



مدونة المناهج السعودية

<https://eduschool40.blog>

الموقع التعليمي لجميع المراحل الدراسية

في المملكة العربية السعودية

تم التحديث في ٠١-١٣٣١-١٤٤١

بنك الأسئلة لمقرر :

إدارة الجودة الشاملة

المستوى السادس - تخصص إدارة أعمال
الانتساب المطور - جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

● #ملاحظات:

- ١- الآن تستطيع اختبار نفسك ... عن طريقة قراءة رمز QR أو عن طريق الضغط على الرمز من الجوال .
- ٢- من أجل تسهيل الحل لك تم وضع الإجابات في جدول أسفل الصفحة .

● النماذج المتوفرة في البنك :

| م | النموذج | دكتور المقرر |
|---|---|---------------|
| ١ | الفصل الدراسي الصيفي ١٤٣٩-١٤٤٠ هـ | منصور المرابط |
| ٢ | الفصل الدراسي الثاني ١٤٣٩ - ١٤٤٠ هـ | منصور المرابط |
| ٣ | الفصل الدراسي الأول التكميلي ١٤٣٩-١٤٤٠ هـ | منصور المرابط |
| ٤ | الفصل الدراسي الأول ١٤٣٩-١٤٤٠ هـ | منصور المرابط |
| ٥ | الفصل الدراسي الصيفي ١٤٣٨-١٤٣٩ هـ | منصور المرابط |
| ٦ | الفصل الدراسي الثاني ١٤٣٨-١٤٣٩ هـ | منصور المرابط |
| ٧ | الفصل الدراسي الأول ١٤٣٨-١٤٣٩ هـ | منصور المرابط |

كل الشكر للمشرفين الذين ساهموا في اعداد هذا الملف ،،



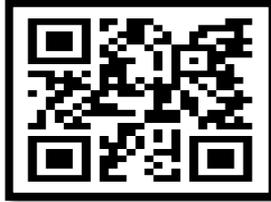
AMB_AI



MBA_IMAM



MOODYBOT

| | | | |
|--|--|---|--|
| <p>القسم: إدارة أعمال المقرر: إدارة الجودة الشاملة المستوى: السادس الرمز: دار ٤٦١ الزمن: ساعتان (٢:٠٠)</p> | <p>كوبز النموذج</p>  |  <p>MBA GROUPS مجموعات إدارة أعمال @IMAM_UNIVERSITY</p> |  <p>جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية IMAM MOHAMMAD IBN SAUD ISLAMIC UNIVERSITY عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد</p> |
|--|--|---|--|

الاختبار الفصلي للانتساب المطور - الفصل الدراسي الصيفي من العام الجامعي ١٤٣٩-١٤٤٠ هـ

| | | |
|-------------|----------------------|---------------------|
| اسم الدكتور | منصور المرابط | رقم الهوية الوطنية: |
|-------------|----------------------|---------------------|

(عدد الأسئلة ٤٠ سؤالاً ، يرجى الإجابة عن جميع الأسئلة باختيار إجابة واحدة فقط)

| |
|--|
| <p>س(١) " اهتزاز الثقة بين القائد والمرؤسين"، هذه العبارة تعبر عن :</p> <p>(أ) الايجابيات التي تطور فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة. (ب) الصعوبات التي تطور فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة. (ج) الصعوبات التي تقف حجر عثرة أمام فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة. (د) الايجابيات التي تقف حجر عثرة أمام فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.</p> |
| <p>س(٢) "الكثير من الموظفين يتصلون بي بدون موعد وهذا يمنعي من القيام بعمل في الوقت المحدد"، هذه جملة استشهادية تدخل في إطار المحور الرئيسي :</p> <p>(أ) إدارة الوقت (ب) التنفيذ الاستراتيجي (ج) التدريب المندمج (د) التنفيذ الاستراتيجي والتدريب المندمج</p> |
| <p>س(٣) إعداد مشروع الجودة يهدف بالأساس إلى :</p> <p>(أ) التخفيض من مشاكل الجودة التي تم اكتشافها خلال مرحلة التشخيص. (ب) التخفيض من مشاكل الجودة التي تم اكتشافها خلال مرحلة إعداد المشروع. (ج) الزيادة من مشاكل الجودة التي تم اكتشافها خلال مرحلة تنفيذ المشروع. (د) الزيادة من مشاكل الجودة التي تم اكتشافها خلال مرحلة تقييم المشروع.</p> |
| <p>س(٤) "تقوم الإدارة بجمع المعلومات من خلال عدة طرق كالملاحظة والمقابلة ونماذج الاستبانة ثم يتم تحليل هذه المعلومات والتوصل إلى طبيعة وماهية المشكلات التي تعاني منها المنظمة"، في المرحلة :</p> <p>(أ) الرابعة من مراحل إدارة التغيير (ب) الثالثة من مراحل إدارة التغيير (ج) الثانية من مراحل إدارة التغيير (د) الأولى من مراحل إدارة التغيير</p> |
| <p>س(٥) يعتبر "تحويل بعض مهام إدارة الجودة الشاملة من دائرة الجودة إلى الدوائر الأخرى على سبيل المثال تم تحويل دراسات قدرة السيورورات من دائرة الجودة إلى دائرة هندسة السيورورات"، من الاتجاهات :</p> <p>(أ) الأربعة التي ظهرت خلال الثمانينات من القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة. (ب) السبعة التي ظهرت خلال الثمانينات من القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة. (ج) الستة التي ظهرت خلال الثمانينات من القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة. (د) الخمسة التي ظهرت خلال الثمانينات من القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة.</p> |
| <p>س(٦) "التأكيد على إتمام العمل وإكماله على أفضل وجه"، حسب المفهوم الإسلامي من السلوكيات التي تمكن من الحصول على :</p> <p>(أ) الإحسان (ب) الإيمان (ج) الإخلاص (د) الإخلاص والإيمان</p> |
| <p>س(٧) يعتبر تجدد الآراء والمقترحات من :</p> <p>(أ) مزايا الاستعانة بخبرات المستشار الخارجي. (ب) عيوب الاستعانة بخبرات المستشار الداخلي. (ج) مزايا الاستعانة بخبرات المستشار الداخلي. (د) عيوب الاستعانة بخبرات المستشار الخارجي.</p> |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| ج | أ | أ | ج | أ | أ | أ |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| س(٨) فيليب كروسبي كان يربط بين مستوى الجودة في المنظمة وبين الأرباح المتحققة، فكلما ارتفع مستوى الجودة أدى ذلك إلى : | (أ) ارتفاع التكلفة ونقص الأرباح تبعاً لذلك. | (ب) ارتفاع التكلفة وزيادة الأرباح تبعاً لذلك. | (ج) تخفيض التكلفة وزيادة الأرباح تبعاً لذلك. | (د) تخفيض التكلفة ونقص الأرباح تبعاً لذلك. |
| س(٩) يعتبر ارتفاع معدل دوران العمل لدى العاملين، من القوى : | (أ) الداخلية والخارجية المحركة للتغيير. | (ب) الداخلية والخارجية غير المحركة للتغيير. | (ج) الداخلية المحركة للتغيير. | (د) الخارجية المحركة للتغيير. |
| س(١٠) تعزيز العلاقات مع الموردين ، تُعتبر من : | (أ) الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة. | (ب) الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة جودة الوظائف. | (ج) الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة جودة السيوررات. | (د) العيوب التي تواجه المنظمة عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة. |
| س(١١) يعتبر مدخل السيوررات من المتطلبات : | (أ) الاستراتيجية في مشروع الجودة غير الشاملة. | (ب) غير الأساسية في مشروع الجودة الشاملة. | (ج) الأساسية في مشروع الجودة الشاملة. | (د) الأساسية في مشروع الجودة غير الشاملة. |
| س(١٢) مشاكل الجودة المتعلقة بالحمل والعبء المادي للعمل تدخل في إطار المحور الرئيسي : | (أ) التدريب المندمج. | (ب) اتصال - تنسيق - تشاور (إ.ت.ت). | (ج) إدارة الوقت. | (د) ظروف العمل. |
| س(١٣) رواد الجودة الغربيون الذين يمثلون الجيل اللاحق لليابانيين والذين تابعوا النجاحات اليابانية في الصناعة، من: | (أ) المجموعة الثانية. | (ب) المجموعة الأولى. | (ج) المجموعة الثالثة. | (د) المجموعة الرابعة. |
| س(١٤) "ضعف التزام الإدارة العليا الفعلي بإدارة الجودة الشاملة من حيث تخصيص الموارد والوقت اللازمين لتطبيق البرنامج"، من : | (أ) العمليات التي تساعد على تطبيق إدارة الجودة. | (ب) الاستراتيجيات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة. | (ج) العقبات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة. | (د) الإيجابيات التي تساعد على تطبيق إدارة الجودة. |
| س(١٥) تقوم عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية (ع.ن.خ.م.د) بتنظيم العلاقات المهنية بين كل عامل ورئيسه المباشر بهدف الحث على تحسين جودة المنتج على المدى : | (أ) القصير والطويل عبر الحوار غير المباشر بين مرتبتين تنظيميتين غير متتاليتين. | (ب) القصير والطويل عبر الحوار المباشر بين مرتبتين تنظيميتين متتاليتين. | (ج) القصير عبر الحوار المباشر بين مرتبتين تنظيميتين متتاليتين. | (د) الطويل عبر الحوار المباشر بين مرتبتين تنظيميتين متتاليتين. |
| س(١٦) تحليل البيئة الداخلية للمنظمة يمكن من التعرف على : | (أ) الفرص والتهديدات. | (ب) الفرص ونقاط الضعف. | (ج) نقاط القوة ونقاط الضعف. | (د) نقاط القوة ونقاط الضعف والفرص والتهديدات. |
| س(١٧) لكل هدف استراتيجي نعرف بالسيوررات الأساسية المرتبطة بـ: | (أ) تنفيذه | (ب) صياغته وتنفيذه ومراقبته | (ج) مراقبته | (د) صياغته |
| س(١٨) قد تسعى المنظمات إلى التركيز على العملاء من حيث دراسة احتياجاتهم ومتطلباتهم والعمل على تلبيتها، هذه الاستراتيجية لا تتطلب إجراء بحوث تسويقية لدراسة خصائص العملاء وفناتهم وأدواتهم وحاجاتهم المعلنة وغير المعلنة، الحالية منها والمستقبلية، كما لا تتطلب هذه الاستراتيجية كذلك إجراء دراسات مستفيضة عن المنظمات المنافسة باستمرار من أجل تحديد نقاط القوة ومواطن الضعف لديها. | (أ) صحيح | (ب) خطأ | | |

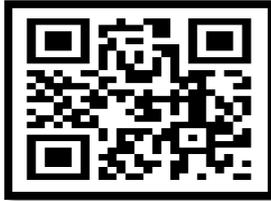
| | | | | | | | | | | |
|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| ج | ج | أ | ج | د | ج | ج | د | ج | ب | ب |

| | |
|---|--|
| س(١٩) يعتبر عدم الاستمرار في وضع الأهداف نحو التحسين وغموض تلك الأهداف، من : (أ) الأمراض الخمسة القاتلة للمنظمات التي أشار إليها ادوارد ديمينج (ب) الأمراض الستة القاتلة للمنظمات التي أشار إليها ادوارد ديمينج (ج) الأمراض السبعة القاتلة للمنظمات التي أشار إليها ادوارد ديمينج (د) الأمراض الثمانية القاتلة للمنظمات التي أشار إليها ادوارد ديمينج | |
| س(٢٠) تحسين جودة إنتاج وإرسال المعلومات ، تكون بواسطة : (أ) شبكة الكفاءات (ب) شبكة التحليل الذاتي للوقت (ج) عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية (ع.ن.خ.م.د) (د) جداول القيادة الاستراتيجية | |
| س(٢١) "اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير إدارة الجودة"، دور من أدوار الإدارة العليا حسب : (أ) المنظمة العالمية للاتصالات. (ب) الجمعية العالمية للصناعة. (ج) المنظمة العالمية للتجارة. (د) المنظمة العالمية للمعايير الأيزو ISO. | |
| س(٢٢) حجم المنظمة ، من : (أ) الأهداف المحددة لاختيار الشكل التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة. (ب) الخطط المحددة لاختيار الشكل التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة. (ج) الاستراتيجيات المحددة لاختيار الشكل التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة. (د) العوامل المحددة لاختيار الشكل التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة في المنظمة. | |
| س(٢٣) تذهب إدارة الجودة الشاملة إلى استخدام مصطلح اندماج العاملين بدلاً من مشاركة العاملين وذلك حيث أن كلمة الاندماج أعمق وأكثر شمولاً من المشاركة، وتشجع العاملين على أن يكونوا أكثر قرباً والتصاقاً بأهداف المنظمة. (أ) خطأ (ب) صحيح | |
| س(٢٤) "العدد المثالي لأعضاء الفريق"، من الاعتبارات لتكوين : (أ) عملية عمل فعال (ب) فريق عمل فعال (ج) سيرورة عمل فعال (د) نشاط عمل فعال | |
| س(٢٥) "التركيز على العملاء"، استراتيجية جودة تتطلب إجراء بحوث : (أ) متعلقة بإدارة الموارد البشرية في الشركات. (ب) تنظيمية (ج) مالية (د) تسويقية | |
| س(٢٦) الامتناع وعدم الموافقة بصمت ، يعتبر شكلاً من أشكال : (أ) مقاومة التغيير (ب) التغيير الجيد (ج) دعم التغيير (د) فوائد التغيير | |
| س(٢٧) "فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع ، وتحقيق أهداف المنظمة كذلك بأكفا الطرق وأقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقت جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير"، هذا التعريف لإدارة الجودة الشاملة :- (أ) British Standards Institute معهد المقاييس البريطاني (ب) Logothetis لوجوتيتيس و Chorn شرن (ج) Chorn شرن (د) Logothetis لوجوتيتيس | |
| س(٢٨) "إنشاء فرق الجودة وتقييم النتائج"، من : (أ) مهام مجلس الجودة. (ب) خطط مجلس حلقات الجودة. (ج) خطط مجلس حلقات الجودة واستراتيجيات مجلس فرق تحسين الجودة. (د) استراتيجيات مجلس فرق تحسين الجودة. | |
| س(٢٩) قبل آلاف الأعوام سجد أن مصطلح الجودة قد ورد في كثير من الأعمال التي كانت الشعوب القديمة : (أ) تمارسها بعد وفاة أفرادها. (ب) لا تمارسها في حياتها اليومية. (ج) تمارسها في حياتها اليومية. (د) لا تمارسها بعد وفاة أفرادها. | |

| | | | | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 |
| ج | د | د | د | ب | ب | د | أ | أ | أ | ج |

