

اسئلة اللقاءات الحية في إدارة الجودة الشاملة / الفصل الثاني ١٤٣٧ هـ

اسئلة اللقاء الأول :

المحاضرة الأولى :

اختار الإجابة الصحيحة :

- ١- الجودة تهم :
 - المؤسسة فقط .
 - الدولة فقط.
 - المؤسسة والدولة.
 - لا شيء مما ذكر .

- ٢- الجودة ليست اختياراً وإنما هي قضية حياة أو موت ، هذا الكلام صحيح في :
 - العصر الحديث فقط.
 - منذ عصور قديمة.
 - منذ ظهور أول نظرية علمية في الجودة.
 - لا شيء مما ذكر .

- ٣- من أولويات المحافظة على المواطنين تجهيز البلاد بمخابر لمراقبة الجودة:
 - على كل الصادرات والأفضل أن تشغل وتدار بكفاءات وطنية نظراً لحساسية الموضوع وارتباطه بالأمن الداخلي .
 - على كل الصادرات والواردات والأفضل أن تشغل وتدار بكفاءات وطنية نظراً لحساسية الموضوع وارتباطه بالأمن الداخلي .
 - على كل الواردات والأفضل أن تشغل وتدار بكفاءات وطنية نظراً لحساسية الموضوع وارتباطه بالأمن الداخلي .
 - لا شيء مما ذكر .

- ٤- تتكون السيرورة في منهج إدارة الجودة الشاملة من :
 - نشاطات ومهام وحركات .
 - مهمات وحركات .
 - عمليات ونشاطات ومهام وحركات تمكن من تحويل المدخلات إل مخرجات .
 - لا شيء مما ذكر .

- ٥- المنظومة هي مجموعة من العناصر المتفاعلة مع بعضها وتكون مغلقة إذا تفاعلت مع عناصر خارجها وتكون مفتوحة إذا انعدم التفاعل مع العناصر الخارجية :
 - صح
 - خطأ

التصحيح : المنظومة هي مجموعة من العناصر المتفاعلة مع بعضها وتكون مفتوحة إذا تفاعلت مع عناصر خارجها وتكون مغلقة إذا انعدم التفاعل مع العناصر الخارجية.

المحاضرة الثانية :

١- الأهداف الذهنية للتعلم الجيد تعتمد على تحقيق الجودة في :

- الإدراك الحسي.
- الاستبطان والتفكير.
- التصورات وإيجاد الحلول .
- جميع ما ذكر.

٢- جودة تعلم الجودة تعتمد على :

- الاستراتيجية الذهنية للاستيعاب.
- الاستراتيجية الذهنية للتأقلم .
- الاستراتيجية الذهنية للتعلم.
- لا شيء مما ذكر .

٣- الاستراتيجية الذهنية الجيدة للتعلم هي :

- الطريق الوحيد للوصول إلى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الوسائل الملائمة .
- الطريق الأمثل والجيد للوصول إلى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الوسائل الملائمة.
- الطريق الأمثل والجيد للوصول إلى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الوسائل الغير ملائمة .
- جميع ما ذكر .

اسئلة اللقاء الثاني :

تابع المحاضرة الثانية :

اختر الإجابة الصحيحة :

٤- جودة الإدراك الحسي تعتمد على:

- أ-تحسين جودة التفكير والتحليل المنطقي لتحويل المعطيات والبيانات إلى معلومات التي تحول إلى معرفة بعد فهمها.
- ب- تحسين استعمال المعرفة الذهنية المتكونة في الذهن عن طريق الاستدراك الحسي والاستبطان للمتعلم لكي يتميز في تعلمه.
- ج- تحسين جودة استعمال الحوافز البشرية لاستقبال المعطيات والبيانات.
- د- جميع ما ذكر .

٥- التنشيط ليست له أهمية في تحقيق جودة سيرورة التعلم :

أ- صح

ب- خطأ

التصحيح : التنشيط له أهمية في تحقيق جودة سيرورة التعلم .

المحاضرة الثالثة :

١- خصائص المنتج الأساسية مثل وضوح الألوان بالنسبة للصورة (أو السرعة بالنسبة

للماكينة) تعتبر من أبعاد الجودة المتعلقة بـ :

أ- المظهر

ب- الأداء

ج- المطابقة

د- جميع ما ذكر

٢- خصائص المنتج الثانوية تمثل الصفات المضافة إلى المنتج كجهاز التحكم عن بعد أو

الأمان في الاستعمال :

أ- الأداء

ب- المظهر

ج- المطابقة

د- الاعتمادية

اسئلة اللقاء الثالث

تابع المحاضرة الثالثة :

١- عرف جوران وجرينا الجودة بأنها :

أ- نتائج تفاعل خصائص نشاطات التسويق ، الهندسة ، الصناعة والصيانة والذي بدوره يمكن من تلبية حاجات العميل ورغباته.

ب- إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة وتكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيهما.

ج- مدى ملائمة المنتج للاستعمال فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج هو هل

المنتج ملائم للاستعمال أو غير ملائم بغض النظر عن وضع وحالة المنتج.

د- جميع ما ذكر.

٢- تعريف فايجنوم :

- أ- نتائج تفاعل خصائص نشاطات التسويق ، الهندسة ، الصناعة والصيانة والذي بدوره يمكن من تلبية حاجات العميل ورغباته.
- ب- إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة وتكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيهما.
- ج- مدى ملائمة المنتج للاستعمال فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج هو هل المنتج ملائم للاستعمال أو غير ملائم بغض النظر عن وضع وحالة المنتج.
- د- جميع ما ذكر.

٣- تعريف عمر وصفي عقيلي :

- أ- نتائج تفاعل خصائص نشاطات التسويق ، الهندسة ، الصناعة والصيانة والذي بدوره يمكن من تلبية حاجات العميل ورغباته.
- ب- إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة وتكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيهما.
- ج- مدى ملائمة المنتج للاستعمال فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج هو هل المنتج ملائم للاستعمال أو غير ملائم بغض النظر عن وضع وحالة المنتج.
- د- جميع ما ذكر.

٤- الصلاحية هي العمر التشغيلي المتوقع للمنتج حيث أن لكل آلة أو منتج عمر تشغيلي محدد بشكل مسبق :

- أ- صح
ب- خطأ

المحاضرة الرابعة :

١- عملية فحص المنتج كانت تركز فقط على :

- أ- اكتشاف الأخطاء والقيام بتصحيحها.
- ب- الوقاية من الأخطاء.
- ج- مراقبة الأخطاء.
- د- جميع ما ذكر .

٢- تحسين الوضع التنافسي للمنظمة في السوق ورفع معدلات الربحية تعتبر من :

- أ- الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة جودة الوظائف.
- ب- الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة جودة السيرورات.
- ج- الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- د- جميع ما ذكر .

