**أسئلة إدارة الجودة الشاملة أسئلة اللقاء الثاني للمحاضرات 1\_2\_3**

**~~الحلقة 1~~**

1. **الجودة تهم :**

**ا\_ المؤسسة فقط**

**ب\_ الدولة فقط**

**ج\_ المؤسسة و الدولة**

**د\_ لاشيء مما ذكر**

1. **الجودة هي ليست اختيار و إنما هي قضية حياة أو موت هذا الكلام صحيح في :**

**ا\_ العصر الحديث فقط**

**ب\_ منذ عصور قديمة**

**ج\_ منذ ظهور أول نظرية علمية في الجودة**

**د\_ لاشيء مما ذكر**

1. **تتكون السيرورة في منهج إدارة الجودة الشاملة من :**

**ا\_ نشاطات و مهمات و حركات**

**ب\_ مهمات و حركات**

**ج\_ عمليات و نشاطات و مهمات و حركات تمكن من تحويل المدخلات إلى مخرجات**

**د\_ لاشيء مما ذكر**

1. **يستعمل مصطلح السيرورة في إدارة الجودة الشاملة للمنظمات في :**

**ا\_ الهيكل التنظيمي**

**ب\_ خرائط السيرورات**

**ج\_ الخرائط الذهنية**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **صح أم خطأ :**

* **المنظومة هي مجموعة من العناصر المتفاعلة مع بعضها و تكون مغلقة إذا تفاعلت مع عناصر خارجها و تكون مفتوحه إذا انعدم التفاعل مع العناصر الخارجية ( خطأ )**

**الصحيح : تكون مغلقة إذا انعدم التفاعل مع عناصر خارجها**

**و تكون مفتوحة إذا كان هناك تفاعل.**

**~~الحلقة 2~~**

1. **الأهداف الذهنية للتعلم الجيد تعتمد على تحقيق الجودة في :**

**ا\_ الإدراك الحسي**

**ب\_ الإستبطان و التفكير**

**ج\_ التصورات و إيجاد الحلول**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **جهد التعلم للجودة تعتمد على :**

**ا\_ الإستراتيجية الذهنية للاستيعاب**

**ب\_ الإستراتيجية الذهنية للتأقلم**

**ج\_ الإستراتيجية الذهنية للتعلم**

**د\_ لاشيء مما ذكر**

1. **الإستراتيجية الذهنية الجيدة للتعلم هي :**

**ا\_ الطريق الوحيد للوصول إلى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الوسائل الملائمة**

**ب\_ الطريق الأمثل و الجيد للوصول إلى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الوسائل الملائمة**

**ج\_ الطريق الأمثل و الجيد للوصول إلى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الوسائل الغير ملائمة**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **جودة الإدراك الحسي تعتمد على :**

**ا\_ تحسين جودة التفكير و التحليل المنطقي لتحويل المعطيات و البيانات إلى معلومات التي تُحوَّل إلى معرفه بعد فهمها**

**ب\_ تحسين استعمال المعرفة الذهنية المتكونة في الذهن عن طريق الإدراك الحسي و الاستقطاب للمتعلم لكي يتميز في تعلمه**

**ج\_ تحسين جودة استعمال الحواس البشرية باستقبال المعطيات و البيانات**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **صح أم خطأ :**

* **التوجيه ليس له أهمية في تحقيق جودة سيرورة التعلم ( خطأ )**

**الصحيح : التوجيه له أهميه في تحقيق جودة سيرورة التعلم .**

**علياء \***

**~~الحلقة 3~~**

1. **خصائص المنتج الأساسية مثل وضوح الألوان بالنسبة للصورة ( أو السرعة بالنسبة للماكينة ) تعتبر من أبعاد الجودة المتعلقة بــ:**

**ا\_ المظهر**

**ب\_ الآداء**

**ج\_ المطابقة**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **عرف جوران و جريتا الجودة بأنها :**

**ا\_ ناتج تفاعل خصائص نشاطات التسويق و الهندسة و الصناعة و الصيانة و الذي بدوره يمكِّن من تلبية حاجات العميل و رغباته**

**ب\_ إنتاج المنظمة لسلعه أو تقديم خدمه لمستوى عالي من الجودة المتميزه لتكون قادرة من خلالها على الوفاء لاحتياجات و رغبات عملائها بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم و تحقيق الرضا و السعادة لديهم و يكون ذلك من خلال مقاييس موضوعه سلفا لإنتاج السلعه أو تقديم الخدمه و إيجاد صفة التميز فيهما**

**ج\_ مدى ملائمة المنتج للاستعمال فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج هو: هل المنتج ملائم للاستعمال أم غير ملائم بغض النظر عن وضع و حالة المنتج**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **عرف فايجنبوم الجودة بأنها :**

**ا\_ ناتج تفاعل خصائص نشاطات التسويق و الهندسة و الصناعة و الصيانة و الذي بدوره يمكِّن من تلبية حاجات العميل و رغباته**

**ب\_ إنتاج المنظمة لسلعه أو تقديم خدمه لمستوى عالي من الجودة المتميزه لتكون قادرة من خلالها على الوفاء لاحتياجات و رغبات عملائها بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم و تحقيق الرضا و السعادة لديهم و يكون ذلك من خلال مقاييس موضوعه سلفا لإنتاج السلعه أو تقديم الخدمه و إيجاد صفة التميز فيهما**

**ج\_ مدى ملائمة المنتج للاستعمال فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج هو: هل المنتج ملائم للاستعمال أم غير ملائم بغض النظر عن وضع و حالة المنتج**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **عرف عمر وصفي عقيلي الجودة بأنها :**

**ا\_ ناتج تفاعل خصائص نشاطات التسويق و الهندسة و الصناعة و الصيانة و الذي بدوره يمكِّن من تلبية حاجات العميل و رغباته**

**ب\_ إنتاج المنظمة لسلعه أو تقديم خدمه لمستوى عالي من الجودة المتميزه لتكون قادرة من خلالها على الوفاء لاحتياجات و رغبات عملائها بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم و تحقيق الرضا و السعادة لديهم و يكون ذلك من خلال مقاييس موضوعه سلفا لإنتاج السلعه أو تقديم الخدمه و إيجاد صفة التميز فيهما**

