



## إدارة الجودة الشاملة

( 461 دار )

المستوى السابع

بنك الأسئلة

517

بنوك الأسئلة

الفصل الدراسي الثاني 1434 هـ

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

زمللئى طلاب وطالبات جامعة اللاحام محمد بن سعود الاسلاميه - عمادة التعليم عن بعد كلية الاقتصاد والعلوم  
الدولرية - قسم ادارة الاعمال .

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،

اضمح بين ىرلكم اسئلة ماوه (ادارة المجره النامله - 461 وار) المسوى المابع وهى عبارة عن اسئلة  
اخبار اس سافه واسئلة اللقاه اس الهجه عم جمبعها من مواقع فواس صله بالتعلم عن بعد وفمس بمل ونسبو  
الاسئلة وحرصت اه نكوه الاحاباس نمو فوجهه وللأوهى الكمال فى الملل النموفهى فالكمال لوجه الله سبحانه  
وفعالى ،،

اسأل الله اه ىنفع بها وىكسب لنا اجرها والله وىل السوفى .

اخموكم غزوانى

س 1 - " أن الله كتب الإحسان على كل شيء " من هنا نفهم أن الإسلام :  
أ - يدفع الأمة إلى الالتزام بالجودة والإتقان في كل فعل وفي كل أمر من أمور الناس جميعاً  
ب - يدفع الأمة إلى الالتزام بالجودة والإتقان في أمور الدين فقط  
ج - يدفع الأمة إلى الالتزام بالجودة والإتقان في أمور خاصة فقط  
د - جميع ما ذكر

س 2- يقول رسول الله صلى الله عليه وسلم : " الماهر بالقرآن مع السفرة الكرام البررة " ويقول صلى الله عليه وسلم " إن الله كتب الإحسان على كل شيء " نفهم من هنا :  
أ - أن الإسلام يدفع الأمة إلى الالتزام بالجودة والإتقان في كل فعل وأمر من أمور الناس  
ب - أن الإسلام يدفع الأمة إلى الالتزام بالجودة والإتقان في بعض أمور الناس  
ج - أن الإسلام يدفع الأمة إلى الالتزام بالجودة فقط  
د - أن الإسلام يدفع الأمة إلى الالتزام بالإتقان فقط

س 3 - منذ عصور قديمة اعتبرت الجودة :  
أ - اختيار غير سليم  
ب - اختياراً سليماً  
ج - ليست اختياراً وإنما قضية حياة أو موت  
د - لاشئ مما سبق

س 4 - إن الجودة ليست اختيار إنما هي قضية حياة أو موت هذا الكلام صحيح :  
أ - في العصر الحديث فقط  
ب - منذ عصور قديمة  
ج - منذ أول نظرية علمية في الجودة  
د - جميع ما ذكر

س 5 - ..... تعرف بأنها مجموعة من المراحل وتتصل آخر مرحلة بالمرحلة الأولى عن طريق التغذية الرجعية مما يمكن من معالجة المدخلات لتحويلها إلى مخرجات.  
أ - السيرورة  
ب - الخرائط الذهنية  
ج - الهيكل التنظيمي  
د - لا شيء من ما ذكر

س 6 - مصطلح السيرورة يطلق على :  
أ - الهيكل التنظيمي  
ب - خرائط السيرورة  
ج - الخرائط الذهنية  
د - جميع ما ذكر

س 7 - ..... هي خريطة تمكنا من الحصول على صورة لمختلف مستويات وأنواع السيرورات مع توضيح المدخلات والمخرجات وتحويل المدخلات إلى مخرجات المتعلقة بكل سيرورة .

- أ - الهيكل التنظيمي
- ب - العمليات
- ج - خريطة السيرورات
- د - جميع ما ذكر

س 8 - ..... هي المصطلح التقليدي المستعمل في إدارة المنظمات بالاعتماد على الهيكل التنظيمي .

- أ - المنظومة
- ب - الوظيفة
- ج - أ + ب
- د - لا شيء من ما ذكر

س 9 - ..... هي مجموعة من العناصر المتفاعلة مع بعضها وتكون مفتوحة إذا تفاعلت مع عناصر خارجها وتكون مغلقة إذا انعدم التفاعل مع العناصر الخارجية .

- أ - المنظومة
- ب - الوظيفة
- ج - الحركات
- د - جميع ما ذكر

س 10 - الاستراتيجية الذهنية للتعلم هي :

أ - هي الطريق الوحيد للوصول إلى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الوسائل الملائمة  
ب - هي الطريق الأمثل والجيد للوصول إلى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الوسائل الملائمة

ج - هي لطريق الأمثل والجيد للوصول إلى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الوسائل الغير ملائمة  
د - جميع ما ذكر

س 11 - القرارات الفعالة في المؤسسة يجب ان تكون :

- أ - مبنية على الحقائق والبيانات والمعلومات
- ب - مبنية على التحليلات الاحصائية
- ج - بعيدة عن المزاجية والعفوية والعمل الارتجالي
- د - جميع ما ذكر

- س 12 - من أولويات المحافظة على المواطنين تزويد البلاد بمخابر لمراقبة الجودة :
- أ- على كل الصادرات والأفضل أن تشغل وتدار بكفاءات وطنية نظراً لحساسية الموضوع وارتباطه بالأمن الداخلي
- ب- على كل الصادرات والواردات والأفضل أن تشغل وتدار بكفاءات وطنية نظراً لحساسية الموضوع وارتباطه بالأمن الداخلي
- ج - على الواردات والأفضل أن تشغل وتدار بكفاءات وطنية نظراً لحساسية الموضوع وارتباطه بالأمن الداخلي
- د - لا شيء مما ذكر

- س 13 - يستعمل مصطلح السيرورة في إدارة الجودة الشاملة للمنظمات في :
- أ - الهيكل التنظيمي
- ب - خرائط السيرورات
- ج- الخرائط الذهنية
- د. جميع ما ذكر

- س 14 - تتكون السيرورة في منهج إدارة الجودة الشاملة من :
- أ - نشاطات ومهام وحركات
- ب - مهام وحركات
- ج - عمليات ونشاطات ومهام وحركات تمكن من تحويل المدخلات إلى مخرجات
- د - لا شيء مما ذكر

- س 15 - منهج السيرورة يتكون من المدخلات والمخرجات وهي اما :
- أ - ملموسة (مادية)
- ب - غير ملموسة
- ج - غير مطلوبة
- د - جميع ما ذكر

- س 16 - ضمن مفهوم النظام فإن السيرورات يجب أن تتمتع :
- أ- بدرجة عالية من التجانس والثبات مما يعطي الضمان بأن جودة المخرجات تتمتع بدرجة تجانس وثبات عالية أيضاً
- ب- بدرجة متوسطة من التجانس والثبات مما يعطي الضمان بأن جودة المخرجات تتمتع بدرجة تجانس وثبات عالية أيضاً.
- ج- بدرجة منخفضة من التجانس والثبات مما لا يعطي الضمان بأن جودة المخرجات تتمتع بدرجة تجانس وثبات عالية أيضاً.
- د- جميع ما ذكر.

- س 17 - عندما نرسم الوظائف بطريقة إدارة الجودة فالصورة التي نحصل عليها هي :
- أ - خريطة السيرورات
- ب - الخريطة الذهنية
- ج - أ + ب
- د - جميع ما ذكر

س 18 - عبارة عن رسم تخطيطي لعدة خطوات متتابعة لعملية ما :

أ - الرسوم التوضيحية

ب - الرسوم الشبكية

ج - المنحنى الزمني

د - لا شيء من ما سبق

س 19 - العناصر المتعلقة بضرورة إدارة الجودة الشاملة :

أ - الرؤية القيادية وتحديد الاهداف الرئيسية

ب - رسالة المنظمة وتحديد الاستراتيجية

ج - تحليل البيئة

د - جميع ما ذكر

س 20 - كثيرا من مرتكزات ادارة الجودة الشاملة تقوم على اساس :

أ - الاتصالات الفعالة

ب - الاتصالات المبتكرة

ج - الاتصالات الموضوعية

د - جميع ما ذكر

س 21 - تمكين الموظف يقصد به :

أ - رفع قدرته على اتخاذ القرارات بنفسه وبدون إرشاد الإدارة

ب- خفض قدرته على اتخاذ القرارات بنفسه وبدون إرشاد الإدارة

ج- خفض قدرته على اتخاذ القرارات بنفسه وإرشاد الإدارة

د- جميع ما ذكر

س 22 - الإدارة الفعالة في الجودة الشاملة هي التي تنشئ :

أ- استياء كبيراً لدى العاملين في أعمالهم ووظائفهم بحيث يشعرون وكأنهم يمتلكون المنظمة التي يعملون فيها

ب- الاهتمام الكبير لدى العاملين في أعمالهم ووظائفهم بحيث يشعرون وكأنهم يمتلكون

المنظمة التي يعملون فيها

ج- الاهتمام الكبير لدى العاملين في أعمالهم ووظائفهم بحيث لا يشعرون وكأنهم يمتلكون

المنظمة التي يعملون فيها

د- جميع ما ذكر

س 23 - نجاح التمكين يعتمد على عدة عوامل من أهمها :

أ - مدى رغبة الرؤساء بتحويل الصلاحيات للمرؤوسين

ب - الثقة المتبادلة بين الرؤساء والمرؤوسين

ج - وجود نظام موضوعي لتقييم الأداء

د - جميع ما ذكر

**س 24 - يمكن تعريف الاتصال Communication بأنه :**

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

**س 25 - من عناصر الاتصال الاساسية هي :**

- أ- المرسل
- ب - الرسالة
- ج - المستقبل
- د - جميع ما ذكر**

**س 26 - عدد مستويات الاتصالات :**

- أ - ثلاث مستويات
- ب - خمسة مستويات
- ج - مستويان
- د - اربعة مستويات**

**س 27 - من مستويات الاتصالات هي :**

- أ - الاتصالات الفردية
- ب - الاتصالات داخل الفريق
- ج - الاتصالات الخارجية
- د - جميع ما ذكر**

**س 28 - يتم تشكيل مجلس الجودة من:**

- أ - أعضاء من الإدارة العليا**
- ب- أعضاء من الإدارة الوسطى
- ج - أعضاء من الإدارة السفلى
- د - لا شيء مما ذكر

**س 29 - يجتمع مجلس الجودة على الاقل مرة كل :**

- أ - سنة
- ب - شهرين
- ج - شهر
- د - لا شيء مما ذكر

**س 30 - يجتمع المجلس بهدف مراجعة إستراتيجية الجودة ومناقشة مدى تقدّم التنفيذ ومراقبة مشاريع التحسين المستمر على الأقل :**

- أ - مرة على الاقل في الشهر**
- ب - مرتين في الشهر
- ج - اربعة مرات في الشهر
- د - لا شيء من ما سبق

س 31 - من مهام مجلس ادارة الجودة :

- أ - وضع سياسة الجودة واهدافها
- ب - وضع خطة التعليم والتدريب
- ج - متابعة وتقييم مشاريع التحسين المستمر
- د - جميع ما ذكر

س 32- تمر الجودة الشاملة بـ :

- أ - ثلاث مستويات
- ب - خمسة مستويات
- ج - اربع مستويات
- د - مستويين

س 33 - من مستويات الجودة الشاملة :

- أ - لا بد من ان تكون الجودة في الانسان نفسه
- ب - لا بد ان تكون الجودة على مستوى علاقاته
- ج - لا بد ان تكون الجودة على مستوى الشركة
- د - جميع ما ذكر

س 34 - الجودة تهتم بـ :

- أ - المؤسسة فقط
- ب - الدولة فقط
- ج - المؤسسة والدولة
- د - لا شيء مما ذكر

س 35 - جودة تعلم الجودة تعتمد على :

- أ - الإستراتيجية الذهنية للاستيعاب
- ب - الإستراتيجية الذهنية للتأقلم
- ج - الإستراتيجية الذهنية للتعلم
- د - جميع ما ذكر

س 36- الإستراتيجية الذهنية الجيدة للتعلم هي :

- أ- الطريق الوحيد للوصول إلى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الوسائل الملائمة
- ب- الطريق الأمثل والجيد للوصول إلى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الوسائل الملائمة
- ج- الطريق الأمثل والجيد للوصول إلى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الوسائل الغير الملائمة
- د- جميع ما ذكر

**س 37 - الأهداف الذهنية للتعلم الجيد تعتمد على تحقيق الجودة في :**

- أ- الإدراك الحسي
- ب- الاستبطان والتفكير
- ج- التصورات وإيجاد الحلول
- د- جميع ما ذكر

للتوضيح : الأهداف الذهنية للتعلم الجيد تعتمد على تحقيق الجودة في :

- 1- الاستدراك الحسي:** يعتمد على تحسين جودة استعمال الحواس البشرية لاستقبال المعطيات والبيانات (تحسين جودة النظر والاستماع واللمس والشم والتذوق).
- 2 - الاستبطان والتفكير:** يعتمد على تحسين جودة التفكير والتحليل المنطقي لتحويل المعطيات والبيانات إلى
- 3 - التصورات وإيجاد الحلول:** يعتمد على تحسين استعمال المعرفة الذهنية وفي نهاية هذه المرحلة يكون المتعلم قادراً على الحصول على المعرفة، المعرفة العلمية، المهارات التقنية، المهارات الشخصية، المهارات الاجتماعية، القدرة على الفعل والعمل، الرغبة في الفعل والعمل.

**س 38 - جودة التصورات وإيجاد الحلول تعتمد على :**

- أ - جودة التفكير
- ب - استعمال المعرفة الذهنية
- ج - جودة الحواس
- د - جميع ما ذكر

**س 39- التصورات وإيجاد الحلول تعتمد على :**

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

**س 40 - جودة الاستبطان والتفكير تعتمد على تحسين :**

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

**س 41 - في نهاية مرحلة التصورات وإيجاد الحلول يكون المتعلم قادر على :**

- أ - المعرفة
- ب - القدرة على الفعل والعمل
- ج - المهارات التقنية
- د - جميع ما ذكر

س 42 - ..... هي الطريق الأمثل والجيد الذي يمكننا للوصول إلى الاحتراف باستعمال الوسائل الملائمة :

أ - الاستراتيجية

ب - الإستراتيجية الذهنية للتعليم

ج - أ + ب

د - لا شيء من ما سبق

س 43- جودة الإدراك الحسي تعتمد على :

أ- تحسين جودة التفكير والتحليل المنطقي لتحويل المعطيات والبيانات إلى معلومات إلى تحول إلى معرفة بعد فهمها.

ب- تحسين استعمال المعرفة الذهنية المتكونة في الذهن عن طريق الإدراك الحسي والاستبطان للمتعلم لكي يتميز في تعلمه.

ج- تحسين جودة استعمال الحواس البشرية لاستقبال المعطيات والبيانات

د- جميع ما ذكر

س 44 - تحسين جودة استعمال الحواس البشرية لاستقبال المعطيات والبيانات يؤدي الى جودة :

أ - الإدراك الحسي

ب - الاستبطان والتفكير

ج - التصورات وإيجاد الحلول

د - لا شيء مما سبق

س 45 - يمكن توضيح مصطلح التوازن في تحقيق جودة سيرورة التعلم من خلال .

أ - الاستيعاب ثم التأقلم

ب - نحتاج إلى فهم سيرورة التعلم (التحول من عدم التوازن إلى التوازن )

ج - أ + ب

د - ليس من ما ذكر

س 46- أهمية مصطلح التوازن في تحقيق جودة سيرورة التعلم يمكن توضيحها بواسطة:

أ- الاستيعاب ثم التأقلم

ب- الاستيعاب ثم التعلم

ج- التعلم ثم التأقلم

د- لا شيء مما ذكر

س 47 - معايير قياس التوازن الجيد هي :

أ - الاستدراك الحسي

ب - الاستبطان والتفكير

ج - التصورات وإيجاد الحلول

د - جميع ما ذكر

س 48- الوسائل التي يمكن استعمالها للوصول إلى هذه الأهداف الذهنية للتعلم الجيد هي :

أ - الكتابة

ب - إعداد قائمة بالمصطلحات مع تعريفها

ج - أ + ب

د - لا شيء من ما سبق

س 49- يتم تعيين مدير لإدارة الجودة تتوفر فيه صفات محددة من أهمها :

أ - لديه مهارات الاتصال

ب - راغب في رفع مستوى رضا العملاء

ج - اجراء تحسينات للجودة

د - جميع ماذكر

س 50 - يقصد في النجاعة :

أ - الفاعلية

ب - الكفاءة الملائمة

ج - أ + ب

د - لا شيء من ما سبق

س 51- عرّف جوران وجرينا (Juran and Gryna) 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 بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيهما.

ج- مدى ملائمة المنتج للاستعمال، فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج هو: هل المنتج ملائم للاستعمال أم غير ملائم بغض النظر عن وضع وحالة المنتج.

د- جميع ما ذكر.

س 52- عرف فايجنباوم Feignbaum 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 بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيهما

ج- مدى ملائمة المنتج للاستعمال، فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج هو: هل المنتج ملائم للاستعمال أم غير ملائم؟ بغض النظر عن وضع وحالة المنتج

د- جميع ما ذكر

س 53 - " ناتج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصناعة والصيانة والذي بدوره يمكن من تلبية حاجات العميل ورغباته " هذا التعريف للجودة :-

أ - عمر وصفي عقيلي

ب - فايغنباوم Feignbaum

ج - جوران وجرينا Juran and Gryna

د - ديمينج Deming

س 54- 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 بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيهما

ج- مدى ملائمة المُنْتَج للاستعمال، فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج هو: هل المنتج ملائم للاستعمال أم غير ملائم ؟ بغض النظر عن وضع وحالة المنتج

د- جميع ما ذكر

س 55 - الإنتاج حسب المواصفات المطلوبة او معايير الصناعة يعتبر من ابعاد الجودة المتعلقة ب :

أ - الصلاحية

ب - الاعتمادية

ج - المطابقة

د - الاستجابة

س 56- خصائص المنتج الأساسية مثل : وضوح الألوان (بالنسبة للصورة) أو السرعة (بالنسبة للمكيئة) ، تعتبر من أبعاد الجودة المتعلقة ب :

أ- المظهر

ب- الأداء

ج- المطابقة

د- جميع ما ذكر

( أ - الاداء ب- المظهر ج - المطابقة د - الاعتمادية )

س 57 - خصائص المنتج الثانوية التي تمثل الصفات المضافة الى المنتج كجهاز التحكم عن بعد ( او الامان في الاستعمال ) تعتبر من ابعاد الجودة المتعلقة ب :

أ - المظهر

ب - المطابقة

ج - الاعتمادية

د - جميع ما ذكر

س 58 - .....تعني مدى ثبات الأداء بمرور الوقت فكما قل نسبة العطل فإننا نستطيع الاعتماد على المنتج :

أ - الاعتمادية

ب - الخدمة المقدمة

ج - الصلاحية

د - لا شيء من ما سبق

س 59 - مدى ثبات الاداء بمرور الوقت ، او بمعنى اخر متوسط الوقت الذي يتعطل فيه المنتج عن العمل يعتبر من ابعاد الجودة المتعلقة بـ :

أ - الخدمات المتقدمة

ب - الاعتمادية

ج - الاستجابة

د - لاشئ مما ذكر

س 60 - من أبعاد الجودة حسب ما ذكر نرنوم :

أ - الاستجابة

ب - الجمالية

ج - السمعة

د - جميع ما ذكر

س 61- تحسين الوضع التنافسي للمنظمة في السوق ورفع معدلات الربحية تعتبر من:

أ- الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة جودة الوظائف .