٣-انخفاض تكلفة العمل نتيجة عدم وجود أخطاء وتقليل معدلات التالف تعتبر من :

- أ- الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- ب- السلبات التي تتحملها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- ج- السلبات التي تتحملها المنظمة من تطبيق إدارة جودة السيرورات.
- د- جميع ما ذكر .

٤-القيام بالأعمال بصورة صحيحة من المرة الأولى تعتبر من :

- أ- الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة جودة الأعمال.
- ب- الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- ج- السلبات التي تتحملها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- د- جميع ما ذكر .

٥- وليس أدل على أهمية إدارة الجودة الشاملة من النجاح الذي حققته الشركات الأمريكية على حساب الشركات اليابانية في الثمانينات من القرن العشرين نتيجة لتطبيقها لمصطلح إدارة الجودة الشاملة :

- أ- صح
- ب- خطأ

التصحيح :

وليس أدل على أهمية إدارة الجودة الشاملة من النجاح الذي حققته الشركات اليابانية على حساب الشركات الأمريكية في الثمانينات من القرن العشرين نتيجة لتطبيقها لمصطلح إدارة الجودة الشاملة .

المحاضرة الخامسة :

١- بدا مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالظهور في :

- أ- الثمانينات من القرن العشرين .
- ب- السبعينيات من القرن العشرين.
- ج- الستينات من القرن العشرين.
- د- جميع ما ذكر .

اسئلة اللقاء الرابع

تابع المحاضرة الخامسة :

١- يتضمن مفهوم إدارة الجودة الشاملة :

- أ- جودة المنتج.
- ب- جودة السيرورات والعمليات.
- ج- جودة السيرورات والعمليات بالإضافة إلى جودة المنتج .
- د- لا شيء مما ذكر.

٢- يركز مفهوم إدارة الجودة الشاملة على :

- أ- العمل الجماعي.
- ب- تشجيع مشاركة العاملين واندماجهم.
- ج- العملاء ومشاركة الموردين.
- د- جميع ما ذكر

٣- الرقابة اللصيقة وتصيد الأخطاء من خصائص :

- أ- إدارة الجودة الشاملة.
- ب- الإدارة التقليدية.
- ج- إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية.
- د- لا شيء مما ذكر .

٤- تركز مرحلة تأكيد الجودة أو ضمان الجودة على توجيه كافة الجهود لاكتشاف الأخطاء :

- أ- صح
- ب- خطأ

التصحيح : تركز مرحلة تأكيد الجودة أو ضمان الجودة على توجيه كافة الجهود للوفاية
من حدوث الأخطاء.

المحاضرة السادسة :

١-تحليل البيانات وإجراء المقارنات البيئية من خصائص :

- أ- إدارة الجودة الشاملة.
- ب- الإدارة التقليدية.
- ج- إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية.
- د- جميع ما ذكر .

٢-التركيز على حفظ الأرباح من خصائص :

- أ- إدارة الجودة الشاملة.
- ب- الإدارة التقليدية.
- ج- إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية.
- د- لا شيء مما ذكر .

٣- مشاركة الموردين من خصائص :

- أ- إدارة الجودة الشاملة.
- ب- الإدارة التقليدية.
- ج- إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية.
- د- لا شيء مما ذكر .

٤- يصنف رواد الجودة إلى :

- أ- ثلاث مجموعات منذ عقد الأربعينات من القرن العشرين.
- ب- أربع مجموعات منذ عقد الأربعينات من القرن العشرين.
- ج- مجموعات منذ عقد الأربعينات من القرن العشرين.
- د- جميع ما ذكر .

٥ المجموعة الثالثة من رواد علم الجودة هم اليابانيون الذين طوروا تطبيقات جديدة في فلسفة ورسالة الجودة التي نقلها لهم الرواد الأمريكيان وكانت اسهاماتهم في ستينيات القرن العشرين :

- أ- صح
- ب- خطأ

التصحيح: المجموعة الثالثة هم الرواد الغربيون الذين يمثلون الجيل اللحق لليابانيين والذين تابعوا النجاحات اليابانية في الصناعة.

المحاضرة السابعة :

١- أشار ديمنج أن هناك عوامل لها تأثير سلبي على مستقبل المنظمة سماها بـ:

- أ- الأمراض الستة القاتلة للمنظمات.
- ب- الأمراض السبعة القاتلة للمنظمات.
- ج- الأمراض التسعة القاتلة للمنظمات.
- د- جميع ما ذكر .

٢- تعتبر عدم كفاءة أنظمة التقييم التقليدية لأداء الأفراد وتخويف العاملين بالتأثير على مستقبلهم الوظيفي نتيجة هذه الأنظمة من :

- أ- الأمراض الخمسة القاتلة للمنظمات.
- ب- الأمراض الستة القاتلة للمنظمات .
- ج- الأمراض السبعة القاتلة للمنظمات.
- د- جميع ما ذكر .

٣- ثلاثية جوران تتكون من:

- أ- التخطيط الجيد والرقابة الفعالة على الجودة وإجراء التحسينات المستمرة.
- ب- التخطيط والتنفيذ والتوجيه.
- ج- التخطيط الجيد والتنظيم الفعال والتوجيه.
- د- جميع ما ذكر .

٤- أصدر أرماند فايجينوم عام ١٩٨٣ م كتاباً أشار فيه إلى أن المسؤولية على الجودة يجب أن تكون على الجميع ومن أبرز الأفكار التي ركز عليها :

- أ- قيادة الجودة.
- ب- التقنيات الحديثة للجودة.
- ج- الالتزام التنظيمي .
- د- جميع ما ذكر .

٥- ركز جوران على الدور الكبير للإدارة الوسطى لقيادة الجودة وأهم دور الإدارة العليا ودعمها للجودة لكنه لم يهمل دور العمال الذين تقع عليهم أساساً مسؤولية تنفيذ مشاريع الجودة :

- أ- صح
- ب- خطأ

التصحيح : ركز جوران على الدور الكبير للإدارة الوسطى لقيادة الجودة ولم يهمل دور الإدارة العليا ودعمها للجودة كما أنه لم يهمل دور العمال الذين تقع عليهم أساساً تنفيذ مشاريع الجودة.

المحاضرة الثامنة :

١- قسم كروسبي التكاليف إلى فئتين :

- أ- التكاليف المقبولة والتكاليف غير المقبولة.
- ب- التكاليف المقبولة والتكاليف الخفية .
- ج- التكاليف المقبولة والتكاليف المعقولة .
- د- جميع ما ذكر .

اسئلة اللقاء الخامس

تابع المحاضرة الثامنة :

١- فيليب كروسبي أول من نادى بالعيوب الصفرية والذي:

- أ- يتفق فيها مع فكرة المستويات المقبولة للجودة والنسب المسموح بها للأخطاء والعيوب.
- ب- يخالف فيها مع فكرة المستويات المقبولة للجودة والنسب المسموح بها للأخطاء والعيوب.
- ج- لا يهتم فيها بفكرة المستويات المقبولة للجودة والنسب المسموح بها للأخطاء والعيوب.
- د- جميع ما ذكر .