| | |
|---|---|
| س(٣٠) تعرف السيورة بأنها : | |
| (أ) مجموعة من المراحل ولا تتصل آخر مرحلة بالمرحلة الأولى عن طريق التغذية الراجعة مما يمكن من معالجة المدخلات لتحويلها إلى مخرجات | (ب) مجموعة من المراحل و تتصل آخر مرحلة بالمرحلة الأولى عن طريق التغذية الراجعة مما يمكن من معالجة المدخلات لتحويلها إلى مخرجات |
| (ج) مجموعة من الاستراتيجيات ولا تتصل آخر استراتيجية بالاستراتيجية الأولى عن طريق التغذية الراجعة مما لا يمكن من معالجة المدخلات لتحويلها إلى مخرجات | (د) مجموعة من المراحل ولا تتصل آخر مرحلة بالمرحلة الأولى عن طريق التغذية الراجعة مما لا يمكن من معالجة المدخلات لتحويلها إلى مخرجات |
| س(٣١) المنظمة الدولية للمعايير (الأيزو ISO) ، هي شركة حكومية. | |
| (أ) صحيح | (ب) خطأ |
| س(٣٢) الدوافع هي قوى داخلية تؤثر على تفكير الفرد وتوجه السلوك الإنساني باتجاه الهدف الذي يشبع حاجات الفرد ورغباته غير المشبعة. | |
| (أ) صحيح | (ب) خطأ |
| س(٣٣) "الأنشطة المتعلقة بقياس واختبار وفتيش المنتج وتحديد مدى مطابقة المنتج للمواصفات الفنية الموسوعة"، من الخصائص الأساسية لـ: | |
| (أ) ضمان الجودة وإدارة الجودة الشاملة. | (ب) إدارة الجودة الشاملة. |
| (ج) ضمان الجودة. | (د) عملية الفحص. |
| س(٣٤) التركيز على المنتج والسيورات والعمليات، من خصائص : | |
| (أ) الإدارة التقليدية. | (ب) إدارة الجودة غير الشاملة والتميز الفردي. |
| (ج) إدارة الجودة الشاملة. | (د) إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية. |
| س(٣٥) تعتبر الرؤية من المتطلبات التي تعتمد عليها إدارة الجودة : | |
| (أ) الشاملة لمقاومة التغيير الثقافي. | (ب) غير الشاملة لإنجاح التغيير الثقافي. |
| (ج) الشاملة لإنجاح التغيير الثقافي. | (د) الثقافية لمقاومة التغيير الشامل. |
| س(٣٦) تعتبر المشاركة من العناصر التي تستعمل في إدارة الجودة الشاملة للتغيير : | |
| (أ) الثقافي والسلوكي للأفراد والجماعات. | (ب) غير الثقافي وغير السلوكي للأفراد والجماعات. |
| (ج) غير الثقافي والسلوكي للأفراد والجماعات. | (د) الثقافي وغير السلوكي للأفراد والجماعات. |
| س(٣٧) خصائص المنتج الأساسية مثل وضوح الألوان بالنسبة للصورة (أو السرعة بالنسبة للماكينة) تعتبر من أبعاد الجودة المتعلقة بـ: | |
| (أ) المظهر | (ب) المطابقة |
| (ج) الجمالية | (د) الأداء |
| س(٣٨) الأهداف الذهنية للتعلم الجيد تعتمد على تحقيق الجودة في : | |
| (أ) التصورات وإيجاد الحلول. | (ب) "الإدراك الحسي" و"الاستبطان والتفكير" و"التصورات وإيجاد الحلول". |
| (ج) الاستبطان والتفكير. | (د) "الإدراك الحسي". |
| س(٣٩) "تفعيل الاتصالات والتأكد من نشر وإيصال المعلومات المتعلقة بمنهجية تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى من يحتاجها"، من خصائص القيادة : | |
| (أ) الناجحة | (ب) المتسرة |
| (ج) غير الجيدة | (د) غير الفعالة |
| س(٤٠) تتألف سلسلة المواصفات الأيزو ٢٠٠٨: ISO ٩٠٠٠ (سلسلة المواصفات ISO ٩٠٠٠) إصدار سنة ٢٠٠٨ من ثلاث مواصفات رئيسية ، من بينها مصطلحات وأساسيات. | |
| (أ) خطأ | (ب) صحيح |

| | | | | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 |
| ب | ب | أ | د | ج | ج | أ | د | ب | أ | ب |

| | | | |
|---|--|---|---|
| القسم : إدارة أعمال المستوى : السادس المقرر: إدارة الجودة الشاملة الرمز : دار ٤٦١ الزمن : ساعتان (٢:٠٠) | كوبز النموذج  |  MBA GROUPS مجموعات إدارة أعمال @IMAM_UNIVERSITY |  جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية IMAM MOHAMMAD IBN SAUD ISLAMIC UNIVERSITY عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد |
|---|--|---|---|

الاختبار الفصلي للانتساب المطور - الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ١٤٣٩ - ١٤٤٠ هـ

| | | |
|-------------|----------------------|---------------------|
| اسم الدكتور | منصور المرابط | رقم الهوية الوطنية: |
|-------------|----------------------|---------------------|

(عدد الأسئلة ٤٠ سؤالاً ، يرجى الإجابة عن جميع الأسئلة باختيار إجابة واحدة فقط)

| | |
|--|--|
| <p>س(١) استراتيجية المشاركة تستخدم :</p> <p>(أ) السماح لممثلين عن المجموعات التي سوف تتأثر بالتغيير بالمشاركة في وضع أهداف التغيير والتخطيط له وتنفيذه.</p> <p>(ب) عدم السماح لممثلين عن المجموعات التي سوف تتأثر بالتغيير بعدم المشاركة في وضع أهداف التغيير والتخطيط له وتنفيذه.</p> <p>(ج) المنطق وإقناع منفذي التغيير بالحاجة إليه والعوائد المتوقعة منه .</p> <p>(د) المكافآت والعقوبات حافزاً رئيسياً، فيتم التهديد بالعقاب عند الاعتراض على التغيير أو يتم استخدام المكافآت المادية وغيرها لإغراء منفذي التغيير وتشجيعهم .</p> | <p>س(٢) " أحياناً أجد نفسي أمام تكديس للسلع يمنعني من الانتقال من مكان إلى آخر " هذه جملة استشهادية تدخل في إطار المحور الرئيسي :</p> <p>(أ) التنفيذ الاستراتيجي (ب) ظروف العمل (ج) التدريب المندمج (د) إدارة الوقت</p> |
| <p>س(٣) جودة الإدراك الحسي تعتمد على تحسين :</p> <p>(أ) استعمال المعرفة الذهنية (المكونة في الذهن عن طريق الإدراك الحسي والاستبطان) للمتعلم لكي يتميز في تعلمه .</p> <p>(ب) استعمال المعرفة الغير ذهنية والتحليل المنطقي .</p> <p>(ج) جودة استعمال الحواس البشرية لاستقبال المعطيات والبيانات .</p> <p>(د) جودة التفكير والتحليل المنطقي لتحويل المعطيات والبيانات إلى معلومات ، التي تحول إلى معرفة بعد فهمها .</p> | <p>س(٤) تعتبر المعنويات من العناصر التي تستعمل في إدارة الجودة الشاملة للتغيير :</p> <p>(أ) غير الثقافي والسلوكي للأفراد والجماعات . (ج) الثقافي وغير السلوكي للأفراد والجماعات</p> <p>(ب) غير الثقافي وغير السلوكي للأفراد والجماعات (د) الثقافي والسلوكي للأفراد والجماعات</p> |
| <p>س(٥) تقوم عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية (ع. ن. خ. م.د) بتنظيم العلاقات المهنية بين كل عامل و:</p> <p>(أ) رئيسه غير المباشر</p> <p>(ب) عامل آخر في نفس الوحدة التنظيمية</p> <p>(ج) عامل آخر في وحدة تنظيمية أخرى</p> <p>(د) رئيسه المباشر</p> | <p>س(٦) المرحلة الثانية من سيرورة هندسة الجودة الشاملة تتمثل في :</p> <p>(أ) إعداد مشروع الجودة (ب) تقييم تنفيذ مشروع الجودة (ج) تشخيص الجودة (د) تنفيذ مشروع الجودة</p> |
| <p>س(٧) " عدم الاعتماد على الفحص الكلي " من :</p> <p>(أ) المبادئ الأربعة عشر لإدوارد ديمينج Edwards Deming</p> <p>(ب) المبادئ الخمسة عشر لجوزيف جوران Joseph Juran</p> <p>(ج) المبادئ الأربعة عشر لجوزيف جوران Joseph Juran</p> <p>(د) الأمراض الأربعة عشر لإدوارد ديمينج Edwards Deming</p> | <p>س(٨) حجم المنظمة ؛ يعد من :</p> <p>(أ) الخطط المحددة لاختيار الشكل التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة .</p> <p>(ب) العوامل المحددة لاختيار الشكل التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة في المنظمة .</p> <p>(ج) الأهداف المحددة لاختيار الشكل التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة .</p> <p>(د) الاستراتيجيات المحددة لاختيار الشكل التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة .</p> |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| أ | ب | ج | د | د | أ | أ | ب |

| | |
|---|--|
| س(٩) أشار جوزيف جوران Joseph Juran إلى ضرورة توفير المناخ المناسب للإبداع والابتكار وهذا يتطلب إحداهما تغيير في : (أ) الثقافة غير التنظيمية للمنظمة (ب) الاستراتيجية غير التنظيمية للمنظمة (ج) الهيكل التنظيمية للمنظمة (د) الثقافة التنظيمية للمنظمة | |
| س(١٠) " التطورات التكنولوجية ، فظهور الآت متقدمة ومتميزة بطاقات أعلى قد يجبر المنظمة على إجراء تغييرات كسواء وتركيب الآت جديدة " من القوى : (أ) الداخلية والخارجية غير المحركة للتغيير (ب) الخارجية المحركة للتغيير (ج) الداخلية والخارجية المحركة للتغيير (د) الداخلية المحركة للتغيير | |
| س(١١) " التأكيد على التطوير بدلا من إجراء الصيانة فقط فهناك فرص دائما للتطوير " من خصائص القيادة : (أ) غير الفعالة (ب) المتسرفة (ج) غير الجيدة (د) الناجحة | |
| س(١٢) جدول مشروع الجودة يتكون من : (أ) تقاطع خانات أفقية تمثل النقاط السوداء وخانات عمودية تمثل مجالات الحلول وهي المجالات الستة لمشاكل الجودة (ب) خانات عمودية تمثل مجالات الحلول وهي المجالات الستة لمشاكل الجودة (ج) تقاطع خانات أفقية تمثل النقاط السوداء وخانات عمودية لا تمثل مجالات المشاكل وهي المجالات الثمانية لمشاكل الجودة (د) خانات أفقية تمثل النقاط السوداء | |
| س(١٣) يتوقف نجاح سيرورة تطبيق مفهوم 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 و الجديد المتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة (د) استراتيجية المنظمة ومدى كونها غير منسجمة مع الفهم القديم والجديد المتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة | |
| س(١٤) الامتناع وعدم الموافقة بصمت ، يعتبر شكلاً من أشكال : (أ) مقاومة التغيير (ب) فوائد التغيير (ج) التغيير الجيد (د) دعم التغيير | |
| س(١٥) التشويش الذي يحدث في سيرورة التغيير الثقافي يكون ناتجاً عن مشاكل متعلقة بـ : (أ) الحوافز (ب) المهارات (ج) الموارد (د) الرؤية | |
| س(١٦) تتضمن عملية الفحص : (أ) عدم تحديد مدى مطابقة المنتج للمواصفات الفنية الموضوعية (ب) الأنشطة المتعلقة بقياس واختبار وتفتيش المنتج وتحديد مدى مطابقة المنتج للمواصفات الفنية الموضوعية (ج) تحديد مدى مطابقة المنتج للمواصفات الفنية الموضوعية (د) الأنشطة المتعلقة بقياس واختبار وتفتيش المنتج | |
| س(١٧) المؤشر هو عبارة عن إشارة تضيء عند تسجيل فارق بين الأهداف : (أ) غير المرسومة والأهداف غير الحقيقية المسجلة والتي لا تستدعي بالتالي أخذ القرار (ب) المرسومة (ج) المرسومة والأهداف الحقيقية المسجلة والتي تستدعي بالتالي أخذ القرار (د) غير الحقيقية | |
| س(١٨) يعتبر " التوسع الكبير في استخدام فرق العمل " من الاتجاهات : (أ) السبعة التي ظهرت خلال الثمانينات من القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة (ب) الستة التي ظهرت خلال الثمانينات من القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة (ج) الأربعة التي ظهرت خلال الثمانينات من القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة (د) الخمسة التي ظهرت خلال الثمانينات من القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة | |
| س(١٩) مشاكل الجودة المتعلقة بالأشياء المؤدية والمضرة تدخل في إطار المحور الرئيسي : (أ) إدارة الوقت (ب) التدريب المندمج (ج) اتصال – تنسيق – تشاور : (!. ت. ت) (د) ظروف العمل | |

| | | | | | | | | | | |
|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| د | ب | د | أ | ب | أ | د | ب | ج | ج | د |

| | |
|--|--|
| س(٢٠) من استراتيجيات الجودة نذكر : | |
| (أ) عدم التركيز على العميل | (ج) تولي الإدارة الوسطى ضبط الجودة |
| (ب) تولي الإدارة السفلى ضبط الجودة | (د) تحسين الجودة |
| س(٢١) المقصود بتمكين الموظف : رفع قدرته على اتخاذ القرارات بنفسه وبدون ارشاد الإدارة : | |
| (أ) خطأ | (ب) صحيح |
| س(٢٢) عرف عمر وصفي عقيلي " الجودة " بأنها : | |
| (أ) ناتج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصناعة والصيانة والذي بدوره يمكن من تلبية حاجات العميل ورغباته | |
| (ب) إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها ، في الشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم ، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم خدمة و إيجاد صفة التميز فيهما | |
| (ج) مدى ملائمة المنتج للاستعمال ، فالمعيار الاساسي للحكم على جودة المنتج هو: هل المنتج ملائم للاستعمال أم غير ملائم ؟ بغض النظر عن وضع وحالة المنتج | |
| (د) عدم مدى ملائمة المنتج للاستعمال ، فالمعيار الاساسي للحكم على جودة المنتج هو: هل المنتج ملائم للاستعمال أم غير ملائم ؟ بغض النظر عن وضع وحالة المنتج | |
| س(٢٣) " القيادة " تعتبر من مبادئ نظام إدارة الجودة في (الأيزو ISO) : | |
| (أ) خطأ | (ب) صحيح |
| س(٢٤) عدم كفاءة التدريب داخل المنظمة ، تعتبر : | |
| (أ) نقطة قوة | (ج) نقطة ضعف |
| (ب) تهديد | (د) فرصة |
| س(٢٥) حاول القدماء وضع وحدة قياس للأطوال والأوزان والمعايير : | |
| (أ) الصناعية الأخرى | (ج) الصناعية والتنظيمية الأخرى |
| (ب) التنظيمية الأخرى | (د) التجارية الأخرى |
| س(٢٦) يتم تشكيل مجلس الجودة من أعضاء في الإدارة : | |
| (أ) الوسطى | (ج) الدنيا |
| (ب) العليا | (د) الوسطى والدنيا |
| س(٢٧) " غياب التخطيط و البرمجة للأفعال " نوع من الأنواع الأربعة من المشاكل العملية المؤثرة سلباً على الجودة والتي يمكن تشخيصها بواسطة : | |
| (أ) شبكة التحليل غير الذاتي للوقت | (ج) شبكة الكفاءات وشبكة التحليل غير الذاتي للوقت |
| (ب) شبكة التحليل الذاتي للوقت | (د) شبكة الكفاءات |
| س(٢٨) يمكن تعريف الاتصال بأنه : سيرورة تحويل المواد الأولية من فرد إلى آخر ، أو من جهة إلى أخرى : | |
| (أ) خطأ | (ب) صحيح |
| س(٢٩) الرقابة الذاتية ، من خصائص : | |
| (أ) إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية | (ج) إدارة الجودة الشاملة |
| (ب) إدارة الجودة غير الشاملة | (د) الإدارة التقليدية |
| س(٣٠) الدوافع هي قوى : | |
| (أ) داخلية لا تؤثر بشكل أو بآخر في السلوك الإنساني ، وبذلك فأن للقائد أن يستخدم أدوات الحفز إذا أراد أن يغير من اتجاهات الموظف وبالتالي ادائه . | |
| (ب) خارجية لا تؤثر على تفكير الفرد وتوجه السلوك الإنساني باتجاه الهدف الذي يشبع حاجات الفرد ورغباته غير المشبعة | |
| (ج) داخلية تؤثر على تفكير الفرد وتوجه السلوك الإنساني باتجاه الهدف الذي يشبع حاجات الفرد ورغباته غير المشبعة | |
| (د) خارجية تؤثر بشكل أو بآخر في السلوك الإنساني ، وبذلك فأن للقائد أن يستخدم أدوات الحفز إذا أراد أن يغير من اتجاهات الموظف وبالتالي ادائه . | |

| | | | | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| د | ب | ب | ب | ج | د | ب | ب | أ | ج | ج |

| |
|---|
| س(٣١) " اتجاهات المرؤوسين وميولهم ، فقد يختلف المرؤوسون في اتجاهاتهم وميلهم للاستقلال واستعدادهم لتحمل المسؤولية " هذه العبارة تعبر عن : |
| (أ) الصعوبات التي تقف حجر عثرة أمام فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة (ب) الصعوبات التي تطور فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة (ج) الايجابيات التي تطور فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة (د) الايجابيات التي تقف حجر عثرة أمام فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة |
| س(٣٢) المنظمة الدولية للمعايير (الأيزو ISO) هي : منظمة غير حكومية . |
| (أ) خطأ (ب) صحيح |
| س(٣٣) تحليل البيئة الداخلية والخارجية يمكن من التعرف على : |
| (أ) التهديدات ونقاط القوة ونقاط الضعف (ب) الفرص والتهديدات ، ونقاط القوة ونقاط الضعف (ج) الفرص والتهديدات (د) نقاط القوة ونقاط الضعف |
| س(٣٤) لخص القرآن الكريم مسيرة الإنسان في حياته ومصيره في الآخرة ، وجعل الربح والخسارة بناءً على : |
| (أ) الإيمان (ب) العمل الصالح (ج) التواصي بالحق والصبر (د) "الإيمان" و"العمل الصالح" و"التواصي بالحق والصبر" |
| س(٣٥) لكي تقع ترجمة ثقافة الجودة الشاملة على مخططات استراتيجية الجودة الشاملة نختر : |
| (أ) القيم والمبادئ التي توجه اختيارنا للأهداف والتي ستكون محركاً لتنفيذها وتقييمها . (ب) القيم التي توجه اختيارنا للأهداف والتي ستكون محركاً لتنفيذها وتقييمها . (ج) المبادئ التي توجه اختيارنا للأهداف والتي ستكون محركاً لتنفيذها وتقييمها . (د) القيم التي لا توجه اختيارنا للأهداف والتي ستكون محركاً لتنفيذها وتقييمها . |
| س(٣٦) " العدد المثالي لأعضاء الفريق " يعد من الاعتبارات لتكوين : |
| (أ) نشاط عمل فعال (ب) سيرورة عمل فعال (ج) عملية عمل فعال (د) فريق عمل فعال |
| س(٣٧) أرماند فيجنوبوم Armand V. Feigenbaum من رواد الجودة : |
| (أ) الغربيين الذين يمثلون الجيل اللاحق لليابانيين والذين تابعوا النجاحات اليابانية في الصناعة (ب) الذين ينتمون إلى الولايات المتحدة الأمريكية والذين أشاعوا ونقلوا رسالة وفلسفة وتطبيقات الجودة لليابان في عقد الخمسينيات من القرن الماضي (ج) اليابانيين الذين طوروا تطبيقات جديدة في فلسفة ورساله الجودة التي نقلها لهم الرواد الامريكان وكانت إسهاماتهم في ستينيات القرن العشرين (د) الأفارقة الذين يمثلون الجيل اللاحق لليابانيين والذين تابعوا النجاحات اليابانية في الصناعة |
| س(٣٨) "وضع سياسة الجودة وأهدافها في المنظمة " هو دور من أدوار الإدارة العليا حسب : |
| (أ) المنظمة العالمية للتجارة (ب) المنظمة العالمية للمعايير الأيزو ISO (ج) المنظمة العالمية للاتصالات (د) الجمعية العالمية للصناعة |
| س(٣٩) الأيزو ISO 9001 في عائلة المواصفات الأيزو ٢٠٠٠ : ISO 9000 (سلسلة المواصفات (ISO 9000) إصدار سنة ٢٠٠٠) توضح مبادئ إدارة الجودة ، وتحتوي على التعريفات والمصطلحات . |
| (أ) صحيح (ب) خطأ |
| س(٤٠) من أولويات المحافظة على المواطنين تجهيز البلاد بمخابر لمراقبة الجودة على كل : |
| (أ) الصادرات والواردات والأفضل أن تشغل وتدار بكفاءات وطنية نظراً لحساسية الموضوع وارتباطه بالأمن الداخلي. (ب) الصادرات والأفضل أن تشغل وتدار بكفاءات وطنية نظراً لحساسية الموضوع وارتباطه بالأمن الداخلي. (ج) الواردات والأفضل أن تشغل وتدار بكفاءات وطنية نظراً لحساسية الموضوع وارتباطه بالأمن الداخلي. (د) الواردات والأفضل أن تشغل وتدار بكفاءات وطنية نظراً لعدم حساسية الموضوع وعدم ارتباطه بالأمن الداخلي. |

| | | | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 |
| أ | ب | ب | د | أ | د | ب | ب | ب | أ |

| | | | |
|--|--|---|--|
| <p>القسم : إدارة الأعمال المستوى : السادس المقرر: إدارة الجودة الشاملة الرمز : دار 461 الزمن : ساعتان (٢:٠٠)</p> | <p>كوبز النموذج</p>  |  <p>MBA GROUPS مجموعات إدارة أعمال @IMAM_UNIVERSITY</p> |  <p>جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد</p> |
|--|--|---|--|

الاختبار (التكميلي) للانتساب المطور - الفصل الدراسي الاول من العام الجامعي ١٤٣٩-١٤٤٠ هـ

| | | |
|--------------|----------------------|---------------------|
| اسم الدكتور: | منصور المرابط | رقم الهوية الوطنية: |
|--------------|----------------------|---------------------|

(عدد الأسئلة ٤٠ سؤالاً ، يرجى الإجابة عن جميع الأسئلة باختيار إجابة واحدة فقط)

| | |
|---|---|
| <p>س(١) أن الجودة ليست اختياراً وإنما قضية حياة أو موت ، هذا الكلام صحيح: (أ) منذ ظهور أول نظرية علمية في الجودة (ب) منذ عصور قديمة (ج) منذ ظهور النظريات الحديثة في علم الإدارة بصفة عامة</p> | <p>س(٢) جودة تعلم الجودة تعتمد على: (أ) العملية غير الذهنية للتأقلم (ب) الاستراتيجية الذهنية للتعلم (ج) الاستراتيجية الذهنية للاستيعاب (د) العملية الذهنية للتأقلم</p> |
| <p>س(٣) عرف فاينجوم الجودة بأنها : (أ) مدى ملائمة المنتج للاستعمال، فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج هو هل المنتج ملائم للاستعمال أم غير ملائم بغض النظر عن وضع وحالة المنتج (ب) ناتج عدم تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصناعة والصيانة والذي بدوره يمكن تلبية حاجات العميل ورجباته (ج) إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورجبات عملائها في الشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم ،ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة او تقديم الخدمة واختيار صفة التميز فيهما (د) ناتج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة الصناعة والصيانة والذي بدوره يمكن تلبية حاجات العميل ورجباته</p> | <p>س(٤) خصائص المنتج الثانوية التي تمثل الصفات المضافة للمنتج تعتبر من أبعاد الجودة المتعلقة ب : (أ) المطابقة (ب) الاعتمادية (ج) المظهر (د) الجمالية</p> |
| <p>س(٥) تعزيز العلاقات مع الموردين تعتبر من : (أ) الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة (ب) العيوب التي تجنيها المنظمة عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة (ج) الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة جودة الوظائف (د) الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة جودة السيرورات</p> | <p>س(٦) يشمل ضبط الجودة كافة: (أ) الوظائف والأساليب الاستراتيجية (ب) النشاطات والأساليب الاحصائية (ج) النشاطات والأساليب العملية (د) النشاطات والأساليب الاستراتيجية</p> |
| <p>س(٧) الرقابة اللصيقة وتصيد الأخطاء من خصائص : (أ) الإدارة التقليدية فقط (ب) إدارة الجودة غير الشاملة والإدارة التقليدية (ج) إدارة الجودة الشاملة فقط (د) إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية</p> | <p>س(٨) يعتبر "تبني الفلسفة الجديدة" من: (أ) الأمراض الأربعة عشرة لإدوارد ديمينج Edwards Deming (ج) المبادئ الخمسة عشرة لجوزيف جوران Joseph Juran (ب) المبادئ الأربعة عشرة لجوزيف جوران Joseph Juran (د) المبادئ الأربعة عشرة لادوارد ديمينج Edwards Deming</p> |
| <p>س(٩) شيجيو شينجو يعرف بإسم عبقرى الهندسة وذلك من خلال تطويره لنظام الإنتاج : (أ) الجيد والتميز (ب) اللحظي (ج) الجيد فقط (د) المتميز فقط</p> | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | ٨ | ٩ |
| ب | ج | د | ج | أ | ب | أ | د | ب |

| | |
|---|--|
| <p>س(١٠) فيليب كروسبي Philip Crosby أول من نادى بالعيوب : (أ) غير الصفرية والذي لا يهتم فيها بفكرة المستويات المقبولة للجودة والنسب المسموح بها للأخطاء والعيوب (ب) الصفرية والذي يتفق فيها مع فكرة المستويات المقبولة للجودة والنسب المسموح بها للأخطاء والعيوب (ج) الصفرية والذي يخالف فيها فكرة المستويات المقبولة للجودة والنسب المسموح بها للأخطاء والعيوب (د) الصفرية والذي لا يهتم فيها بفكرة المستويات المقبولة للجودة والنسب المسموح بها للأخطاء والعيوب</p> | |
| <p>س(١١) إذا تدرجنا مع التسلسل التاريخي، نجد أنه في عام ٢٠٠٠ قبل الميلاد يعود تاريخ الجودة إلى القوانين التي وضعها: (أ) حمورابي ملك بابل (ب) فرعون فقط (ج) قارون فقط (د) فرعون وقارون</p> | |
| <p>س(١٢) العمل الصالح ينبغي أن يكون: (أ) ناجحاً وغير أخلاقي (ب) أخلاقياً فقط (ج) ناجحاً فقط (د) أخلاقياً و ناجحاً</p> | |
| <p>س(١٣) تؤدي الثقافة إلى معايير (قواعد سلوك) تحدد: (أ) السلوك غير المقبول للأفراد فقط (ج) السلوك المقبول وغير المقبول للأفراد (ب) السلوك المقبول للأفراد فقط (د) السلوك المقبول وغير المقبول للجماعات</p> | |
| <p>س(١٤) يمكن تقسيم التغيير من حيث درجة التخطيط إلى التغيير : (أ) الجزئي والتغيير الشامل (ج) العشوائي والتغيير المخطط (ب) الجزئي والتغيير السريع (د) السريع والتغيير البطيء</p> | |
| <p>س(١٥) استراتيجية القوة تستخدم: (أ) المنطق وإقناع منفذي التغيير بالحاجة إليه والعوائد المتوقعة منه (ب) السماح لممثلين عن المجموعات التي سوف تتأثر بالتغيير بالمشاركة في وضع أهداف التغيير والتخطيط له وتنفيذه (ج) عدم السماح لممثلين عن المجموعات التي سوف تتأثر بالتغيير بعدم المشاركة في وضع أهداف التغيير والتخطيط له وتنفيذه (د) المكافآت والعقوبات حافظاً رئيساً ، فيتم التهديد بالعقاب عند الاعتراض على التغيير أو يتم استخدام المكافآت المادية وغيرها لإغراء منفذي التغيير وتشجيعهم</p> | |
| <p>س(١٦) التباطؤ في العمل بشكل عام شكلاً من أشكال : (أ) فوائد التغيير (ب) مقاومة التغيير (ج) دعم التغيير (د) التغيير الجيد</p> | |
| <p>س(١٧) "التغيرات السابقة" من الاعتبارات التي ينبغي أن تأخذ في الحسبان عند : (أ) تخطيط برامج التغيير (ج) تحديد المشاكل الحقيقية فقط (ب) تشخيص الوضع الحالي فقط (د) تشخيص الوضع الحالي وتحديد المشاكل الحقيقية</p> | |
| <p>س(١٨) الهيكل التنظيمي الجديد الذي يتناسب مع إدارة الجودة الشاملة : (أ) يجب أن يتضمن دور فرق العمل خارجه (ج) يجب أن يتضمن دور فرق العمل بداخله (ب) لا يجب أن يتضمن دور فرق العمل داخله (د) لا يجب أن يتضمن دور فرق العمل خارجه</p> | |
| <p>س(١٩) أنشأت الكثير من المنظمات دائرة الجودة لكي تكون مسؤولة عن : (أ) بعض الأنشطة المتعلقة بالجودة فيها (ج) أهم الأنشطة غير المتعلقة بالجودة فيها (ب) أهم الأنشطة المتعلقة بالجودة فيها (د) كافة الأنشطة المتعلقة بالجودة فيها</p> | |
| <p>س(٢٠) يعتبر "التوسع الكبير في استخدام فرق العمل" من الاتجاهات ، التي ظهرت خلال الثمانينات من القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة . (أ) الأربعة (ب) الخمسة (ج) الستة (د) السبعة</p> | |
| <p>س(٢١) تعتبر الخبرة الجيدة من : (أ) مزايا الاستعانة بخبرات المستشار الداخلي (ج) عيوب الاستعانة بخبرات المستشار الداخلي (ب) مزايا الاستعانة بخبرات المستشار الخارجي (د) عيوب الاستعانة بخبرات المستشار الخارجي</p> | |
| <p>س(٢٢) تركز فرق حل المشكلات على : (أ) حل المشكلات التكنيكية ولا يتعلق عملها بالنظم والسياسات والإجراءات (ب) حل المشكلات الاستراتيجية ولا يتعلق عملها بالنظم والسياسات والإجراءات (ج) حل المشكلات التشغيلية ولا يتعلق عملها بالنظم والسياسات والإجراءات (د) زيادة المشكلات الاستراتيجية ولا يتعلق عملها بالنظم والسياسات والإجراءات</p> | |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| ١٠ | ١١ | ١٢ | ١٣ | ١٤ | ١٥ | ١٦ | ١٧ | ١٨ | ١٩ | ٢٠ | ٢١ | ٢٢ |
| ج | أ | ب | ب | ب | د | أ | ب | ب | د | أ | ج | ج |