ب- الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة جودة السيرورات.

ج- الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

د- لاشئ مما سبق .

س 62 - بغض النظر عن مسميات هذه الدائرة: الضبط الإحصائي للجودة، مراقبة الجودة الكلية، تأكيد الجودة، إدارة الجودة الشاملة، أو غير ذلك من المسميات :

أ - الا ان الانشطة التي تغطيها تتعلق اساسا كلها بالجودة

ب - الا ان الانشطة التي تغطيها لا تتعلق اساسا كلها بالجودة

ج - الا ان الانشطة التي تغطيها تتعلق اساسا بجزء منها بالجودة

د - لا شيء من ما سبق

س 63- انخفاض تكلفة العمل نتيجة عدم وجود أخطاء وتقليل معدلات التالف تعتبر من :

أ- 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 الجودة السيرورات.

د- جميع ما ذكر.

س 64- القيام بالأعمال بصورة صحيحة من المرة الأولى يعتبر من:  
أ- الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة جودة الأعمال.  
ب- الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة.  
ج- السلبات التي تتحملها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة.  
د- جميع ما ذكر.

س 65- من الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة :  
أ - تطوير القدرات من خلال التدريب  
ب - رفع درجة رضا العملاء  
ج - تعزيز العلاقات مع الموردين  
د - جميع ما ذكر

س 66 - من المراحل التي يمر بها مفهوم إدارة الجودة الشاملة :  
أ - الفحص  
ب - ضبط الجودة او مراقبة الجودة  
ج - أ + ب  
د - لا شيء من ما سبق

س 67 - من المراحل التي يمر بها مفهوم إدارة الجودة الشاملة :  
أ - تأكيد الجودة  
ب - ادارة الجودة الشاملة  
ج - الفحص  
د - جميع ما ذكر

س 68- تتضمن عملية الفحص :  
أ- الأنشطة المتعلقة بقياس واختبار وتفتيش المنتج.  
ب- الأنشطة المتعلقة بقياس واختبار وتفتيش المنتج وتحديد مدى مطابقة المنتج للمواصفات الفنية الموضوعه .  
ج- تحديد مدى مطابقة المنتج للمواصفات الفنية الموضوعه .  
د- جميع ما ذكر.

س 69 – " الأنشطة المتعلقة بقياس واختبار وتفتيش المنتج وتحديد مدى مطابقة المنتج للمواصفات الفنية الموضوعه " من الخصائص الأساسية لـ :  
أ – ادارة الجودة الشاملة  
ب – عملية الفحص  
ج – ضبط الجودة  
د – لاشئ مما سبق

س 70 – عملية فحص المنتج كانت تركز فقط على :  
أ – الوقاية من الاخطاء  
ب – تصحيح الاخطاء  
ج – اكتشاف الاخطاء والقيام بتصحيحها  
د – جميع ما ذكر

س 71 - ضبط الجودة يعتبر مرحلة :

- أ - تشبه مرحلة الفحص
- ب - متأخرة عن مرحلة الفحص
- ج - متطورة عن مرحلة الفحص
- د - لاشئ مما ذكر

س72 - يبلغ عدد أدوات ضبط الجودة :

- أ - خمس ادوات
- ب - ست ادوات
- ج - سبع ادوات
- د - لاشئ مما ذكر

س 73- من ادوات ضبط الجودة :

- أ - رسم المراقبة البياني
- ب - قوائم التحقيق
- ج - مخطط التشتت
- د - جميع ما ذكر

س 74- " الحكيم ، الجيد ، المعلم " هذا التعريف لـ :

- أ - رائد التنظيم
- ب - قائد التخطيط
- ج - رائد الجودة
- د - زعيم التخطيط

س 75 - رائد الجودة Quality Guru هو الرجل :

- أ - الحكيم ، الجيد ، المعلم
- ب - توجهاته ذات الاثر في مجال الجودة وانعكاساتها على الاعمال والمنظمات في حياته وبعد مماته
- ج- مداخله ذات الاثر في مجال الجودة وانعكاساتها على الاعمال والمنظمات في حياته وبعد مماته

د - جميع ما ذكر

س 76- في الثمانينات من القرن العشرين بدأ ظهور مفهوم :

- أ - ضبط الجودة
- ب - ادارة الفحص
- ج - ادارة الجودة الشاملة
- د - ضبط العمليات

س 77- خلال الثمانينات من القرن العشرين ظهرت:

- أ- ثلاث اتجاهات في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة
- ب- أربعة اتجاهات في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة
- ج- ستة اتجاهات في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة
- د- جميع ما ذكر

س 78 – خلال الثمانينات من القرن العشرين ظهرت في الولايات المتحدة الامريكية اتجاهات لتنظيم الجودة وعددها :

- أ – ثلاثة اتجاهات
- ب – اربعة اتجاهات
- ج – خمسة اتجاهات
- د – ستة اتجاهات

س 79- بدأ مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالظهور في :

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

س 80- يتضمن مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

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

س 81 - يركز مفهوم إدارة الجودة الشاملة :

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

س 82- الرقابة اللصيقة وتصيد الأخطاء من خصائص :

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

س 83- تحليل البيانات وإجراء المقارنات البينية من خصائص:

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

س 84- التركيز على حفظ الأرباح من خصائص:

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

س 85 - مشاركة الموردين من خصائص :

أ- إدارة الجودة الشاملة

ب- الإدارة التقليدية

ج- إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية

د- لا شيء مما ذكر

س 86 - مشاركة الموظفين من خصائص :

أ- إدارة الجودة الشاملة

ب- الإدارة التقليدية

ج- إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية

د- جميع ما ذكر ( خيار اخر د - لاشي مما سبق )

س 87- الخبرة الواسعة عن طريق فرق العمل من خصائص:

أ- إدارة الجودة الشاملة

ب- الإدارة التقليدية

ج- إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية

د- جميع ما ذكر

س 88 - العمل الجماعي وروح الفريق من خصائص :

أ - إدارة الجودة الشاملة

ب - إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية

ج - الإدارة التقليدية

د - جميع ما ذكر

س 89 - الأمراض السبعة للمنظمات اثار اليها :

أ - ديمنج Deming

ب - فاجنبوم Feignbaum

ج - جوران Juran

د - لاشئ مما سبق

س 90- أشار ديمينج Deming إلى أن هناك عوامل لها تأثير سلبي على مستقبل المنظمة

سماها ب:

أ- الأمراض الستة القاتلة للمنظمات

ب- الأمراض السبعة القاتلة للمنظمات

ج- الأمراض التسعة القاتلة للمنظمات

د- جميع ما ذكر

س 91- تعتبر عدم كفاءة أنظمة التقييم التقليدية لأداء الأفراد، وتخويف العاملين بالتأثير على

مستقبلهم الوظيفي نتيجة هذه الأنظمة من:

أ- الأمراض الخمسة القاتلة للمنظمات

ب- الأمراض الستة القاتلة للمنظمات

ج- الأمراض السبعة القاتلة للمنظمات

د- جميع ما ذكر

س 92 - يصنف رواد الجودة الشاملة الى :

أ - ثلاث مجموعات

ب - اربع مجموعات

ج - خمس مجموعات

د - ست مجموعات

س 93 - رواد الجودة الذين ينتمون الى الولايات المتحدة الامريكية الذين اشاعوا ونقلوا رسالة وفلسفة وتطبيقات الجودة لليابان في عقد الخمسينات من القرن الماضي هم من :

أ - المجموعة الاولى

ب - المجموعة الثاني

ج- المجموعة الثالثة

د - جميع ما ذكر

س 94 - من رواد المجموعة الاولى :

أ - ادوارد يمنج

ب - جوزيف جوران

ج - أرماند فيجينوم

د - جميع ما ذكر

س 95 - من رواد المجموعة الثانية هم :

أ - كاوروبا يشيكاوا

ب - جينيتشي تاجوشي

ج - شيجيو شينجو

د - جميع ما ذكر

س 96 - من رواد المجموعة الثالثة :

أ - فيليب كروسبي

ب - توم بيترز

ج - أ + ب

د - لا شيء من ما سبق

س 97 - من المبادئ الاربعة عشر المعروفة التي تقوم عليها فلسفة ديمنج على ضرورة التزام المنظمة بتطبيقها :

أ - الاهتمام بالتدريب

ب - القضاء على الخوف

ج - عدم الاعتماد على الفحص الكلي

د - جميع ما ذكر

س 98 - ثلاثية جوران تتكون من :

أ- التخطيط الجيد والتنفيذ والتوجيه

ب- التخطيط الجيد والرقابة الفعالة على الجودة وإجراء التحسينات المستمرة

ج- التخطيط الجيد والتنظيم الفعال والتوجيه

د- لا شيء مما ذكر

س 99- أصدر أرماند فايجنوم عام 1983م كتاباً أشار فيه إلى أن المسؤولية عن الجودة يجب أن تكون على الجميع ومن أبرز الأفكار التي ركز عليها :

- أ- قيادة الجودة Quality Leadership
- ب- التقنيات الحديثة للجودة Modern Quality Technology
- ج- الالتزام التنظيمي Organizational Commitment
- د- جميع ما ذكر

س 100 - عرف ..... الجودة بانها مدى مطابقة المنتج للمتطلبات، فكلما كانت مواصفات المنتج مطابق لمتطلبات العميل كلما كان المنتج ذو نوعية جيدة .

- أ - كروسبي
- ب - فايجنوم
- ج - عمر وصفي عقيلي
- د - جميع ما ذكر

س 101- كروسبي هو أول من نادى بالعيوب الصفرية Zero Defect والذي :

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

س 102- قسم كروسبي التكاليف إلى فئتين:

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

س 103 - يعرف مايكل هامر وجميس شابي مصطلح إعادة الهندسة بانه :

- أ - إعادة التفكير المبدئي الأساسي، وإعادة تصميم السيرورات الإدارية بصفة جذرية بهدف تحقيق تحسينات جوهرية سريعة وليست هامشية تدريجية في معايير الأداء الحاسمة كالتكلفة والجودة والخدمة والسرعة

ب - إعادة التفكير المبدئي الأساسي، وإعادة تصميم السيرورات الإدارية بصفة جزئية بهدف تحقيق تحسينات جوهرية سريعة وليست هامشية تدريجية في معايير الأداء الحاسمة كالتكلفة والجودة والخدمة والسرعة

ج - أ + ب

د - جميع ما ذكر

س 104 - من المهم أن تفهم الإدارة بان التركيز في إعادة الهندسة يكون دائما :

- أ - السيرورات
- ب - الدوائر والأقسام
- ج - أ + ب
- د - جميع ما ذكر

س 105 - يتصف القادة الأكفاء باكتسابهم :

أ - لرؤية متجددة لتغيير الأوضاع الحالية إلى أوضاع أخرى

ب - لرؤية متجددة لتغيير بعض الأوضاع الحالية إلى أوضاع أخرى

ج - لرؤية متجددة لعدم تغيير الأوضاع الحالية إلى أوضاع أخرى

د - لا شيء من ما سبق

س 106 - القيادة هي عملية إجتماعية يسعى القائد من خلالها إلى التأثير على تصرفات الأفراد

لجعلهم ينفذون :

أ - الأعمال المرغوبة و يتجنبون الأعمال الغير مرغوبة برغبة وطواعية

ب - الأعمال المرغوبة و يتجنبون الأعمال الغير مرغوبة بعدم رغبة وطواعية

ج - الأعمال المرغوبة و يتجنبون الأعمال الغير مرغوبة برغبة و كارهية

د - لا شيء من ما سبق

س 107 - حسب شميد و فينجن " W. SCHMIDT AND FINNEGAN " هناك عدة

خصائص ينبغي أن تتوفر في القيادة الناجحة من أهمها :

أ - إعطاء الأولوية لإحتياجات العميل الداخلي والخارجي

ب - تشجيع التعاون و التصدي للتنافس الغير شريف بين العاملين

ج - إختيار الموردين على أساس الجودة وليس على أساس الأسعار والتعامل معهم كشركاء

د - جميع ما ذكر

س 108 - اعتبر بيترز القيادة المحور الجوهرى والمركزي في عملية تحسين الجودة تحت

مصطلح جديد تبناه وهو:

أ- القيادة من أجل الإدارة

ب- القيادة من أجل الريادة

ج- الإدارة من أجل القيادة

د- جميع ما ذكر

س 109- يوضح بيترز أن أداء المنظمة التنافسي يعتمد على التفاعل بين أبعاد سبعة ومنها :

أ - القيم المشتركة

ب - الاستراتيجية

ج - المهارات

د - جميع ما ذكر

س 110- المهام والانشطة التي يعتقد بيترز أن القائد كلما اتجه لتطبيق هذا المدخل فإنه سيحقق :

أ - التيسير الذي يُحقق المعالجة الآنية

ب - التوجيه والتعليم مما يعني إشاعة القيم

ج - الاستماع للآخرين مما يعني عناية أكبر بالمقابل

د - جميع ما ذكر

س 111 - لقد ازدادت أهمية القيادة في المنظمات المتبنية لمنهجية إدارة الجودة الشاملة وذلك حتى تتمكن هذه المنظمات من :

- أ - 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

س 112 - من هو وزير التجارة الأمريكي ( 1981-1987 ) الذي أسس جائزة عرفت باسمه بديرها " المعهد القومي للمعايير والتكنولوجيا " وتشرف عليها الجمعية الأمريكية للجودة ؟

أ- مالكولم بالدريدج

ب- توم بالدريدج

ج- فرانك بالدريدج

د- بيار بالدريدج

س 113 - لخص جون أوكلاند فلسفته في أن :

أ - الجودة تبدأ عند مستوى القمة بالمؤسسة وأن الإدارة الجيدة التي تضع رغبات المستهلك نصب عينها عند اتخاذ القرارات التطويرية

- ب - الجودة تبدأ من المستويات المتوسطة بالمؤسسة وأن الإدارة الجيدة التي تضع رغبات المستهلك نصب عينها عند اتخاذ القرارات التطويرية
- ج- الجودة تبدأ من المستويات السلفى بالمؤسسة وأن الإدارة الجيدة التي تضع رغبات المستهلك نصب عينها عند اتخاذ القرارات التطويرية
- د- لأشياء مما سبق

س 114- إذا تدرجنا مع التسلسل التاريخي نجد أنه في عام 2000 قبل الميلاد يعود تاريخ الجودة إلى القوانين التي وضعها :

أ- فرعون

ب- حامورابي ملك بابل

ج- قارون

د- جميع ما ذكر

س 115- يعتبر كارا ايشيكاوا الأب الروحي لـ :

أ- حلقات حل المشاكل

ب - حلقات الجودة

ج - فرق التيسير الذاتي

د- جميع ما ذكر

س 116- نظرية جينشي تاجوشي في مرحلة تصميم المنتج تسمى :

أ - دالة الربح

ب- دالة الخسارة

ج- دالة الربح والخسارة

د- لأشياء مما سبق

س 117- شيجو شينجو يعرف بعقريية الهندسة وذلك من خلال تطويره لنظام الانتاج :  
أ - الحيد  
ب- المتميز  
ج- الحظي  
د- جميع ماذكر

س 118 - في 1970م قدم شينجو نظام الإعداد اللحظي SMED Single Minute Exchange of Die الذي يقضي :

أ - بتخفيض فترة التجهيز والإعداد set up من ساعات إلى دقائق  
ب - بزيادة فترة التجهيز والاعداد set up من ساعات الى دقائق  
ج - أ + ب  
د - لا شي من ما ذكر

س 119- من المحاور التي تقوم عليها إدارة الجودة الشاملة والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي :

أ - الاخلاقيات الجامعية  
ب - القيادة والتنظيم الاداري  
ج - البحث العلمي  
د - جميع ما ذكر

س 120 - عدد المحاور التي تقوم عليها إدارة الجودة الشاملة والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي :

أ - 9 محاور  
ب - 10 محاور  
ج - 11 محور  
د - لا شي من ما سبق

س 121 - فرق تحسين الجودة :

أ- داخلة في الهيكل التنظيمي  
ب- لا تدخل في الهيكل التنظيمي  
ج- لا علاقة لها بالهيكل التنظيمي

س 122 - من انواع فرق العمل :

أ - فرق تحسين الجودة  
ب - حلقات الجودة  
ج - فرق حل المشكلات  
د - جميع ما ذكر

س123 - تعتبر فرق تحسين الجودة :

أ- تطوعية

ب - غير تطوعية

ج - استشارية

د - جميع ماسبق

س124- فرق تحسين الجودة تقوم بـ :

أ - تنمية الافراد وتطوير مهاراتهم في حل المشاكل واتخاذ القرارات

ب - حل المشاكل الرئيسية دون المشاكل الصغيرة

ج - اخذ القرارات وتنفيذها

د - جميع ماذكر

س125 - لا تكون تابعة لدائرة معينة أو قسم معين بل تغطي السيرورات الإنتاجية والإدارية بكاملها أو نظام التشغيل بكامله هي :