٢- اعتبر بيترز القيادة المحور الجوهري والمركزي في عملية تحسين الجودة تحت مصطلح جديد تبناه وهو :

- أ- القيادة من أجل الإدارة.
- ب- القيادة من أجل الريادة.
- ج- الإدارة من أجل القيادة.
- د- جميع ما ذكر .

٣- من هو وزير التجارة الأمريكي الذي أسس جائزة عرفت باسمه يديرها المعهد القومي للمعايير والتكنولوجيا وتشرف عليها الجمعية الأمريكية للجودة:

- أ- مالكولم بالدريديج.
- ب- توم بالدريديج.
- ج- فرانك بالدريديج.
- د- سلفيير بالدريديج.

٤- أهم إسهامات أونو كانت في نظام الإنتاج اللحظي بالإضافة لما يصطلح عليه بمنظومة الـ 5 S التي تمثل تقنية أمريكية لإنشاء وصيانة بيئة جودة ضمن المنظمة :

- أ- صح.
- ب- خطأ.

التصحيح : أهم إسهامات أونو كانت في نظام الإنتاج اللحظي بالإضافة لما يصطلح عليه بمنظومة ال5 S التي تمثل تقنية يابانية لإنشاء وصيانة بيئة جودة ضمن المنظمة.

المحاضرة التاسعة :

١- إذا تدرجنا مع التسلسل التاريخي نجد أنه في عام ٢٠٠٠ قبل الميلاد يعود تاريخ الجودة إلى القوانين التي وضعها :

- أ- فرعون.
- ب- حمورابي ملك بابل.
- ج- قارون.
- د- جميع ما ذكر .

٢- ارتبط مصطلح الجودة في الإسلام بمفردات ومصطلحات ذات علاقة من أبرزها :

- أ- السداد.
- ب- الإحسان والإخلاص .
- ج- الإتيان.
- د- جميع ما ذكر .

٣- مهدت الحضارة الإسلامية منهجاً للتطوير المستمر للجودة عن طريق الارتقاء بمستوى التفكير البشري والمعيشي للأفراد والمجتمعات من خلال :

- أ- إعطاء السيادة لممارسة العبادات التي يتمرن الفرد فيها على الإخلاص الذي أساسه جودة الأداء الذي هو أساس التحسين والتطوير.
- ب- إعطاء السيادة للعلم والمعرفة والإتيان وممارسة العبادات التي يتمرن الفرد فيها على الإخلاص الذي أساسه جودة الأداء الذي هو أساس التحسين والتطوير.
- ج- إعطاء السيادة للعلم والمعرفة والإتيان والتفكير الإيجابي وممارسة العبادات التي يتمرن الفرد فيها على الإخلاص الذي أساسه جودة الأداء الذي هو أساس التحسين والتطوير.
- د- لا شيء مما ذكر.

٤- ظهرت نتائج الجودة خاصة في العصر الإسلامي :

- أ- الأموي.
- ب- الأموي والعباسي.
- ج- الأموي والعباسي والأندلسي.
- د- لا شيء مما ذكر .

٥- في عهد الإغريق طلب أبقرات من تلاميذه تأدية يمين القسم على أنهم سوف يقدمون إلى زبائنهم أفضل خدمة وأفضل منتج يمكن تقديمه :

- أ- صح.
ب- خطأ.

المحاضرة العاشرة:

١- العمل الصالح ينبغي أن يكون :

- أ- أخلاقياً فقط.
ب- ناجحاً فقط .
ج- أخلاقياً وناجحاً.
د- لا شيء مما ذكر .

٢- إذا كان العمل أخلاقياً وغير ناجح فإنه يعتبر :

- أ- صالحاً.
ب- لا يجلب منفعة ولا يدفع ضرراً.
ج- يجلب ضرراً.
د- لا شيء مما ذكر .

٣- الإتيان :

- أ- يعتبر مظهر من مظاهر الإخلاص في العمل .
ب- لا يقتصر في الإسلام على عمل دون آخر .
ج- مطلوب في كل عمل من أعمال الدين و الدنيا.
د- جميع ما ذكر .

٤- يعرف الإخلاص بأنه تصفية العمل من كل شائبة أي لا يمازج العمل ما يشوبه من شوائب رغبات النفس كطلب المدح من الناس أو تعظيمهم أو طلب أموالهم أو غير ذلك من العلل والشوائب :

- أ- صح.
ب- خطأ.

اسئلة اللقاء السادس

المحاضرة الحادية عشر:

١. تتضمن سيرورة إدارة الجودة الشاملة إجراء تغييرات كثيرة في مجالات عديدة مثل :

- أ- ثقافة المنظمة والهيكل التنظيمي .
ب- النمط القيادي ومناخ الإبداع .
ج- تصميم السيرورات .
د- جميع ما ذكر .

٢. يتوقف نجاح سيرورة تطبيق مصطلح إدارة الجودة الشاملة على :
- أ- ثقافة المنظمة ومدى كونها منسجمة مع الفهم القديم المتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- ب- ثقافة المنظمة ومدى كونها منسجمة مع الفهم الجديد المتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- ج- ثقافة المنظمة ومدى كونها منسجمة مع الفهم القديم والجديد المتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- د- لا شيء مما ذكر .

٣. يمكن تعريف الثقافة على أنها :
- أ- مجموعة من المعتقدات أو القيم التي لا يتقاسمها الأفراد ولا تنتقل من جيل إلى آخر.
- ب- مجموعة من المعتقدات أو القيم التي يتقاسمها الأفراد وتنتقل من جيل إلى آخر.
- ج- مجموعة من السيرورات التي يتقاسمها الأفراد وتنتقل من جيل إلى آخر.
- د- جميع ما ذكر .

٤. تؤدي الثقافة إلى معايير (قواعد وسلوك) تحدد:
- أ- السلوك المقبول للأفراد.
- ب- السلوك الغير مقبول للأفراد.
- ج- السلوك المقبول وغير المقبول للأفراد.
- د- لا شيء مما ذكر .

٥. يعتبر روح العمل الجماعي من العناصر التي لا تستعمل في إدارة الجودة الشاملة من أجل التغيير الثقافي والسلوكي للأفراد والجماعات:
- أ- صح.
- ب- خطأ.
- (التصحيح : تستعمل)

المحاضرة الثانية عشر:

- (١) يمكن تقسيم التغيير من حيث درجة الشمولية إلى :
- أ- التغيير العشوائي والتغيير المخطط.
- ب- التغيير السريع والتغيير البطيء.
- ج- التغيير الجزئي والتغيير الشامل .
- د- جميع ما ذكر .

٢) يعتبر انخفاض درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين من القوى :

- أ- الداخلية المحركة للتغيير .
- ب- الخارجية المحركة للتغيير .
- ج- الداخلية والخارجية المحركة للتغيير .
- د- لا شيء مما ذكر .