**ج\_ مدى ملائمة المنتج للاستعمال فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج هو: هل المنتج ملائم للاستعمال أم غير ملائم بغض النظر عن وضع و حالة المنتج**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **صح أم خطأ :**

* **الصلاحية هي العمر التشغيلي المتوقع حيث أن لكل آلة أو منتج عمر تشغيلي يحدد بشكل مسبق ( صح )**

**~~الحلقة 4~~**

1. **عملية فحص المنتج كانت ترتكز فقط على :**

**ا\_ اكتشاف الأخطاء و القيام بتصحيحها**

**ب\_ الوقاية من الأخطاء**

**ج\_ مراقبة الأخطاء**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **تحسين الوضع التنافسي للمنظمة في السوق و رفع معدلات الربحية تعتبر من :**

**ا\_ 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**

1. **انخفاض تكلفة العمل نتيجة عدم وجود أخطاء و تقليل معدلات التالف تعتبر من :**

**ا\_ الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة**

**ب\_ السلبيات التي تتحملها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة**

**ج\_ السلبيات التي تتحملها المنظمة من تطبيق إدارة السيرورات**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **يشمل ضبط الجودة كافة :**

**ا\_ النشاطات و الأساليب الاحصائية التي تضمن المحافظة على مقابلة مواصفات السلعه**

**ب\_ النشاطات و الأساليب العملية التي تضمن المحافظة على مقابلة مواصفات السلعة**

**ج\_ النشاطات و الأساليب الاستراتيجية التي تضمن المحافظة على مقابلة مواصفات السلعة**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **صح أم خطأ :**

* **مما يدل على أهمية إدارة الجودة الشاملة هي النجاح الذي حققته الشركات الأمريكية على حساب الشركات اليابانية في الثمانينات من القرن العشرين نتيجة لتطبيقها لمصطلح إدارة الجودة الشاملة ( خطأ )**

**الصحيح: النجاح الذي حققته الشركات اليابانية على حساب الشركات الامريكية**

**~~الحلقه 5~~**

1. **بدأ مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالظهور في :**

**ا\_ الثمانينات من القرن العشرين**

**ب\_ السبعينات من القرن العشرين**

**ج\_ الستينات من القرن العشرين**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **يتضمن مفهوم إدارة الجودة الشاملة :**

**ا\_ جودة المنتج**

**ب\_ جودة السيرورات و العمليات**

**ج\_ جودة السيرورات و العمليات بالإضافة إلى جودة المنتج**

**د\_ لاشيء مما ذكر**

1. **يركز مفهوم إدارة الجودة الشاملة على :**

**ا\_ العمل الجماعي**

**ب\_ تشجيع مشاركة العاملين و اندماجهم**

**ج\_ العملاء و مشاركة الموردين**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **الرقابة اللصيقة و تصيد الأخطاء من خصائص :**

**ا\_ إدارة الجودة الشاملة**

**ب\_ الإدارة التقليدية**

**ج\_ إدارة الجودة الشاملة و الإدارة التقليدية**

**د\_ لاشيء مما ذكر**

**(إدارة الجودة الشاملة تعتمد بالأساس على توظيف الكفاءات )**

1. **صح أم خطأ :**

* **تركز مرحلة تأكيد الجودة أو ضمان الجودة على توجيه كافة الجهود على اكتشاف الأخطاء ( خطأ )**

**الصحيح: تركز على توجيه كافة الجهود للوقاية من وقوع الأخطاء**

علياء\*

**~~الحلقة 6~~**

1. **تحليل البيانات و إجراء المقارنات البينية من خصائص :**

**ا\_ إدارة الجودة الشاملة**

**ب\_ الإدارة التقليدية**

**ج\_ إدارة الجودة الشاملة و الإدارة التقليدية**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **التركيز على حفظ الأرباح من خصائص :**

**ا\_ إدارة الجودة الشاملة**

**ب\_ الإدارة التقليدية**

**ج\_ إدارة الجودة الشاملة و الإدارة التقليدية**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **رائد الجودة هو الرجل :**

**ا\_ الحكيم , الجيد , المعلم**

**ب\_ توجهاته ذات الأثر في مجال الجودة و انعكاساتها على الأعمال و المنظمات في حياته و بعد مماته**

**ج\_ مداخله ذات الأثر في مجال الجودة و انعكاساتها على الأعمال و المنظمات في حياته و بعد مماته**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **يصنف رواد الجودة إلى :**

**ا\_ ثلاث مجموعات منذ عقد الأربعينيات من القرن العشرين**

**ب\_ أربع مجموعات منذ عقد الأربعينيات من القرن العشرين**

**ج\_ خمس مجموعات منذ عقد الأربعينيات من القرن العشرين**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **صح أم خطأ:**

* **المجموعة الثالثة من رواد الجودة هم اليابانيون الذين طوروا تطبيقات جديدة في فلسفة و رسالة الجودة التي نقلها لهم الرواد الأمريكيون و كانت إسهاماتهم في ستينيات القرن العشرين ( خطأ )**

**الصحيح : المجموعة الثالثة هم الرواد الغربيون الذين يمثلون الجيل اللاحق لليابانيين و الذين تابعوا النجاحات اليابانية في الصناعة**

**~~الحلقة 7~~**

1. **أشار دمينج إلى أن هناك عوامل لها تأثير سلبي على مستقبل المنظمة سماها بــ :**

**ا\_ الأمراض الستة القاتلة للمنظمات**

**ب\_ الأمراض السبعة القاتلة للمنظمات**

**ج\_ الأمراض التسعة القاتلة للمنظمات**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **تعتبر عدم كفاءة أنظمة التقييم التقليدية لآداء الأفراد و تخويف العاملين بالتأثير على مستقبلهم الوظيفي نتيجة هذه المنظمة من :**