أ - فرق تحسين الجودة

ب - فرق حل المشكلات

ج - فرق حلقات الجودة

د - لا شي من ما سبق

س126- مجموعات صغيرة من العاملين ينظمون مع بعضهم بصفة تطوعية ويجتمعون لمناقشة مشاكل الجودة في العمل هي :

أ - حلقات الجودة

ب - حلقات حل المشاكل

ج- فرق التيسير الذاتي

د- جميع ماذكر

س127 - تعتبر حلقات الجودة :

أ - تنفيذية

ب - استشارية

ج - أ + ب

د - لا شي من ما سبق

س128- تجانس الاعضاء من حيث المستوى الاداري من مميزات :

أ - الحلقات الجودة

ب - فرق تحسين الجودة

ج - هندسة الجودة

د - جميع ما ذكر

س129- تركز فرق حل المشكلات على :

أ- حل المشكلات التشغيلية ولا يتعلق عملها بالنظم والسياسات والإجراءات

ب- حل المشكلات التكتيكية ولا يتعلق عملها بالنظم والسياسات والإجراءات

ج- حل المشكلات الإستراتيجية ولا يتعلق عملها بالنظم والسياسات والإجراءات

د- جميع ما ذكر

س 130 - الإستراتيجية التي تمكن من تحقيق الإستراتيجيات الوظيفية وبقية الإستراتيجيات :

- أ - استراتيجية المنظمة
- ب - استراتيجية وحدات الاعمال
- ج - استراتيجية الوظيفية
- د - الإستراتيجيات التشغيلية

س 131 - تظهر هذه الإستراتيجية على مستوى وظائف المنظمة كالإنتاج والتسويق والجودة والتمويل والمشتريات :

- أ - استراتيجية المنظمة
- ب - استراتيجية وحدات الاعمال
- ج - استراتيجية الوظيفية
- د - الإستراتيجيات التشغيلية

س 132 - من ادوات حل المشاكل وتحسين الاداء :

- أ - المخطط القطاعي و تحليل المعولية
- ب - مخطط جانتي و اسلوب دلفي
- ج - تحليل الحساسية و خرائط التدقيق
- د - جميع ما ذكر

س 133- ارتبط مصطلح الجودة في الإسلام بمفردات ومصطلحات ذات علاقة من أبرزها:

- أ- السداد
- ب- الإحسان والإخلاص
- ج- الإتيقان
- د- جميع ما ذكر

س 134- مهدت الحضارة الإسلامية منهجاً للتطوير المستمر للجودة عن طريق الارتقاء بمستوى التفكير البشري والمعيشي للأفراد والمجتمعات من خلال:

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

س 135- ظهرت نتائج الجودة خاصة في العصر الإسلامي :

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

س 136 - العمل الاخلاقي والناجح هو عمل :

أ - غير صالح

ب - صالح

ج - صالح ومشكوك فيه

د - يجلب الضرر

س 137- العمل الصالح ينبغي أن يكون:

أ- أخلاقياً فقط

ب- ناجحاً فقط

ج- أخلاقياً وناجحاً

د- لا شيء مما ذكر

س 138- إذا كان العمل ناجحاً وغير أخلاقي فإنه يعتبر عملاً:

أ- صالحاً

ب- لا يجلب منفعة ولا يدفع ضرراً

ج- يجلب ضرراً

د- جميع ما ذكر

س 139- إذا كان العمل أخلاقياً وغير ناجح فإنه يعتبر عملاً:

أ- جيداً

ب- لا يجلب منفعة ولا يدفع ضرراً

ج- يجلب ضرراً

د- جميع ما ذكر

س 140- الإتيان :

أ- يعتبر مظهراً من مظاهر الإخلاص في العمل

ب- لا يقتصر في الإسلام على عمل دون آخر

ج- مطلوب في كل عمل من أعمال الدين والدنيا

د- جميع ما ذكر

س 141- لخص القرآن الكريم مسيرة الانسان في حياته ومصيرة الى :

أ - مقياس الايمان

ب - مقياس العمل الصالح

ج - مقياس التوصي بالحق والصبر

د - جميع ما ذكر

س 142- يتوقف نجاح سيرورة تطبيق مصطلح إدارة الجودة الشاملة على:

أ- ثقافة المنظمة ومدى كونها منسجمة مع الفهم القديم المتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة

ب- ثقافة المنظمة ومدى كونها منسجمة مع الفهم الجديد المتعلق بتطبيق إدارة الجودة

الشاملة

ج- ثقافة المنظمة ومدى كونها منسجمة مع الفهم القديم والجديد المتعلق بتطبيق إدارة الجودة

الشاملة

د- لا شيء مما ذكر

س 143- تتضمن سيرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة إجراء تغييرات كثيرة في مجالات عديدة

مثل:

أ- ثقافة المنظمة والهيكل التنظيمي

ب- النمط القيادي ومناخ الإبداع

ج- تصميم السيرورات

د- جميع ما ذكر

س 144- " مجموعة من المعتقدات والقيم التي يتقاسمها الافراد وتنتقل من جيل الى اخر " هذا

التعريف لـ :

أ - المنظمة

ب - الفريق

ج - المجموعة

د - الثقافة

س 145- يمكن تعريف الثقافة على أنها:

أ- مجموعة من المعتقدات أو القيم التي لا يتقاسمها الأفراد ولا تنتقل من جيل إلى آخر

ب- مجموعة من المعتقدات أو القيم التي يتقاسمها الأفراد وتنتقل من جيل إلى آخر

ج- مجموعة من السيرورات التي يتقاسمها الأفراد وتنتقل من جيل إلى آخر

د- جميع ما ذكر

س 146- يمكن تعريف ثقافة المنظمة على انها مجموعة من المعتقدات العميقة تتعلق بـ :

أ - كيفية تنظيم العمل ، وممارسة السلطة

ب - مكافأة العاملين ، ومراقبة أدائهم ، وانضباطهم في العمل

ج - درجة الرسمية المطلوبة

د - جميع ما ذكر

س 147- تؤدي الثقافة إلى معايير تحدد :

أ- السلوك المقبول للأفراد

ب- السلوك الغير مقبول للأفراد

ج- السلوك المقبول والغير مقبول للأفراد

د- لاشئ مما سبق

س 148 - من المتطلبات التي تعتمد ادارة الجودة الشاملة لا نجاح التغيير الثقافي :

أ - تحدي الرؤية والموارد

ب - المهارات والحوافز

ج - برنامج زمني

د - جميع ما سبق

س 149- من اسباب مقاومة التغيير :

أ - مناخ عدم الثقة

ب - ضغوطات الجماعة

ج - الخوف من فقدان الوظيفة والخوف من الفشل

د - جميع ما ذكر

س 150- يمكن تقسيم التغيير من حيث درجة الشمولية إلى:

أ- التغيير العشوائي والتغيير المخطط

ب- التغيير السريع والتغيير البطيء

ج- التغيير الجزئي والتغيير الشامل

د- جميع ما ذكر

س 151 - التغيير الجزئي والتغيير الشامل من تقسيمات التغيير حسب :

أ - درجة التخطيط

ب - وقت التنفيذ

ج - درجة الشمولية

د - لاشئ مما سبق

س 152 - يمكن تقسيم التغيير من حيث درجة التخطيط الى :

أ- التغيير العشوائي والتغيير المخطط

ب- التغيير السريع والتغيير البطيء

ج- التغيير الجزئي والتغيير الشامل

د- جميع ما ذكر

س 153- يمكن تقسيم التغيير من حيث درجة التنفيذ الى :

أ- التغيير العشوائي والتغيير المخطط

ب- التغيير السريع والتغيير البطيء

ج- التغيير الجزئي والتغيير الشامل

د- جميع ما ذكر

س 154 - ..... يتم على دفعات و ليس على دفعة واحدة وذلك تلافياً لأي آثار سلبية

على المتأثرين بالتغيير .

أ - التغيير البطيء

ب - التغيير العشوائي

ج - التغيير السريع

د - لا شي من ما سبق

س 155 - ..... يتم مرة واحدة وبسرعة ويسميه البعض بالصدمة القوية .

- أ - التغيير البطيء
- ب - التغيير العشوائي
- ج - التغيير السريع
- د - لا شيء من ما سبق

س 156 - يحدث التغيير نتيجة لحدوث عدة اشياء منها :

- أ - نتيجة لدخول او خروج منافسين من السوق
- ب - نتيجة لتطبيق فلسفة ادارية جديده
- ج - استجابة لمتطلبات جديدة للعملاء
- د - جميع ما ذكر

س 157 - يعتبر انخفاض درجة الرضا الوظيفي لأداء العاملين من القوى:

- أ - الداخلية المحركة للتغيير
- ب - الخارجية المحركة للتغيير
- ج - الداخلية والخارجية المحركة للتغيير
- د - جميع ما ذكر

س 158 - يعتبر ارتفاع معدل دوران العمل لدى العاملين من القوى :

- أ - الداخلية المحركة للتغيير
- ب - الخارجية المحركة للتغيير
- ج - الداخلية والخارجية المحركة للتغيير
- د - التي لا تأثير لها على التغيير

س 159 - يمكن تقسيم الاستراتيجيات الى :

- أ - خمس مجموعات
- ب - سبعة مجموعات
- ج - اربعة مجموعات
- د - لا شيء من ما سبق

س 160 - من انواع الاستراتيجيات :

- أ - استراتيجية المنظمة
- ب - استراتيجية وحدات الاعمال
- ج - استراتيجية الوظيفية
- د - جميع ما ذكر

س 161 الاستراتيجية التي تساهم في تنفيذ استراتيجية الوظيفية هي :

- أ - استراتيجية المنظمة
- ب - استراتيجية وحدات الاعمال
- ج - استراتيجية الوظيفية
- د - الاستراتيجية التشغيلية

س 162 - قسم برتاك استراتيجية المنظمة الى :

أ - خمس مستويات

ب - ثلاث مستويات

ج - مستويان

د - لا شيء من ما سبق

س 163 - من مستويات برتاك لاستراتيجية المنظمة هي :

أ - استراتيجية قيادة التكلفة

ب - استراتيجية التمييز

ج - استراتيجية التركيز

د - جميع ما ذكر

س 164 - الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة مما يعطي للمنظمة ميزة مناسبة تمكنها من فرض

الأسعار المنافسة هي :

أ - استراتيجية قيادة التكلفة

ب - استراتيجية التمييز

ج - استراتيجية التركيز

د - جميع ما ذكر

س 165 - الاستراتيجية التي تسعى المنظمة من خلالها إلى التفرد بخصائص معينة في المنتج

تكون ذات قيمة عالية بالنسبة للعميل :

أ - استراتيجية قيادة التكلفة

ب - استراتيجية التمييز

ج - استراتيجية التركيز

د - جميع ما ذكر

س 166- تعتمد على الإهتمام بفئة محدودة من العملاء وتقسيم العملاء إلى فئات اعتمادا على

عدة أسس أهمها " الأساس الجغرافي حسب المناطق أو المحافظات أو نوع العملاء أطفال شباب

أثرياء أو خط الإنتاج مثلاً كاميرات عادية أو كاميرات رقمية " هي :

أ - استراتيجية قيادة التكلفة

ب - استراتيجية التمييز

ج - استراتيجية التركيز

د - جميع ما ذكر

س 167 - الإستراتيجية التي تتميز بأنها أكثر تفصيلاً من إستراتيجية المنظمة وأكثر قرباً من

الإستراتيجيات الوظيفية والتشغيلية هي :

أ - استراتيجية المنظمة

ب - استراتيجية وحدات الاعمال

ج - استراتيجية الوظيفية

د - الاستراتيجية التشغيلية

س 168 - تظهر هذه الإستراتيجية على مستوى وظائف المنظمة كالإنتاج والتسويق والجودة والتمويل والمشتريات؟

أ - استراتيجية المنظمة

ب - استراتيجية وحدات الاعمال

ج - استراتيجية الوظيفية

د - الاستراتيجيات التشغيلية

س 169 - تعتمد هذه الاستراتيجية على المناقشة المنطقية والمعلومات الصادقة وتفترض أن الموظف سوف يتأثر بالاقناع المنطقي هي :

أ - استراتيجية القوة

ب - استراتيجية الإقناع المنطقي

ج - استراتيجية المشاركة

د - جميع ما ذكر

س 170 - استراتيجية المشاركة تستخدم :

أ - السماح للممثلين عن المجموعات التي سوف تتأثر بالتغيير بالمشاركة في وضع أهداف التغيير والتخطيط له وتنفيذه

ب - المنطق واقناع منفيذي التغيير بالحاجة إليه والعوائد المتوقعه منه

ج - المكافآت والعقوبات حافزاً فيتم التهديد بالعقاب عند الاعتراض أو استخدام المكافآت المادية لإغراء منفيذي التغيير وتشجيعهم

د - جميع ما ذكر

س 171 - من العقبات التي توجه تطبيق ادارة الجودة :

أ - ضعف اقتناع الادارة العليا بجدوى التغيير

ب - المركزية وعدم مشاركة القرار

ج - نقص المعرفة الإدارية بطرق و أساليب الإدارة الحديثة

د - جميع ما ذكر

س 172 - ..... يشمل المنظمة ككل من كافة النواحي سواء أفراد وجماعات أو دوائر و أقسام أو سيرورات وعمليات أو غير ذلك .

أ - التغيير البطيء

ب - التغيير العشوائي

ج - التغيير السريع

د - التغيير الشامل

س 173 - التغيير الجزئي هو:

أ - الذي يتم مرة واحدة وبسرعة ويمسي البعض هذا النوع من التغيير بالصدمة القوية حيث أن تنفيذه يشكل صدمة قوية للجميع

ب - يشمل أجزاء من المنظمة أو السيرورات أو العمليات أو الأنشطة فقد يشمل التغيير وحدة من الوحدات الإدارية في المنظمة أو أهداف المنظمة أو السياسات والإجراءات

ج - هو التغيير الذي يشمل المنظمة ككل من كافة النواحي سواء أفراداً أو جماعات أو دوائر وأقسام أو سيرورات وعمليات أو غير ذلك

د - جميع ما ذكر

**س 174- التغيير المخطط هو:**

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

**س 175 - من الاستراتيجيات الملائمة للتغيير.**

- أ - استراتيجية القوة
- ب - استراتيجية الإقناع المنطقي
- ج - استراتيجية المشاركة
- د - جميع ما ذكر

**س 176 - تعتمد هذه الاستراتيجية على المناقشة المنطقية والمعلومات الصادقة وتفترض أن الموظف سوف يتأثر بالإقناع المنطقي .**

- أ - استراتيجية القوة
- ب - استراتيجية الإقناع المنطقي
- ج - استراتيجية المشاركة
- د - جميع ما ذكر

**س 177- استراتيجية القوة تستخدم :**

- أ- 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 والعقوبات حافزا رئيسيا، فيتم التهديد بالعقاب عند الاعتراض على التغيير أو يتم استخدام المكافآت المادية وغيرها لإغراء منفذي التغيير وتشجيعهم
- د- جميع ما ذكر

**س 178- استراتيجية المشاركة تستخدم :**

- أ- 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 والعقوبات حافزا رئيسيا، فيتم التهديد بالعقاب عند الاعتراض على التغيير أو يتم استخدام المكافآت المادية وغيرها لإغراء منفذي التغيير وتشجيعهم
- د- جميع ما ذكر

س 179 - القوى المحركة للتغيير :

أ - القوة الداخلية

ب - القوة الخارجية

ج - أ + ب

د - لا شيء من ما ذكر

س 180 - من القوى المحركة للتغيير وتكون داخل المنظمة :

أ - انخفاض درجة الرضى الوظيفي لدى العاملين

ب - انخفاض أرباح المنظمة أو تحقيق خسائر فادحة

ج - زيادة معدلات التغيب عن العمل عن الحد الطبيعي

د - جميع ما ذكر

س 181 - من القوى المحركة للتغيير وتكون داخل المنظمة :

أ - اصدار قوانين جديدة

ب - التغييرات في المنافسة

ج - انخفاض ارباح المنظمة

د - جميع ما ذكر

س 182 - من القوى الخارجية ولا تستطيع الادارة التحكم بها :

أ - التطورات الخارجية

ب - التغييرات في المنافسة

ج - اصدار قوانين جديدة

د - جميع ما ذكر

س 183 - يعتبر تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية، والتي قد تفرض على الإدارة ضرورة

الاهتمام بها والقيام بمسؤولياتها تجاه المجتمع الذي تعيش فيه من القوى:

أ - الداخلية المحركة للتغيير

ب - الخارجية المحركة للتغيير

ج - الداخلية والخارجية المحركة للتغيير

د - جميع ما ذكر

س 184 - تبدأ مرحلة تشخيص الوضع الحالي ب :

أ - تخطيط برامج التغيير

ب - دراسة كل ما يتعلق بسيرورات المنظمة وأعمالها وأنشطتها وعلاقاتها مع البيئة المحيطة

بها

ج - تنفيذ التغيير

د - جميع ما ذكر

س 185 - من الاعتبارات التي يجب ان تأخذ في الحسبان عند تخطيط برامج التغيير :

أ - التغييرات السابقة

ب - المتأثرون بالتغيير

ج - المقاومة المتوقعة للتغيير

د - جميع ما ذكر

س 186- التغييرات السابقة من الاعتبارات التي ينبغي ان تأخذ في الحسبان عند :

أ - تحديد المشاكل الحقيقية

ب - تشخيص الوضع الحالي

ج - تخطيط برامج التغيير

د - لاشئ مما ذكر

س 187- من الاعتبارات التي تخذ في الحسبان حتى يكون فريق العمل فعالاً :

أ - العدد المثالي لإعضاء الفريق

ب - ضرورة تحديد اهداف الفريق بدقة ووضوح

ج - منح الفريق الاستقلالية في أعماله وقراراته

د - جميع ما ذكر

س 188- من أشكال مقاومة التغيير :

أ - الامتناع وعدم الموافقة بصمت

ب - رفض تنفيذ أي إجراءات التغيير

ج - التخريب والعنف السلبي

د - جميع ما ذكر

س 189- من أساليب الحد من مقاومة التغيير :

أ - تقديم حوافز للقوى المعوقة للتغيير، وذلك لاستمالتهم باتجاه التغيير

ب - تدريب الموظفين على الأساليب أو الإجراءات الجديدة وذلك لإزالة الخوف لديهم من الفشل بالقيام بالمهام الجديدة

ج - تشجيع القوى الإيجابية المؤيدة للتغيير وتشجيعها على الاستمرار في اتجاهاتها الإيجابية نحو التغيير

د - جميع ما ذكر

س 190- إعلام الموظفين مسبقاً بالتغيير الذي سيقع إجراؤه و استخدام التهديد بالعقاب من :

أ - شكل من أشكال مقاومة التغيير

ب - أسلوب للحد من مقاومة التغيير

ج- من اسباب مقاومة التغيير

د- جميع ما ذكر

س 191- التباطؤ في العمل بشكل عام يعتبر شكل من أشكال:

أ- دعم التغيير

ب- التغيير الجيد

ج- مقاومة التغيير

د- جميع ما ذكر

س 192 - شرح فوائد التغيير التي يمكن أن تجنيها المنظمة وعوائد ذلك على الموظف، وعلى كافة الأطراف الأخرى المتأثرة بالتغيير سواء كان العميل أو المورد أو غيرهم :

- أ- شكل من أشكال مقاومة التغيير
- ب- أسلوب للحد من مقاومة التغيير
- ج- شكل من أشكال مقاومة التغيير
- د- جميع ما ذكر

س 193 - يعتبر قياس النتائج المترتبة على تطبيق برامج التغيير وقياس أي انحرافات عن المعايير الموضوعية في خطة التغيير لتصحيح الأمور إزالة المعوقات من :

- أ - المتابعة والتقييم
- ب - فوائد مقاومة التغيير
- ج - اساليب الحد من مقامة التغيير
- د - لا شي من ما سبق

س 194 - أول مرحلة من مراحل ادارة التغيير هي :

- أ - تحديد المشاكل الحقيقية
- ب - تخطيط برامج التغيير
- ج - تشخيص الوضع الحالي
- د - جميع ماذكر

س 195- تشخيص الوضع الحالي تعتبر ..... من مراحل عملية التغيير .