٣) التغيير الجزئي:

- أ- الذي يتم مرة واحدة وبسرعة ويسمى البعض هذا النوع من التغيير بالصدمة القوية حيث أن تنفيذه يشكل صدمة قوية للجميع.
- ب- يشمل أجزاء من المنظمة أو السيرورات أو العمليات أو الأنشطة فقد يشمل التغيير وحدة من الوحدات الإدارية في المنظمة أو أهداف المنظمة أو السياسات والإجراءات .
- ج- هو التغيير الذي يشمل المنظمة ككل من كافة النواحي سواء أفراد أو جماعات أو دوائر و أقسام أو سيرورات و عمليات أو غير ذلك.
- د- جميع ما ذكر .

٤) التغيير المخطط :

- أ- الذي يتم مرة واحدة وبسرعة ويسمى البعض هذا النوع من التغيير بالصدمة القوية حيث أن تنفيذه يشكل صدمة قوية للجميع.
- ب- يشمل أجزاء من المنظمة أو السيرورات أو العمليات أو الأنشطة فقد يشمل التغيير وحدة من الوحدات الإدارية في المنظمة أو أهداف المنظمة أو السياسات والإجراءات .
- ج- هو الذي يتم تنفيذه بعد إعداد دقيق ودراسة متأنية لظروف التغيير ومتطلباته وبرامجه ويكون نتيجة جهود واعية من قبل مخططي التغيير .
- د- جميع ما ذكر .

٥) التشويش الذي يحدث في سيرورة التغيير الثقافي يكون ناتجا عن مشاكل متعلقة بالمهارات:

- أ- صح.
- ب- خطأ.

التصحيح: التشويش الذي يحدث في سيرورة التغيير الثقافي يكون ناتجا عن مشاكل متعلقة بالرؤية.

والقلق الذي يحدث في سيرورة التغيير الثقافي يكون ناتجا عن مشاكل متعلقة بالمهارات.

اسئلة اللقاء السابع

المحاضرة الثالثة عشر:

١. أول مرحلة من مراحل إدارة التغيير هي :
 - أ- تحديد المشاكل الحقيقية.
 - ب- تخطيط برامج التغيير.
 - ج- تشخيص الوضع الحالي.
 - د- جميع ما ذكر .
٢. استراتيجية القوة تستخدم:
 - أ- السماح للممثلين عن المجموعات التي سوف تتأثر بالتغيير بالمشاركة في وضع أهداف التغيير والتخطيط له وتنفيذه.
 - ب- المنطق وإقناع منفذي التغيير بالحاجة إليه والعوائد المتوقعة منه.
 - ج- المكافآت والعقوبات حافزا رئيسيا فيتم التهديد بالعقاب عند الاعتراض على التغيير أو يتم استخدام المكافآت المادية و غيرها لإغراء منفذي التغيير وتشجيعهم.
 - د- جميع ما ذكر .
٣. استراتيجية المشاركة تستخدم :
 - أ- السماح للممثلين عن المجموعات التي سوف تتأثر بالتغيير بالمشاركة في وضع أهداف التغيير والتخطيط له وتنفيذه.
 - ب- المنطق وإقناع منفذي التغيير بالحاجة إليه والعوائد المتوقعة منه.
 - ج- المكافآت والعقوبات حافزا رئيسيا فيتم التهديد بالعقاب عند الاعتراض على التغيير أو يتم استخدام المكافآت المادية و غيرها لإغراء منفذي التغيير وتشجيعهم.
 - د- جميع ما ذكر .
٤. يعتبر تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية والتي قد تفرض على الإدارة ضرورة الاهتمام بها والقيام بمسؤولياتها تجاه المجتمع الذي تعيش فيه من القوى:
 - أ- الداخلية المحركة للتغيير.
 - ب- الخارجية المحركة للتغيير.
 - ج- الداخلية والخارجية المحركة للتغيير.
 - د- لا شيء مما ذكر .
٥. يفضل أن تدار سيرة تنفيذ التغيير من قبل الإدارة الوسطى أو على الأقل أن تنال الدعم والتأييد منها لأن ذلك يعتبر من أهم العوامل التي تساهم في تقليل مقاومة التغيير.
 - أ- صح

ب- خطأ
التصحيح : الإدارة العليا.

المحاضرة الرابعة عشر:

- (١) التباطؤ في العمل بشكل عام يعتبر شكلاً من أشكال:
- أ- دعم التغيير.
 - ب- التغيير الجيد.
 - ج- مقاومة التغيير.
 - د- جميع ما ذكر .

- (٢) شرح فوائد التغيير التي يمكن أن تجنيها المنظمة وعوائد ذلك على الموظف وعلى كافة الأطراف الأخرى المتأثرة بالتغيير سواء كان العميل أو المورد أو غيره يعتبر:
- أ- شكلاً من أشكال مقاومة التغيير.
 - ب- أسلوب للحد من مقاومة التغيير.
 - ج- مرحلة من مراحل تشخيص التغيير.
 - د- جميع ما ذكر .

- (٣) إن الهيكل التنظيمي الطويل المبني على أساس وجود مستويات إدارية كثيرة :
- أ- لم يعد يتناسب مع المنظمات التي تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.
 - ب- يتناسب مع المنظمات التي تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة .
 - ج- يتناسب مع المنظمات التي تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة والتي لا تطبقها.
 - د- جميع ما ذكر .

- (٤) حتى تتمكن المنظمة من تحقيق مستوى عالي من الجودة في منتجاتها فإن ذلك قد يتطلب :
- أ- عدم إعادة هندسة السيرورات.
 - ب- عدم عادة تصميم السيرورات بشكل جزئي أو كلي .
 - ج- إعادة تصميم السيرورات بشكل جزئي أو كلي وذلك حتى تنسجم السيرورات مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة.
 - د- جميع ما ذكر .

- (٥) يتوقف نجاح سيرورة تطبيق مصطلح إدارة الجودة الشاملة على ثقافة المنظمة ومدى كونها منسجمة مع الفهم الجديد المتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة:
- أ- صح
 - ب- خطأ

المحاضرة الخامسة عشر:

١/ خلال الثمانينات من القرن العشرين ظهرت :

- أ- ثلاثة اتجاهات في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة.
- ب- أربع اتجاهات في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة.
- ج- ستة اتجاهات في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة.
- د- جميع ما ذكر .

٢/ نجد أن دائرة الجودة:

- أ- قريبة من الإدارة العليا وبالتالي يمكنها التأثير على حيثيات القرارات المتخذة ويمكنها الحصول على المعلومات من مصدرها الأصلي .
- ب- بعيدة عن الإدارة العليا وبالتالي لا يمكنها التأثير على حيثيات القرارات المتخذة ولا يمكنها الحصول على المعلومات من مصدرها الأصلي .
- ج- بعيدة عن الإدارة العليا ولكن يمكنها التأثير على حيثيات القرارات المتخذة و يمكنها الحصول على المعلومات من مصدرها الأصلي .
- د- جميع ما ذكر .