| | |
|--|---|
| س(٢٣) تمكن سيرورة هندسة الجودة من: | |
| (أ) ترجمة مبدأ التحسين المستمر إلى أفعال وأعمال ملموسة لإنجاح سيرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات والمنظمات | (ب) ترجمة مبدأ التحسين المستمر إلى أفعال وأعمال غير ملموسة لإنجاح سيرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات والمنظمات |
| (ج) حذف مبدأ التحسين المستمر لكي لا يترجم إلى أفعال وأعمال غير مستمرة لإنجاح سيرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات والمنظمات | (د) ترجمة مبدأ التحسين المستمر إلى أفعال وأعمال غير مستمرة لإنجاح سيرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات والمنظمات |
| س(٢٤) مشاكل الجودة المتعلقة بالقواعد والإجراءات تدخل في إطار المحور الرئيسي : | |
| (أ) اتصال - تنسيق -تساور (ا ،ت،ت) | (ب) التدريب المندمج فقط |
| (ج) التدريب المندمج والتنفيد الاستراتيجي | (د) تنظيم العمل |
| س(٢٥) "أقوم بتنفيذ ما يطلب مني دون أن أفهم الأهداف المرتقبة في المنظمة" ، هذه جملة استشهادية تدخل في إطار المحور الرئيسي : | |
| (أ) التدريب المندمج فقط | (ب) إدارة الوقت فقط |
| (ج) التنفيذ الاستراتيجي | (د) إدارة الوقت والتدريب المندمج |
| س(٢٦) شبكة التحليل الذاتي للوقت تمثل تشخيصاً ل..... أنواع من المشاكل العملية المؤثرة سلباً على الجودة : | |
| (أ) ثلاثة | (ب) أربعة |
| (ج) خمسة | (د) ستة |
| س(٢٧) يعتبر تبويب مؤشرات النتائج الحالية وإنتاج الطاقات الممكنة المرتبطة بإدارة الجودة الشاملة ، من المبادئ الثلاثة التي يركز عليها لإعداد (لتحضير): | |
| (أ) جدول القيادة الاستراتيجية للجودة | (ب) المخطط الاستراتيجي للجودة |
| (ج) المخطط التشغيلي للجودة | (د) المخطط التكتيكي للجودة |
| س(٢٨) العدد الجملي للأهداف في عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية (ع،ن،خ،م،د)يساوي عدد الأهداف : | |
| (أ) التكتيكية | (ب) الأولية فقط |
| (ج) الثانوية فقط | (د) الأولية والثانوية |
| س(٢٩) يمكن التعرف على الفارق بين المهارات الشخصية المطلوب الوصول إليها والمهارات الشخصية التي تحققت فعلياً بواسطة : | |
| (أ) شبكة التقييم الذاتي للوقت فقط | (ب) شبكة التفويضات فقط |
| (ج) شبكة الكفاءات | (د) المخطط التكتيكي للجودة |
| س(٣٠) بفضل صياغة وكتابة الأهداف، تمكن المخططات الاستراتيجية والتنفيذية لإدارة الجودة الشاملة من تقييم مدى إنجاز تلك الأهداف من خلال المقارنات بين : | |
| (أ) المستويات المطلوب الوصول إليها والمستويات التي تحققت فعلياً | (ب) الهياكل التنظيمية غير المطلوب الوصول إليها والخرائط التنظيمية التي تحققت فعلياً |
| (ج) المستويات المطلوب الوصول إليها والمستويات غير المطلوب الوصول إليها | (د) المستويات غير المطلوب الوصول إليها والمستويات التي تحققت فعلياً |
| س(٣١) إنجاز تقييم تنفيذ مشروع الجودة الشاملة يكون باستعمال : | |
| (أ) تنظيم عقود برنامج الجودة | (ب) سيرورة تشخيص الجودة الشاملة |
| (ج) سيرورة برنامج الجودة | (د) الجودة الشاملة |
| س(٣٢) "تمكين المرؤوسين ومنحهم الثقة في مجال العمل بالإضافة إلى تزويد المرؤوسين بالموارد اللازمة والتدريب الضروري لكي يستطيعوا أن يؤديوا الأعمال المناطة بهم بالشكل المطلوب" من خصائص القيادة : | |
| (أ) المتسرعة | (ب) غير الجيدة |
| (ج) غير الفعالة | (د) الناجحة |
| س(٣٣) "قدرات القائد ومهاراته قد تكون محدودة مما يؤثر على فعاليته" ، هذه العبارة تعبر عن : | |
| (أ) الإيجابيات التي تطور فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة | (ب) الإيجابيات التي تقف حجر عثرة أمام فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة |
| (ج) الصعوبات التي تقف حجر عثرة أمام فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة | (د) الصعوبات التي تطور فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة |

| | | | | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| ٢٣ | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 |
| أ | د | ب | ب | أ | د | ب | أ | ب | د | ج |

| | |
|--|---|
| س(٣٤) تعكس رسالة المنظمة عادة : | |
| (أ) المهمة الثانوية التي تؤديها المنظمة من خلال ذكر العملاء أو الأسواق التي تخدمها المنظمة (من ؟) | (ب) العملاء أو الأسواق التي تخدمها المنظمة (من ؟) |
| (ج) المهمة التنظيمية التي تؤديها المنظمة من خلال ذكر المنتجات التي تقوم بإنتاجها | (د) المهمة غير الأساسية التي تؤديها المنظمة من خلال تحديد الوسائل التي تحقق بهما المنظمة رسالتها مثل تخفيض التكلفة أو التوصيل إلى المنازل (كيف ؟) |
| س(٣٥) زيادة الطلب على منتج معين في السوق تعتبر: | |
| (أ) فرصة | (ب) نقطة ضعف |
| (ج) نقطة قوة | (د) تهديداً |
| س(٣٦) من استراتيجيات الجودة، نذكر استراتيجية: | |
| (أ) عدم التركيز على العميل | (ب) تولي الإدارة الوسطى ضبط الجودة |
| (ج) تولي الإدارة السفلى ضبط الجودة | (د) التركيز على العميل |
| س(٣٧) تسعى برامج تحسين الجودة الى تطوير : | |
| (أ) السيوروات خارج المنظمة | (ب) البيئة الخارجية |
| (ج) السيوروات داخل المنظمة | (د) استراتيجيات المنافسين |
| س(٣٨) حتى تتمكن الإدارة من تفعيل سياسة الاندماج فإنه لا بد لها من معاملة الموظف باحترام وأن تستمع إلى وجهات نظره ومعرفة عوائق الاتصالات بين المدير والمؤسسين بالإضافة إلى دفع مستويات اتخاذ القرار إلى الإدارة الإشرافية قدر الإمكان. | |
| (أ) صحيح | (ب) خطأ |
| س(٣٩) "التركيز على الزبون" ، لا يعتبر من مبادئ نظام إدارة الجودة في (الأيزو ISO) . | |
| (أ) صحيح | (ب) خطأ |
| س(٤٠) الأيزو ٢٠٠٠ : ISO ٩٠٠٠ (سلسلة المواصفات (ISO ٩٠٠٠) إصدار سنة ٢٠٠٠) عبارة عن مجموعة من ثلاثة وحدات منفردة ولكنها تتعلق ببعضها من المواصفات القياسية العالمية الخاصة بنظام إدارة الجودة . | |
| (أ) صحيح | (ب) خطأ |

| | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|
| 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 |
| ج | ج | د | ج | أ | ب | أ |

| | | | |
|--|--|---|--|
| <p>القسم : إدارة أعمال المستوى : السادس المقرر: إدارة الجودة الشاملة الرمز : دار ٤٦١ الزمن : ساعتان (٢:٠٠)</p> | <p>كوبز النموذج</p>  |  <p>MBA GROUPS مجموعات إدارة أعمال @IMAM UNIVERSITY</p> |  <p>جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية IMAM MOHAMMAD IBN SAUD ISLAMIC UNIVERSITY عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد</p> |
|--|--|---|--|

الاختبار الفصلي لانتساب المطور - الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي ١٤٣٩-١٤٤٠ هـ

| | | |
|-------------|----------------------|---------------------|
| اسم الدكتور | منصور المرابط | رقم الهوية الوطنية: |
|-------------|----------------------|---------------------|

(عدد الأسئلة ٤٠ سؤالا ، يرجى الإجابة عن جميع الأسئلة باختيار إجابة واحدة فقط)

| |
|--|
| <p>س (١) "تحديد ونشر أهداف وأغراض المنظمة" من: (أ) المبادئ الأربعة عشر لإدوارد ديمينج Edwards Deming. (ج) الأمراض الأربعة عشر لإدوارد ديمينج Edwards Deming. (ب) المبادئ الخمسة عشر لجوزيف جوران Joseph Juran. (د) المبادئ الأربعة عشر لجوزيف جوران Joseph Juran.</p> |
| <p>س (2) "أواجه مشاكل لتصحيح أخطاء إدخال البيانات من طرف العمال، الذين يحتاجون لتدريب يحسن لهم أداءهم في إدخال البيانات"، هذه جملة استشهادية تدخل في إطار المحور الرئيسي: (أ) التدريب المندمج. (ب) التنفيذ الاستراتيجي وتنظيم العمل. (ج) تنظيم العمل فقط. (د) ظروف العمل.</p> |
| <p>س (3) الفارق بين المعرفة العملية المطلوب الوصول إليها والمعرفة العملية التي تحققت فعلياً، يمكن التعرف عليه بواسطة: (أ) شبكة الكفاءات. (ب) شبكة التفويضات فقط. (ج) شبكة التفويضات وشبكة التقييم الذاتي للوقت. (د) شبكة التقييم الذاتي للوقت فقط.</p> |
| <p>س (4) يمكن تعريف فريق العمل على أنه: (أ) منظومة مكونة من أفراد لا يعملون مع بعضهم لأجل تحقيق أهداف مشتركة. (ب) مجموعة من الأفراد يعملون مع بعضهم لأجل تحقيق أهداف غير محددة. (ج) مجموعة من الأفراد يعملون مع بعضهم لأجل تحقيق أهداف محددة ومشتركة. (د) مجموعة من الأفراد يعملون مع بعضهم لأجل تحقيق أهداف غير مشتركة.</p> |
| <p>س (5) استراتيجية المشاركة تستخدم: (أ) السماح لممثلين عن المجموعات التي سوف تتأثر بالتغيير بالمشاركة في وضع أهداف التغيير والتخطيط له وتنفيذه. (ب) المنطق وإقناع منفعلي التغيير بالحاجة إليه والعوائد المتوقعة منه. (ج) المكافآت والعقوبات حافزاً رئيساً، فيتم التهديد بالعقاب عند الاعتراض على التغيير أو يتم استخدام المكافآت المادية لإغراء منفعلي التغيير وتشجيعهم. (د) عدم السماح لممثلين عن المجموعات التي سوف تتأثر بالتغيير بعدم المشاركة في وضع أهداف التغيير والتخطيط.</p> |
| <p>س (6) يمكن اعتبار تشخيص الجودة الشاملة سيورة ؛ لأنه: (أ) متكوّن من مراحل، وعندما تنتهي آخر مرحلة نعيد المرحلة الأولى بالاعتماد على التغذية الرجعية. (ب) متكوّن من مراحل، وعندما تنتهي آخر مرحلة نعيد المرحلة الأولى بالاعتماد على التغذية الرجعية ويتطلب مدخلات (وثائق ومقابلات وملاحظات) ويحول المدخلات إلى مخرجات (تشخيص كمي ومالي). (ج) يحول المدخلات إلى مخرجات (تشخيص كمي ومالي). (د) يتطلب مدخلات (وثائق ومقابلات وملاحظات).</p> |
| <p>س (7) ينبغي أن يتضمن برنامج تحسين الجودة جمع المعلومات عن تكلفة مشاكل الجودة وخاصة التكلفة: (أ) الخفية. (ب) المباشرة فقط. (ج) غير الخفية. (د) المباشرة والخفية.</p> |
| <p>س (8) تقدم الإدارة اللوجستية، أو ما يسمى أيضاً بإدارة سلسلة الإمداد، خرائط سيرورات التي يُمكن استعمالها في إدارة الجودة الشاملة وبذلك يقع إدمان المنطق اللوجستي في برنامج الجودة الشاملة ليصبح عبارة عن: (أ) منظومة عشوائية من القرارات لا تؤدي إلى التميز. (ب) منظومة غير مثلى من القرارات لا تؤدي إلى التميز. (ج) استراتيجية عشوائية لا تؤدي إلى التميز. (د) منظومة مثلى من القرارات تؤدي إلى التميز.</p> |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| أ | أ | أ | ج | أ | ب | أ | د |

| |
|---|
| س (9) "القيادة"، تعتبر من مبادئ نظام إدارة الجودة في (الأيزو ISO). (أ) صحيح (ب) خطأ |
| س (10) من مسميات دائرة الجودة: (أ) تأكيد الجودة فقط. (ب) الضبط الإحصائي للجودة ومراقبة الجودة الكلية وتأكيد الجودة. (ج) مراقبة الجودة الكلية فقط. (د) الضبط الإحصائي للجودة فقط. |
| س (11) دخول منافس قوي إلى السوق يعتبر: (أ) نقطة قوة. (ب) نقطة ضعف (ج) فرصة. (د) تهديداً |
| س (12) قسم فيليب كروسبي Philip Crosby التكاليف إلى فئتين: تكاليف، وتكاليف (أ) مقبولة، خفية. (ب) مقبولة، غير مقبولة. (ج) غير مقبولة، خفية. (د) مقبولة، معقولة. |
| س (13) تعتبر عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية (ع. ن. خ. م. د) طريقة المنظمة من إدارة العديد من المشاكل المتعلقة بالجودة في نفس الوقت وبلوغ عديد الأهداف بطريقة منسقة. (أ) غير جيدة لا تمكن. (ب) بسيطة ولكنها غير عملية ولا تمكن. (ج) بسيطة وعملية تمكن. (د) معقدة تمكن. |
| س (14) مشاكل الجودة المتعلقة باحترام الأجل تدخل في إطار المحرر الرئيسي: (أ) التنفيذ الاستراتيجي فقط. (ب) التدريب المندمج والتنفيذ الاستراتيجي. (ج) إدارة الوقت. (د) تنظيم العمل. |
| س (15) خصائص المنتج الأساسية مثل وضوح الألوان بالنسبة للصورة (أو السرعة بالنسبة للماكينة) تعتبر من أبعاد الجودة المتعلقة ب: (أ) الأداء. (ب) المطابقة. (ج) الجمالية. (د) المظهر. |
| س (16) رفع درجة رضا العملاء، يعتبر من: التي تواجه المنظمة عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة. (أ) العيوب. (ب) الفوائد. |
| س (17) عرف جوران وجرينا (Juran and Gryna) الجودة بأنها: (أ) مدى ملاءمة المنتج للاستعمال، فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج هو: هل المنتج ملائم للاستعمال أم غير ملائم بغض النظر عن وضع وحالة المنتج. (ب) ناتج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصناعة والصيانة والذي بدوره يمكن من تلبية حاجات العميل ورغباته. (ج) ناتج عدم تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصناعة والصيانة والذي بدوره لا يمكن من تلبية حاجات العميل ورغباته. (د) إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالٍ من الجودة المتميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها، في الشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم. ويتم ذلك من خلال مفاييس موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيهما. |
| س (18) تتضمن عملية الفحص: (أ) تحديد مدى مطابقة المنتج للمواصفات الفنية الموضوعية. (ب) الأنشطة المتعلقة بقياس واختبار وتفشيح المنتج وتحديد مدى مطابقة المنتج للمواصفات الفنية الموضوعية. (ج) الأنشطة المتعلقة بقياس واختبار وتفشيح المنتج. (د) عدم تحديد مدى مطابقة المنتج للمواصفات الفنية الموضوعية. |
| س (19) من استراتيجيات الجودة: نذكر استراتيجية تولي الإدارة: (أ) الوسطى ضبط الجودة فقط. (ب) العليا ضبط الجودة. (ج) الوسطى والسفلى وضبط الجودة. (د) السفلى ضبط الجودة فقط. |
| س (20) يعتبر "تحويل بعض مهام إدارة الجودة الشاملة من دائرة الجودة إلى الدوائر الأخرى على سبيل المثال: تم تحويل دراسات قدرة السيرورات من دائرة الجودة إلى دائرة هندسة السيرورات"، من الاتجاهات: (أ) الخمسة التي ظهرت خلال الثمانينات من القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة. (ب) الأربعة التي ظهرت خلال الثمانينات من القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة. (ج) الأربعة التي ظهرت خلال الثمانينات من القرن العشرين في اليابان لتنظيم الجودة. |