- أ - المرحلة الاولى
- ب - المرحلة الرابعة
- ج - المرحلة الثانية
- د - لا شي من ما سبق

س 196- المرحلة الثانية من مراحل ادارة التغيير هي :

- أ - تنفيذ التغيير
- ب - تحديد المشاكل الحقيقية
- ج - اختيار الاستراتيجية الملائمة
- د - تخطيط برامج التغيير

س 197- المرحلة الثالثة من مراحل عملية التغيير :

- أ - تشخيص الوضع الحالي
- ب - تنفيذ التغيير
- ج - تخطيط برامج التغيير
- د - التعامل مع مقاومة التغيير

س 198- المرحلة السادسة من مراحل عملية التغيير :

- أ - تشخيص الوضع الحالي
- ب - تحديد المشاكل الحقيقية
- ج - تخطيط برامج التغيير
- د - لا شي من ما سبق

س 199 - من أهم الجوانب التي تشتمل عليها الجودة :

- أ - التركيز على العميل
- ب - التفاني في العمل
- ج - الصدق في التعامل مع الآخرين
- د - جميع ما ذكر

س 200- من أهم الإستراتيجيات في مجال الجودة :

- أ - تدريب الجودة المكثف
- ب - الضبط الإحصائي للجودة
- ج - تحسين الجودة
- د - جميع ما ذكر

س 201 - تتضمن المرحلة الأخيرة من نموذج سيرورة الإدارة الإستراتيجية جانبين هامين هما :

- أ - يتعلق بالرقابة على التنفيذ بما يضمن التنفيذ السليم وتصحيح الأوضاع واتخاذ الإجراءات التصحيحية في الوقت المناسب في حالة وجود أي انحرافات
- ب - يتعلق بسيرورة تقييم الإستراتيجيات المطبقة ومستويات انجاز الأهداف الموضوعية وخطط العمل
- ج - أ + ب
- د - لا شيء من ما سبق

س 202 - الهيكل التنظيمي الأكثر ملائمة لإدارة الجودة الشاملة يجب ان يكون :

- أ - افقيا او منبسطا flat
- ب - عموديا
- ج - افقيا او عموديا
- د - لا شيء مما ذكر

س 203- الهيكل التنظيمي الجديد الذي يتناسب مع ادارة الجودة الشاملة :

- أ - لا يجب ان يتضمن دور فرق العمل بداخله
- ب - يجب ان يتضمن دور فرق العمل بداخله
- ج - يجب ان يتضمن دور فرق العمل بداخله وخارجه
- د - جميع ما ذكر

س 204- إن الهيكل التنظيمي الطويل المبني على أساس وجود مستويات إدارية كثيرة:

- أ- لم يعد يتناسب مع المنظمات التي تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة
- ب- يتناسب مع المنظمات التي تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة
- ج- يتناسب مع المنظمات التي تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة والتي لا تطبقها
- د- جميع ما ذكر

**س 205- من المشاكل التي يسببها تغيير الهيكل التنظيمي :**

- أ - يضع حواجز بين الوحدات أو التقسيمات الإدارية، فيكون كل منها منفصلاً عن الآخر، نظراً للمبالغة في تقسيم العمل والتخصص.
- ب - بعد قمة الهرم التنظيمي عن قاعدته وطول خطوط الاتصال يضعف الروابط الاجتماعية بين الإدارة العليا وقاعدة الهرم التنظيمي
- ج - مركزية السلطة وبطء في اتخاذ القرارات وانجاز الأعمال
- د - جميع ما ذكر**

**س 206- حتى تتمكن المنظمة من تحقيق مستوى عالي من الجودة في منتجاتها فإن ذلك قد يتطلب:**

- أ- عدم إعادة هندسة السيرورات
- ب- عدم إعادة تصميم السيرورات بشكل جزئي أو كلي
- ج- إعادة تصميم السيرورات بشكل جزئي أو كلي وذلك حتى تنسجم السيرورات مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة**
- د- جميع ما ذكر**

**س 207 - من الاتجاهات التي ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة :**

- أ - التوسع الكبير في استخدام فرق العمل
- ب - تفويض سلطة اتخاذ القرار إلى المستويات الإدارية الأقل
- ج - تحويل بعض مهام إدارة الجودة الشاملة من دائرة الجودة إلى الدوائر الأخرى
- د - جميع ما ذكر**

**س 208- من مهام دائرة الجودة :**

- أ - تخطيط وتنفيذ أنظمة الجودة
- ب - متابعة وتقييم أنظمة الجودة
- ج - تنفيذ خطة التعليم والتدريب
- د - جميع ما ذكر**

**س 209- نجد أن دائرة الجودة :**

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

**س 210 - من العوامل المحددة التي تؤثر في اختيار الشكل التنظيمي :**

- أ- حجم المنظمة ونظرة الإدارة العليا لأهمية إدارة الجودة الشاملة
- ب- توفر الإمكانيات المالية والبشرية
- ج- سعة الانتشار الجغرافي للمنظمة
- د- جميع ما ذكر**

س 211 - من أهم العوامل المحدده لاختيار الشكل التنظيمي :

- أ - حجم المنظمة
- ب - نظرة الادارة العليا الى أهمية الجودة
- ج - توفير الامكانيات المالية للمنظمة
- د - جميع ما ذكر

س 212- هناك حاجة ماسة في كثير من المنظمات وخاصة الكبيرة منها لإنشاء:

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

س 213 - من أهم الصفات التي يجب ان تتوفر بالمدير المراد تعيينه مديراً لدائرة الجودة :

- أ - ان يكون لديه مهارات اتصال جيدة
- ب - ان يكون راغبا في رفع مستوى رضا العملاء واجراء تحسينات للجودة
- ج - أ + ب
- د - لا شي من ما سبق

س 214- تمكن سيرورة هندسة الجودة من :

- أ- ترجمة مبدأ التحسين المستمر إلى أفعال وأعمال غير ملموسة لإنجاح سيرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات والمنظمات.
- ب- ترجمة مبدأ التحسين المستمر إلى أفعال وأعمال ملموسة لإنجاح سيرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات والمنظمات.
- ج- ترجمة مبدأ التحسين المستمر إلى أفعال وأعمال غير مستمرة لإنجاح سيرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات والمنظمات.
- د- جميع ما ذكر

س 215- يمكن اعتبار تشخيص الجودة الشاملة سيرورة لأنه :

- أ- متكون من مراحل وعندما تنتهي آخر مرحلة نعيد المرحلة الأولى بالاعتماد على التغذية الراجعة
- ب- يتطلب مدخلات (وثائق ومقابلات وملاحظات)
- ج- يحول المدخلات إلى مخرجات (تشخيص كفي وكمي ومالي)
- د- جميع ما ذكر

س 216- يعتبر مبدا التشخيص المستمر من المبادئ :

- أ - الثانوية في ادارة الجودة الشاملة
- ب - الفرعية في ادارة الجودة الشاملة
- ج - الاساسية في ادارة الجودة الشاملة
- د - جميع ما ذكر

س 217 - قوى داخلية تؤثر على تفكير الفرد وتوجه السلوك الإنساني باتجاه الهدف الذي يشبع حاجات الفرد ورغباته غير المشبعة هي :

أ - الدوافع

ب - الحوافز

ج - الدوافع والحوافز

د - جميع ما ذكر

س 218 - قوى خارجية تؤثر بشكل أو بآخر في السلوك الإنساني هي :

أ - الدوافع

ب - الحوافز

ج - الدوافع والحوافز

د - جميع ما ذكر

س 219 - الحوافز هي :

أ - قوى داخلية

ب - قوى داخلية وخارجية

ج - قوى خارجية

د - لا شيء من ما سبق

س 220 - تصنف الحوافز الى :

أ - حوافز حسب طبيعتها

ب - حوافز حسب المستفيدين

ج - أ + ب

د - لا شيء من ما سبق

س 221 - تصنف الحوافز من حيث طبيعتها الى :

أ - الحوافز المادية

ب - الحوافز المعنوية

ج - حوافز مادية ومعنوية

د - جميع ما ذكر

س 222 - تصنف الحوافز حسب المستفيدين الى :

أ - حوافز فردية وجماعية

ب - جماعية

ج - فردية

د - لا شيء من ما سبق

س 223 - الزيادة في الأجر، يجب أن يأخذ أشكالاً مختلفة في عقود النشاطات الخاصة لمفاوضات دورية ومن تلك الأشكال :

أ - مكافأة مالية

ب - الارتقاء التصنيفي

ج - الارتقاء في سلم المسؤوليات

د - جميع ما ذكر

- س 224- يمكن تعريف فريق العمل على أنه :
- أ- مجموعة من الأفراد يعملون مع بعضهم لأجل تحقيق أهداف غير محددة.
- ب- مجموعة من الأفراد يعملون مع بعضهم لأجل تحقيق أهداف محددة ومشاركة
- ج- مجموعة من الأفراد يعملون مع بعضهم لأجل تحقيق أهداف غير مشتركة
- د- جميع ما ذكر

س 225- دليل تشخيص هندسة الجودة الشاملة :

- أ- خمسة مواضيع أساسية
- ب- ستة مواضيع أساسية
- ج- سبعة مواضيع أساسية
- د- جميع ما ذكر

س 226 - يستعمل دليل تشخيص الهندسة الجودة الشاملة لي :

- أ - تفادي وقوع مشاكل الجودة
- ب - معرفة مشاكل الجودة
- ج - حل مشاكل الجودة
- د - لا شيء من ما سبق

س 227 - مراحل هندسة الجودة الشاملة :

- أ - تشخيص الجودة
- ب - مشروع الجودة
- ج - تنفيذ مشروع الجودة
- د - تقييم تنفيذ مشروع الجودة
- هـ - جميع ما ذكر

س 228 - من مشاكل الجودة التي تدخل في اطار المحور الرئيسي لتنظيم العمل ما عدا :

- أ - معالجة الغيابات
- ب - تعدد الكفاءات
- ج - الاستقلالية في العمل
- د - توقيت العمل

س 229 - من مشاكل الجودة التي تدخل في اطار المحور الرئيسي لظروف العمل ما عدا :

- أ - الحمل والعبء المادي للعمل
- ب - الأجهزة واللوازم
- ج - القواعد والاجراءات
- د - أ + ب

س 230 - مشاكل الجودة المتعلقة إعداد وتهيئة وترتيب الأماكن والمحلات تدخل في إطار المحور الرئيسي :

أ - ظروف العمل

ب- تنظيم العمل

ج- إدارة الوقت

د- جميع ما ذكر

س 231 - مشاكل الجودة المتعلقة بالعلاقات مع المصالح المحيطة يدخل ضمن إطار المحور الرئيسي :

أ - إتصال - التنسيق - التشاور

ب - ظروف العمل

ج - تنظيم العمل

د - جميع ما ذكر

س 232- مشاكل الجودة المتعلقة بالأشياء المؤذية والمضرة تدخل في إطار المحور الرئيسي :

أ- ظروف العمل

ب- تنظيم العمل

ج- إدارة الوقت

د- جميع ما ذكر

س 233 - مشاكل الجودة المتعلقة بالقواعد والإجراءات تدخل في إطار المحور الرئيسي :

أ- التدريب المندمج

ب- الاتصال والتنسيق والتشاور (إ. ت. ت)

ج- تنظيم العمل

د- جميع ما ذكر

س 234- مشاكل الجودة المتعلقة باحترام الآجال تدخل في إطار المحور الرئيسي :

أ- التنفيذ الاستراتيجي

ب- إدارة الوقت

ج- تنظيم العمل

د- جميع ما ذكر

س 235- من مشاكل الجودة التي تدخل في إطار المحور الرئيسي لإدارة الوقت :

أ - احترام الآجال

ب - الاعمال التي لم يقع القيام بها كما ينبغي

ج - الهيكل التنظيمي

د - أ + ب

س 236 - من مشاكل الجودة المتعلقة التي تدخل ضمن المحور الرئيسي إتصال - التنسيق -  
التشاور :

- أ - افقي وعمودي
- ب - الاجهزة والمعدات الخاصة
- ج - بين المنتخبين والموظفين
- د - جميع ما ذكر

س 237- مشاكل الجودة المتعلقة بتوزيع الاعمال والمهمات و الاهتمام بالعمل تدخل في اطار  
المحور الرئيس :

- أ - ظروف العمل
- ب- تنظيم العمل
- ج- ادارة الوقت
- د- جميع ما ذكر

س 238- مشاكل الجودة المتعلقة بإرسال المعلومات تدخل في اطار المحور الرئيسي :

- أ - ظروف العمل
- ب - اتصال - تنسيق - تشاور ( أ ، ت ، ت )
- ج - التنفيذ الاستراتيجي
- د - جميع ما ذكر

س 239 - مشاكل الجودة المتعلقة بالاجهزة واللوازم تدخل في اطار المحور الرئيس :

- أ - ادارة الوقت
- ب - اتصال - تنسيق - تشاور ( أ ، ت ، ت )
- ج - ظروف العمل
- د - تنظيم العمل

س 240 - مشاكل الجودة المتعلقة بالتدريب والتغيير التقني تدخل في اطار المحور الرئيس :

- أ - اتصال - تنسيق - تشاور ( أ ، ت ، ت )
- ب - تنظيم العمل
- ج - ادارة الوقت
- د - لاشي مما سبق

س 241 - مشاكل الجودة المتعلقة بملائمة التدريب مع التشغيل تدخل ضمن المحور الرئيسي :

- أ - إتصال - التنسيق - التشاور
- ب - ظروف العمل
- ج - تنظيم العمل
- د - التدريب المندمج

س 242 - مشاكل الجودة المتعلقة بالكفاءات المتوفرة تدخل في إطار المحور الرئيس :

أ - ظروف العمل

ب - تنظيم العمل

ج - التدريب المندمج

د - ادارة الوقت

س 243- مشاكل الجودة المتعلقة بتجزئة الاهداف تدخل في إطار المحور الرئيس :

أ - ادارة الوقت

ب - التنفيذ الاستراتيجي

ج - التدريب المندمج

د - ظروف العمل

س 244- " أحيانا أجد نفسي أمام تكديس السلع يمنعني من الانتقال من مكان إلى آخر " هذه جملة استشهادية تدخل ضمن إطار المحور الرئيسي:

أ- ظروف العمل

ب- تنظيم العمل

ج- إدارة الوقت

د- جميع ما ذكر

س 245- " العمل يتعطل عندما يتغيب الموظف المكلف بإدخال البيانات في الحاسب الآلي" هذه جملة استشهادية تدخل ضمن إطار المحور الرئيس :

أ- التدريب المندمج

ب- الاتصال والتنسيق والتشاور (إ. ت. ت).

ج- تنظيم العمل

د- جميع ما ذكر

س 246- " المكالمات التليفونية تمنعني من القيام بعمل في الوقت المحدد" هذه جملة استشهادية تدخل ضمن إطار المحور الرئيسي :

أ- التدريب المندمج

ب- تنظيم العمل

ج- إدارة الوقت

د- جميع ما ذكر

س 247- " أعد برنامج العمل بالتشاور مع المسؤول عن الإنتاج، ولكن هذا الأخير يغير البرنامج دون إعلامي وهذا يعطلي كثيرا " هذه جملة استشهادية تدخل ضمن إطار المحور الرئيسي:

أ- ظروف العمل

ب- التنفيذ الاستراتيجي

ج - اتصال - تنسيق - تشاور (إ. ت. ت)

د- جميع ما ذكر

س 248 - " اقوم بتنفيذ ما يطلب مني دون ان افهم الاهداف المرتقبة في المنظمة " هذه جملة استشهادية تدخل في اطار المحور الرئيس :

أ - التنفيذ الاستراتيجي

ب - تنظيم العمل

ج- اتصال - تنسيق - تشاور (إ. ت. ت)

د - لاشئ مما سبق

س 249 - المرحلة الرابعة من مراحل سيرورة التدريب في الجودة :

أ - تحديد الإحتياجات التدريبية

ب - التحضير للبرنامج وتجهيز المادة التدريبية

ج - تنفيذ برنامج التدريب

د - تقييم البرنامج التدريبي

س 250- من مراحل سيرورة التدريب في الجودة :

أ - تصميم البرنامج التدريبي

ب - تأسيس تنظيم للتدريب

ج - تنفيذ برنامج التدريب

د - جميع ما ذكر

س 251 - من الاهداف التي يسعى تدريب الجودة الى تحقيقها :

أ - زيادة معلومات الموظف المتدرب بخصوص المواضيع المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة

ب - تحسين مهارات الموظف المتدرب الجودة المتعددة حتى يتمكن أن يؤدي عمله بشكل أكثر فعالية

ج - تغيير اتجاهات attitude الموظف المتدرب كي تصبح اتجاهات أكثر ايجابية نحو الشغل

د - جميع ما ذكر

س 252- لكي يقع ترجمة ثقافة الجودة الشاملة إلى مخططات استراتيجية للجودة الشاملة

نختار:

أ- القيم التي توجه اختياراتنا للأهداف والتي ستكون محركاً لتنفيذها وتقييمها

ب- المبادئ التي توجه اختياراتنا للأهداف والتي ستكون محركاً لتنفيذها وتقييمها

ج- القيم والمبادئ التي توجه اختياراتنا للأهداف والتي ستكون محركاً لتنفيذها وتقييمها

د- لا شيء مما ذكر

س 253- لصياغة المخطط التنفيذي لإدارة الجودة الشاملة:

أ- نقوم بتجميع الأهداف الاستراتيجية والتكتيكية الموجودة المخطط الاستراتيجي إلى أهداف تنفيذية وعملية

ب- نقوم بتجزئة الأهداف الاستراتيجية والتكتيكية الموجودة في المخطط الاستراتيجي إلى

أهداف تنفيذية وعملية.