**ا\_ الأمراض الخمسة القاتلة للمنظمات**

**ب\_ الأمراض الستة القاتلة للمنظمات**

**ج\_ الأمراض السبعة القاتلة للمنظمات**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **ثلاثية جوران تتكون من :**

**ا\_ التخطيط الجيد و الرقابة الفعالة على الجودة و إجراء التحسينات المستمرة**

**ب\_ التخطيط الجيد و التنفيذ و التوجيه**

**ج\_ التخطيط الجيد و التنفيذ الفعال و التوجيه**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **أصدر أرماند فايجينيوم كتابا أشار فيه إلى أن مسؤولية الجودة يجب أن تكون على الجميع و من أبرز الأفكار التي ركز عليها :**

**ا\_ قيادة الجودة**

**ب\_ التقنيات الحديثة للجودة**

**ج\_ الالتزام التنظيمي**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **صح أم خطأ :**

* **ركز جوران على الدور الكبير للإدارة الوسطى لقيادة الجودة و أهمل دور الإدارة العليا و دعمها للجودة و لكنه لم يهمل دور العمال الذين تقع عليهم أساسا مسؤولية تنفيذ مشاريع الجودة ( خطأ )**

**الصحيح : لم يهمل دور الإدارة العليا**

علياء\*

**~~الحلقة 8~~**

1. **قسم كروسبي التكاليف إلى فئتين :**

**ا\_ التكاليف المقبولة و التكاليف الغير مقبولة**

**ب\_ التكاليف المقبولة و التكاليف الخفية**

**ج\_ التكاليف المقبولة و التكاليف المعقولة**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **فيليب كروسبي أول من نادى بالعيوب الصفرية و الذي :**

**ا\_ يتفق فيها مع فكرة المستويات المقبولة للجودة و النسب المسموح بها للأخطاء و العيوب**

**ب\_ يخالف فيها فكرة المستويات المقبولة للجودة و النسب المسموح بها للأخطاء و العيوب**

**ج\_ لا يهتم فيها بفكرة المستويات المقبولة للجودة و النسب المسموح بها للأخطاء و العيوب**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **اعتبر بيترز القيادة المحور الجوهري المركزي في عملية تحسين الجودة تحت مصطلح جديد تبناه , هو :**

**ا\_ القيادة من أجل الإدارة**

**ب\_ القيادة من أجل الريادة**

**ج\_ الإدارة من أجل القيادة**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **من هو وزير التجارة الأمريكي الذي أسس جائزة عرفت باسمه يديرها المعهد القومي للمعايير و التكنولوجيا و تشرف عليها الجمعية الأمريكية للجودة :**

**ا\_ مالكولم بالدريج**

**ب\_ توم بالدريج**

**ج\_ فرانك بالدريج**

**د\_ بلياس بالدريج**

1. **صح أم خطأ:**

* **أهم إسهامات (أونو) كانت في نظام الإنتاج اللحظي بالإضافة لما يصطلح عليه بمنظومة الخمسة إس (5s) التي تمثل تقنية أمريكية لإنشاء و صيانة بيئة جودة في المنظمة ( خطأ )**

**الصحيح : تمثل تقنية يابانية .**

**~~الحلقة 9~~**

1. **إذا تدرجنا مع التسلسل التاريخي نجد أنه في عام 2000 قبل الميلاد يعود تاريخ الجودة إلى القوانين التي وضعها :**

**ا\_ فرعون**

**ب\_ حامورابي ملك بابل**

**ج\_ قارون**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **ارتبط مصطلح الجودة في الإسلام بمفردات و مصطلحات ذات علاقة من أبرزها :**

**ا\_ السداد**

**ب\_ الإحسان و الإخلاص**

**ج\_ الإتقان**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **ظهرت نتائج الجودة خاصة في العصر الإسلامي :**

**ا\_ الأموي**

**ب\_ الأموي و العباسي**

**ج\_ الأموي و العباسي و الأندلسي**

**د\_ لاشيء مما ذكر**

1. **الإحسان في العمل :**

**ا\_ ذو شق واحد هو استخدام أقصى درجات المهارة والإتقان فيه**

**ب\_ ذو شق واحد وهو التوجه بالعمل لله عز وجل**

**ج\_ ذو شقين الأول استخدام أقصى درجات المهارة والإتقان فيه والشق الثاني وهو التوجه بالعمل لله عز وجل**

**د\_ لاشيء مما ذكر**

1. **صح أم خطأ:**

* **في عهد الإغريق طلب أبقراط من تلاميذه تأدية يمين القسم على أنهم سوف يقدمون إلى زبائنهم أفضل خدمة وأفضل منتج يمكن تقديمه ( صح )**

1. **يقول الله تعالى : ( فأما من تاب و آمن و عمل صالحا فعسى أن يكون من المفلحين ) .. تدل هذه الآية على :**

**ا\_ الحث على الإحسان في العمل**

**ب\_ الحث على العمل الصالح**

**ج\_ التأكيد على إتمام العمل و إكماله على أتم وجه**

**د\_ جميع ما ذكر**

**~~الحلقة 10~~**

1. **العمل الصالح ينبغي أن يكون :**

**ا\_ أخلاقيا فقط**

**ب\_ ناجحا فقط**

**ج\_ أخلاقيا و ناجحا**

**د\_ لاشيء مما ذكر**

1. **إذا كان العمل أخلاقيا و غير ناجح فإنه يعتبر عملا :**

**ا\_ صالحا**

**ب\_ لا يجلب منفعة و لا يدفع ضررا**

**ج\_ يجلب ضررا**

**د\_ لاشيء مما ذكر**

1. **إذا كان العمل ناجحا و غير أخلاقي فإنه يعتبر عملا :**

**ا\_ صالحا**

**ب\_ لا يجلب منفعة و لا يدفع ضررا**

**ج\_ يجلب ضررا**

**د\_ لاشيء مما ذكر**

1. **الإتقان :**

**ا\_ يعتبر مظهرا 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**

1. **صح أم خطأ :**

* **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 ( صح )**

علياء \*

**~~الحلقة 11~~**

1. **تتضمن سيرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة إجراء تغييرات كثيرة في مجالات عديدة مثل :**

**ا\_ ثقافة المنظمة و الهيكل التنظيمي**

**ب\_ النمط القيادي و مناخ الإبداع**

**ج\_ تصميم السيرورات**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **يتوقف نجاح سيرورة تطبيق مصطلح إدارة الجودة الشاملة على :**