٣/ العوامل التي تؤثر في اختيار الشكل التنظيمي :

- أ- حجم المنظمة ونظرة الإدارة العليا إلى أهمية الجودة.
- ب- توفر الإمكانيات المالية والبشرية .
- ج- سعة الانتشار الجغرافي للمنظمة.
- د- جميع ما ذكر .

٤/ هناك حاجة ماسة في كثير من المنظمات خاصة الكبيرة منها لإنشاء:

- أ- قسم متخصص للجودة.
- ب- ورشة متخصصة للجودة.
- ج- دائرة متخصصة للجودة .
- د- جميع ما ذكر .

٥/ وفقا لخيار إنشاء دائرة للجودة يكون هناك قسم للجودة يتبع إحدى دوائر المنظمة ويكون مسؤول الجودة هو رئيس قسم تحت إشراف مدير دائرة معينة مثل دائرة الإنتاج أو دائرة المعلومات أو الشؤون الإدارية :

- أ- صح
- ب- خطأ

التصحيح : وفقا لخيار إنشاء قسم للجودة يكون هناك قسم للجودة يتبع إحدى دوائر المنظمة ويكون مسؤول الجودة هو رئيس قسم تحت إشراف مدير دائرة معينة مثل دائرة الإنتاج أو دائرة المعلومات أو الشؤون الإدارية .

اسئلة اللقاء الثامن

المحاضرة السادسة عشر:

١. يعتبر مبدأ التحسين المستمر من المبادئ:
 - أ- الثانوية في إدارة الجودة الشاملة.
 - ب- الفرعية في إدارة الجودة الشاملة.
 - ج- الأساسية في إدارة الجودة الشاملة.
 - د- جميع ما ذكر .
٢. تمكن هندسة سيرورة الجودة من :
 - أ- ترجمة مبدأ التحسين المستمر إلى أفعال وأعمال غير ملموسة لإنجاح سيرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات والمنظمات.
 - ب- ترجمة مبدأ التحسين المستمر إلى أفعال وأعمال ملموسة لإنجاح سيرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات والمنظمات.
 - ج- ترجمة مبدأ التحسين المستمر إلى أفعال وأعمال غير مستمرة لإنجاح سيرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات والمنظمات.
 - د- جميع ما ذكر .
٣. يمكن اعتبار تشخيص الجودة الشاملة سيرورة لأنه:
 - أ- متكون من مراحل وعندما تنتهي آخر مرحلة نعيد المرحلة الأولى بالاعتماد على التغذية الرجعية.
 - ب- يتطلب مدخلات -وثائق ومقابلات وملاحظات-.
 - ج- يحول المدخلات إلى مخرجات -تشخيص كفي وكمي ومالي- .
 - د- جميع ما ذكر .
٤. يمكن تعريف فريق العمل على أنه:
 - أ- مجموعة من الأفراد يعملون مع بعضهم لأجل تحقيق أهداف غير محددة.
 - ب- مجموعة من الأفراد يعملون مع بعضهم لأجل تحقيق أهداف محددة ومشتركة.
 - ج- مجموعة من الأفراد يعملون مع بعضهم لأجل تحقيق أهداف غير مشتركة.
 - د- جميع ما ذكر .
٥. فرق تحسين الجودة تكون تابعة لدائرة معينة أو قسم معين وتغطي السيرورات الإنتاجية والإدارية بكاملها أو نظام التشغيل بكامله :

أ- صح

ب- خطأ

التصحيح : فرق تحسين الجودة لا تكون تابعة لدائرة معينة أو قسم معين بل تغطي السيرورات الإنتاجية والإدارية بكاملها أو نظام التشغيل بكامله .

المحاضرة السابعة عشر:

(١) دليل تشخيص هندسة الجودة الشاملة يحتوي على :

أ- خمسة مواضيع أساسية.

ب- ستة مواضيع أساسية.

ج- سبعة مواضيع أساسية.

د- جميع ما ذكر .

(٢) مشاكل الجودة المتعلقة بالأشياء المؤذية والمضرة تدخل في إطار المحور الرئيسي:

أ- ظروف العمل .

ب- تنظيم العمل.

ج- إدارة الوقت.

د- جميع ما ذكر .

(٣) مشاكل الجودة المتعلقة بالقواعد والاجراءات تدخل في إطار المحور الرئيسي:

أ- التدريب المندمج.

ب- الاتصال والتنسيق والتشاور.

ج- تنظيم العمل.

د- جميع ما ذكر .

(٤) مشاكل الجودة المتعلقة باحترام الآجال تدخل في إطار المحور الرئيسي:

أ- التنفيذ الاستراتيجي.

ب- إدارة الوقت.

ج- تنظيم العمل.

د- جميع ما ذكر .

(٥) الجمل الاستشهادية في تشخيص هندسة الجودة الشاملة يقع استخراجها من خلال ما تم

تدوينه في مرحلة اللقاءات، ويختار المستشار في الجودة ما بين ١٢ و ١٥ جملة

استشهادية وذلك بحسب قيمتها المضافة :

أ- صح

ب- خطأ

اسئلة اللقاء التاسع

المحاضرة الثامنة عشر:

اختر الإجابة الصحيحة :

١. "أحيانا أجد نفسي أمام تكديس للسلع يمنعني من الانتقال من مكان" هذه جملة استشهادية تدخل في إطار المحور الرئيسي :

أ- ظروف العمل.

ب- تنظيم العمل.

ج- إدارة الوقت.

د- جميع ما ذكر.

٢. "العمل يتعطل لما يتغيب الموظف المكلف بإدخال البيانات في الحاسب الآلي" هذه جملة استشهادية تدخل في إطار المحور الرئيسي :

أ- التدريب المندمج.

ب- الاتصال والتنسيق التشاور.

ج- تنظيم العمل.

د- جميع ما ذكر .

٣. "المكالمات التليفونية تمنعني من القيام بعملية في الوقت المحدد" هذه جملة استشهادية تدخل في إطار المحور الرئيسي:

أ- التنفيذ الاستراتيجي.

ب- إدارة الوقت.

ج- تنظيم العمل.

د- جميع ما ذكر .

٤. "أعد برنامج العمل بالتشاور مع المسئول عن الإنتاج ولكن هذا الأخير يغير البرنامج دون إعلامي وهذا يعطلني كثيرا" هذه جملة استشهادية تدخل في إطار المحور الرئيسي:

أ- ظروف العمل.

ب- التنفيذ الاستراتيجي.

ج- الاتصال والتنسيق التشاور.

د- جميع ما ذكر .

٥. لا يمكن تحويل المعلومات الكيفية المتواجدة في التشخيص الكيفي إلى معلومات كمية للحصول على تشخيص كمي :

أ- صح.

ب- خطأ

التصحيح : يمكن تحويل المعلومات الكيفية المتواجدة في التشخيص الكيفي إلى معلومات كمية للحصول على تشخيص كمي.

المحاضرة التاسعة عشر:

(١) شبكة التحليل الذاتي للوقت تمثل تشخيصا لـ :

أ- أربعة أنواع من المشاكل العملية المؤثرة سلبا على الجودة.