ج- نقوم بتأليف الأهداف الاستراتيجية والتكتيكية الموجودة في المخطط الاستراتيجي إلى أهداف تنفيذية وعملية

د- جميع ما ذكر

س 254- يمكن المخطط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة من تحديد:

- أ- الأهداف الاستراتيجية لبرنامج الجودة الشاملة وتفصيلها إلى أهداف تنفيذية
- ب- الأهداف الاستراتيجية لبرنامج الجودة الشاملة وتفصيلها إلى أهداف عملية
- ج- الأهداف الاستراتيجية لبرنامج الجودة الشاملة وتفصيلها إلى أهداف تكتيكية
- د- جميع ما ذكر

س 255 - عندما يقع تنفيذ الأهداف التنفيذية لسيرورة ادارة الجودة الشاملة فهذه الاهداف تساهم في :

- أ - تحقيق الاهداف التكتيكية وتحقيق الاهداف التكتيكية يساهم في عدم تحقيق الاهداف الاستراتيجية.
- ب - تحقيق الاهداف التكتيكية وتحقيق الاهداف التكتيكية يساهم في تحقيق الاهداف الاستراتيجية
- ج - عدم تحقيق الاهداف التكتيكية وتحقيق الاهداف التكتيكية يساهم في تحقيق الاهداف الاستراتيجية
- د - لا شيء من ما سبق

س 256 - عندما يقع تنفيذ الاهداف التنفيذية لسيرورة ادارة الجودة الشاملة فهذه الاهداف تساهم في :

- أ - تحقيق الاهداف التكتيكية وتحقيق الاهداف التكتيكية يساهم في عدم تحقيق الاهداف الاستراتيجية.
- ب - تحقيق الاهداف التكتيكية وتحقيق الاهداف التكتيكية يساهم في عدم تحقيق الاهداف الاستراتيجية
- ج - عدم تحقيق الاهداف التكتيكية وتحقيق الاهداف التكتيكية يساهم في تحقيق الاهداف الاستراتيجية
- د - لا شيء من ما سبق

س 257- إن نجاح برنامج الجودة الشاملة مرتبط بجودة نظم المعلومات التي تعتمد بالأساس على جداول القيادة الاستراتيجية والتي بدورها تساعد على تحسين جودة:

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

س 258- تعتبر عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية:

- أ- 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 المشاكل المتعلقة بالمنظمة في نفس الوقت وبلوغ العديد من الأهداف بطريقة منسقة
- د- جميع ما ذكر

- س 259- تقوم عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية بتنظيم المفاوضات المهنية بين :
- أ- المدى القصير عبر الحوار المباشر بين مرتبتين تنظيميتين متتاليتين  
ب- المدى الطويل عبر الحوار المباشر بين مرتبتين تنظيميتين متتاليتين  
ج- المدى القصير والطويل عبر الحوار المباشر بين مرتبتين تنظيميتين متتاليتين  
د- لا شيء مما ذكر

- س 260 - يتضمن عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية بانتقاء بعض الأهداف الأولية (أقل من عشرة أهداف)، لمدة محددة بستة أشهر من خلال :
- أ - تشخيص مشاكل الجودة  
ب - المخططات الإستراتيجية  
ج - التنفيذية لإدارة الجودة الشاملة  
د - جميع ما ذكر

- س 261- تقدم الإدارة اللوجستية " إدارة سلسلة الإمداد " خرائط سيرورات التي يمكن استعمالها في إدارة الجودة الشاملة فبذلك يقع إدماج المنطق اللوجستي في إدارة الجودة الشاملة ليصبح عبارة عن:
- أ- منظومة مثلى من القرارات تؤدي إلى التميز  
ب- منظومة غير مثلى من القرارات تؤدي إلى التميز  
ج- منظومة عشوائية من القرارات لا تؤدي إلى التميز  
د- لا شيء مما ذكر

- س 262 - يتم تنفيذ مشروع الجودة على :
- أ - مرحلتين  
ب - ثلاثة مراحل  
ج - أربعة مراحل  
د - جميع ما ذكر

- س 263- يتم تنفيذ مشروع الجودة على مرحلتين هما :
- أ - اعداد الفعل الملموس  
ب - تنفيذ الفعل  
ج - أ + ب  
د - لا شيء من ما سبق

- س 264 - من عناصر نجاح تنفيذ مشروع الجودة :
- أ - المعرفة والمعرفة العملية  
ب - مهارات شخصية واجتماعية  
ج - مهارات تقنية والقدرة والرغبة على الفعل والعمل  
د - جميع ما سبق

س 265 - في هذه المرحلة يقع الإنجاز الفعلي للأفعال المقترحة في مشروع الجودة وعادة ما يكون إنجاز طويل نسبياً باعتبار أنه يمتد على عدة أشهر :

**أ - تنفيذ الفعل**

ب - اعداد الفعل الملموس

ج - أ + ب

د - لا شيء من ما سبق

س 266 - في مرحلة تنفيذ الفعل يفترض ان نفترض لا بد من :

أ - دورية سريان المعلومة بين الأشخاص فقط

ب - إستمرارية المتابعة والمراقبة لسيرورة تنفيذ مشروع الجودة الشاملة

ج - دورية سريان المعلومة بين الأشخاص

**د - ب + ج**

س 267 - جدول مشروع الجودة يتكون من :

أ - خانات أفقية تمثل النقاط السوداء

ب - خانات عمودية تمثل مجالات الحلول 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

س 268 - ما هي المجالات الستة لمشاكل الجودة التي يتكون منها جدول المشروع :

أ - ظروف العمل وتنظيم العمل

ب - إدارة الوقت والتدريب المندمج

ج - التنفيذ الاستراتيجي والاتصال والتنسيق والتشاور

**د - جميع ما ذكر**

س 269 - يدير المستشار في الجودة لقاءات مع مختلف الأطراف داخل المنظمة تمكنه من

دراسة المجالات الستة لمشاكل الجودة والتي منها :

أ - ظروف العمل

ب - تنظيم العمل

ج - التدريب المندمج

**د - جميع ما ذكر**

س 270 - تقييم تقدم إنجاز البرنامج التنفيذي للجودة الشاملة يمكن من معرفة :

أ - ما أنجز من أهداف

ب - ما لم ينجز من أهداف

ج - ما هي الأهداف التي في طور الإنجاز

**د - جميع ما ذكر**

س 271 - تقييم تنفيذ مشروع الجودة الشاملة يكون بإستعمال :

أ - سيرورة برنامج الجودة

ب - الجودة الشاملة

ج - سيرورة تشخيص الجودة الشاملة

د - جميع ماسبق

س 272 - يمكن نشر ثقافة الجودة الشاملة بواسطة :

أ - إدارة الكفاءات بخريطة السيرورات

ب - إدارة الكفاءات بخرائط الوظائف

ج - إدارة الكفاءات بخرائط الهيكل التنظيمي

د - جميع ما ذكر

س 273 - يعرف جدول القيادة بكونه نظام يتكون من:

أ - مجموعة أشخاص يقع إعدادها وتنظيمها لإنجاز أعمال وأهداف مستحقيها

ب - مجموعة مؤشرات يقع إعدادها وتنظيمها لإنجاز أعمال وأهداف مستحقيها

ج - مجموعة مخططات يقع إعدادها وتنظيمها لإنجاز أعمال وأهداف مستحقيها

د - جميع ما ذكر

س 274 - يرتكز جدول القيادة في اعداده على :

أ - ثلاثة مبادئ

ب - اربعة مبادئ

ج - سبعة مبادئ

د - لاشئ مما ذكر

س 275 - يرتكز جدول القيادة في تحضيره على ثلاثة مبادئ هي :

أ - إدماج الأهداف الإستراتيجية لإدارة الجودة الشاملة في جدول القيادة

ب - تبويب مؤشرات النتائج الحالية وإنتاج الطاقات الممكنة المرتبطة بإدارة الجودة الشاملة

ج - اختيار المؤشرات الكيفية والكمية والمالية، لتصميم وتنفيذ وتقييم إدارة الجودة الشاملة

د - جميع ما ذكر

س 276 - طبيعة المؤشر في جدول القيادة يكون :

أ - كيفي

ب - كمي

ج - مالي

د - جميع ما ذكر

**س 277- المؤشر هو :**

أ - معلومة لها معنى خاص لمستعملها وهو ناتج عن مجموعة صغيرة من المعلومات التي لها مدلوليه خاصة بالنظر إلى الأهداف الإستراتيجية المرسومة في أول الفترة ويقع تحيينها وتحليلها بصفة منتظمة

ب - إشارة تضيء عند تسجيل فارق بين الأهداف المرسومة والأهداف الحقيقية المسجلة والتي تستدعي بالتالي أخذ قرار

**ج- أ + ب**

د - لا شي من ما سبق

**س 278- تسجيل البيانات في جدول القيادة يكون :**

أ- يومي وأسبوع

ب- شهري وكل ثلاثة أشهر

**ج- يومي وأسبوعي شهري وكل ثلاثة أشهر وكل ستة أشهر**

د- جميع ما ذكر

**س 279 - تسجيل البيانات يمكن أن يكون :**

أ- يومي

ب- أسبوعي

ج- شهري

**د- جميع ما ذكر**

**س 280 - العدد الاجمالي للأهداف في عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية يساوي:**

أ- عدد الأهداف الأولية

ب- عدد الأهداف الثانوية

**ج- عدد الأهداف الأولية + عدد الأهداف الثانوية**

د- لا شيء مما ذكر

**س 281- يتم تنفيذ مشروع الجودة على:**

**أ- مرحلتين**

ب- ثلاثة مراحل

ج- أربعة مراحل

د- جميع ما ذكر

**س 282- 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 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

س 283 - المخططات الاستراتيجية والتنفيذية تقوم بدور المرجع لتقييم أداء مشروع الجودة وبالتالي معرفة نجاعته من ناحية :

أ - فاعليتها

ب - كفاءتها

ج - ملائمتها

د - جميع ما ذكر

س 284 - نحدد الفترة الزمنية لتحقيق هذه الأهداف ونختار بصفة عامة مدة سنة لمثل هذه المخططات التنفيذية :

أ - المخطط الاستراتيجي

ب - المخطط التنفيذي

ج - أ + ب

د - لا شيء من ما سبق

س 285 - نحدد الفترة الزمنية لتحقيق هذه الأهداف ونختار بصفة عامة مدة عشرة سنوات لمثل هذه المخططات الاستراتيجية :

أ - المخطط الاستراتيجي

ب - المخطط التنفيذي

ج - أ + ب

د - لا شيء من ما سبق

س 286 - الفارق بين المعرفة العملية المطلوب الوصول إليها والمعرفة العملية التي تحققت فعلياً يمكن التعرف عليه بواسطة:

أ - شبكة الكفاءات

ب- شبكة التقييم الذاتي للوقت

ج- شبكة التفويضات

د- جميع ما ذكر

س 287 - الفارق بين المهارات الاجتماعية المطلوب الوصول إليها و المهارات الإجتماعية التي تحققت فعلياً يمكن التعرف عليها بواسطة :

أ - شبكة الكفاءات

ب- شبكة التقييم الذاتي للوقت

ج- شبكة التفويضات

د- جميع ما ذكر

س 288 - الفارق بين الرغبة في الفعل و العمل المطلوب الوصول إليها و الرغبة في الفعل و العمل التي تحققت فعلياً يمكن التعرف عليها بواسطة :

أ - شبكة الكفاءات

ب- شبكة التقييم الذاتي للوقت

ج- شبكة التفويضات

د- جميع ما ذكر

س 289- أعمال يقع المحافظة عليها وأعمال يقع تفويضها وأعمال يقع تحويلها تدخل في :

- أ - نوعية النشاط
- ب - الحاجة الحقيقة
- ج - التطور المراد
- د - قيمة مضافة

س 290- التطور المراد في التحليل الذاتي للوقت يمكن من معرفة الأعمال التي سيتم:

- أ - الحفاظ عليها
- ب- تفويضها
- ج - تحويلها
- د - جميع ما ذكر

س 291 - شبكة التحليل الذاتي للوقت تساعد في تقييم تنفيذ مشروع الجودة من خلال توفير معلومات عن:

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

س 292 - الباث في التحليل الذاتي للوقت :

- أ - الشخص الغير متسبب في الفعل الملموس
- ب - الشخص المتسبب في الفعل الملموس
- ج - الشخص الغير متسبب في الفعل الغير الملموس
- د - جميع ما ذكر

س 293- الانزلاق الوظيفي في التحليل الذاتي للوقت يدخل :

- أ - نوعية النشاط
- ب - القيمة المضافة
- ج- الاحلالية الحقيقة
- د- جميع ماسبق

س 294 - قيادة استراتيجية و وقاية من المشكل في التحليل الذاتي للوقت يدخل :

- أ - نوعية النشاط
- ب - القيمة المضافة
- ج- الحاجة الحقيقة
- د- جميع ماسبق

**س 295- في دورية سريان المعلومة بين الاشخاص نفترض أن :**  
**أ - وجود منظومة إعلامية من قبل الإدارة والمسؤولين على السيرورات وذلك لأنها المرحلة النهائية للتنفيذ الفعلي**

- ب - عدم وجود منظومة إعلامية من قبل الإدارة والمسؤولين على السيرورات وذلك لأنها المرحلة النهائية للتنفيذ الفعلي  
ج - نفترض وجود منظومة إعلامية من قبل الإدارة والمسؤولين على السيرورات وذلك لأنها ليست المرحلة النهائية للتنفيذ الفعلي  
د - لا شيء من ما سبق

**س 296- الاشخاص المنتمون للسيرورة هم :**  
**أ - هؤلاء الأشخاص يتم إشراكهم في إعداد المشروع ثم يتم إعلامهم بصفه غير منتظمة خلال التنفيذ بمدى تقدم الإنجاز الذي يساهمون فيه بصفه مباشره**  
**ب - هؤلاء الأشخاص يتم إشراكهم في إعداد المشروع ثم يتم إعلامهم بصفه منتظمة خلال التنفيذ بمدى تقدم الإنجاز الذي يساهمون فيه بصفه مباشره**  
ج - هؤلاء الأشخاص يتم إشراكهم في إعداد المشروع ثم يتم إعلامهم بصفه منتظمة خلال التنفيذ بمدى تقدم الإنجاز الذي يساهمون فيه بصفه غير مباشره  
د - لا شيء من ما سبق

**س 297- لقد ازدادت أهمية القيادة في المنظمات المتبنية لمنهجية إدارة الجودة الشاملة وذلك حتى تتمكن هذه المنظمات من:**

- أ- 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**

**س 298- على الرغم من أن الرؤية القيادية يمكن أن تنبعث من ذهن قائد واحد إلا أن منهجية إدارة الجودة الشاملة :**

- أ- ضرورة مشاركة الأطراف المعنية وأصحاب المصالح Stakeholders من موظفين وعملاء وموردين وغيرهم في وضع الرؤية القيادية**  
ب- عدم ضرورة مشاركة الأطراف المعنية وأصحاب المصالح من موظفين وعملاء و موردين وغيرهم في وضع الرؤية القيادية  
ج- إقصاء الأطراف المعنية و أصحاب المصالح من موظفين وعملاء و موردين وغيرهم في وضع الرؤية القيادية  
د- جميع ما ذكر

**س 299- من الجدير بالذكر أن الرؤية القيادية تتمحور حول العميل بحيث تعكس:**

- أ- قيم المنظمة  
ب- فلسفة المنظمة  
**ج- قيم المنظمة وفلسفتها**  
د- لا شيء مما ذكر

س 300- الرؤية القيادية يمكن ان تنبعث من :

أ - ذهن قائد واحد

ب - ذهن قائدين

ج - ذهن أكثر من قائد

د - لا شيء من ما سبق

س 301 - على الرغم من أن الرؤية القيادية يمكن أن تنبعث من ذهن قائد واحد إلا أن منهجية إدارة الجودة الشاملة :

أ- ضرورة مشاركة الأطراف المعنية وأصحاب المصالح Stakeholders من موظفين

وعملاء وموردين وغيرهم في وضع الرؤية القيادية

ب- عدم ضرورة مشاركة الأطراف المعنية وأصحاب المصالح من موظفين و عملاء و موردين وغيرهم في وضع الرؤية القيادية

ج- إقصاء الأطراف المعنية و أصحاب المصالح من موظفين و عملاء و موردين وغيرهم في وضع الرؤية القيادية

د- جميع ما ذكر

س 302- من أمثلة صياغة الرؤية القيادية :

أ - استلام العملاء لطلباتهم حسب المواصفات بالضبط

ب - الخدمة الممتازة هي شعارنا في تقديم منتجات ذات كفاءة عالية

ج - نحن شركة نخدم عملائنا ونعامل موظفينا بعدالة ونضمن ربحاً عادلاً لمساهميننا

د - جميع ما ذكر

س 303 - من الصعوبات التي تقف حجر عثرة أمام فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة؟