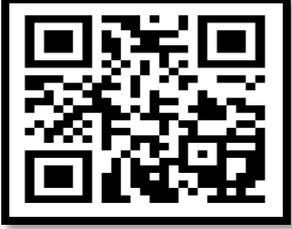
| | | | | | | | | | | | |
|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| أ | ب | د | ب | ج | ج | أ | ب | أ | ب | ب | ب |

| | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| س (21) يستطيع المخطط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة تحديد: | | | | | | | | | | |
| (أ) الأهداف الاستراتيجية لبرنامج الجودة الشاملة وتفصيلها إلى أهداف تنفيذية. | | | | | | | | | | |
| (ب) الأهداف الاستراتيجية لبرنامج الجودة الشاملة وتفصيلها إلى أهداف تكتيكية. | | | | | | | | | | |
| (ج) الهياكل الاستراتيجية لبرنامج الجودة الشاملة وتفصيلها إلى أهداف تشغيلية. | | | | | | | | | | |
| (د) السلوكيات الاستراتيجية لبرنامج الجودة الشاملة وتفصيلها إلى أهداف عملية. | | | | | | | | | | |
| س (22) نظرية جنيشي تاجوشي تسمى: | | | | | | | | | | |
| (أ) إدارة الخسارة والربح. | | | | | | | | | | |
| (ب) دالة الخسارة والربح. | | | | | | | | | | |
| (ج) دالة الخسارة فقط. | | | | | | | | | | |
| (د) دالة الربح فقط. | | | | | | | | | | |
| س (23) إن أغلبية مواصفات (الأيزو ISO) مختصة بمنتج محدد أو مادة محددة أو سيرورة محددة ولكن مواصفة الأيزو 9000 (ISO 9000) تحصلت على هذه الشهرة العالمية لأنها عرفت كمواصفات إدارية عامة. | | | | | | | | | | |
| (أ) خطأ | | | | | | | | | | |
| (ب) صحيح | | | | | | | | | | |
| س (24) أول مرحلة من مراحل إدارة التغيير هي: | | | | | | | | | | |
| (أ) تخطيط برامج التغيير وتحديد المشاكل الحقيقية. | | | | | | | | | | |
| (ب) تحديد المشاكل الحقيقية فقط. | | | | | | | | | | |
| (ج) تشخيص الوضع الحالي. | | | | | | | | | | |
| (د) تخطيط برامج التغيير فقط. | | | | | | | | | | |
| س (25) الجودة تهم: | | | | | | | | | | |
| (أ) الدولة التي تنقصها إمكانيات فقط. | | | | | | | | | | |
| (ب) المؤسسة فقط. | | | | | | | | | | |
| (ج) المؤسسة والدولة. | | | | | | | | | | |
| (د) الدولة فقط. | | | | | | | | | | |
| س (26) شبكة التحليل الذاتي للوقت تطور إدارة الوقت من أجل تنفيذ برنامج الجودة في الأجل المطلوبة، وهذا يتطلب: | | | | | | | | | | |
| (أ) القضاء على إدارة الوقت وتحديد الوقت الأمثل لتنفيذ المشروع. | | | | | | | | | | |
| (ب) القضاء على أسباب ضياع الوقت وتحديد الوقت الأمثل لتنفيذ المشروع. | | | | | | | | | | |
| (ج) عدم القضاء على إدارة الوقت وعدم تحديد الوقت الأمثل لتنفيذ المشروع. | | | | | | | | | | |
| (د) القضاء على إدارة الوقت وعدم تحديد الوقت الأمثل لتنفيذ المشروع. | | | | | | | | | | |
| س (27) الهيكل التنظيمي الأكثر ملاءمة لإدارة الجودة الشاملة يجب أن يكون: | | | | | | | | | | |
| (أ) عمودياً فقط. | | | | | | | | | | |
| (ب) أفقياً أو منبسطاً. | | | | | | | | | | |
| (ج) غير متعارض مع فلسفة الإدارة التقليدية. | | | | | | | | | | |
| (د) أفقياً وعمودياً. | | | | | | | | | | |
| س (28) الاستراتيجية الذهنية الجيدة للتعلم هي: | | | | | | | | | | |
| (أ) الطريق الأمثل والجيد للوصول إلى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الوسائل غير الملائمة. | | | | | | | | | | |
| (ب) الطريق الأمثل والجيد للوصول إلى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الوسائل الملائمة. | | | | | | | | | | |
| (ج) التنظيم الأمثل والجيد للوصول إلى أهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الوسائل غير الملائمة. | | | | | | | | | | |
| (د) التوجيه الوحيد للوصول إلى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الوسائل الملائمة. | | | | | | | | | | |
| س (29) "فلسفة القائد وقيمه، فقد لا يقتنع القائد بضرورة مشاركة المرؤوسين في وضع الأهداف واتخاذ القرارات"، هذه العبارة تعبر عن: | | | | | | | | | | |
| (أ) الصعوبات التي تقف حجر عثرة أمام فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة. | | | | | | | | | | |
| (ب) الصعوبات التي تطور فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة. | | | | | | | | | | |
| (ج) الإيجابيات التي تقف حجر عثرة أمام فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة. | | | | | | | | | | |
| (د) الإيجابيات التي تطور فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة. | | | | | | | | | | |
| س (30) ارتبط مصطلح الجودة في الإسلام بمفردات ومصطلحات ذات علاقة، من أبرزها: | | | | | | | | | | |
| (أ) الإتقان فقط. | | | | | | | | | | |
| (ب) السداد والإخلاص والإتقان والإحسان. | | | | | | | | | | |
| (ج) السداد فقط. | | | | | | | | | | |
| (د) الإحسان والإخلاص فقط. | | | | | | | | | | |
| س (31) تعكس رسالة المنظمة عادة: | | | | | | | | | | |
| (أ) المهمة التنظيمية التي تؤديها المنظمة من خلال ذكر العملاء أو الأسواق التي تخدمها المنظمة (من؟). | | | | | | | | | | |
| (ب) المهمة الثانوية التي تؤديها المنظمة من خلال ذكر العملاء أو الأسواق التي تخدمها المنظمة (من؟). | | | | | | | | | | |
| (ج) المهمة غير الأساسية التي تؤديها المنظمة من خلال تحديد الوسائل التي تحقق بها المنظمة رسالتها مثل تخفيض التكلفة أو التوصيل إلى المنازل (كيف؟). | | | | | | | | | | |
| (د) المهمة الأساسية التي تؤديها المنظمة (ماذا؟) من خلال ذكر المنتجات التي تقوم بإنتاجها. | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
| ب | ج | ب | ج | ج | ب | ب | ب | أ | ب | د |

| |
|--|
| س (32) يتم تنفيذ مشروع الجودة على: (أ) أربع مراحل. (ب) ثلاث مراحل. (ج) خمس مراحل. (د) مرحلتين. |
| س (33) العمل الجماعي وروح الفريق من خصائص: (أ) إدارة الجودة غير الشاملة والإدارة التقليدية. (ب) إدارة الجودة الشاملة. (ج) إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية. (د) الإدارة التقليدية. |
| س (34) يمكن تعريف الثقافة على أنها: (أ) مجموعة من السيرورات التي يتقاسمها الأفراد ولا تنتقل من جيل إلى آخر. (ب) استراتيجيات لا يتقاسمها الأفراد وتنتقل من جيل إلى آخر. (ج) مجموعة من المعتقدات أو القيم التي لا يتقاسمها الأفراد ولا تنتقل من جيل إلى آخر. (د) مجموعة من المعتقدات أو القيم التي يتقاسمها الأفراد وتنتقل من جيل إلى آخر. |
| س (35) شرح فوائد التغيير التي يمكن أن تجنيها المنظمة وعوائد ذلك على الموظف، وعلى كافة الأطراف الأخرى المعنية بالتغيير سواء كان العميل أو المورد أو غيرهم، يعتبر: (أ) شكلاً من أشكال مقاومة التغيير. (ب) من فوائد مقاومة التغيير. (ج) أسلوباً للحد من مقاومة التغيير. (د) سبباً من أسباب مقاومة التغيير. |
| س (36) إذا كان العمل أخلاقياً وغير ناجح فإنه يعتبر عملاً: (أ) صالحاً ويدفع ضرراً. (ب) لا يجلب منفعة ولا يدفع ضرراً. (ج) يجلب ضرراً فقط. (د) صالحاً فقط. |
| س (37) 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) صحيح (ب) خطأ |
| س (38) تعتبر الموضوعية من: (أ) مزايا وعيوب الاستعانة بخبرات المستشار الداخلي. (ب) عيوب الاستعانة بخبرات المستشار الخارجي. (ج) مزايا الاستعانة بخبرات المستشار الخارجي. (د) مزايا الاستعانة بخبرات المستشار الداخلي فقط. |
| س (39) "إعطاء الأولوية لاحتياجات العميل الداخلي والخارجي، أخذاً بعين الاعتبار التغيير المستمر في متطلبات واحتياجات العميل"، من خصائص القيادة: (أ) غير الجيدة. (ب) الناجحة. (ج) غير الفعالة. (د) المتسرفة. |
| س (40) يمكن أن نصنف أنواع التغيير من حيث: (أ) درجة الشمولية فقط. (ب) وقت التنفيذ فقط. (ج) درجة التخطيط ووقت التنفيذ ودرجة الشمولية. (د) درجة التخطيط فقط. |

| | | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 |
| د | ب | د | ج | ب | ب | ج | ب | ج |

| | | | |
|--|--|---|--|
| <p>القسم : إدارة أعمال المستوى : السادس المقرر: إدارة الجودة الشاملة الرمز : دار ٤٦١ الزمن : ساعتان (٢:٠٠)</p> | <p>كوبز النموذج</p>  |  <p>MBA GROUPS مجموعات إدارة أعمال @IMAM_UNIVERSITY</p> |  <p>جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية IMAM MOHAMMAD IBN SAUD ISLAMIC UNIVERSITY عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد</p> |
|--|--|---|--|

الاختبار الفصلي للانتساب المطور - الفصل الدراسي الصيفي من العام الجامعي ١٤٣٨-١٤٣٩ هـ

| | | |
|-------------|----------------------|---------------------|
| اسم الدكتور | منصور المرابط | رقم الهوية الوطنية: |
|-------------|----------------------|---------------------|

(عدد الأسئلة ٤٠ سؤالا ، يرجى الإجابة عن جميع الأسئلة باختيار إجابة واحدة فقط)

| |
|--|
| <p>س (١) إن نجاح برنامج الجودة الشاملة مرتبط بجودة نظم المعلومات التي تعتمد بالأساس على جداول القيادة الاستراتيجية والتي بدورها تساعد في تحسين جودة :</p> <p>(أ) إنتاج وارسال المعلومات (ب) استعمال المعرفة المكتسبة لتصميم القرارات وتنفيذها وتقييمها (ج) استقبال وفهم المعلومات (د) انتاج وارسال واستقبال وفهم المعلومات واستعمال المعرفة المكتسبة لتصميم القرارات وتنفيذها وتقييمها</p> |
| <p>س (٢) الإحسان في العمل :</p> <p>(أ) ذو شق واحد هو التوجه بالعمل لله عز وجل (ب) ذو شق واحد هو استخدام أقصى درجات المهارة والاتقان فيه (ج) ذو شقين الاول استخدام أقصى درجات المهارة والاتقان فيه وأما الشق الثاني فهو التوجه بالعمل لله عز وجل (د) ذو شقين الاول هو عدم استخدام أقصى درجات المهارة والاتقان فيه أما الشق الثاني هو التوجه بالعمل لله عز وجل</p> |
| <p>س(٣) "رفع درجة رضا العملاء " من السليبات التي تحملها المنظمة عند تطبيق ادارة الجودة الشاملة :</p> <p>(أ) صحيح (ب) خطأ</p> |
| <p>س(٤) "يعتبر التدريب ضروريا لأعضاء فريق العمل وذلك لرفع مهاراتهم الفنية والاتصالية" من الاعتبارات لتكوين :</p> <p>(أ) سيرورة عمل فعال (ب) نشاط عمل فعال (ج) عملية عمل فعال (د) فريق عمل فعال</p> |
| <p>س(٥) "أعد برنامج العمل بالتشاور مع المسؤول عن الانتاج ولكن هذا الاخير يغير البرنامج دون اعلامي وهذا يعطلني كثيرا" هذه الجملة استشهادية تدخل في اطار المحور الرئيسي :</p> <p>(أ) التنفيذ الاستراتيجي (ب) التنفيذ الاستراتيجي وتنظيم العمل (ج) ظروف العمل (د) اتصال - تنسيق - تشاور : (إ.ت.ب)</p> |
| <p>س(٦) "تأييد الادارة العليا للتغيير" من الاعتبارات التي ينبغي أن تؤخذ في الحسبان عند :</p> <p>(أ) تشخيص الوضع الحالي (ب) تخطيط برامج التغيير (ج) تحديد المشاكل الحقيقية (د) تشخيص الوضع الحالي وتحديد المشاكل الحقيقية</p> |
| <p>س(٧) يمكن تقسيم التغيير من حيث درجة التخطيط الى:</p> <p>(أ) التغيير العشوائي والتغيير المخطط (ب) التغيير الجزئي والتغيير الشامل (ج) التغيير السريع والتغيير الشامل (د) التغيير السريع والتغيير البطيء</p> |
| <p>س(٨) لابد من مراجعة المواصفات كل:</p> <p>(أ) ثمان سنوات فإما أن يتم اعتمادها او سحبها او تعديلها (ب) خمس سنوات فإما ان يتم اعتمادها او سحبها او تعديلها (ج) ست سنوات فإما ان يتم اعتمادها او سحبها او تعديلها (د) سبع سنوات فإما ان يتم اعتمادها او سحبها او تعديلها</p> |
| <p>س(٩) مشاكل الجودة المتعلقة بإرسال المعلومات تدخل في اطار المحور الرئيسي :</p> <p>(أ) إتصال - تنسيق- تشاور (إ.ت.ب) (ب) التنفيذ الاستراتيجي (ج) ظروف العمل والتنفيذ الاستراتيجي (د) ظروف العمل</p> |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| د | د | ب | د | د | ب | أ | ب | أ |