ب- خمسة أنواع من المشاكل العملية المؤثرة سلبا على الجودة.

ج- عشرة أنواع من المشاكل العملية المؤثرة سلبا على الجودة.

د- جميع ما ذكر.

(٢) لكي يقع ترجمة ثقافة الجودة الشاملة إلى مخططات استراتيجية للجودة الشاملة نختار :

أ- القيم التي توجه اختيارنا للأهداف والتي ستكون محركا لتنفيذها وتقييمها.

ب- المبادئ التي توجه اختيارنا للأهداف والتي ستكون محركا لتنفيذها وتقييمها.

ج- القيم والمبادئ التي توجه اختيارنا للأهداف والتي ستكون محركا لتنفيذها وتقييمها.

د- لا شيء مما ذكر .

(٣) لصياغة المخطط التنفيذي لإدارة الجودة الشاملة:

أ- نقوم بتجميع الأهداف الاستراتيجية والتكتيكية الموجودة في المخطط

الاستراتيجي إلى أهداف تنفيذية وعملية .

ب- نقوم بتجزئة الأهداف الاستراتيجية والتكتيكية الموجودة في المخطط

الاستراتيجي إلى أهداف تنفيذية وعملية .

ج- نقوم بتأليف الأهداف الاستراتيجية والتكتيكية الموجودة في المخطط

الاستراتيجي إلى أهداف تنفيذية وعملية .

د- جميع ما ذكر .

(٤) يمكن المخطط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة من تحديد :

أ- الأهداف الاستراتيجية لبرنامج الجودة الشاملة وتفصيلها إلى أهداف تنفيذية.

ب- الأهداف الاستراتيجية لبرنامج الجودة الشاملة وتفصيلها إلى أهداف عملية.

ج- الأهداف الاستراتيجية لبرنامج الجودة الشاملة وتفصيلها إلى أهداف تكتيكية.

د- جميع ما ذكر .

٥) لا تمكن شبكة التحليل الذاتي للوقت من الفهم العميق لإدارة الوقت وبذلك لا توفر معلومات مهمة لمعرفة هل الوقت المتوفر في المنظمة كاف أم لا لتصميم وتنفيذ وتقييم برامج الجودة الشاملة :

أ- صح

ب- خطأ

التصحيح : تمكن شبكة التحليل الذاتي للوقت من الفهم العميق لإدارة الوقت وبذلك توفر معلومات مهمة لمعرفة هل الوقت المتوفر في المنظمة كاف أم لا لتصميم وتنفيذ وتقييم برامج الجودة الشاملة.

المحاضرة العشرون:

١/ إن نجاح برنامج الجودة الشاملة مرتبطة بجودة نظم المعلومات التي تعتمد بالأساس على جداول القيادة الاستراتيجية والتي بدورها تساعد في تحسين جودة:

أ- إنتاج وإرسال المعلومات.
ب- استقبال وفهم المعلومات.
ج- استعمال المعرفة المكتسبة لتصميم القرارات وتنفيذها وتقييمها.
د- جميع ما ذكر .

٢/ يرتكز جدول القيادة في إعداده على:

أ- ثلاثة مبادئ.

ب- اربعة مبادئ.

ج- سبعة مبادئ.

د- جميع ما ذكر .

٣/ تقوم عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية بتنظيم العلاقات المهنية بين كل عامل ورئيسه المباشر بهدف الحث على تحسين جودة المنتج على المدى:

أ- القصير عبر الحوار المباشر بين مرتبتين تنظيميتين متتاليتين .

ب- الطويل عبر الحوار المباشر بين مرتبتين تنظيميتين متتاليتين .

ج- القصير والطويل عبر الحوار المباشر بين مرتبتين تنظيميتين متتاليتين .

د- جميع ما ذكر .

٤/ تقدم الإدارة اللوجستية أو ما يسمى أيضا بإدارة سلسلة الإمداد خرائط سيرورات التي يمكن استعمالها في إدارة الجودة الشاملة وبذلك يقع إدماج المنطق اللوجستي في برنامج الجودة الشاملة ليصبح عبارة عن :

أ- منظومة مثلى من القرارات تؤدي إلى التميز.

ب- منظومة غير مثلى من القرارات لا تؤدي إلى التميز.

- ج- منظومة عشوائية من القرارات لا تؤدي إلى التميز.
د- جميع ما ذكر .

٥/المؤشر هو معلومة لها معنى خاص لمستعملها وهو ناتج عن مجموعة صغيرة من المعلومات التي لها مدلوليه خاصة بالنظر إلى الأهداف الاستراتيجية المرسومة في أول الفترة ويقع تحيينها وتحليلها بصفة منتظمة ، وهو عبارة عن إشارة تضيء عند تسجيل فارق بين الأهداف المرسومة والأهداف الحقيقية المسجلة والتي تستدعي بالتالي أخذ قرار:

- أ- صح.
ب- خطأ.

اسئلة اللقاء العاشر

المحاضرة الواحدة والعشرون:

اختر الإجابة الصحيحة :

١. نموذج سكور يمكن تمن إدماج منطلق:
أ- التسويق في إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى التميز.
ب- الإدارة اللوجستية في إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى التميز.
ج- الابتكار في إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى التميز.
د- جميع ما ذكر.
٢. جدول مشروع الجودة يتكون من:
أ- خانات أفقية تمثل النقاط السوداء.
ب- خانات عمودية تمثل مجالات الحلول وهي المجالات الستة لمشاكل الجودة.
ج- تقاطع خانات أفقية تمثل النقاط السوداء وخانات عمودية تمثل مجالات الحلول وهي المجالات الستة لمشاكل الجودة.
د- لا شيء مما ذكر.
٣. تقييم تقدم إنجاز البرنامج التنفيذي للجودة الشاملة يمكن من معرفة:
أ- ما أنجز من أهداف.
ب- ما لم ينجز من أهداف.
ج- ما هي الأهداف التي ما زالت في طور الانجاز.
د- جميع ما ذكر.

٤. يمكن نشر ثقافة الجودة الشاملة بواسطة :

- أ- إدارة الكفاءات بخرائط السيرورات.
- ب- إدارة الكفاءات بخرائط الوظائف.
- ج- إدارة الكفاءات بخرائط الهيكل التنظيمي.
- د- جميع ما ذكر.

٥. الباحث في التحليل الذاتي للوقت:

- أ- الشخص غير المتسبب في الفعل الملموس.
- ب- الشخص المتسبب في الفعل الملموس.
- ج- الشخص غير المتسبب في الفعل غير الملموس.
- د- جميع ما ذكر.

٦. جدول مشروع الجودة تقوم بإعداده فرق عمل غير متنوعة التي تعتمد عليه في تقييم

برنامج الجودة:

- أ- صح
- ب- خطأ

التصحيح: جدول مشروع الجودة تقوم بإعداده فرق عمل متنوعة التي تعتمد عليه في تقييم برنامج الجودة.