أ - اتجاهات المرؤوسين و ميولهم وعدم وضوح مهام العمل وواجباته

ب - إهتزاز الثقة بين القائد و المرؤوسين

ج - عدم التزام الاداره العليا بممارسة الشعارات التي ترفعها

د - جميع ما ذكر

س 304- جودة التصنيع داخل الشركة تعتبر:

أ- نقطة ضعف

ب- نقطة قوة

ج- فرصة

د- جميع ما ذكر

س 305 - زيادة الطلب على منتج معين تكون من :

أ - الفرص

ب - التهديدات

ج - الضعف

د - جميع ما ذكر

س 306- صدور قرارات بتشديد المعايير تكون من :

أ - الفرص

ب - التهديدات

ج - الضعف

د - جميع ما ذكر

س 307- عدم كفاءة التدريب داخل الشركة تعتبر :

أ - نقطة ضعف

ب- نقطة قوة

ج- فرصة

د- جميع ما ذكر

308 - تحليل البيئة الداخلية للمنظمة يمكن من التعرف على :

أ- الفرص والتهديدات

ب- نقاط القوة ونقاط الضعف

ج- نقاط القوة ونقاط الضعف و الفرص والتهديدات

د- لا شيء مما ذكر

س 309 - إذا كانت النتائج الحالية أحسن من النتائج المتوقعة فإن الفارق يكون إيجابياً متعتبر

نتائجه :

أ - نقاط قوة

ب - نقاط ضعف

ج - نقاط قوة وضعف

د - لا شيء من ما سبق

س 310 - إذا كانت النتائج الحالية أسوء من النتائج المتوقعة فإن الفارق يكون سلبياً وتعتبر هذه

النتائج :

أ - نقاط قوة

ب - نقاط ضعف

ج - نقاط قوة وضعف

د - لا شيء من ما سبق

س 311 - تحليل البيئة الخارجية يقصد به :

أ - تقوم المنظمة بتحليل البيئة الخارجية من حيث الفرص المتاحة والتهديدات المتوقعة

ب - تقوم المنظمة بتحليل البيئة الداخلية من حيث الفرص المتاحة والتهديدات المتوقعة

ج - أ + ب

د - لا شيء من ما سبق

س 312 - من الحالات التي تقوم المنظمة بتحليل البيئة الخارجية من حيث الفرص المتاحة

والتهديدات المتوقعة :

أ - تقييم المنافسين الحاليين والمتوقعين وما هي نقاط القوه والضعف لديهم

ب - تقييم الموردين الحاليين والمتوقعين

ج - المتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية المحيطة

د - جميع ما ذكر

س 313 - تحدي الأسواق والعملاء الحاليين والمتوقعين بالإضافة إلى تحليل سلوك المستهلك تكون هذه الحالة في تحليل للبيئة :

أ - الداخلية والخارجية

ب - الخارجية

ج - الداخلية

د - لا شيء من ما سبق

س 314 - تغير متطلبات العملاء يعتبر :

أ - فرصة

ب - تهديد

ج - نقطة ضعف

د - لا شيء مما ذكر

س 315 - تعتبر سياسات الجودة :

أ- المرشد العام للموردين أثناء أداء واجباتهم

ب- المرشد العام للعملاء أثناء أداء واجباتهم

ج- المرشد العام للموظفين أثناء أداء واجباتهم

د- لا شيء مما ذكر

س 316- تتضمن سياسات الجودة التأكيد على :

أ- 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

س 317- تسعى برامج تحسين الجودة إلى تطوير :

أ- السيرورات داخل المنظمة

ب- السيرورات خارج المنظمة

ج- البيئة الخارجية

د- لا شيء مما ذكر

س 318 - ينبغي أن يتضمن برنامج تحسين الجودة جميع المعلومات عن تكلفة مشاكل الجودة وخاصة:

أ- التكلفة الغير خفية

ب- التكلفة الخفية

ج- التكلفة المباشرة

د- جميع ما ذكر

س 319 - تسعى برامج تحسين الجودة إلى تطوير :

أ - السيرورات داخل المنظمة

ب- السيرورات خارج المنظمة

ج- البيئة الخارجية

د- لا شيء مما ذكر

س 320 - ينبغي أن يتضمن برنامج تحسين الجودة جميع المعلومات عن تكلفة مشاكل الجودة وخاصة :

- أ - التكلفة الغير خفية
- ب- التكلفة الخفية
- ج- التكلفة المباشرة
- د- جميع ما ذكر

س 321 - الإدارة الفعالة في الجودة الشاملة هي التي تنشئ :

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

س 322- المقصود بتمكين الموظف:

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

س 323- للتمكين دور أساسي في تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة ويقول دافيد ستيفن: (أن التمكين مهم لأن على الموظفين أن يكونوا :

- أ- غير جاهزين لأجل إجراء التغييرات المطلوبة في تطبيق إدارة الجود الشاملة
- ب- جاهزين لأجل إجراء التغييرات المطلوبة في تطبيق إدارة الجود الشاملة
- ج- جاهزين لإفشل إجراء التغييرات المطلوبة في تطبيق إدارة الجود الشاملة
- د- جميع ما ذكر

س 324 - من أنظمة الجودة التي تطبق في منهج إدارة الجودة الشاملة :

- أ - أنظمة التفنيش
- ب - أنظمة الضبط
- ج - أنظمة توكيد الجودة و إدارة الجودة الشاملة
- د - جميع ما ذكر

س 325 - الأدوات المستخدمة في الضبط الاحصائي للجودة :

- أ - تسعة ادوات
- ب - ستة ادوات
- ج - اربعة ادوات
- د - سبعة ادوات

**س 326 - من الأدوات المستخدمة في الضبط الإحصائي للجودة :**

- أ - الانتشار وخرائط الرقابة
- ب - تحليل باريتو و خريطة المتابعة
- ج - قائمة التراجع
- د - جميع ما ذكر

**س 327 - الأيزو ISO هي :**

- أ - منظمة الدولية للتوحيد القياسي
- ب - شمولها لفكرة عدم الاختلاف الممكن عندما تتواجد المواصفات القياسية
- ج - منظمة غير حكومية
- د - جميع ما ذكر

**س 328- يمكن تعريف الاتصال Communication بأنه:**

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

**س 329 - ركزت المنظمة العالمية للمعايير على**

- أ - أهمية دور الإدارة الوسطى في نظام إدارة الجودة وإيجاد مناخا جيدا للعمل من خلال القيادة الجيدة.
- ب - أهمية دور الإدارة العليا في نظام إدارة الجودة وإيجاد مناخا جيدا للعمل من خلال القيادة الجيدة
- ج - أهمية دور الإدارة الدنيا في نظام إدارة الجودة وإيجاد مناخا جيدا للعمل من خلال القيادة الجيدة
- د - لا شي من ما سبق

**س 330 - أضافة المنظمة العالمية للمعايير ان دور الإدارة العليا يكمن في :**

- أ - وضع سياسة الجودة واهدافها في المنظمة
- ب - ضمان التركيز على احتياجات العميل
- ج - ضمان توفير الموارد الضرورية
- د - جميع ما ذكر

**س 331 - نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة مرتبط بالالتزام في :**

- أ - في كافة المستويات الإدارية وتطبيقها على مستوى المنظمة ككل
- ب - في كافة المستويات الإدارية وتطبيقها على مستوى المنظمة كاقسام
- ج - أ + ب
- د - لا شي من ما سبق

س 332- الأيزو 9000:2000 ISO هو :

- أ - عبارة عن مجموعة من ثلاث وحدات منفردة ولكنها تتعلق ببعضها البعض من المواصفات القياسية العالمية الخاصة بنظام إدارة الجودة
- ب - عبارة عن مجموعة من اربعة وحدات منفردة ولكنها تتعلق ببعضها البعض من المواصفات القياسية العالمية الخاصة بنظام إدارة الجودة
- ج - عبارة عن مجموعة من خمسة وحدات منفردة ولكنها تتعلق ببعضها البعض من المواصفات القياسية العالمية الخاصة بنظام إدارة الجودة
- د - لا شي من ما سبق

س 333- عضوية الأيزو ( ISO ) مفتوحة إلى :

- أ- الشركات الصناعية والتي تعتبر مسئولة على توحيد المواصفات لبلادها (عضو واحد لكل بلد).
- ب- مكاتب الاستشارات في الجودة أو المشابهة والتي تعتبر مسئولة على توحيد المواصفات لبلادها (عضو واحد لكل بلد).
- ج- مراكز المواصفات الوطنية أو المشابهة والتي تعتبر مسئولة على توحيد المواصفات لبلادها (عضو واحد لكل بلد).
- د- جميع ما ذكر

س 334- العضوية في منظمة الأيزو (ISO) كالاتي:

- أ- عضو عامل
- ب- عضو مراسل
- ج- عضو مشارك
- د- جميع ما ذكر

س 335 - عضو المراقبة في اللجان وليس له حق التصويت هو :

- أ - عضو عامل
- ب - عضو مراسل
- ج - عضو مشارك
- د - لا شي من ما سبق

س 336 - عضو الدول ذات الاقتصاديات الضعيفة هو :

- أ - عضو عامل
- ب - عضو مراسل
- ج - عضو مشارك
- د - لا شي من ما سبق

س 337 - مراحل الحصول على شهادة الايزو ISO

- أ - مرحلة الاعداد للاستجيل
- ب - مرحلة الحصول على الشهادة
- ج - مرحلة مابعد الحصول على الشهادة
- د - جميع ما ذكر

س 338 - المنظمة الدولية للقياس (ISO) سوية مع :

أ - اللجنة الدولية الكهروتقنية (IEC)

ب - الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)

ج - منظمة التجارة العالمية (WTO)

د - جميع ما ذكر

س 339- المنظمة الدولية للقياس الأيزو (ISO) سوية مع اللجنة الدولية الكهروتقنية (IEC)

والاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) بنت شراكة استراتيجية مع منظمة التجارة العالمية (

WTO) الهدف منها هو تشجيع قيام :

أ- نظام تكنولوجي عالمي عادل وحر

ب- نظام تجارة عالمي عادل وحر

ج- نظام تجارة عالمي عادل ولكنه غير حر

د- جميع ما ذكر

س 340- تتألف سلسلة مواصفات الأيزو 9000 إصدار سنة 2008 من :

أ- (ISO 9000 – 2008) مصطلحات وأساسيات

ب- (ISO 9001 – 2008) متطلبات نظام إدارة الجودة

ج- (ISO 9004 – 2008) خطة إرشادية لتطبيق المواصفات

د- جميع ما ذكر

س 341- عائلة مواصفات 2000 : ISO 9000 :

أ - ISO 9000 توضيح مبادئ إدارة الجودة وتحتوي على التعريفات والمصطلحات

ب - ISO 9001 تضع متطلبات نظام إدارة الجودة

ج - ISO 9004 إرشادات تخدم التحسين المستمر والسيرورات التي تساهم في تحقيق رضا

الزبون

د - جميع ما ذكر

س 342 - تعريف المواصفات الدولية ISO 9000:2000 للجودة :

أ - على اساس أنها مجموعة الخصائص المرتبطة بالمنتج لمتطلبات العميل

ب - على اساس أنها ليست مجموعة الخصائص المرتبطة بالمنتج لمتطلبات العميل

ج - أ + ب

د - لا شيء من ما سبق

س 343 - من انواع اصدارات الايزو :

أ - ISO 9000 : 1987

ب - ISO 9000 : 1994

ج - ISO 9000 : 2008

د - جميع ما ذكر

س 344- تتألف سلسلة مواصفات الأيزو 9000 إصدار سنة 1987 من:

أ - 1987 : ISO 9001 التصميم والتطوير والإنتاج والتكريب والخدمة

ب - 1987 : ISO 9002 الإنتاج والتكريب ، وتقديم الخدمات

ج - 1987 : ISO 9003 التفتيش النهائي والإختبار

د - جميع ما ذكر

س 345- تتألف سلسلة مواصفات الأيزو 9000 إصدار سنة 1994 من :

أ - ( ISO 9000 ) تقدم إرشادات عامة للإختيار والإستخدام

ب - ( ISO 9004 ) والتي تقسم إلى عدة اجزاء حيث تقدم عناصر إدارة الجودة ونظام الجودة للمؤسسات الصناعية والخدمية

ج - ( ISO 9001,9002,9003 ) فتحدد المتطلبات الواجب توافرها في نظام الجودة للمؤسسات الصناعية والخدمية

د - جميع ما ذكر

س 346- الخطوات الرئيسية لإعداد وتحديث المواصفات لمنظمة الأيزو ISO:

أ- 5 خطوات

ب- 6 خطوات

ج- 7 خطوات

د- جميع ما ذكر

س 347 - من فوائد المواصفات القياسية الأيزو ISO :

أ - للأعمال التجارية

ب - للزبائن

ج - لكل شخص

د - جميع ما ذكر

س 348 - الخطوات الرئيسية لإعداد وتحديث المواصفات بمنظمة الأيزو؟

أ - اللجان و الاعتماد

ب - الاصدار و الاعداد

ج - استطلاع الرأي

د - جميع ما ذكر

س 349 - الخطوة الاولى من خطوات لاعداد وتحديث المواصفات بمنظمة الأيزو ؟

أ - الاقتراح

ب - الاعداد

ج - اللجان

د - لا شيء من ما سبق

س 350 - الخطوة الخامسة من خطوات لاعداد وتحديث المواصفات بمنظمة الايزو ؟

أ - الاقتراح

ب - الاعداد

ج - اللجان

د - لا شى من ما سبق

س 351- لابد من مراجعة المواصفات كل:

أ- 5 سنوات فيما أن يتم اعتمادها أو سحبها أو تعديلها

ب- 6 سنوات فيما أن يتم اعتمادها أو سحبها أو تعديلها

ج- 7 سنوات فيما أن يتم اعتمادها أو سحبها أو تعديلها

د- جميع ما ذكر

س 352- لكي تصبح المواصفة دولية فإنه يتطلب أن يجيزها على الأقل:

أ- 50 % من مجموع الأعضاء

ب- 75% من مجموع الأعضاء

ج- 90% من مجموع الأعضاء

د- جميع ما ذكر

س 353- نموذج سكور SCOR Model يمكن من إدماج منطق:

أ- التسويق في إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى التميز

ب- الإدارة اللوجستية في إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى التميز

ج- الابتكار في إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى التميز

د- جميع ما ذكر

س 354 - هناك سيورورات أساسية في نموذج سكور SCOR عددها:

أ- سيورورتان

ب- ثلاث سيورورات

ج- اربع سيورورات

د- خمس سيورورات

س 355 - " نموذج سكور SCOR " هو نموذج يمكن من ربط منطق الإدارة اللوجستية

بمنطق :

أ- الفحص

ب- مراقبة الجودة

ج- إدارة الجودة الشاملة

د- كل ما ذكر

س 356 - من مزايا الاستعانة بخبرات المستشار الخارجي :

أ - الموضوعية

ب - الخبرة الجيدة

ج - تجدد الآراء والمقترحات

د - جميع ما ذكر

س 357 - تعتبر الموضوعية من :

- أ - عيوب الاستعانة بخبرات المستشار الخارجي
- ب - مزايا الاستعانة بخبرات المستشار الخارجي
- ج - مزايا الاستعانة بخبرات المستشار الداخلي
- د - لاشئ مما ذكر

س 358 - من عيوب الاستعانة بخبرات المستشار الخارجي :

- أ - نظرة عدم الارتياح من قبل موظفي المنظمة
- ب - صعوبة الحصول على المعلومات
- ج - ارتفاع التكلفة
- د - جميع ما ذكر

س 359 - تعتبر نظرة عدم الارتياح من قبل موظفي المنظمة من :

- أ - عيوب الاستعانة بخبرات المستشار الخارجي
- ب - مزايا الاستعانة بخبرات المستشار الخارجي
- ج - عيوب الاستعانة بخبرات المستشار الداخلي
- د - مزايا الاستعانة بخبرات المستشار الداخلي

س 360 - من عيوب الاستعانة بخبرات المستشار الخارجي :

- أ - عدم الولاء للمنظمة
- ب - عدم إمكانية متابعة البرامج طويلة الإمد
- ج - أ + ب
- د - ليس مما ذكر

س 361 - مدة تنفيذ الأهداف التنفيذية :

- أ - سنة
  - ب - خمس سنوات
  - ج - عشر سنوات
  - د - لا شيء مما ذكر
- للتوضيح الأهداف الاستراتيجية : عشر سنوات  
الأهداف التكتيكية : خمس سنوات  
الأهداف التنفيذية : سنة أو ستة أشهر

س 362 - من الأدلة التي تسترشد بها الجامعات لتقويم جودة أداؤها أو التقدم إلى مجلس ضمان

الجودة والاعتماد للحصول على شهادة ضمان الجودة :

- أ - دليل التقويم الذاتي والخارجي للجامعات العربية أعضاء الاتحاد
- ب - دليل معايير جودة أداء الجامعات العربية
- ج - دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية
- د - جميع ما ذكر

س 363 - الفرق الأساسي بين النظام القديم للاقتراحات وبين النظام الجديد هو :

- أ - أن النظام القديم موصوف بأنه صندوق مملوء بالغبار أكثر من الأفكار  
ب - أن النظام الجديد موصوف بأنه صندوق مملوء بالغبار أكثر من الأفكار  
ج - أن النظام القديم موصوف بأنه صندوق غير مملوء بالغبار أكثر من الأفكار  
د - لا شيء من ما سبق

س 364 - تقوم المنظمات بتخفيض عدد أفراد العينة الواحدة وبتخفيض تكلفة الصيانة الوقائية:

أ - إذا كانت فرص اكتشاف الأخطاء عالية

ب - إذا كانت فرص اكتشاف الأخطاء ضعيفة

ج - أ + ب

د - لا شيء من ما سبق

س 365 - تؤدي التطورات التكنولوجية في معظم الحالات إلى :

أ - تخفيض أعداد الموظفين المطلوبين لتشغيل الأجهزة

ب - وتغيير في المهارات المطلوبة

ج - أ + ب

د - لا شيء من ما سبق

س 366 - إعادة الهندسة تتضمن القيام بإصلاحات جذرية وليست تغييرات طفيفية في أساليب العمل وتصميم السيرورات وترتيب الوظائف وتفويض الصلاحيات وأساليب الرقابة ونظم المكافآت ونظم دعم المعلومات، من أجل رفع مستوى الأداء وتحسين جودة المنتج .