| | | | | | |
|--|--|---|---|--|--|
| س(١٠) من الجدير بالذكر ان الرؤية القيادية تتمحور حول العميل بحيث تعكس : | | (أ) قيم المنظمة و فلسفتها | (ب) قيم المنظمة | (ج) قيم المورد | (د) فلسفة المنظمة |
| س(١١) "التطورات التكنولوجية ، فظهور الآلات متقدمة و متميزة بطاقات أعلى قد يجبر المنظمة على إجراء تغييرات كسراء وتركيب الآلات جديدة" من القوى : | | (أ) الداخلية و الخارجية غير المحركة للتغير | (ب) الخارجية المحركة للتغير | (ج) الداخلية و الخارجية المحركة للتغير | (د) الداخلية المحركة للتغير |
| س(١٢) " عدم فعالية شبكة الاتصالات الداخلية " من : | | (أ) الأهداف التي تساعد على تطبيق إدارة الجودة | (ب) العقبات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة | (ج) الاستراتيجيات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة | (د) الإيجابيات التي تساعد على تطبيق إدارة الجودة |
| س(١٣) رواد الجودة اليابانيون الذين طوروا تطبيقات جديدة في فلسفة ورسالة الجودة التي نقلها لهم الرواد الامريكان وكانت إسهاماتهم في ستينيات القرن العشرين ، هم من : | | (أ) المجموعة الأولى | (ب) المجموعة الرابعة | (ج) المجموعة الثانية | (د) المجموعة الثالثة |
| س(١٤) من استراتيجيات الجودة نذكر استراتيجية تولى الإدارة : | | (أ) السفلى ضبط الجودة | (ب) العليا ضبط الجودة | (ج) الوسطى والسفلى وضبط الجودة | (د) الوسطى ضبط الجودة |
| س(١٥) لكي يقع ترجمة ثقافة الجودة الشاملة الى مخططات استراتيجية للجودة الشاملة نختار : | | (أ) القيم والمبادئ التي توجه اختيارنا للأهداف والتي ستكون محركا لتنفيذها وتقييمها | (ب) القيم التي لا توجه اختيارنا للأهداف والتي ستكون محركا لتنفيذها وتقييمها | (ج) القيم التي توجه اختيارنا للأهداف والتي ستكون محركا لتنفيذها وتقييمها | (د) المبادئ التي توجه اختيارنا للأهداف والتي ستكون محركا لتنفيذها وتقييمها |
| س(١٦) اعتبر توم بيترز Tom peters القيادة المحور الجوهري والمركزي في عملية تحسين الجودة تحت مصطلح جديد تبناه وهو : | | (أ) القيادة من أجل القيادة | (ب) القيادة من أجل الريادة | (ج) الادارة من أجل القيادة | (د) الريادة من أجل الجودة |
| س(١٧) العدد الجملي للأهداف في عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دولية (ع.ن.م.د) : | | (أ) الأهداف الثانوية | (ب) الخطط الأولية | (ج) الاهداف الأولية | (د) الأهداف الأولية والثانوية |
| س(١٨) " القضاء على الخوف " من : | | (أ) الأمراض الأربعة عشر لإدوارد ديمينج Edwards Deming | (ب) المبادئ الأربعة عشر لإدوارد ديمينج Edwards Deming | (ج) المبادئ الخمسة عشر لإدوارد ديمينج Edwards Deming | (د) المبادئ الأربعة عشر لجون ديمينج john Deming |
| س(١٩) النظر الى المشاكل على إنها فرص للتعلم ، فيهتم القائد بدراسة اسباب المشكلة وأساليب حلها وضمن عدم تكرارها في المستقبل " من خصائص القيادة : | | (أ) الناجحة | (ب) غير الجيدة | (ج) المتسرة | (د) غير الفعالة |
| س(٢٠) تعتبر المعنويات من العناصر التي تستعمل في إدارة الجودة الشاملة للتغيير : | | (أ) غير الثقافي و غير السلوكي للأفراد والجماعات | (ب) غير الثقافي والسلوكي للأفراد والجماعات | (ج) الثقافي والسلوكي للأفراد والجماعات | (د) الثقافي والغير السلوكي للأفراد والجماعات |
| س(٢١) حجم المنظمة : | | (أ) العوامل المحددة لإختيار الشكل التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة في المنظمة | (ب) الخطط المحددة لإختيار الشكل التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة | (ج) الاهداف المحددة لإختيار الشكل التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة | (د) الاستراتيجيات المحددة لإختيار الشكل التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة |
| س(٢٢) حل المشكلات والاهتمام بالشكاوى يعتبر من أبعاد الجودة المتعلقة بالخدمات المقدمة : | | (أ) صحيح | (ب) خطأ | (ج) خطأ | (د) خطأ |

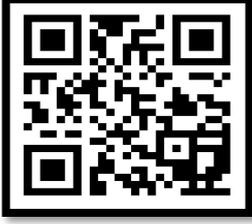
| | | | | | | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| أ | ب | ب | ج | ب | أ | ج | د | ب | أ | ج | أ | أ |

| |
|--|
| س(٢٣) نظرية (جينيشي تاجوشي) تسمى : (أ) دالة الخسارة (ب) الشركة الرابحة (ج) دالة الربح (د) دالة الخسارة والربح |
| س(٢٤) تعتبر الرؤية من المتطلبات التي تعتمد عليها ادارة الجودة : (أ) الشاملة لمقاومة التغيير الثقافي (ب) غير الشاملة لإنجاح التغيير الثقافي (ج) الثقافية لمقاومة التغيير الشامل (د) الشاملة لإنجاح التغيير الثقافي |
| س(٢٥) " تخطيط برامج التغيير " هو المرحلة : (أ) الثانية من مراحل إدارة التغيير (ب) الثالثة من مراحل إدارة التغيير (ج) الرابعة من مراحل إدارة التغيير (د) الأولى من مراحل إدارة التغيير |
| س(٢٦) لخص القرآن الكريم مسيرة الإنسان في حياته ومصيره في الآخرة وجعل الربح والخسارة بناء على : (أ) الإيمان والعمل الصالح والتواصي بالحق والصبر (ب) العمل الصالح (ج) الإيمان (د) التواصي بالحق والصبر |
| س(٢٧) من أولويات المحافظة على المواطنين تجهيز البلاد بمخابر لمراقبة الجودة على كل الصادرات والواردات والأفضل تشغل وتدار بكفاءات وطنية نظرا لحساسية الموضوع وارتباطه بالأمن الداخلي : (أ) صحيح (ب) خطأ |
| س(٢٨) دخول منافس قوي الى السوق يعتبر: (أ) نقطة قوة (ب) تهديد (ج) فرصة (د) نقطة ضعف |
| س(٢٩) التنشيط ليست له أهمية في تحقيق جودة سيرورة التعلم : (أ) صح (ب) خطأ |
| س(٣٠) يعتبر تغيير ثقافة المنظمة ، من مجالات : (أ) التغيير في ظل ادارة الجودة الشاملة (ب) عدم التنظيم في ظل ادارة الجودة الشاملة (ج) التنظيم في ظل ادارة الجودة الشاملة (د) عدم التغيير في ظل ادارة الجودة الشاملة |
| س(٣١) يتم تشكيل مجلس الجودة من اعضاء في الادارة : (أ) الدنيا (ب) العليا (ج) الوسطى والدنيا (د) الوسطى |
| س(٣٢) شبكة التحليل الذاتي للوقت تساعد في تقييم تنفيذ مشروع الجودة من خلال توفير معلومات عن كيفية استعمال : (أ) الكفاءات الذاتية والعمل الذاتي في تصميم وتنفيذ المشروع (ب) العمل الذاتي في تصميم وتنفيذ وتقييم المشروع (ج) الوقت في تصميم وتنفيذ وتقييم المشروع (د) الكفاءات الذاتية في تصميم وتنفيذ وتقييم المشروع |
| س(٣٣) من مسميات دائرة الجودة : (أ) الضبط الاحصائي للجودة (ب) تأكيد الجودة (ج) الضبط الاحصائي للجودة ومراقبة الجودة الكلية وتأكيد الجودة (د) مراقبة الجودة الكلية |
| س(٣٤) اندماج الموظفين من خصائص : (أ) إدارة الجودة الشاملة (ب) الإدارة التقليدية (ج) إدارة الجودة غير الشاملة والتميز الفردي (د) إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية |
| س(٣٥) يشمل ضبط الجودة كافة النشاطات والأساليب الإحصائية التي تضمن المحافظة على مقابلة مواصفات السلعة . (أ) خطأ (ب) صحيح |
| س(٣٦) جدول مشروع الجودة يتكون من : (أ) تقاطع خانات افقية تمثل النقاط السوداء وخانات عمودية تمثل مجالات المشاكل وهي المشاكل الثمانية لمشاكل الجودة (ب) تقاطع خانات أفقية تمثل النقاط السوداء وخانات عمودية تمثل مجالات الحلول وهي المجالات الستة لمشاكل الجودة (ج) خانات افقية تمثل النقاط السوداء (د) خانات عمودية تمثل مجالات الحلول وهي المجالات الستة لمشاكل الجودة |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 |
| أ | د | ب | أ | أ | ب | ب | أ | ب | ج | ج | أ | ب | ب |

| | |
|--|--|
| <p>س(٣٧) حتى تتمكن المنظمة من تحقيق مستوى عال من الجودة في منتجاتها: (أ) إعادة تصميم السيورورات بشكل جزئي او كلي وذلك حتى تتسجم السيورورات مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة (ب) اعادة تصميم السيورورات بشكل جزئي او كلي وذلك حتى لا تتسجم السيورورات مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة (ج) عدم اعادة هندسة السيورورات (د) عدم اعادة تصميم السيورورات بشكل جزئي او كلي</p> | |
| <p>س(٣٨) يمكن تصميم الحوافز من حيث طبيعتها الى نوعين : (أ) الحوافز المادية والحوافز المعنوية (ب) الحوافز الفردية والحوافز الجماعية (ج) الحوافز المعنوية والحوافز الجماعية (د) الحوافز الفردية والحوافز المادية</p> | |
| <p>س(٣٩) المنظمة الدولية للمعايير (الآيزو ISO) هي منظمة : (أ) حكومية (ب) ربحية (ج) حكومية وربحية (د) غير حكومية</p> | |
| <p>س(٤٠) "الخوف من فقدان الوظيفة" يعتبر من : (أ) أشكال مقاومة التغيير (ب) أساليب الحد من مقاومة التغيير (ج) أسباب عدم مقاومة التغيير (د) أسباب مقاومة التغيير</p> | |

| | | | |
|----|----|----|----|
| 37 | 38 | 39 | 40 |
| أ | أ | د | د |

| | | | |
|--|--|---|--|
| <p>القسم : إدارة أعمال المستوى : السادس المقرر: إدارة الجودة الشاملة الرمز : دار 461 الزمن : ساعتان (٢:٠٠)</p> | <p>كوبز النموذج</p>  |  <p>MBA GROUPS مجموعات إدارة أعمال @IMAM_UNIVERSITY</p> |  <p>جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد</p> |
|--|--|---|--|

الاختبار الفصلي للانتساب المطور - الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ١٤٣٨-١٤٣٩ هـ

| | | |
|--------------|----------------------|---------------------|
| اسم الدكتور: | منصور المرابط | رقم الهوية الوطنية: |
|--------------|----------------------|---------------------|

(عدد الأسئلة ٤٠ سؤالاً ، يرجى الإجابة عن جميع الأسئلة باختيار إجابة واحدة فقط)

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| س(١) العدد الجملي للأهداف في عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية (ع.ن.خ.م.د) يساوي عدد الأهداف: | (أ) التكنيكية | (ب) الأولية | (ج) الثانوية | (د) الأولية والثانوية |
| س(٢) " غياب التخطيط والبرمجة للأفعال " ، نوع من الأنواع الأربعة للمشاكل العملية المؤثرة سلباً على الجودة ويمكن تشخيصها بواسطة : | (أ) شبكة التحليل الذاتي للوقت | (ب) شبكة الكفاءات | (ج) شبكة الكفاءات و شبكة التحليل غير الذاتي للوقت | (د) شبكة التحليل غير الذاتي للوقت |
| س(٣) يعتبر جون اوكلاند John Oakland من رواد الجودة في : | (أ) أفريقيا | (ب) بريطانيا | (ج) اليابان | (د) امريكا |
| س(٤) إذا تدرجنا مع التسلسل التاريخي نجد أنه في عام ٢٠٠٠ قبل الميلاد يعود تاريخ الجودة الى القوانين التي وضعها: | (أ) قارون | (ب) فرعون وقارون | (ج) فرعون | (د) حمورابي ملك بابل |
| س(٥) إعطاء الأولوية لاحتياجات العميل الداخلي والخارجي ، أخذاً بعين الاعتبار التغير المستمر في متطلبات واحتياجات العميل من خصائص القيادة: | (أ) الناجحة | (ب) غير الجيدة | (ج) غير الفعالة | (د) المتسرعة |
| س(٦) خريطة السيرورات ، هي خريطة تمكننا من الحصول على صورة لمختلف مستويات وأنواع السيرورات من المدخلات والمخرجات وتحويل المدخلات إلى مخرجات متعلقة بكل سيرورة . | (أ) صحيح | (ب) خطأ | | |
| س(٧) "تعزيز العلاقات مع الموردين " ، من الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة . | (أ) صحيح | (ب) خطأ | | |
| س(٨) الخطوات الرئيسية لإعداد وتحديث المواصفات لمنظمة الأيزو ISO: | (أ) خمس | (ب) سبع | (ج) سنة | (د) أربع |
| س(٩) المقصود بتمكين الموظف هو : | (أ) رفع قدرته على عدم اتخاذ القرارات بنفسه والاعتماد فقط على إرشادات الإدارة | (ب) رفع قدرته على اتخاذ القرارات بنفسه وبدون إرشاد الإدارة | (ج) خفض قدرته على اتخاذ القرارات بنفسه وإرشاد الإدارة | (د) خفض قدرته على اتخاذ القرارات بنفسه وبدون إرشاد الإدارة |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| د | أ | ب | د | أ | أ | أ | ج | ب |