المحاضرة الثانية والعشرون:

١) المؤشر في جدول القيادة يكون:

- أ- كفي.
- ب- كمي.
- ج- مالي.
- د- جميع ما ذكر.

اسئلة اللقاء الحادي عشر

المحاضرة الثانية والعشرون:

١. تسجيل البيانات في جدول القيادة يكون :

- أ- يومي وأسبوعي.
- ب- شهري وكل ٣ أشهر.
- ج- يومي وأسبوعي وشهري وكل ٣ أشهر وكل ٦ أشهر.
- د- لا شيء مما ذكر.

٢. العدد الجملي للأهداف في عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية يساوي:

أ- عدد الأهداف الأولية.

ب- عدد الأهداف الثانوية.

ج- عدد الأهداف الأولية والثانوية.

د- لا شيء مما ذكر.

٣. يتم تنفيذ مشروع الجودة على :

أ- مرحلتين.

ب- ثلاثة مراحل.

ج- أربعة مراحل.

د- جميع ما ذكر .

٤. شبكة الكفاءات لا تطور إدارة التدريب من أجل توفير عناصر نجاح تنفيذ مشروع

الجودة التالية المعرفة ، المعرفة العملية ، المهارات التقنية ، المهارات الشخصية ،

المهارات الاجتماعية ، القدرة على الفعل والعمل ، الرغبة في الفعل والعمل :

أ- صح

ب- خطأ

التصحيح : تطور.

المحاضرة الثالثة والعشرون:

(١) الفارق بين المعرفة العملية المطلوب الوصول إليها والمعرفة العملية التي تحققت فعلياً ،

يمكن التعرف عليه بواسطة:

أ- شبكة الكفاءات.

ب- شبكة التقييم الذاتي للوقت.

ج- شبكة التفويضات.

د- جميع ما ذكر .

(٢) بفضل كتابة وصياغة الأهداف تمكن المخططات الاستراتيجية والتنفيذية لإدارة الجودة

الشاملة من تقييم مدى إنجاز تلك الأهداف من خلال المقارنات بين:

أ- المستويات المطلوب الوصول إليها والمستويات غير المطلوب الوصول إليها .

ب- المستويات غير المطلوب الوصول إليها والمستويات التي تحققت فعلياً.

ج- المستويات المطلوب الوصول إليها والمستويات التي تحققت فعلياً.

د- جميع ما ذكر.

٣) شبكة التحليل الذاتي للوقت تساعد في تقييم تنفيذ مشروع الجودة من خلال توفير معلومات عن :

- أ- كيفية استعمال الكفاءات الذاتية في تصميم وتنفيذ وتقييم المشروع.
- ب- كيفية استعمال العمل الذاتي في تصميم وتنفيذ وتقييم المشروع.
- ج- كيفية استعمال الوقت في تصميم وتنفيذ وتقييم المشروع.
- د- جميع ما ذكر .

٤) لقد ازدادت أهمية القيادة في المنظمات المتبنية لمنهجية إدارة الجودة الشاملة وذلك حتى تتمكن من :

- أ- مواجهة التحديات التي تجري في البيئة الخارجية.
- ب- مواجهة التغيرات التي تجري في البيئة الخارجية.
- ج- إدارة البيئة الداخلية بكفاءة وفعالية.
- د- جميع ما ذكر .

٥) يقوم فريق القيادة بدور أساسي واحد وهو متابعة حالة إنجاز الأعمال بالنظر إلى البرمجة :

- أ- صح
- ب- خطأ

٦) التصحيح: يقوم فريق القيادة بدورين أساسيين الأول: متابعة حالة إنجاز الأعمال بالنظر إلى البرمجة والثاني فحص سيرورة تنفيذ المشروع .

المحاضرة الرابعة والعشرون:

١/ الجدير بالذكر أن الرؤية القيادية تتمحور حول العميل بحيث تعكس :

- أ- قيم المنظمة.
 - ب- فلسفة المنظمة.
 - ج- قيم المنظمة وفلسفتها.
 - د- لا شيء مما ذكر.
- ٢/ على الرغم من أن الرؤية القيادية يمكن أن تنبعث من ذهن قائد واحد إلا أن منهجية إدارة الجودة الشاملة تؤكد على ضرورة :
- أ- ضرورة مشاركة الأطراف المعنية أو أصحاب المصالح.
 - ب- عدم ضرورة مشاركة الأطراف المعنية أو أصحاب المصالح.
 - ج- إقصاء الأطراف المعنية أو أصحاب المصالح.
 - د- جميع ما ذكر.

٣/ جودة التصنيع داخل الشركة تعتبر :

أ- نقطة ضعف.

ب- نقطة قوة.

ج- فرصة.

د- جميع ما ذكر .

٤/ تحليل البيئة الداخلية للمنظمة يمكن من التعرف على :

أ- الفرص والتهديدات.

ب- نقاط القوة ونقاط الضعف.

ج- نقاط القوة ونقاط الضعف والفرص والتهديدات.

د- لا شيء مما ذكر .

٥/ الإدارة العليا يجب أن تعلن أنها جادة في موضوع تطبيق إدارة الجودة الشاملة وكذلك أن تمارس بشكل فعال هذا التوجه وليس المطلوب هو حمل الشعارات فقط بل يجب الممارسة الفعلية وتطبيق هذه الشعارات:

أ- صح

ب- خطأ

اسئلة اللقاء الثاني عشر

المحاضرة الخامسة والعشرون:

١. تعتبر سياسات الجودة:

أ- المرشد العام للموردين أثناء أداء واجباتهم.

ب- المرشد العام للعملاء أثناء أداء واجباتهم.

ج- المرشد العام للموظفين أثناء أداء واجباتهم .

د- جميع ما ذكر .

٢. تتضمن سياسات الجودة التأكيد على:

أ- ضرورة أن تكون جهود التحسين مستمرة.

ب- التركيز في أنشطة الجودة على تأكيد الجودة ومنع وقوع الأخطاء بدلا من اكتشاف الأخطاء لتصحيحها.

ج- الوصول إلى مستويات عالية من الجودة.

د- جميع ما ذكر .

٣. تسعى برامج تحسين الجودة إلى تطوير :

أ- السيرورات داخل المنظمة.

ب- السيرورات خارج المنظمة.

- ج- البيئة الخارجية.
د- لا شيء مما ذكر .

٤. ينبغي أن يتضمن برنامج تحسين الجودة جمع المعلومات عن تكلفة مشاكل الجودة وخاصة:

- أ- التكلفة غير الخفية.
ب- التكلفة الخفية.
ج- التكلفة المباشرة.
د- جميع ما ذكر .