أ - صح

ب - خطأ

س 367 - تسمى سيرورة إجراء التغييرات الجذرية " إعادة الهندسة Re-engineering "

أ - صح

ب - خطأ

س 368 - الهدف النهائي من سيرورة إعادة الهندسة هو رضا العميل الذي يهمله فقط مستوى الخدمة او المنتج المقدم إليه .

أ - صح

ب - خطأ

س 369 - منهج السيرورة يحقق النتيجة المرغوبة بكفاءة أكبر عندما تدار الموارد والأنشطة ذات العلاقة كسيرورة .

أ - صح

ب - خطأ

س 370 - السيرورة هي مجموعة من العمليات المترابطة أو المتفاعلة مع بعضها والتي تقوم بتحويل المدخلات إلى مخرجات (ISO 9000, 2000).

أ - صح

ب - خطأ

س 371 - خريطة السيورورات هي : خريطة تمكننا من الحصول على صورة لمختلف مستويات وأنواع السيورورات مع توضيح المدخلات والمخرجات وتحويل المدخلات إلى مخرجات المتعلقة بكل سيورورة .

أ - صح      ب - خطأ

س 372 - هناك حاجة ماسة في كثير من المنظمات وخاصة الكبيرة منها لإنشاء دائرة متخصصة للجودة تشرف على تخطيط وتنفيذ ومراقبة كل ما يتعلق بأمور الجودة في المنظمة.

أ - صح      ب - خطأ

س 373 - يتوقف نجاح سيورورة تطبيق مصطلح إدارة الجودة الشاملة على ثقافة المنظمة ومدى انسجامها مع الفهم الجديد لتطبيق إدارة الجودة .

أ - صح      ب - خطأ

س 374 - الحركات تؤدي إلى مهمات والمهمات تؤدي إلى الأنشطة والأنشطة تؤدي عمليات والعمليات هي التي تؤدي إلى السيورورات.

أ - صح      ب - خطأ

س 375 - تسمى سيورورة إجراء هذه التغييرات الجذرية " إعادة الهندسة " Re- engineering

أ - صح      ب - خطأ

س 376 - تتكون السيورورة من عمليات ونشاطات ومهمات وحركات .

أ - صح      ب - خطأ

س 377 - السيورورة تقسم الى عمليات ويقع تقسيم العمليات الى نشاطات .

أ - صح      ب - خطأ

س 378 - في لغة الجودة نقول سيورورة الإنتاج وسيورورة المشتريات وسيورورة التسويق وهي ليست ترجمة فقط بل نمط إداري أيضاً .

أ - صح      ب - خطأ

س 379 - تتكون العملية من نشاطات ومهمات وحركات .

أ - صح      ب - خطأ

س 380 - توفر الإمكانيات البشرية وسعة الانتشار الجغرافي للمنظمة من العوامل المحددة لاختيار الشكل التنظيمي .

أ - صح      ب - خطأ

س 381 - تضمن سيرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة إجراء تغييرات كثيرة في مجالات عديدة مثل ثقافة المنظمة والهيكل التنظيمي والنمط القيادي ومناخ الإبداع وتصميم السيرورات .  
أ - صح      ب - خطأ

س 382 - يُعرّف جون أوكلاند إدارة الجودة الشاملة على أنها الوسيلة التي تُدار بها المنظمة لتطور فاعليتها ومرونتها ووضعها التنافسي .  
أ - صح      ب - خطأ

س 383 - توقيت العمل و الظروف المادية للعمل من مشاكل الجودة التي تدخل في اطار المحور الرئيسي لظروف العمل .  
أ - صح      ب - خطأ

س 384 - يهدف التشخيص الكيفي إلى إحصاء مشاكل الجودة الخاصة بكل مجال من مجالات مشاكل الجودة .  
أ - صح      ب - خطأ

س 385 - الفشل الذي يحدث في سيرورة التغيير الثقافي يكون ناتجاً عن مشاكل متعلقة بالموارد .  
أ - صح      ب - خطأ

س 386 - البدايات التي تحدث في سيرورة التغيير الثقافي يكون ناتجاً عن مشاكل متعلقة بالبرنامج الزمني .  
أ - صح      ب - خطأ

س 387 - المشاركة والتعاون مهم جدا بين الاداره العليا وبقية المستويات لتكون الرؤيا مشتركة .  
أ - صح      ب - خطأ

س 388 - في النظام الجديد الموظفين يعلمون أن اقتراحاتهم ستكون مثمنا ويتم تقييمها وتنفيذها بسرعة كبيرة واعتمادها في أخذ القرارات .  
أ - صح      ب - خطأ

س 389 - التشخيص هو مرحلة الإصغاء لجميع الأطراف المتداخلة في المجموعة، باعتبار أن كل فرد، مهما كان موقعه ضمن الهيكل.  
أ - صح      ب - خطأ

س 390 - الفرد هو مصدر مشاكل الجودة وفي نفس الوقت هو الأجدر بأن يقدم آرائه ومقترحاته للتخفيض من هذه المشاكل وهو ما يعرف بمبدأ صندوق الأفكار الحية.  
أ - صح      ب - خطأ

س 391 - يتوقف نجاح سيرورة تطبيق مصطلح إدارة الجودة الشاملة على ثقافة المنظمة ومدى كونها منسجمة مع الفهم الجديد المتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

أ - صح      ب - خطأ

س 392 - تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعتمد على العمل الجماعي وفرق العمل ، والجميع يعمل من أجل المصلحة العامة .

أ - صح      ب - خطأ

س 393 - الأسلوب الديمقراطي هو الأكثر ملائمة من الأسلوب الديكتاتوري في الإدارة في ظل تطبيق هذا مصطلح الجودة الشاملة .

أ - صح      ب - خطأ

س 394 - ينبغي أن يتصف الاسلوب الاداري للجودة الشاملة بالمرونة وإعطاء الحرية في العمل وزيادة مساحة الاستقلالية ويشجع اندماج العاملين .

أ - صح      ب - خطأ

س 395 - الاختلاف الجوهرى بين التوجه الياباني والتوجهات الغربية يستند في جانب كبير منه في مشاركة العاملين .

أ - صح      ب - خطأ

س 396- وفقاً لخيار إنشاء دائرة للجودة 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 الشؤون الإدارية .

أ - صح      ب - خطأ

س 397 - يتكون النشاط من مهمات وحركات .

أ - صح      ب - خطأ

س 398 - تتكون المهمة من نشاطات .

أ - صح      ب - خطأ

س 399 - الاستراتيجية الذهنية للتعلم : جودة تعلم إدارة الجودة الشاملة .

أ - صح      ب - خطأ

س 400 - الاستبطان يمكن أن يكون " فردي عندما يفكر المُتعلم لوحده" " وجماعي عندما يفكر المُتعلم بصفة جماعية مع مجموعة "

أ - صح      ب - خطأ

س 401 - في نهاية مرحلة التصورات وإيجاد الحلول يكون المتعلم قادر على المعرفة العلمية والمهارات الشخصية .

أ - صح      ب - خطأ

س 402 - في نهاية مرحلة التصورات وإيجاد الحلول قادر على استيعاب وفهم ما هو مطلوب منه وتنفيذه وتقييمه للوصول إلى النجاعة .

أ - صح      ب - خطأ

س 403 - الصلاحية هي العمر التشغيلي المتوقع حيث أن لكل آلة أو منتج عمر تشغيلي محدد بشكل مُسبق .

أ - صح      ب - خطأ

س 404 - 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 إستشهادية و ذلك بحسب قيمتها المضافة .

أ - صح      ب - خطأ

س 405 - عرف الدكتور محمود احمد مصطلح إدارة الجودة الشاملة على انها ثورة ثقافية وذلك بسبب الطريقة التي تفكر وتعمل فيها الإدارة فيما يتعلق بالعمل على تحسين الجودة باستمرار والتركيز على الفريق، وتشجيع مشاركة الفرد بوضع الأهداف وبتخاذ القرارات .

أ - صح      ب - خطأ

س 406 - الجودة تلبية متطلبات العاملين وتوقعاتهم .

أ - صح      ب - خطأ

س 407 - يفهم من تعريف مصطلح إدارة الجودة الشاملة لا بد أنها تشمل كل شيء، الإنسان والنشاطات والأشياء .

أ - صح      ب - خطأ

س 408 - المرحلة الثانية من سيرورة هندسة الجودة الشاملة تتمثل في اعداد مشروع الجودة الذي يهدف بالاساس الى التخفيض من مشاكل الجودة التي تم اكتشافها خلال المرحلة الاولى والتمثلة في التشخيص وذلك بإقحام نقاط قوة الوحدة التنظيمية وادماج هياكلها وسلوكيات افرادها وجماعاتها .

أ - صح      ب - خطأ

س 409 - تشخيص هندسة الجودة الشاملة هو كفي وكمي ومالي .

أ - صح      ب - خطأ

س 410 - الهيكل التنظيمي الأكثر ملائمة يكون أفقياً أو منبسطة .

أ - صح      ب - خطأ

411 - يمكن القول أن الجودة ليست اختياراً وإنما هي قضية حياة أو موت وهذا الكلام صحيح منذ العصور القديمة .

أ - صح      ب - خطأ

س 412 - يمكن القول الجودة لا تهم فقط المؤسسة بل الدولة ككل المطالبة بالجودة ف القيام بأعمالها .  
أ - صح      ب - خطأ

س 413 - إدارة الجودة يمكن أن تكون سبب في القضاء على البطالة لأن ممارستها تتطلب تشغيل شباب لديهم الكفاءة في هذا المجال .  
أ - صح      ب - خطأ

س 414 - البيئة لا بد أن تكون هناك جودة في البيئة الاجتماعية والاقتصادية وهي من مستويات الجودة الشاملة .  
أ - صح      ب - خطأ

س - 415 - إن التعليم الجيد يتطلب الاعتماد على استراتيجيات ذهنية جيدة تمكن الطالب من فهم المعلومات لاكتساب المعرفة الجيدة .  
أ - صح      ب - خطأ

س 416 - ادوات الضبط الاحصائي للجودة تساعد في تصنيف البيانات وتحليل مشكلات العمل لتحديد أولويات حل المشكلات والعمل على حلها .  
أ - صح      ب - خطأ

س 417 - إن نجاح المنظمة يتوقف إلى حد كبير على كفاءة القيادة وفعاليتها .  
أ - صح      ب - خطأ

س 418 - إنجاز تقييم تنفيذ مشروع الجودة الشاملة يكون بإستعمال سيرورة تشخيص الجودة الشاملة فنحصل علي بيانات ومعلومات ومعرفة بخصوص النتائج الحالية للمنظمة .  
أ - صح      ب - خطأ

س 419 - في عهد الإغريق طلب أبقراط من تلاميذه تأدية يمين القسم على أنهم سوف يقدمون إلى زبائنهم أفضل خدمة وأفضل منتج يمكن تقديمه .  
أ - صح      ب - خطأ

س 420 - من المهم جدا اعلام الافراد المسؤولين عن تنفيذ التغيير بطبيعة التغيرات المتوقع اجراؤها وميرراتها والعوائد التي يمكن جنيها من تنفيذها .  
أ - صح      ب - خطأ

س 421- عند تنفيذ التغيير ينبغي التأكيد على ضرورة ان يتقيد المسؤولين عند تنفيذ برامج التغيير بالموازنة المخصصة لكل برنامج من البرامج وعدم تجاوزها .  
أ - صح      ب - خطأ

س 422- يعرف الإخلاص بأنه تصفية العمل من كل شائبة أي لا يمازج العمل ما يشوبه من شوائب رغبات النفس، كطلب المدح من الناس أو تعظيمهم أو طلب أموالهم أو غير ذلك من العلل والشوائب .

أ - صح      ب - خطأ

س 423 - يوجب الاسلام على العامل ان يخلص النية في العمل ويتقنه وينصح فيه خشية من الله تعالى لانه يراقبه وحتى يكون العمل متقنا من وجهة النظر الاسلامي وينبغي ان يتم على اكمل وجه دون إهمال او تقصير او تقريط .

أ - صح      ب - خطأ

س 424- يتراوح عمل الأيزو (ISO) من إعداد مواصفات للنشاطات التقليدية مثل الزراعة والبناء إلى الهندسة الميكانيكية إلى الأجهزة الطبية إلى تطوير نظم المعلومات وغيرها .

أ - صح      ب - خطأ

س 425 - تقييم الأداء يُمكن من القيام بالمقارنات المرجعية مع أداء جامعات أخرى ومن هنا نستطيع ان نعرف هل وصلنا إلى التميز المطلوب من وراء إدارة الجودة الشاملة وهي من الأشياء التي يمكنها الحصول على الاعتماد الأكاديمي بالنسبة للمؤسسات الجامعية .

أ - صح      ب - خطأ

س 426 - المحاور مؤشرات الأداء Performance Indicators هي مجموعه من المقاييس الكمية والنوعية تستخدم لتتبع الأداء بمرور الوقت للاستدلال عن مدى تلبية لمستويات الأداء المتفق عليها وهي تعتبر نقاط الفحص التي تراقب التقدم نحو تحقيق المعايير .

أ - صح      ب - خطأ

س 427 - المؤشر هو معلومة لها معنى خاص لمستعملها وهو ناتج عن مجموعة صغيرة من المعلومات التي لها مدلولية خاصة بالنظر إلى الأهداف الاستراتيجية المرسومة في أول الفترة ويقع تحيينها (تحديثها) وتحليلها بصفة منتظمة وهو عبارة عن إشارة تضيء عند تسجيل فارق بين الأهداف المرسومة والأهداف الحقيقية المسجلة والتي تستدعي بالتالي أخذ قرار .

أ - صح      ب - خطأ

س 428 - 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 .

أ - صح      ب - خطأ

س 429- يندرج قسم الجودة تحت احدى دوائر المنظمة مثل دائرة الإنتاج أو دائرة المعلومات أو الشؤون الإدارية .

أ - صح      ب - خطأ

س 430- يعتبر ماساكي ايماي الاب الروحي لمفهوم جمبا كايزن Gemba Kaizen والذي يتضمن تحسين السرورات التي تحقق القيمة المضافة ولمفهوم التحسين المرن Lean Kaizen .

أ - صح  
ب - خطأ

س 431 - دعم مشاركة القوى المعوقة للتغير أي الذين يتوقع مقاومتهم للتغيير، في تخطيط وتصميم وتنفيذ برامج التغيير وذلك من خلال تكوين اللجان وفرق العمل لهذا الغرض وهذا ما يساعد على تغيرهم من مقاومين إلى مؤيدين للتغيير .

أ - صح  
ب - خطأ

س 432 - الرسوم التوضيحية يعد هذا الرسم أداة بصرية سهلة الاستخدام والفهم ، حيث يقوم الفرد بتحديد صورة واضحة لمواضع المشكلات وطريقة العمل من خلال النظر إلى الخطوات المتضمنة في تلك العملية؟

أ - صح  
ب - خطأ

س 433 - مصفوفة المعايير وشجرة القرارات من ادوات حل المشاكل وتحسين الاداء.

أ - صح  
ب - خطأ

س 434- إن أغلبية مواصفات الايزو ISO مختصة بمنتج محدد أو مادة محددة أو سيرورة محددى ولكن مواصفة الأيزو ISO 9000 حصلت على هذه الشهرة العالمية لأنها عرفت كمواصفات إدارية عامة (Generic management system standards).

أ - صح  
ب - خطأ

س 435 - الذي يجعل الأيزو ISO 9000 مميزة هو أن أكثر من نصف مليون مؤسسة وشركة حول العالم تطبق مواصفات ISO 9000 والتي تقدم إطار عمل لإدارة الجودة من خلال سيرورات الإنتاج وتقديم المنتجات والخدمات للزبائن .

أ - صح  
ب - خطأ

س 436- تدريب الجودة يشمل كافة المستويات الإدارية من الإدارة العليا إلى الإدارة الوسطى إلى الإدارة الإشرافية، كما أنه يشمل باقي العاملين .

أ - صح  
ب - خطأ

س 437 - سياسة التمكين تبدأ من الإدارة العليا .

أ - صح  
ب - خطأ

س 438 - يعتبر الخوف من الفشل من أسباب مقاومة التغيير .

أ - صح  
ب - خطأ

س 439- الهدف الأساسي من التمكين هو توفير الظروف للسماح لكافة الموظفين بأن يسهموا بأقصى طاقاتهم في جهود التحسين المستمر.

أ - صح      ب - خطأ

س 440- تقوم المنظمات بزيادة عدد أفراد العينة الواحدة وزيادة تكلفة الصيانة الوقائية إذا كانت فرصة اكتشاف الأخطاء ضعيفة .

أ - صح      ب - خطأ

س 441- توضح علاقة استراتيجيه الجودة باستراتيجيه المنظمة من خلال الشكل الذي قام بتصميمه skinner والذي يبين تأثيرات العوامل الصناعية والتكنولوجية والمناقشة على استراتيجيه المنظمة .

أ - صح      ب - خطأ

س 442 - تقوم الكثير من المنظمات باستخدام الأساليب الإحصائية في ضبط جودة الإنتاج والسيرورات حيث تستخدم هذه المنظمات المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والتباين والارتباط والانحدار في ضبط الجودة.

أ - صح      ب - خطأ

س 443 - يمكن ان يتخذ التدريب المكثف على الجودة عدة اشكال من اهمها: الندوات وورش العمل .

أ - صح      ب - خطأ

س 444 - يقول هيوكوش : إن إستراتيجية الجودة الشاملة يجب أن تتضمن منح صلاحيات مناسبة للموظفين تمكنهم من ممارسة صلاحياتهم .

أ - صح      ب - خطأ

س 445 - يهدف عقد الندوات وورش العمل إلى بلورة أهمية الجودة وتوضيح كيفية قيام الإدارة العليا برفع كفاءتها وقدرتها مع تحقيق اهداف المنظمة من خلال إدارة الجودة الشاملة .