| | |
|---|--|
| س(١٠) "وضع حواجز بين الوحدات أو التقسيمات الإدارية حيث يكون كلاً منها منفصلاً عن الآخر نظراً للمبالغة في تقسيم العمل والتخصص" ، من : | |
| (أ) الحلول التي نجدها في الهيكل التنظيمي الأفقي أو المنبسط الأكثر ملاءمة لمفهوم الإدارة الشاملة بحيث يتوفر للأفراد ولفرق العمل صلاحيات أكبر واستقلالية أعلى | (ب) الحلول التي نجدها في الهيكل التنظيمي الطويل المبني على أساس وجود مستويات إدارية كثيرة والذي لم يعد يتناسب مع المنظمات التي تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة |
| (ج) المشاكل التي يسببها الهيكل التنظيمي الأفقي أو المنبسط الأكثر ملاءمة لمفهوم الجودة الشاملة ، بحيث يتوفر للأفراد ولفرق العمل صلاحيات أكبر واستقلالية أعلى | (د) المشاكل التي يسببها الهيكل التنظيمي الطويل المبني على وجود مستويات إدارية كثيرة والذي لم يعد يتناسب مع المنظمات التي تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة |
| س(١١) تستوجب مرحلة إعداد الفعل الملموس تحليلاً إضافياً ومفصلاً لـ: | |
| (أ) تنظيم العمل | (ب) الوسائل اللازمة لتنفيذ المشروع |
| (ج) التدريب المندمج | (د) تنظيم العمل والتدريب المندمج والوسائل اللازمة لتنفيذ المشروع |
| س(١٢) يتضمن مفهوم إدارة الجودة الشاملة، السيرورات و العمليات بالإضافة إلى جودة المنتج ، ولا يركز على العمل الجماعي وتشجيع مشاركة العاملين واندماجهم ، بالإضافة إلى عدم التركيز على العملاء و مشاركة الموردين. | |
| (أ) صحيح | (ب) خطأ |
| س(١٣) القلق الذي يحدث في سيرورة التغيير الثقافي يكون ناتجاً عن مشاكل متعلقة بـ: | |
| (أ) الحوافز | (ب) الموارد |
| (ج) المهارات | (د) الرؤية |
| س(١٤) بفضل صياغة وكتابة الأهداف تمكن المخططات الاستراتيجية والتنفيذية لإدارة الجودة الشاملة من تقييم مدى إنجاز تلك الأهداف من خلال المقارنات بين: | |
| (أ) المستويات غير المطلوب الوصول إليها والمستويات التي تحققت فعلياً | (ب) المستويات المطلوب الوصول إليها والمستويات التي تحققت فعلياً |
| (ج) المستويات المطلوب الوصول إليها والمستويات غير المطلوب الوصول إليها | (د) الهياكل التنظيمية الغير مطلوب الوصول إليها والخرائط التنظيمية التي تحققت فعلياً |
| س(١٥) "يتم النظر إلى الحوافز بطريقة معينة في فلسفة الجودة الشاملة" من ذلك مثلاً: | |
| (أ) مكافآت عادلة بحيث لا يشعر العاملون بأن نظم المكافآت قائم على أسس موضوعية وليس على أسس شخصية | (ب) مكافآت عادلة بحيث يشعر العاملون بأن نظم المكافآت قائم على أسس موضوعية وليس على أسس شخصية |
| (ج) توقيت دفع الحوافز المادية بحيث يكون وقت الدفع بعيداً عن الوقت الذي تم فيه العمل وذلك حتى لا يرتبط العامل بين الأداء وبين الحوافز | (د) مكافآت غير عادلة بحيث يشعر العاملون بأن نظم المكافآت قائم على أسس شخصية |
| س(١٦) استعمال خريطة السيرورات مهم لأخذ القرارات بطريقة : | |
| (أ) عشوائية لكن فعالة | (ب) عشوائية |
| (ج) جيدة وغير فعالة | (د) مثلى |
| س(١٧) جدول مشروع الجودة يتكون من: | |
| (أ) تقاطع خانات أفقية تمثل النقاط السوداء وخانات عمودية تمثل مجالات المشاكل وهي المجالات الثمانية لمشاكل الجودة | (ب) تقاطع خانات أفقية تمثل النقاط السوداء وخانات عمودية تمثل مجالات الحلول وهي المجالات الستة لمشاكل الجودة |
| (ج) خانات عمودية تمثل مجالات الحلول وهي المجالات الستة لمشاكل الجودة | (د) خانات أفقية تمثل النقاط السوداء |
| س(١٨) مشاكل الجودة المتعلقة باحترام الأجال، تدخل في إطار المحور الرئيسي : | |
| (أ) إدارة الوقت | (ب) اتصال-تنسيق-نشاور (إ.ت.ت) |
| (ج) تنظيم العمل | (د) التدريب المدمج |
| س(١٩) التركيز على الزبون Customer Focused هو من: | |
| (أ) فروع المنظمة الجهوية للتوحيد القياسي | (ب) مبادئ نظام إدارة الجودة في الأيزو ISO |
| (ج) شبكة الشركة الوطنية للتوحيد غير القياسي | (د) هيكل المنظمة الوطنية للتوحيد القياسي |

| | | | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1٠ | 1١ | 1٢ | 1٣ | 1٤ | 1٥ | ١٦ | ١٧ | ١٨ | ١٩ |
| د | د | ب | ج | ب | ب | د | ب | أ | ب |

| | |
|---|---|
| س(٢٠) "التغيرات السابقة" ، من الاعتبارات التي يجب أن تؤخذ في الحسبان عند : | |
| (أ) تخطيط برامج التغيير | (ج) تشخيص الوضع الحالي وتحديد المشاكل الحقيقية |
| (ب) تحديد المشاكل الحقيقية | (د) تشخيص الوضع الحالي |
| س(٢١) تحسين نظام الإنتاج والخدمة من: | |
| (أ) المبادئ الخمسة عشر لإدوارد ديمينج Edwards Deming | (ب) المبادئ الأربعة عشر لجون ديمينج John Deming |
| (ج) الأمراض الأربعة عشر لإدوارد ديمينج Edwards Deming | (د) المبادئ الأربعة عشر لإدوارد ديمينج Edwards Deming |
| س(٢٢) الإنتاج حسب المواصفات المطلوبة أو المعايير الصناعية يعتبر من أبعاد الجودة المتعلقة بالجمالية . | |
| (أ) صحيح | (ب) خطأ |
| س(٢٣) "اهتزاز الثقة بين القائد والمروسين" هذه العبارة تعبر عن : | |
| (أ) الإيجابيات التي تقف حجر عثرة أمام فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة | (ب) الصعوبات التي تقف حجر عثرة أمام فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة |
| (ج) الإيجابيات التي تطور فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة | (د) الصعوبات التي تطور فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة |
| س(٢٤) تعتبر الموضوعية ، من: | |
| (أ) مزايا الاستعانة بخبرات المستشار الداخلي | (ج) مزايا الاستعانة بخبرات المستشار الخارجي |
| (ب) عيوب الاستعانة بخبرات المستشار الخارجي | (د) عيوب الاستعانة بخبرات المستشار الداخلي |
| س(٢٥) تمكن سيروة هندسة الجودة من : | |
| (أ) ترجمة مبدأ التحسن المستمر إلى أفعال وأعمال غير مستمرة لإنجاح سيروة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات والمنظمات | (ب) حذف مبدأ التحسن المستمر إلى أفعال وأعمال غير مستمرة لإنجاح سيروة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات والمنظمات |
| (ج) ترجمة مبدأ التحسن المستمر إلى أفعال وأعمال غير ملموسة لإنجاح سيروة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات والمنظمات | (د) ترجمة مبدأ التحسن المستمر إلى أفعال وأعمال ملموسة لإنجاح سيروة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات والمنظمات |
| س(٢٦) "عدم اتخاذ قرار الشراء اعتماداً على السعر وحده ، فيجب النظر أيضاً إلى إجمالي التكلفة" يعتبر من : | |
| (أ) المرتكزات العشرة التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة | (ب) المرتكزات العشرة التي لا يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة غير ملتزمة تجاه الجودة |
| (ج) المرتكزات العشرة التي لا يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة | (د) السيرووات العشرة التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة غير ملتزمة تجاه الجودة |
| س(٢٧) الامتناع وعدم الموافقة بصمت ، يعتبر شكلاً من أشكال : | |
| (أ) مقاومة التغيير | (ب) فوائد التغيير |
| (ج) دعم التغيير | (د) التغيير الجيد |
| س(٢٨) تحليل البيانات وإجراء المقارنات البيئية ، من خصائص : | |
| (أ) هندسة جودة الإدارة التقليدية | (ج) الإدارة التقليدية |
| (ب) إدارة الجودة الشاملة | (د) إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية |
| س(٢٩) "وضع خطة التعليم والتدريب" ، من: | |
| (أ) خطط مجلس حلقات الجودة | (ج) مهام مجلس الجودة |
| (ب) إستراتيجيات مجلس فرق تحسين الجودة | (د) خطط مجلس حلقات الجودة واستراتيجيات مجلس فرق تحسين الجودة |
| س(٣٠) "عدم وجود معايير واضحة ومتجدده لقياس مدى التقدم والإنجاز" ، من: | |
| (أ) الأهداف التي تساعد على تطبيق إدارة الجودة | (ج) الاستراتيجيات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة |
| (ب) العقبات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة | (د) الإيجابيات التي تساعد على تطبيق إدارة الجودة |

| | | | | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| ٢٠ | ٢١ | ٢٢ | ٢٣ | ٢٤ | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| أ | د | ب | ب | ج | د | أ | أ | ب | ج | ب |

| | |
|---|--|
| <p>س(٣١) ركز جوزيف جوران Joseph Juran على الدور الكبير للإدارة الوسطى لقيادة الجودة ولكنه بنفس الوقت:</p> <p>(أ) لم يهمل دور العمال الذين تقع عليهم أساس مسؤولية تنفيذ مشاريع الجودة (ب) أهمل دور الإدارة العليا ودعمها للجودة، كما أنه أهمل دور العمال الذين تقع عليهم أساس مسؤولية تنفيذ مشاريع الجودة (ج) لم يهمل دور الإدارة العليا ودعمها للجودة ، كما أنه لم يهمل دور العمال الذين تقع عليهم أساس مسؤولية تنفيذ مشاريع الجودة (د) لم يهمل دور الإدارة العليا ودعمها للجودة</p> | |
| <p>س(٣٢) العضوية في منظمة الأيزو:</p> <p>(أ) عضو مشارك (ب) عضو عامل وعضو مراسل وعضو مشارك (ج) عضو عامل (د) عضو مراسل</p> | |
| <p>س(٣٣) تتضمن سيرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة إجراء تغييرات كثيرة فيه مجالات عديدة مثل:</p> <p>(أ) ثقافة المنظمة والهيكل التنظيمي (ب) ثقافة المنظمة والهيكل التنظيمي والنمط القيادي ومناخ الإبداع وتصميم السيرورات (ج) تصميم السيرورات (د) النمط القيادي ومناخ الإبداع</p> | |
| <p>س(٣٤) "اتخاذ القرارات المتعلقة بسياسة وأهداف الجودة"، دور من أدوار الإدارة العليا حسب:</p> <p>(أ) المنظمة العالمية للاتصالات (ب) المنظمة العالمية للتجارة (ج) المنظمة العالمية لمعايير الأيزو ISO (د) الجمعية العالمية للصناعة</p> | |
| <p>س(٣٥) "التأكيد على إتمام العمل وإكماله على أفضل وجه"، حسب المفهوم الإسلامي من السلوكيات التي تمكن من الحصول على:</p> <p>(أ) الإخلاص (ب) الإحسان (ج) الإخلاص والإيمان (د) الإيمان</p> | |
| <p>س(٣٦) من استراتيجيات الجودة:</p> <p>(أ) تولي الإدارة الوسطى ضبط الجودة (ب) تحسين الجودة (ج) عدم التركيز على العميل (د) تولي الإدارة السفلى ضبط الجودة</p> | |
| <p>س(٣٧) الأهداف الذهنية للتعلم الجيد تعتمد على تحقيق الجودة في الاستبطان والتفكير، بتحسين جودة التفكير والتحليل المنطقي لتحويل المعطيات والبيانات إلى معلومات، التي تحول إلى معرفة بعد فهمها .</p> <p>(أ) صحيح (ب) خطأ</p> | |
| <p>س(٣٨) "التغيرات في النشاط الاقتصادي من ركود أو رواج ، ويتضمن ذلك التغيرات في مستوى دخل الفرد ومعدلات النمو الاقتصادي"، من القوى:</p> <p>(أ) الداخلية والخارجية المحركة للتغيير (ب) الخارجية المحركة للتغيير (ج) الداخلية المحركة للتغيير (د) الداخلية والخارجية الغير محركة للتغيير</p> | |
| <p>س(٣٩) تحليل البيئة الداخلية والخارجية يمكن من التعرف على:</p> <p>(أ) نقاط القوة ونقاط الضعف (ب) الفرص والتهديدات ، ونقاط القوة ونقاط الضعف (ج) التهديدات ونقاط القوة ونقاط الضعف (د) الفرص والتهديدات</p> | |
| <p>س(٤٠) "أحياناً أجد نفسي أمام تكس من السلع يمنعني من الانتقال من مكان إلى آخر" هذه جملة استشهادية تدخل في إطار المحور الرئيسي:</p> <p>(أ) إدارة الوقت (ب) إدارة الوقت وتنظيم العمل (ج) تنظيم العمل (د) ظروف العمل</p> | |

| | | | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 |
| ج | ب | ب | ج | ب | ب | أ | ب | ب | د |

| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>القسم : إدارة الأعمال المستوى : السادس المقرر: إدارة الجودة الشاملة الرمز : دار ٤٦١ الزمن : ساعتان (٢:٠٠)</p> | <p>كوبز النموذج</p>  |  <p>MBA GROUPS مجموعات إدارة أعمال @IMAM_UNIVERSITY</p> |  <p>جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية IMAM MOHAMMAD IBN SAUD ISLAMIC UNIVERSITY عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد</p> |
|---|--|---|--|

الاختبار الفصلي للانتساب المطور - الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي ١٤٣٨-١٤٣٩ هـ

| | | |
|-------------|----------------------|---------------------|
| اسم الدكتور | منصور المرابط | رقم الهوية الوطنية: |
|-------------|----------------------|---------------------|