٥. قد تسعى المنظمات إلى التركيز على العملاء من حيث دراسة احتياجاتهم ومتطلباتهم والعمل على تلبيتها وهذه الاستراتيجية لا تتطلب إجراءات بحوث تسويقية لدراسة خصائص العملاء وفئاتهم وأدواتهم وحاجاتهم المعلنة وغير المعلنة الحالية منها والمستقبلية كما لا تتطلب إجراء دراسات مستفيضة عن المنظمات المنافسة باستمرار من أجل تحديد نقاط القوة والضعف لديها :

- أ- صح
ب- خطأ
التصحيح: تتطلب

المحاضرة السادسة والعشرون:

(١) المقصود بتمكين الموظف هو :

- أ- رفع قدرته على اتخاذ القرارات بنفسه وبدون إرشاد الإدارة.
ب- خفض قدرته على اتخاذ القرارات بنفسه وبدون إرشاد الإدارة.
ج- خفض قدرته على اتخاذ القرارات بنفسه وإرشاد الإدارة.
د- جميع ما ذكر .

(٢) الإدارة الفعالة في الجودة الشاملة هي التي تنشأ :

- أ- استياء كبيراً لدى العاملين في أعمالهم ووظائفهم بحيث لا يشعرون وكأنهم يمتلكون المنظمة التي يعملون فيها.
ب- الاهتمام الكبير لدى العاملين في أعمالهم ووظائفهم بحيث يشعرون وكأنهم يمتلكون المنظمة التي يعملون فيها .
ج- الاهتمام الكبير لدى العاملين في أعمالهم ووظائفهم بحيث لا يشعرون وكأنهم يمتلكون المنظمة التي يعملون فيها.
د- جميع ما ذكر .

(٣) للتمكين دور أساسي في تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة ويقول دافيد ستفين إن التمكين مهم لأن على الموظفين أن يكونوا :

- أ- غير جاهزين لأجل إجراء التغييرات المطلوبة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
ب- جاهزين لأجل إجراء التغييرات المطلوبة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
ج- جاهزين لإفصال إجراء التغييرات المطلوبة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
د- جميع ما ذكر .

٤) يمكن تعريف الاتصال بأنه :

- أ- سيرورة تحويل المواد الأولية من فرد إلى آخر أو من جهة إلى أخرى.
ب- سيرورة تحويل الموارد المالية من فرد إلى آخر أو من جهة إلى أخرى.
ج- سيرورة تحويل المعلومات من فرد إلى آخر أو من جهة إلى أخرى.
د- جميع ما ذكر .

٥) أثبتت العديد من الدراسات أنه لا وجود لعلاقة ذات دلالة معنوية بين اندماج العاملين في الإدارة وبين الرضا الوظيفي الذي يرفع مستوى أداء العاملين في المنظمة :

أ- صح

ب- خطأ

التصحيح : يوجد علاقة.

المحاضرة السابعة والعشرون:

١/ العضوية في منظمة الأيزو كالاتي :

أ- عضو عامل.

ب- عضو مراسل.

ج- عضو مشارك.

د- جميع ما ذكر .

اسئلة اللقاء الثالث عشر

تابع المحاضرة السابعة والعشرون:

١. عضوية الأيزو مفتوحة إلى :

أ- الشركات الصناعية والتي تعتبر مسؤولة على توحيد المواصفات في بلادها، عضو واحد لكل بلد .

ب- مكاتب الاستشارات في الجودة أو المشابهة والتي تعتبر مسؤولة على توحيد المواصفات في بلادها ، عضو واحد لكل بلد.

ج- مراكز المواصفات الوطنية أو المشابهة والتي تعتبر مسؤولة على توحيد المواصفات في بلادها ، عضو واحد لكل بلد.

د- جميع ما ذكر .

٢. المنظمة الدولية للقياس الأيزو سوية مع اللجنة الدولية الكهروتقنية والاتحاد الدولي للاتصالات بنت شراكة استراتيجية مع منظمة التجارة العالمية والهدف منها هو تشجيع قيام:

- أ- نظام تكنولوجي عالمي عادل وحر .
- ب- نظام تجارة عالمي عادل وحر.
- ج- نظام تجارة عالمي عادل ولكنه غير حر.
- د- جميع ما ذكر .

٣. ضمن مفهوم النظام فإن السيرورات يجب أن تتمتع :

- أ- بدرجة عالية من التجانس والثبات مما يعطي الضمان بأن جودة المخرجات تتمتع بدرجة تجانس وثبات عالية أيضا.
- ب- بدرجة متوسطة من التجانس والثبات مما يعطي الضمان بأن جودة المخرجات تتمتع بدرجة تجانس وثبات عالية أيضا.
- ج- بدرجة منخفضة من التجانس والثبات مما لا يعطي الضمان بأن جودة المخرجات تتمتع بدرجة تجانس وثبات عالية أيضا.
- د- جميع ما ذكر .

٤. يتراوح عمل الأيزو من إعداد مواصفات للنشاطات التقليدية مثل الزراعة والبناء إلى الهندسة الميكانيكية إلى الأجهزة الطبية إلى تطوير نظم المعلومات وغيرها:
أ- صح.
ب- خطأ.

المحاضرة الثامنة والعشرون:

- ١) تتألف سلسلة المواصفات (الأيزو ٩٠٠٠) إصدار سنة ٢٠٠٨ من :
- أ- مصطلحات وأساسيات (ISO- 9000- 2008).
 - ب- متطلبات نظام إدارة الجودة (ISO- 9001- 2008).
 - ج- خطة إرشادية لتطبيق المواصفة (ISO- 9004- 2008).
 - د- جميع ما ذكر .

- ٢) الخطوات الرئيسية لإعداد وتحديث المواصفات بمنظمة الأيزو هي :
- أ- خمسة.
 - ب- ستة.
 - ج- سبعة.
 - د- جميع ما ذكر.

٣) لا بد من مراجعة المواصفات كل :

- أ- ٥ سنوات فإما يتم اعتمادها أو سحبها أو تعديلها.
- ب- ٦ سنوات فإما يتم اعتمادها أو سحبها أو تعديلها.
- ج- ٧ سنوات فإما يتم اعتمادها أو سحبها أو تعديلها.
- د- جميع ما ذكر.

٤) لكي تصبح المواصفات دولية فإنه يتطلب أن يجيزها على الأقل :

- أ- ٥٠% من مجموع الأعضاء.
- ب- ٧٥% من مجموع الأعضاء.
- ج- ٩٠% من مجموع الأعضاء.
- د- جميع ما ذكر.

٥) إن أغلبية مواصفات الأيزو مختصة بمنتج محدد أو مادة محددة أو سيرورة محددة ولكن مواصفة الأيزو ٩٠٠٠ حصلت على هذه الشهرة العالمية لأنها عرفت كمواصفات إدارية عامة :

- أ- صح
- ب- خطأ

المحاضرة التاسعة والعشرون والثلاثون: محذوفة

اللقاء الرابع عشر

تضمن اللقاء الرابع عشر مراجعة لبعض النقاط وطرح لبعض الاسئلة السريعة وبعض التنبيهات الهامة يرجى الرجوع له.

مع تمنياتي للجميع بالتوفيق والسداد/
أختكم / آمنه القبي