أ - صح      ب - خطأ

س 446 - عدم الولاء للمنظمة و عدم إمكانية متابعة البرامج طويلة الإمد من عيوب الاستعانة بخبرات المستشار الخارجي .

أ - صح      ب - خطأ

س 447 - قد ينظر موظفو المنظمة بعدم الارتياح إلى خيار الاستعانة بمستشار خارجي إذ قد يعتبر البعض أن لجوء المنظمة إلى المستشار الخارجي كان بسبب النقص في الكفاءات الموجودة في المنظمة .

أ - صح      ب - خطأ

س 448 - تسعى المنظمات إلى التركيز على العملاء من حيث دراسة احتياجاتهم ومتطلباتهم والعمل على تلبيتها هذه الاستراتيجية لا تتطلب إجراء بحوث تسويقية لدراسة خصائص العملاء وفئاتهم وأدواتهم حاجاتهم المعلنة وغير المعلنة الحالية منها والمستقبلية كما لا تتطلب هذه الاستراتيجية إجراء دراسات مستفيضة عن المنظمات المنافسة باستمرار من أجل تحديد نقاط القوة ومواطن الضعف لديها .

أ - صح      ب - خطأ

س 449 - في المنظمات الصغيرة قد لا تدعو الحاجة إلى إنشاء دوائر أو قسم متفرع للجودة بل تكفي الإدارة بأن تعهد إلى احد مديري الدوائر القيام بأعمال الجودة بالإضافة إلى قيامه بمهام عمله الأصلي .

أ - صح      ب - خطأ

س 450 - سيرورة تنفيذ الإستراتيجيات تتطلب توفير الموارد المالية والبشرية الكافية واستخدامها بالشكل الأفضل مما يؤدي إلى كفاءة أكبر في سيرورة التنفيذ .

أ - صح      ب - خطأ

س 451 - تتميز الإستراتيجية الوظيفية بأنها أكثر تفصيلا من استراتيجيه وحدات الأعمال وهي تساهم في تنفيذ استراتيجيه وحدات الأعمال .

أ - صح      ب - خطأ

س 452 إذا نجحنا في تنفيذ استراتيجيه الجودة التشغيلية فإننا نستطيع أن نحقق إستراتيجية الجودة الوظيفية ونحقق الأهداف الوظيفية للجودة .

أ - صح      ب - خطأ

س 453 - تتميز الإستراتيجية الوظيفية بأنها أكثر تفصيلا من استراتيجيه وحدات الأعمال وهي تساهم في تنفيذ استراتيجيه وحدات الأعمال .

أ - صح      ب - خطأ

س 454 - استراتيجيه وحدات الاعمال تتعلق بصياغة وتنفيذ الخطة الإستراتيجية المتعلقة بكل وحدة من وحدات الأعمال \_ يكون لكل وحدة أعمال إستراتيجية خاصة بها .

أ - صح      ب - خطأ

س 455 - إذا تمكنا من تطبيق منهج الجودة من المفترض أن نصل إلى الجودة في المستوى التشغيلي ويمكن أن نسميها استراتيجيه الجودة الوظيفية .

أ - صح      ب - خطأ

س 456 - يعتبر مبدأ التحسين المستمر من المبادئ الأساسية في إدارة الجودة الشامل .

أ - صح      ب - خطأ

س 457 - يعتبر هنري سافال التشخيص الوسيلة المميزة لالتقاط مشاكل الجودة في المنظمة .  
أ - صح      ب - خطأ

س 458 - يعتبر هنري سافال التدريب الوسيلة الأكثر فاعلية لتحسيس الأشخاص بوجود هذه المشاكل وبكيفية إيجاد الحلول المناسبة لها وهو ما يستوجب معرفة الكفاءات الموجودة داخل المؤسسة أو المنظمة .  
أ - صح      ب - خطأ

س 459 - من الضروري تفويض الصلاحيات اللازمة إلى فرق العمل المسيرة ذاتياً، حيث أن سلطة هذه الفرق تنفيذية ، أما المديرين فتنحصر مهامهم في تقديم الاستشارات والتوجيه .  
أ - صح      ب - خطأ

س 460- سبعين في المائة من المنظمات في اليابان تدفع أجر الوقت الإضافي وبدلات معينة مقابل حضور اجتماعات حلقات الجودة .  
أ - صح      ب - خطأ

س 461 - يتطلب ذلك تشخيصا معمقا لكفاءات الأشخاص وذلك باستعمال أداة أطلق عليها هنري سافال اسم "شبكة الكفاءات" .  
أ - صح      ب - خطأ

س 462 - برامج التدريب المعتمدة على شبكة الكفاءات تمكن من توفير الكفاءات اللازمة لتصميم وتنفيذ ومراقبة برامج الجودة الشاملة  
أ - صح      ب - خطأ

س 463 - النظر إلى المشاكل على أنها فرص للتعلم و التأكيد على الوقاية من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة .  
أ - صح      ب - خطأ

س 464 - التوجه الحديث في الإدارة يقوم على الترابط والتعامل في السيرورات Integration of Processes في جميع المستويات الإدارية بشكل خاص وفي المستويات التشغيلية بشكل عام حيث يتم إنتاج الجودة حسب متطلبات الزبائن .  
أ - صح      ب - خطأ

س 465 - جداول القيادة توفر مؤشرات لمخرجات ومدخلات وتحويل المدخلات إلى مخرجات لكل سيرورة وعملية ونشاط و مهمة وحركة .  
أ - صح      ب - خطأ

س 466 - الأعمال والمهام التي لم يقع القيام بها من المشاكل العملية المؤثرة سلبا على الجودة .  
أ - صح      ب - خطأ

س 467 - فرق تحسين الجودة لها دور أساسي في تنمية الأفراد وتطوير مهاراتهم في حل المشاكل واتخاذ القرارات. وبناء جسور الثقة والتعاون بين أعضائها .  
أ - صح  
ب - خطأ

س 468 - ينبغي إيجاد الانسجام بين عمليات سيرورة إعادة الهندسة وبين المواصفات المطلوب توفرها في العنصر البشري وهذا ما يسمى بإعادة هندسة الموارد البشرية  
أ - صح  
ب - خطأ

س 469 - التنشيط ليست له أهمية في تحقيق جودة سيرورة التعلم .  
أ - صح  
ب - خطأ

س 470 - المنظومة System هي مجموعة من العناصر المتفاعلة مع بعضها وتكون مغلقة إذا تفاعلت مع عناصر خارجها وتكون مفتوحة إذا انعدم التفاعل مع العناصر الخارجية .  
أ - صح  
ب - خطأ

س 471 - التنشيط ليست له أهمية في تحقيق جودة سيرورة التعلم .  
أ - صح  
ب - خطأ

س 472 - يتم تشكيل مجلس الجودة من أعضاء في الإدارة الواسطى ليكون مسؤولاً عن وضع إستراتيجية الجودة والتأكد من تنفيذها حسب ما هو مخطط .  
أ - صح  
ب - خطأ

س 473 - يستعمل مصطلح السيرورة في إدارة الجودة الشاملة للمنظمات في الخرائط الذهنية .  
أ - صح  
ب - خطأ

س 474 - أنشأت الكثير من المنظمات دائرة للجودة لكي تكون مسؤولة عن جزء من الأنشطة المتعلقة بالجودة فيها .  
أ - صح  
ب - خطأ

س 475 - تعتني فرق تحسين الجودة بمشاكل الجودة وحلها .  
أ - صح  
ب - خطأ

س 476 - وليس أدل على أهمية إدارة الجودة الشاملة من النجاح الذي حققته الشركات الأمريكية على حساب الشركات اليابانية في الثمانينات من القرن العشرين نتيجة لتطبيقها لمصطلح إدارة الجودة الشاملة .  
أ - صح  
ب - خطأ

الصحيح: الشركات اليابانية على حساب الشركات الأمريكية.

س 477 - لا يأخذ في الاعتبار تأييد الإدارة العليا للتغيير .  
أ - صح  
ب - خطأ

س 478 - تركز مرحلة تأكيد الجودة أو ضمان الجودة على توجيه كافة الجهود لاكتشاف الأخطاء .

ب - خطأ

أ - صح

الصح: مرحلة تأكيد الجودة أو ضمان الجودة : توفر كافة الجهود للوقاية من حدوث الأخطاء، وحتى لا تتكرر تلك الأخطاء.

مرحلة الفحص : تركز على توجيه كافة الجهود لاكتشاف الأخطاء (

س 479 - تعتبر مرحلة التصورات وإيجاد الحلول مرحلة تأقلم لأنها لا تمكن المتعلم من التأقلم مع البيئة التي يكون فيها .

ب - خطأ

أ - صح

س 480 - المجموعة الثالثة من رواد الجودة هم اليابانيون الذين طوروا تطبيقات جديدة في فلسفة ورسالة الجودة التي نقلها لهم الرواد الأمريكيان وكانت إسهاماتهم في ستينيات القرن العشرين .

ب - خطأ

أ - صح

الصح: المجموعة الثانية هم اليابانيون الذين طوروا تطبيقات جديدة في فلسفة ورسالة الجودة التي نقلها لهم الرواد الأمريكيان وكانت إسهاماتهم في ستينيات القرن العشرين. المجموعة الثالثة هم الرواد الغربيون الذين يمثلون الجيل اللاحق لليابانيين والذين تابعوا النجاحات اليابانية في الصناعة.

س 481- ركز جوران على الدور الكبير للإدارة الوسطى لقيادة الجودة وأهم دور الإدارة العليا ودعمها للجودة لكنه لم يهمل دور العمال الذين تقع عليهم أساساً مسؤولية تنفيذ مشاريع الجودة .

ب - خطأ

أ - صح

الصح : لم يهمل الادارة العليا ودعمها للجودة

س 482- أهم إسهامات أونو كانت في نظام الإنتاج اللحظي بالإضافة لما يصطلح عليه بمنظومة الـ 5S التي تمثل تقنية أمريكية لإنشاء وصيانة بيئة جودة ضمن المنظمة .

ب - خطأ

أ - صح

الصح : تمثل تقنية يابانية

س 483 - بُنيّة فلسفة ديمينج على ضرورة التزام المنظمة بتطبيق مبادئه العشرة .

ب - خطأ

أ - صح

الصح : بتطبيق مبادئه الأربعة عشر مبدأ

س 484- يعتبر روح العمل الجماعي من العناصر التي لا تستعمل في إدارة الجودة الشاملة من أجل التغيير الثقافي والسلوكي للأفراد والجماعات.

ب - خطأ

أ - صح

س 485 - اهتمام فرق حل المشكلات يكون كلياً ويتعلق بالمشكلة أو المشكلات التي كلف الفريق بدراستها وحلها .  
أ - صح ب - خطأ

س 486 - فرق العمل ذات التسيير الذاتي لا تقوم بتسيير أمورها بنفسها وخاصة في أقسام خدمة العملاء والتعامل مع الجمهور.  
أ - صح ب - خطأ

س 487- في المنظمات الخدمية يتم تجميع كافة السيورورات في مكان واحد مما يسهل على المستفيد الحصول على الخدمة بجهد أقل وتكلفة اكبر .  
أ - صح ب - خطأ

س 488- ان مقاومة الافراد للتغيير أي كانت طبيعتها امر غير طبيعي .  
أ - صح ب - خطأ

س 489 - القلق الذي يحدث في سيرورة التغيير الثقافي يكون ناتجاً عن مشاكل متعلقة بالحوافز  
أ - صح ب - خطأ

س 490 - تقوم الإدارة بترجمة خطة العمل المتوافقة مع الإستراتيجية المتبناه إلى موازانات تقديرية " budgets " تعمل أثناء التنفيذ على التقيد بها والسماح بتجاوز مخصصاتها .  
أ - صح ب - خطأ

س 491 - التشويش الذي يحدث في سيرورة التغيير الثقافي يكون ناتجاً عن مشاكل متعلقة بالمهارات .  
أ - صح ب - خطأ  
الصح : القلق هو الذي يحدث في سيرورة لتغيير الثقافي يكون ناتجاً عن مشاكل متعلقة بالمهارات

س 492- يفضل أن تدار سيرورة تنفيذ التغيير من قبل الإدارة الوسطى أو على الأقل أن تنال الدعم والتأييد منها، لأن ذلك يعتبر من أهم العوامل التي تساهم في تقليل مقاومة التغيير .  
أ - صح ب - خطأ  
الصح: الإدارة العليا وليس الوسطى

س 493- وفقاً لخيار إنشاء دائرة للجودة 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 الشؤون الإدارية .  
أ - صح ب - خطأ

الصح: وفقاً لخيار إنشاء قسم للجودة 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 الشؤون الإدارية .

س 494 - فرق تحسين الجودة تكون تابعة لدائرة معينة أو قسم معين وتغطي السيرورات الإنتاجية والإدارية بكاملها أو نظام التشغيل بكامله .

أ - صح ب - خطأ

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

س 495- لا يمكن تحويل المعلومات الكيفية المتواجدة في التشخيص الكيفي إلى معلومات كمية للحصول على تشخيص كمي .

أ - صح ب - خطأ

الصح يمكن تحويل....

س 496- لا يمكن شبكة التحليل الذاتي للوقت من الفهم العميق لإدارة الوقت وبذلك لا توفر معلومات مهمة لمعرفة هل الوقت المتوفر في المنظمة كافي أم لا لتصميم وتنفيذ وتقييم برامج الجودة الشاملة .

أ - صح ب - خطأ

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

س 497 - بشكل عام يمكن اعتبار القيادة عنصرا غير اساسي في ادارة الجودة الشاملة فدور القيادة لا يبرز في كل مرحلة وكل مجال من مجالات ادارة الجودة الشاملة .

أ - صح ب - خطأ

س 498- جدول مشروع الجودة تقوم بإعداد فرق عمل غير متنوعة التي تعتمد عليه في تصميم برنامج الجودة .

أ - صح ب - خطأ

الصح: فرق متنوعة

س 499 - ليس من الضروري تحديد مبلغ هام للزائد في الأجر المتعلق في عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية ؟

أ - صح ب - خطأ

س 500 - بدأ انتشار حلقات الجودة في اليابان في أوائل الخمسينات، وانتشرت في الولايات المتحدة الأمريكية في أوائل السبعينات .

أ - صح ب - خطأ

س 501- شبكة الكفاءات لا تطور إدارة التدريب من أجل توفير عناصر نجاح تنفيذ مشروع الجودة الشاملة .

أ - صح ب - خطأ

الصح : انها تطور

س 502- يقوم فريق القيادة بدور أساسي واحد وهو متابعة حالة إنجاز الأعمال بالنظر إلى البرمجة .

ب - خطأ

أ - صح

الصح: يقوم بدورين

س 503- 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 وفئاتهم وأدواتهم حاجاتهم المعلنة وغير المعلنة الحالية منها والمستقبلية كما لا تتطلب هذه الاستراتيجية إجراء دراسات مستفيضة عن المنظمات المنافسة باستمرار من أجل تحديد نقاط القوة ومواطن الضعف لديها:

ب - خطأ

أ - صح

الصح: تتطلب إجراء بحوث تسويقية لدراسة خصائص العملاء..... كما تتطلب هذه الاستراتيجية إجراء دراسات مستفيضة عن المنظمات المنافسة....

س 504 - فرق العمل وحلقات الجودة من الوسائل المستخدمة في الاتصالات وهذه الاتصالات ترتكز على الإتصالات العمودية أكثر من الأشكال الأخرى من الإتصالات .

ب - خطأ

أ - صح

س 505 - إعادة تنظيم الاقسام والادارات و الهيكل التنظيمي لا تدخل من مشاكل الجودة المتعلقة بتنظيم العمل .

ب - خطأ

أ - صح

س 506- أثبتت العديد من الدراسات أنه لا وجود لعلاقة ذات دلالة معنوية بين اندماج العاملين في الإدارة وبين الرضاء الوظيفي الذي يرفع مستوى أداء العاملين في المنظمة:

ب - خطأ

أ - صح

الصح : وجود علاقة ذات دلالة

س 507 - مخطط باريتو و مخطط إيشيكا البياني ليس من الادوات السبع لضبط الجودة .

ب - خطأ

أ - صح

س 508- التغذية العكسية Feed back لا تعتبر من عناصر الاتصال الهامة .

ب - خطأ

أ - صح

س 509 - تدريب المرؤوسين على تحمل المسؤولية والقيام بالأعباء الموكلة إليهم ليست من عوامل نجاح عملية التمكين .

ب - خطأ

أ - صح

س 510 - سياسة التمكين تنجح بمجرد أن قررت الإدارة إتباع هذه السياسة بل لابد من زيادة الطاقات Energies .

ب - خطأ

أ - صح

س 511 - بشكل خاص يمكن اعتبار القيادة أهم عنصر من عناصر إدارة الجودة الشاملة. فدور القيادة يبرز في كل مرحلة وكل مجال .  
أ - صح ب - خطأ

س 512 - مصطلح التمكين يتضمن المشاركة في سيرورة اتخاذ القرارات مع المستويات الإدارية الأخرى، ويعني أنه أقل من التفويض .  
أ - صح ب - خطأ

س 513 - القيادة بالسيرورات نحتاج إلى 7 أفراد في حين بالطريقة التقليدية هناك 15 فردا فنكتشف نخفض التكلفة تتطلب زيادة عدد الأفراد :  
أ - صح ب - خطأ

س 514 - الكثير من المنظمات قد تستعين بخبرات مستشار خارجي وفي هذه الحالة فإن الخبير الخارجي يتمتع بسلطة استشارية ولا يجب عليه أن يكون ملما بعمليات المنظمة ومنتجاتها وأنظمتها .  
أ - صح ب - خطأ

س 515 - لضمان أفضل النتائج ينبغي عدم إعطاء مسؤول أنشطة الجودة السلطات الكافية لاتخاذ القرارات الضرورية لضمان تنفيذ سياسة الجودة .  
أ - صح ب - خطأ

س 516 - كلما كبر حجم المنظمة كلما قل أهمية وحدة الجودة .  
أ - صح ب - خطأ

س 517 - الإشراف على مشاريع التحسينات المستمرة و تعزيز مفهوم الشراكة مع الموردين والعملاء ليست من مهام دائرة الجودة.  
أ - صح ب - خطأ

والله ولى التوفيق

غزواني gazwani