**ا\_ ثقافة المنظمة ومدى كونها منسجمة مع الفهم القديم المتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشامل**

**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\_ لاشيء مما ذكر**

1. **يمكن تعريف الثقافة على أنها :**

**ا\_ مجموعة من المعتقدات أو القيم التي لا يتقاسمها الأفراد و لا تنتقل من جيل إلى آخر**

**ب\_ مجموعة من المعتقدات أو القيم التي يتقاسمها الأفراد و تنتقل من جيل إلى آخر**

**ج\_ مجموعة من السيرورات التي يتقاسمها الافراد وتنتقل من جيل إلى آخر**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **تؤدي الثقافة إلى معايير ( أي قواعد و سلوك ) تحدد :**

**ا\_ السلوك المقبول للأفراد**

**ب\_ السلوك غير المقبول للأفراد**

**ج\_ السلوك المقبول و غير المقبول للأفراد**

**د\_ لاشيء مما سبق**

1. **صح أم خطأ :**

* **يعتبر روح العمل الجماعي من العناصر التي لا تستعمل في إدارة الجودة الشاملة من أجل التغيير الثقافي و السلوكي للأفراد و الجماعات ( خطأ )**

**الصحيح : يعتبر روح العمل الجماعي من العناصر التي تستعمل في إدارة الجودة الشاملة من أجل التغيير الثقافي و السلوكي للأفراد و الجماعات**

**~~الحلقة 12~~**

1. **يمكن تقسيم التغيير من حيث درجة الشمولية إلى :**

**ا\_ التغيير العشوائي والتغيير المخطط**

**ب\_ التغيير السريع و التغيير البطيء**

**ج\_ التغيير الجزئي و التغيير الشامل**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **يعتبر انخفاض درجة الرضا الوظيفي لآداء العاملين من القوى :**

**ا\_ الداخلية المحركة للتغيير**

**ب\_ الخارجية المحركة للتغيير**

**ج\_ الداخلية و الخارجية المحركة للتغيير**

**د\_ لاشيء مما ذكر**

1. **التغيير الجزئي :**

**ا\_ الذي يتم مرة واحدة وبسرعة ويسمي البعض هذا النوع من التغيير بالصدمة القوية حيث أن تنفيذه يشكل صدمة قوية للجميع**

**ب\_هو الذي 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 أفراداً أو جماعات أو دوائر وأقسام أو سيرورات وعمليات أو غير ذلك**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **يمكن أن نصنف أنواع التغيير من حيث :**

**ا\_ درجة التخطيط**

**ب\_ وقت التنفيذ**

**ج\_ درجة الشمولية**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **صح أم خطأ :**

* **التشويش الذي يحدث في سيرورة التغيير الثقافي يكون ناتجاَ عن مشاكل متعلقة بالمهارات ( خطأ )**
* **الصحيح : القلق هو الذي يكون ناتج عن مشاكل متعلقة بالمهارات أما التشويش يكون ناتج عن مشاكل متعلقة بالرؤية**

علياء\*

**~~الحلقة 13~~**

1. **أول مرحلة من مراحل إدارة التغيير هي :**

**ا\_ تحديد المشكلة الحقيقية**

**ب\_ تخطيط برامج التغيير**

**ج\_ تشخيص الوضع الحالي**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **إستراتيجية القوة تستخدم :**

**ا\_ 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 و العقوبات حافزا رئيسيا, فيتم التهديد بالعقاب عند الاعتراض على التغيير أو يتم استخدام المكافآت المادية وغيرها لإغراء منفذي التغيير وتشجيعهم**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **إستراتيجية المشاركة تستخدم :**

**ا\_ السماح لممثلين 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 و العقوبات حافزا رئيسيا, فيتم التهديد بالعقاب عند الاعتراض على التغيير أو يتم استخدام المكافآت المادية وغيرها لإغراء منفذي التغيير وتشجيعهم**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **يعتبر تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية ، والتي قد تفرض على الإدارة ضرورة الاهتمام بها والقيام بمسؤولياتها اتجاه المجتمع الذي تعيش فيه من القوى :**

**ا\_ الداخلية المحركة للتغيير**

**ب\_ الخارجية المحركة للتغيير**

**ج\_ الداخلية و الخارجية المحركة للتغيير**

**د\_ لا شيء مما ذكر**

1. **يصنف جون شرمرهون إستراتيجية التغيير إلى :**

**ا\_ 3 استراتيجيات**

**ب\_ 5 استراتيجيات**

**ج\_ 10 استراتيجيات**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **صح أم خطأ :**

* **يفضل أن تدار سيرورة التنفيذ من قبل الإدارة الوسطى أو على الأقل أن تنال الدعم والتأييد منها ، لأن ذلك يعتبر من أهم العوامل التي تساهم في تقليل مقاومة التغيير ( خطأ )**

**الصحيح : يفضل أن تدار سيرورة التنفيذ من قبل الإدارة العليا و ليس الوسطى**

**~~الحلقة 14~~**

1. **التباطؤ في العمل بشكل عام يعتبر شكل من أشكال :**

**ا\_ دعم التغيير**

**ب\_ التغيير الجيد**

**ج\_ مقاومة التغيير**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **شرح فوائد التغيير التي يمكن أن تجنيها المنظمة وعوائد ذلك على الموظف ، وعلى كافة الأطراف الأخرى المتأثرة بالتغيير سواءاً كان العميل أو المورد أو غيرهم:**

**ا\_ شكل من أشكال مقاومة التغيير**

**ب\_ أسلوب للحد من مقاومة التغيير**

**ج\_ مرحلة من مراحل تشخيص التغيير**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **إن الهيكل التنظيمي الطويل المبني على أساس وجود مستويات إدارية كثيرة :**

**ا\_ 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**

1. **حتى تتمكن المنظمة من تحقيق مستوى عالي من الجودة في منتجاتها فإن ذلك قد يتطلب:**