(عدد الأسئلة ٤٠ سوألا ، يرجى الإجابة عن جميع الأسئلة باختيار إجابة واحدة فقط)

| | |
|--|--|
| <p>س(١) تعتبر نظرة عدم الارتياح من قبل موظفي المنظمة من : (أ) مزايا الاستعانة بخبرات المستشار الداخلي (ب) عيوب الاستعانة بخبرات المستشار الخارجي (ج) عيوب الاستعانة بخبرات المستشار الداخلي (د) مزايا الاستعانة بخبرات المستشار الخارجي</p> | <p>س(٢) لكل هدف استراتيجي نعرف بالسيورورات الأساسية المرتبطة بـ : (أ) تنفيذه (ب) مراقبته (ج) صياغته (د) صياغته وتنفيذه ومراقبته</p> |
| <p>س(٣) أرماند فايغنبوم Armand Faiginbaum أول من أشار إلى مصطلح : (أ) الضبط الشامل للجودة (ب) الفحص غير الشامل للجودة (ج) الضمان الشامل للجودة (د) الضبط غير الشامل للجودة</p> | <p>س(٤) مشاكل الجودة المتعلقة بالقواعد والإجراءات تدخل في إطار المحور الرئيسي : (أ) التدريب المندمج (ب) اتصال - تنسيق - تشاور (إ . ت . ت) (ج) تنظيم العمل (د) إدارة الوقت</p> |
| <p>س(٥) " استخدام التهديد بالعقاب ، فقد تضطر الإدارة في نهاية الامر الى استخدام تهديد مقاومي التغيير بالعقاب اذا لم يقوموا بتنفيذ التغيير بالشكل المطلوب " تعبر هذه العبارة عن : (أ) سبب من أسباب مقاومة التغيير (ب) فوائد مقاومة التغيير (ج) أسلوب للحد من مقاومة التغيير (د) شكل من اشكال مقاومة التغيير</p> | <p>س(٦) مرحلة التغيير التي " تبدأ بدراسة كل ما يتعلق بسيورورات المنظمة وأعمالها وأنشطتها وعلاقتها مع البيئة المحيطة بها " هي مرحلة : (أ) تشخيص الوضع الحالي (ب) تنفيذ التغيير (ج) تخطيط برامج التغيير (د) تحديد المشاكل الحقيقية</p> |
| <p>س(٧) " وجود حلقة مفقودة نحو الهدف بين الإدارة والعاملين حول ما الذي يراد تحقيقه " من : (أ) الاستراتيجيات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة (ب) العقبات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة (ج) الإيجابيات التي تساعد على تطبيق إدارة الجودة (د) الأهداف التي تساعد على تطبيق إدارة الجودة</p> | <p>س(٨) " اتجاهات المرؤوسين وميولهم ، فقد يختلف المرؤوسون في اتجاهاتهم وميلهم للاستقلالية واستعدادهم لتحمل المسؤولية " ، هذه العبارة تعبر عن : (أ) الصعوبات التي تطور فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة (ب) الإيجابيات التي تقف حجر عثره أمام فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة (ج) الإيجابيات التي تطور فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة (د) الصعوبات التي تقف حجر عثره أمام فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة</p> |
| <p>س(٩) عرف كروسبي (Crosby) الجودة بأنها " ناتج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصناعة والصيانة والذي بدوره يُمكن من تلبية حاجات العميل ورجباته " : (أ) خطأ (ب) صحيح</p> | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| ب | د | أ | ج | ج | أ | ب | د | أ |

| | |
|--|--|
| س(١٠) " متابعة وتقييم مشاريع التحسين المستمر " من : | |
| (أ) مهام مجلس الجودة | (ج) خطط مجلس حلقات الجودة واستراتيجيات مجلس فرق تحسين الجودة |
| (ب) خطط مجلس حلقات الجودة | (د) استراتيجيات مجلس فرق تحسين الجودة |
| س(١١) التركيز على المنتج والسيرورات والعمليات من خصائص : | |
| (أ) إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية | (ج) إدارة الجودة غير الشاملة والتميز الفردي |
| (ب) إدارة الجودة الشاملة | (د) الإدارة التقليدية |
| س(١٢) جوزيف جوران (Goseph Guran) من رواد الجودة : | |
| (أ) اليابانيين الذين طوروا تطبيقات جديدة في فلسفة ورسالة الجودة التي نقلها لهم الرواد الأمريكيين وكانت إسهاماتهم في ستينيات القرن العشرين | (ب) الغربيين الذين يمثلون الجيل اللاحق لليابانيين والذين تابعوا النجاحات اليابانية في الصناعة |
| (ج) الذين ينتمون الى الولايات المتحدة الأمريكية والذين أشاعوا ونقلوا رسالة وفلسفة وتطبيقات الجودة لليابان في عقد الخمسينات من القرن الماضي | (د) الأفارقة الذين يمثلون الجيل اللاحق لليابانيين والذين تابعوا النجاحات اليابانية في الصناعة |
| س(١٣) " نقص الكفاءات في الشركة مصدر لكثير من المشاكل المتعلقة بالجودة " هذه جملة استشهادية تدخل في إطار المحور الرئيسي : | |
| (أ) التنفيذ الاستراتيجي | (ج) ظروف العمل |
| (ب) إدارة الوقت | (د) التدريب المندمج |
| س(١٤) استراتيجية المشاركة تستخدم : | |
| (أ) المنطق واقتناع منفعي التغيير بالحاجة إليه والعوائد المتوقعة منه | (ب) السماح لممثلين عن المجموعات التي سوف تتأثر بالتغيير بالمشاركة في وضع اهداف التغيير والتخطيط له وتنفيذه |
| (ج) عدم السماح لممثلين عن المجموعات التي سوف تتأثر بالتغيير بعدم المشاركة في وضع اهداف التغيير والتخطيط له وتنفيذه | (د) المكافآت والعقوبات حافظاً رئيسياً فيتم التهديد بالعقاب عند الاعتراض على التغيير او يتم استخدام المكافآت المادية وغيرها لإغراء منفعي التغيير وتشجيعهم |
| س(١٥) الدين في المفهوم الإسلامي نظام عام اتصف بـ : | |
| (أ) الكمال | (ج) التمام والجودة |
| (ب) الكمال والتمام والتنزه عن النقص | (د) الجودة |
| س(١٦) يمكن تقسيم التغيير من حيث درجة الشمولية إلى : | |
| (أ) التغيير السريع والتغيير البطيء | (ج) التغيير الجزئي والتغيير السريع |
| (ب) التغيير الجزئي والتغيير الشامل | (د) التغيير العشوائي والتغيير المخطط |
| س(١٧) الأهداف الذهنية للتعلم الجيد تعتمد على تحقيق الجودة في الإدراك الحسي لتحسين جودة استعمال الحواس البشرية لاستقبال المعطيات والبيانات وتعني بذلك تحسين جودة النظر والاستماع واللمس والشم والتذوق . | |
| (أ) صحيح | (ب) خطأ |
| س(١٨) " الاعتماد على جودة المواد المشتراة وليس على السعر الأقل " من : | |
| (أ) المبادئ الأربع عشرة لجون ديمينج (John Deming) | (ب) الأمراض الأربع عشرة لإدوارد ديمينج (Edward s Deming) |
| (ج) المبادئ الأربع عشرة لأدوارد ديمينج (Edward s Deming) | (د) المبادئ الخمس عشرة لأدوارد ديمينج (Edward s Deming) |
| س(١٩) تعتبر سياسات الجودة المرشد العام : | |
| (أ) للموردين والعملاء أثناء أداء واجباتهم | (ج) للعملاء أثناء أداء واجباتهم |
| (ب) للموظفين أثناء أداء واجباتهم | (د) للموردين أثناء أداء واجباتهم |

| | | | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| أ | ب | ج | د | ب | ب | ب | أ | ج | ب |

| | |
|---|---|
| س(٢٠) الأيزو ٩٠٠٠ (iso9000) إصدار سنة ٢٠٠٠ (iso9000:2000) عبارة عن مجموعة من : | |
| (أ) ٤ وحدات منفردة ولكنها تتعلق ببعضها من المواصفات القياسية العالمية الخاصة بإدارة الجودة | (ب) ٣ وحدات منفردة لا تتعلق ببعضها من المواصفات غير القياسية العالمية الخاصة بإدارة الجودة |
| (ج) ٣ وحدات منفردة ولكنها تتعلق ببعضها من المواصفات القياسية العالمية الخاصة بإدارة الجودة | (د) ٤ وحدات منفردة لا تتعلق ببعضها من المواصفات غير القياسية العالمية الخاصة بإدارة الجودة |
| س(٢١) يرتكز جدول القيادة في تحضيره (إعداده) على : | |
| (أ) أربعة مبادئ | (ب) سبعة مبادئ |
| (ج) ثمانية مبادئ | (د) ثلاثة مبادئ |
| س(٢٢) تسجيل البيانات في جدول القيادة يكون : | |
| (أ) يومي وأسبوعي وشهري وكل ثلاثة أشهر وكل ستة أشهر | (ب) شهري وكل ثلاثة أشهر |
| (ج) كل ستة أشهر | (د) يومي وأسبوعي |
| س(٢٣) عضوية الأيزو مفتوحة لـ : | |
| (أ) جمعيات المواصفات الوطنية أو المشابهة والتي لا تعتبر مسؤولة عن توحيد المواصفات في بلادها (عضو واحد لكل بلد) | (ب) مراكز المواصفات الوطنية أو المشابهة والتي تعتبر مسؤولة عن توحيد المواصفات في بلادها (عضو واحد لكل بلد) |
| (ج) مراكز المواصفات الوطنية أو المشابهة والتي لا تعتبر مسؤولة عن توحيد المواصفات في بلادها (عضوين أو أكثر لكل بلد) | (د) شركات المواصفات الوطنية أو المشابهة والتي لا تعتبر مسؤولة عن توحيد المواصفات في بلادها (عضو واحد لكل بلد) |
| س(٢٤) عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية (ع . ن . خ . م . د) : | |
| (أ) تحفز الأطراف الفاعلية في سيرورة التنفيذ | (ب) تحفز الأطراف غير الفاعلية في سيرورة التنفيذ |
| (ج) تحفز السلوكيات غير المرغوب فيها في سيرورة التنفيذ | (د) لا تحفز الأطراف الفاعلية في سيرورة التنفيذ |
| س(٢٥) " وجود نظام للحوافز المادية والمعنوية التي تعزز أداء الفريق " من الاعتبارات لتكوين : | |
| (أ) عملية عمل فعال | (ب) فريق عمل فعال |
| (ج) سيرورة عمل فعال | (د) نشاط عمل فعال |
| س(٢٦) يمكن نشر ثقافة الجودة الشاملة بواسطة : | |
| (أ) استراتيجيات الكفاءات بخرائط الهيكل التنظيمي | (ب) إدارة الكفاءات بخرائط الهيكل التنظيمي |
| (ج) إدارة الكفاءات بخرائط السيرورات | (د) إدارة الكفاءات بخرائط الوظائف |
| س(٢٧) تتضمن سيرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة إجراء تغييرات كثيرة في مجالات عديدة مثل : | |
| (أ) هيكل البيئة الاقتصادية الخارجية | (ب) ثقافة البيئة الاجتماعية الخارجية |
| (ج) ثقافة البيئة الخارجية | (د) النمط القيادي |
| س(٢٨) " فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع ، وتحقيق أهداف المنظمة كذلك باكفاً الطرق وأقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقت جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير " هذا التعريف لإدارة الجودة الشاملة لمعهد المقاييس البريطاني British Standards Institute . | |
| (أ) خطأ | (ب) صحيح |
| س(٢٩) خصائص المنتج الأساسية مثل وضوح الألوان بالنسبة للصورة (أو السرعة بالنسبة للماكينة) تعتبر من أبعاد الجودة المتعلقة بالمظهر . | |
| (أ) خطأ | (ب) صحيح |
| س(٣٠) هناك حاجة ماسّة في كثير من المنظمات وخاصة الكبيرة منها لإنشاء : | |
| (أ) قسم متخصص للجودة | (ب) دائرة متخصصة للجودة |
| (ج) ورشة متخصصة للجودة | (د) ورشة غير متخصصة للجودة |
| س(٣١) القيام بالأعمال بصورة صحيحة من المرة الأولى يعتبر من : | |
| (أ) العيوب التي تواجه المنظمة عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة | (ب) الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة جودة السيرورات |
| (ج) الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة جودة الوظائف | (د) الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 |
| ج | د | أ | ب | أ | ب | ج | د | ب | أ | ب | د | ج | ب |

| |
|--|
| س(٣٢) يشمل ضبط الجودة كافة : (أ) النشاطات والأساليب العملية (ب) الوظائف والأساليب الاستراتيجية (ج) النشاطات والأساليب الإحصائية (د) النشاطات والأساليب الاستراتيجية |
| س(٣٣) يعتبر عدم وجود تعاون فعال بين العاملين أو بين الدوائر من القوى : (أ) الداخلية والخارجية غير المحركة للتغيير (ب) الداخلية المحركة للتغيير (ج) الداخلية والخارجية المحركة للتغيير (د) الخارجية المحركة للتغيير |
| س(٣٤) تتكون السيورة من عمليات ونشاطات ومهام وحركات... ويستعمل هذا المصطلح في الإدارة الحديثة للمنظمات بالاعتماد على خرائط السيورات . (أ) خطأ (ب) صحيح |
| س(٣٥) "مراجعة نظام إدارة الجودة بشكل دوري" دور من أدوار الإدارة العليا حسب : (أ) المنظمة العالمية للمعايير الأيزو ISO (ب) المنظمة العالمية للتجارة (ج) المنظمة العالمية للاتصالات (د) الجمعية العالمية للصناعة |
| س(٣٦) إن الهيكل التنظيمي الطويل ، المبني على أساس وجود مستويات إدارية كثيرة : (أ) لم يعد يتناسب مع المنظمات التي تطبق مفهوم الإدارة التقليدية (ب) يتناسب مع المنظمات التي تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة والتي لا تطبقها (ج) يتناسب مع المنظمات التي تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة (د) لم يعد يتناسب مع المنظمات التي تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة |
| س(٣٧) وضع فيليب كروسبي Philip Crosby برنامجاً متكاملاً للجودة الشاملة ركز فيه على أداء العمل بالشكل : (أ) غير الصحيح من المرة الأولى والذي يؤدي إلى رفع التكلفة وزيادة الأرباح تبعاً لذلك (ب) الصحيح من المرة الأولى والذي يؤدي إلى تخفيض التكلفة وزيادة الأرباح تبعاً لذلك (ج) غير الصحيح من المرة الأولى والذي يؤدي إلى تخفيض التكلفة وزيادة الأرباح تبعاً لذلك (د) الصحيح من المرة الأولى والذي يؤدي إلى رفع التكلفة وزيادة الأرباح تبعاً لذلك |
| س(٣٨) قبل العصر الإسلامي قام حمورابي ملك بابل بإصدار العديد من القوانين ومن ضمنها قانون خاص بـ : (أ) العقوبات غير المتعلقة بالأخطاء وبذلك لا نرى أن هذا القانون قد قام بالتوفيق والجمع بين الجودة وتكلفة الخدمة (ب) المكافآت غير المتعلقة بالأخطاء وبذلك لا نرى أن هذا القانون قد قام بالتوفيق والجمع بين الجودة وتكلفة الخدمة (ج) العقوبات المتعلقة بالأخطاء وبذلك نرى أن هذا القانون قد قام بالتوفيق والجمع بين الجودة وتكلفة الخدمة (د) المكافآت المتعلقة بالأخطاء وبذلك نرى أن هذا القانون قد قام بالجمع وتكلفة الخدمة |
| س(٣٩) جودة التصنيع داخل الشركة تعتبر : (أ) فرصة (ب) تهديد (ج) نقطة قوة (د) نقطة ضعف |
| س(٤٠) يمكن تعريف الاتصال بأنه : (أ) سيورة تحويل المواد الأولية من فرد إلى آخر أو من جهة إلى أخرى (ب) استراتيجية تحويل المواد الأولية من فرد إلى آخر أو من جهة إلى أخرى (ج) سيورة تحويل المعلومات من فرد إلى آخر أو من جهة إلى أخرى (د) سيورة تحويل الموارد المالية من فرد إلى آخر أو من جهة إلى أخرى |

| | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|
| 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 |
| ب | أ | د | ب | ج | ج | ج |