**ا\_ عدم إعادة هندسة السيرورات**

**ب\_ عدم إعادة تصميم السيرورات بشكل جزئي أو كلي**

**ج\_ إعادة تصميم السيرورات بشكل جزئي أو كلي و ذلك حتى تنسجم السيرورات مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **صح أم خطأ :**

* **يتوقف نجاح سيرورة تطبيق مصطلح إدارة الجودة الشاملة على ثقافة المنظمة ومدى كونها منسجمة مع الفهم الجديد لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ( صحيح )**

**~~الحلقة 15~~**

1. **خلال الثمانينات من القرن العشرين ظهرت:**

**ا\_ 3 اتجاهات في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة**

**ب\_ 4 اتجاهات في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة**

**ج\_ 6 اتجاهات في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **من العوامل المحددة التي تؤثر في اختيار الشكل التنظيمي :**

**ا\_ حجم المنظمة ونظرة الإدارة العليا لأهمية إدارة الجودة الشاملة**

**ب\_ توفر الإمكانيات المالية و البشرية**

**ج\_ سعة الانتشار الجغرافي للمنظمة**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **هناك حاجة ماسة في كثير من المنظمات وخاصة الكبيرة منها لإنشاء :**

**ا\_ قسم متخصص للجودة**

**ب\_ ورشة متخصصة للجودة**

**ج\_ دائرة متخصصة للجودة**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **يتم تعيين مدير لدائرة الجودة تتوفر فيه صفات محددة من أهمها أن يكون :**

**ا\_ لديه مهارات اتصالية جيدة**

**ب\_ راغبا في رفع مستوى رضا العملاء**

**ج\_ راغبا في إجراء تحسينات للجودة**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **صح أم خطأ :**

* **وفقا لخيار إنشاء دائرة الجودة يكون هناك قسم للجودة يتبع إحدى دوائر المنظمة ويكون مسئول الجودة هو رئيس قسم تحت إشراف مدير دائرة معينة مثل دائرة الإنتاج أو دائرة المعلومات أو الشئون الإدارية ( خطأ )**

**الصحيح : وفقا لخيار إنشاء قسم للجودة**

علياء\*

**~~الحلقة 16~~**

1. **يعتبر مبدأ التحسين المستمر من المبادئ :**

**ا\_ الثانوية في إدارة الجودة الشاملة**

**ب\_ الفرعية في إدارة الجودة الشاملة**

**ج\_ الأساسية في إدارة الجودة الشاملة**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **تمكِّن سيرورة هندسة الجودة من :**

**ا\_ ترجمة مبدأ التحسين المستمر إلى أفعال و أعمال غير ملموسة لإنجاح سيرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات و المنظمات**

**ب\_ ترجمة مبدأ التحسين المستمر إلى أفعال و أعمال ملموسة لإنجاح سيرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات و المنظمات**

**ج\_ ترجمة مبدأ التحسين المستمر إلى أفعال و أعمال غير مستمرة لإنجاح سيرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات و المنظمات**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **يمكن اعتبار تشخيص الجودة الشاملة سيرورة لأنه :**

**ا\_ متكون من مراحل وعندما تنتهي آخر مرحلة نعيد المرحلة الأولى بالاعتماد على التغذية الرجعية**

**ب\_ يتطلب مدخلات ( وثائق و مقابلات و ملاحظات)**

**ج\_ يحول المدخلات إلى مخرجات ( تشخيص كيفي و كمي و مالي )**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **يمكن تعريف فريق العمل على أنه :**

**ا\_ مجموعة من الأفراد يعملون مع بعضهم لأجل تحقيق أهداف غير محددة**

**ب\_ مجموعة من الأفراد يعملون مع بعضهم لأجل تحقيق أهداف محددة و مشتركة**

**ج\_ مجموعة من الأفراد يعملون مع بعضهم لأجل تحقيق أهداف غير مشتركة**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **صح أم خطأ :**

* **فرق تحسين الجودة تكون تابعة لدائرة معينة أو قسم معين و تقوم بتغطية السيرورات الإنتاجية و الإدارية بكاملها أو نظام التشغيل بكامله ( خطأ )**

**الصحيح: فرق تحسين الجودة لا تكون تابعة لدائرة معينة أو قسم معين**

**~~الحلقة 17~~**

1. **دليل تشخيص هندسة الجودة الشاملة يحتوي على :**

**ا\_ 5 مواضيع أساسية**

**ب\_ 6 مواضيع أساسية**

**ج\_ 7 مواضيع أساسية**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **مشاكل الجودة المتعلقة بالأشياء المضرة تدخل في إطار المحور الرئيسي :**

**ا\_ ظروف العمل**

**ب\_ تنظيم الوقت**

**ج\_ إدارة الوقت**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **مشاكل الجودة المتعلقة بالقواعد و الإجراءات تدخل في إطار المحور الرئيسي :**

**ا\_ التدريب المندمج**

**ب\_ الإتصال و التنسيق و التشاور**

**ج\_ تنظيم العمل**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **مشاكل الجودة المتعلقة باحترام الآجال تدخل في إطار المحور الرئيسي :**

**ا\_ التنفيذ الاستراتيجي**

**ب\_ إدارة الوقت**

**ج\_ تنظيم العمل**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **صح أم خطأ :**

* **الجمل الاستشهادية في تشخيص هندسة الجودة الشاملة يقع استخراجها من خلال ما تم تدوينه في مرحلة اللقاءات ويختار المستشار في الجودة ما بين 12 و 15 جملة استشهادية وذلك بحسب قيمتها المضافة ( صح )**

**علياء\***

**~~الحلقة 18~~**

1. **" أحيانا أجد نفسي أمام تكدس للسلع يمنعني من الانتقال من مكان إلى آخر " هذه جملة استشهادية تدخل في إطار المحور الرئيسي :**

**ا\_ ظروف العمل**

**ب\_ تنظيم العمل**

**ج\_ إدارة الوقت**

**د\_ جميع ما ذكر**

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

**ا\_ التدريب المندمج**

**ب\_ الإتصال ، التنسيق و التشاور**

**ج\_ تنظيم العمل**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **" المكالمات التلفونية تمنعني من القيام بعملي في الوقت المحدد " هذه جملة استشهادية تدخل في إطار المحور الرئيسي :**

**ا\_ التدريب المندمج**

**ب\_ تنظيم العمل**

**ج\_ إدارة الوقت**

**د\_ جميع ما ذكر**

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

**ا\_ ظروف العمل**

**ب\_ التنفيذ الاستراتيجي**

**ج\_ الاتصال , التنسيق و التشاور**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **صح أم خطأ :**

* **لا يمكن تحويل المعلومات الكيفية المتواجدة في التشخيص الكيفي إلى معلومات كمية للحصول على تشخيص كمي ( خطأ )**

**الصحيح : يمكن تحويل المعلومات الكيفية ....**

**~~الحلقة 19~~**

1. **شبكة التحليل الذاتي للوقت تمثل تشخيصاً لـ :**

**ا\_ 4 أنواع من المشاكل العملية المؤثرة سلباً على الجودة**

**ب\_ 5 أنواع من المشاكل العملية المؤثرة سلباً على الجودة**

**ج\_ 10 أنواع من المشاكل العملية المؤثرة سلباً على الجودة**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **لكي يقع ترجمة ثقافة الجودة الشاملة إلى مخططات إستراتيجية للجودة الشاملة نختار:**

**ا\_ القيم التي توجه اختياراتنا للأهداف والتي ستكون محركا ً لتنفيذها وتقييمها**

**ب\_ المبادئ التي توجه اختياراتنا للأهداف والتي ستكون محركا ً لتنفيذها وتقييمها**

**ج\_ القيم و المبادئ التي توجه اختياراتنا للأهداف والتي ستكون محركا ً لتنفيذها وتقييمها**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **لصياغة المخطط التنفيذي لإدارة الجودة الشاملة :**

**ا\_ نقوم بتجميع الأهداف الإستراتيجية والتكتيكية الموجودة في المخطط الاستراتيجي إلى أهداف تنفيذية وعملية**

**ب\_ نقوم بتجزئة الأهداف الإستراتيجية والتكتيكية الموجودة في المخطط الاستراتيجي إلى أهداف تنفيذية وعملية**

**ج\_ نقوم بتأليف الأهداف الإستراتيجية والتكتيكية الموجودة في المخطط الاستراتيجي إلى أهداف تنفيذية وعملية**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **يمكِّن المخطط الإستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة من تحديد :**

**ا\_ الأهداف الإستراتيجية لبرنامج الجودة الشاملة و تفصيلها إلى أهداف تنفيذية**

**ب\_ الأهداف الإستراتيجية لبرنامج الجودة الشاملة و تفصيلها إلى أهداف عملية**

**ج\_ الأهداف الإستراتيجية لبرنامج الجودة الشاملة و تفصيلها إلى أهداف تكتيكية**

**د\_ لاشيء مما ذكر**

1. **صح أم خطأ :**

* **لا تمكِّن شبكة التحليل الذاتي للوقت من الفهم العميق لإدارة الوقت وبذلك لا توفر معلومات مهمة لمعرفة هل الوقت المتوفر في المنظمة كافٍ أم لا لتصميم وتنفيذ وتقديم برامج الجودة الشاملة ( خطأ )**

**الصحيح : تمكِّن شبكة التحليل الذاتي للوقت من الفهم العميق لإدارة الوقت و بذلك توفر معلومات ......**

**~~الحلقة 20~~**

1. **إن نجاح برنامج الجودة الشاملة مرتبط بجودة نظم المعلومات التي تعتمد بالأساس على جداول القيادة الإستراتيجية والتي بدورها تساعد في تحسين جودة :**

**ا\_ إنتاج وإرسال المعلومات**

**ب\_ استقبال وفهم المعلومات**

**ج\_ استعمال المعرفة المكتسبة لتصميم القرارات وتنفيذها وتقييمها**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **يرتكز جدول القيادة في إعداده على :**

**ا\_ 3 مبادئ**

**ب\_ 4 مبادئ**

**ج\_ 7 مبادئ**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **تعتبر عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية :**

**ا\_ طريقة معقدة تمكن المنظمة من إدارة العديد من المشاكل المتعلقة بالجودة في نفس الوقت وبلوغ العديد من الأهداف بطريقة منسقة**

**ب\_ طريقة بسيطة وعملية تمكن المنظمة من إدارة العديد من المشاكل المتعلقة بالجودة في نفس الوقت وبلوغ العديد من الأهداف بطريقة منسقة**

**ج\_ طريقة غير جيدة لا تمكن المنظمة من إدارة العديد من المشاكل المتعلقة بالجودة في نفس الوقت وبلوغ العديد من الأهداف بطريقة منسقة**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **تقدم الإدارة اللوجستية أو ما يسمى أيضا بــ" إدارة سلسلة الإمداد" خرائط سيرورات التي تمكن استعمالها في إدارة الجودة الشاملة وبذلك يقع إندماج المنطق اللوجستي في برنامج الجودة الشاملة ليصبح عبارة عن :**

**ا\_ 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**

1. **صح أم خطأ :**

* **المؤشر هو معلومة لها معنى خاص لمستعملها وهو ناتج عن مجموعة صغيرة من المعلومات التي لها مدلولية خاصة بالنظر إلى الأهداف الإستراتيجية ( صح )**

**علياء\***

**~~الحلقة 21~~**

1. **نموذج سكور يمكَّن من إدماج منطق :**

**ا\_ التسويق في إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى التميز**

**ب\_ الإدارة اللوجستية في إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى التميز**

**ج\_ الإبتكار في إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى التميز**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **جدول مشروع الجودة يتكون من :**

**ا\_ خانات أفقية تمثل النقاط السوداء**

**ب\_ خانات عمودية تمثل مجالات الحلول و هي 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**

1. **تقييم تقدم إنجاز البرنامج التنفيذي للجودة الشاملة يمكن من معرفة :**

**ا\_ ما أنجز من أهداف**

**ب\_ ما لم ينجز من أهداف**

**ج\_ ما هي الأهداف التي ما زالت في طور الإنجاز**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **يمكن نشر ثقافة الجودة الشاملة بواسطة :**

**ا\_ إدارة الكفاءات بخرائط السيرورات**

**ب\_ إدارة الكفاءات بخرائط الوظائف**

**ج\_ إدارة الكفاءات بخرائط الهيكل التنظيمي**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **صح أم خطأ :**

**جدول مشروع الجودة تقوم بإعداده فرق عمل غير متنوعة التي تعتمد عليه في تصميم برنامج الجودة ( خطأ )**

**الصحيح : جدول مشروع الجودة تقوم بإعداده فرق عمل متنوعة**

**~~الحلقة 22~~**

1. **المؤشر في جدول القيادة يكون :**

**ا\_ كيفي**

**ب\_ كمي**

**ج\_ مالي**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **تسجيل البيانات في جدول القيادة يكون :**

**ا\_ يومي وأسبوعي**

**ب\_ شهري وكل ثلاثة أشهر**

**ج\_ يومي وأسبوعي وشهري وكل ثلاثة أشهر وكل ستة أشهر**

**د\_ لاشيء مما ذكر**

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

**ا\_ عدد الأهداف الأولية**

**ب\_ عدد الأهداف الثانوية**

**ج\_ عدد الأهداف الأولية و الثانوية**

**د\_ لا شيء مما ذكر**

1. **يتم تنفيذ مشروع الجودة على :**

**ا\_ مرحلتين**

**ب\_ 3 مراحل**

**ج\_ 4 مراحل**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **صح أم خطأ :**

* **شركة الكفاءات لا تطور إدارة التدريب من أجل توفير عناصر نجاح تنفيذ مشروع الجودة التالية : المعرفة و المعرفة العلمية و المهارات التقنية و المهارات الشخصية و المهارات الاجتماعية و القدرة على الفعل و العمل و الرغبة على الفعل و العمل ( خطأ )**
* **الصحيح : شركة الكفاءات تطور إدارة التدريب من أجل .....**

**علياء\***

**~~الحلقة 23~~**

1. **الفارق بين المعرفة العملية المطلوب الوصول إليها والمعرفة العملية التي تحققت فعليا يمكن التعرف عليه بواسطة :**

**ا\_ شبكة الكفاءات**

**ب\_ شبكة التقييم الذاتي للوقت**

**ج\_ شبكة التفويضات**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **بفضل صياغة و كتابة الأهداف تمكِّن المخططات الإستراتيجية والتنفيذية لإدارة الجودة الشاملة من تقييم مدى إنجاز تلك الأهداف من خلال المقارنات بين :**

**ا\_ المستويات المطلوب الوصول إليها والمستويات الغير مطلوب الوصول إليها**

**ب\_ المستويات الغير مطلوب الوصول إليها والمستويات التي تحققت فعلياً**

**ج\_ المستويات المطلوب الوصول إليها والمستويات التي تحققت فعلياً**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **شبكة التحليل الذاتي للوقت تساعد في تقييم تنفيذ مشروع الجودة من خلال توفير معلومات عن :**

**ا\_ 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**

1. **لقد ازدادت أهمية القيادة في المنظمات المتبنية لمنهجية إدارة الجودة الشاملة وذلك حتى تتمكن هذه المنظمات من :**

**ا\_ مواجهة التحديات التي تجري في البيئة الخارجية**

**ب\_ مواجهة التغيرات التي تجري في البيئة الخارجية**

**ج\_ إدارة البيئة الداخلية بكفاءة وفاعلية**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **صح أم خطأ :**

* **يقوم فريق القيادي بدور أساسي واحد وهو متابعة حالة إنجاز الأعمال بالنظر إلى البرمجة ( خطأ )**

**الصحيح : يقوم فريق القيادي بدورين أساسيين الأول : متابعة حالة إنجاز الأعمال بالنظر إلى البرمجة و الثاني : فحص سيرورة تنفيذ المشروع**

**~~الحلقة 24~~**

1. **الجدير بالذكر أن الرؤية القيادية تتمحور حول العميل بحيث تعكس :**

**ا\_ قيم المنظمة**

**ب\_ فلسفة المنظمة**

**ج\_ قيم المنظمة و فلسفتها**

**د\_ لاشيء مما ذكر**

1. **جودة التصنيع داخل الشركة تعتبر :**

**ا\_ نقطة ضعف**

**ب\_ نقطة قوة**

**ج\_ فرصة**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **تحليل البيئة الداخلية يمكِّن من التعرف على :**

**ا\_ الفرص والتهديدات**

**ب\_ نقاط القوة ونقاط الضعف**

**ج\_ نقاط القوة ونقاط الضعف والفرص والتهديدات**

**د\_ لا شيء مما ذكر**

1. **تغيير متطلبات العملاء يعتبر :**

**ا\_ فرصة**

**ب\_ تهديد**

**ج\_ نقطة ضعف**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **صح أم خطأ :**

* **الإدارة العليا يجب أن تعلن أنها جادة في موضوع تطبيق إدارة الجودة الشاملة وكذلك أن تمارس بشكل فعال هذا التوجه فليس المطلوب هو حمل الشعارات فقط بل يجب الممارسة الفعلية وتطبيق هذه الشعارات ( صح )**

**علياء \***

**~~الحلقة 25~~**

1. **تعتبر سياسات الجودة :**

**ا\_ المرشد العام للموردين أثناء آداء واجباتهم**

**ب\_ المرشد العام للعملاء أثناء آداء واجباتهم**

**ج\_ المرشد العام للموظفين أثناء آداء واجباتهم**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **تتضمن سياسات الجودة التأكيد على :**

**ا\_ ضرورة أن تكون جهود التحسين مستمرة**

**ب\_ التركيز في أنشطة الجودة على تأكيد الجودة ومنع وقوع الأخطاء بدلاً من اكتشاف الأخطاء لتصحيحها**

**ج\_ الوصول إلى مستويات عالية من الجودة**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **تسعى برامج تحسين الجودة إلى تطوير :**

**ا\_ السيرورات داخل المنظمة**

**ب\_ السيرورات خارج المنظمة**

**ج\_ البيئة الخارجية**

**د\_ لاشيء مما ذكر**

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

**ا\_ التكلفة الغير خفية**

**ب\_ التكلفة الخفية**

**ج\_ التكلفة المباشرة**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **صح أم خطأ :**

* **قد تسعى المنظمات إلى التركيز على العملاء من حيث دراسة إحتياجاتهم ومتطلباتهم والعمل على تلبيتها ،هذه الإستراتيجية لا تتطلب إجراء بحوث تسويقية لدراسة خصائص العملاء وفئاتهم وأدواتهم و حاجاتهم المعلنة وغير المعلنة الحالية منها والمستقبلية، كما لا تتطلب هذه الإستراتيجية كذلك إجراء دراسات مستفيضة عن المنظمات المنافسة باستمرار من أجل تحديد نقاط القوة ومواطن الضعف لديها ( خطأ )**

**الصحيح : قد تسعى المنظمات إلى التركيز على العملاء من حيث دراسة إحتياجاتهم ومتطلباتهم والعمل على تلبيتها ،هذه الإستراتيجية تتطلب إجراء بحوث تسويقية لدراسة خصائص العملاء وفئاتهم وأدواتهم و حاجاتهم المعلنة وغير المعلنة الحالية منها والمستقبلية ، كما تتطلب هذه الإستراتيجية كذلك إجراء دراسات مستفيضة عن المنظمات المنافسة باستمرار من أجل تحديد نقاط القوة ومواطن الضعف لديها**

**~~الحلقة 26~~**

1. **المقصود بتمكين الموظف هو :**

**ا\_ 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 وبإرشاد الإدارة**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **الإدارة الفعالة في إدارة الجودة الشاملة هي التي تنشيء :**

**ا\_ إستياءاً كبيراً لدى العاملين في أعمالهم ووظائفهم بحيث لا يشعرون وكأنهم يمتلكون المنظمة التي يعملون فيها**

**ب\_ الإهتمام الكبير لدى العاملين في أعمالهم ووظائفهم بحيث يشعرون وكأنهم يمتلكون المنظمة التي يعملون فيها**

**ج\_ الإهتمام الكبير لدى العاملين في أعمالهم ووظائفهم بحيث لا يشعرون وكأنهم يمتلكون المنظمة التي يعملون فيها**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **للتمكين دور أساسي في تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة و يقول ديفيد ستيفن : ( أن التمكين مهم لأن على الموظفين أن يكونوا .. :**

**ا\_ غير جاهزين لأجل إجراء التغييرات المطلوبة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة**

**ب\_ جاهزين لأجل إجراء التغييرات المطلوبة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة**

**ج\_ غير جاهزين لإفشال إجراء التغييرات المطلوبة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **يمكن تعريف الإتصال بأنه :**

**ا\_ 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**

1. **صح أم خطأ :**

* **أثبتت العديد من الدراسات أنه لا وجود لعلاقة ذات دلالة معنوية بين إندماج العاملين في الإدارة وبين الرضا الوظيفي الذي يرفع مستوى أداء العاملين في المنظمة ( خطأ )**

**الصحيح : أثبتت العديد من الدراسات وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين إندماج العاملين في الإدارة وبين الرضا الوظيفي الذي يرفع مستوى أداء العاملين في المنظمة .**

**علياء \***

**~~الحلقة 27~~**

1. **العضوية في منظمة الآيزو كالآتي :**

**ا\_ عضو عامل**

**ب\_ عضو مراسل**

**ج\_ عضو مشارك**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **عضوية الآيزو مفتوحة إلى :**

**ا\_ الشركات الصناعية والتي تعتبر مسؤولة على توحيد المواصفات في بلادها**

**ب\_ مكاتب الإستشارات في الجودة أو المشابهة والتي تعتبر مسؤولة على توحيد المواصفات في بلادها**

**ج\_ مراكز المواصفات الوطنية أو المشابهة والتي تعتبر مسؤولة على توحيد المواصفات في بلادها**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **المنظمة الدولية للقياس الآيزو(ISO) سوية مع اللجنة الدولية الكهروتقنية (IEC) والإتحاد الدولي للإتصالات (ITU)، بنت شراكة إستراتيجية مع منظمة التجارة العالمية (WTO) الهدف منها هو تشجيع قيام :**

**ا\_ نظام تكنولوجي عالمي عادل وحر**

**ب\_ نظام تجارة عالمي عادل وحر**

**ج\_ نظام تجارة عالمي عادل ولكنة غير حر**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **القرارات الفعالة في المؤسسة يجب أن تكون مبنية على :**

**ا\_ الحقائق و البيانات و المعلومات**

**ب\_ التحليلات الإحصائية**

**ج\_ بعيداً عن المزاجية و العفوية و العمل الإرتجالي**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **صح أم خطأ :**

* **يتراوح عمل الآيزو من إعداد مواصفات للنشاطات التقليدية مثل الزراعة والبناء إلى الهندسة الميكانيكية إلى الأجهزة الطبية إلى تطوير نظم المعلومات وغيرها ( صحيح )**

**~~الحلقة 28~~**

1. **تتألف سلسلة المواصفات ( الآيزو 9000 ) إصدار سنة 2008 من :**

**ا\_ 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**

1. **الخطوات الرئيسية لإعداد وتحديث المواصفات لمنظمة الآيزو هي :**

**ا\_ 5**

**ب\_ 6**

**ج\_ 7**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **لكي تصبح المواصفة دولية فإنه يتطلب أن يجيزها على الأقل :**

**ا\_ 50 % من مجموع الأعضاء**

**ب\_ 75 % من مجموع الأعضاء**

**ج\_ 90 % من مجموع الأعضاء**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **مراحل الحصول على شهادة الآيزو :**

**ا\_ مرحلة الإستعداد للتسجيل**

**ب\_ مرحلة الحصول على الشهادة**

**ج\_ مرحلة ما بعد الحصول على الشهادة**

**د\_ جميع ما ذكر**

1. **صح أم خطأ :**

* **أن أغلبية مواصفات الآيزو مختصة بمنهج محدد أو مادة محددة أو سيرورة محددة و لكن مواصفة الآيزو 9000 حصلت على هذه الشهرة العالمية لأنها عرفت كمواصفات إدارية عامة ( صحيح )**

**علياء\***