

25- من مبادئ إدارة الجودة الشاملة:			
أ	التركيز على العميل	ب	التركيز على العمليات والنتائج معاً
ج	الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها	د	جميع ما ذكر
26- أي من التالي لا يعتبر ضمن أشكال التعبير عن ثقافة المنظمة:			
أ	طريقة التعامل اليومية	ب	قواعد العمل
ج	كل ما سبق	د	قيم العمل
27- مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة			
أ	مرحلة الإعداد ← التنفيذ ← التخطيط ← الرقابة والتقييم ← المرحلة المتقدمة	ب	مرحلة التخطيط ← الإعداد ← الرقابة والتقييم ← المرحلة المتقدمة
ج	مرحلة الإعداد ← التخطيط ← التنفيذ ← الرقابة والتقييم ← المرحلة المتقدمة	د	المرحلة المتقدمة ← الإعداد ← التخطيط ← التنفيذ ← الرقابة والتقييم
28- يعاب على الاستعانة بمستشار خارجي للجودة بما يلي:			
أ	سهولة حصوله على المعلومات وعدم التعاون معه.	ب	انخفاض التكلفة النظرية على ما يتقاضاه الخبير
ج	عدم إمكانية متابعة التراجع طويلة الأمد في حال تركه لعمله.	د	ولائه للمنظمة.
29- ترى أن القائد يعمل صفة القيادة منذ ولادته، فالقائد يولد ولا يصنع، هذه النظرية هي:			
أ	نظرية القيادة الحديثة	ب	نظرية الشبكة الإدارية
ج	نظرية السمات	د	نموذج القيادة الموقفية
30- التركيز على معدل العائد على الأصول والمبيعات على حساب للمدلات الأخرى من أهم خصائص مستوى _____ في تطبيق إدارة الجودة الشاملة :			
أ	رابع المراتب	ب	مبتدئون
د	متفقدو التحسينات	ج	مستخدمو الأدوات
		د	غير ملتزمين
31- يتبع إحدى دوائر المنظمة، ويكون مسئول الجودة هو رئيس قسم، تحت إشراف مدير دائرة معينة، هذه الشكل من أشكال تنظيم إدارة الجودة الشاملة وهو:			
أ	إنشاء دائرة متخصصة للجودة.	ب	عدم وجود وحدة إدارية للجودة.
ج	إنشاء قسم الجودة.	د	الاستعانة بمستشار خارجي للجودة.
32- من مبادئ نظام HACCP			
أ	تحليل المخاطر	ب	تحديد نقاط الضبط المرعبة
د	وضع الإجراءات لمراقبة نقاط الضبط المرعبة	ج	تثبيت حدود حرجة لإجراءات لوقاية
		د	جميع ما ذكر
33- حل للمشاكل الرئيسية، نخاس الأعضاء من حيث المستوى الإداري، تنفيذية، تهدف إلى إنجاز عمل محدد، هذه من خصائص:			
أ	فرق حل المشكلات	ب	فرق تحسين الجودة
ج	حلقات الجودة	د	فرق العمل المسيرة ذاتياً

رابعاً- اختر الحرف المناسب لكل مما يلي: 34- 36	
34.	من فوائد تطبيق نظام الجودة
أ-	اتساع الأفق/التحسين المستمر/التركيز على العميل
35.	من مبادئ إدارة الجودة
ب-	زيادة القدرة التنافسية للمنظمة/تخصيص لاكتشاف الأخطاء/الاستعداد لأي عمل
36.	من متطلبات إدارة الجودة
ج-	القياس والتحليل/تحقيق التخصيص/إدارة الموارد

خامساً- هذه مهام وخصائص الإدارة التقليدية مختلطة مع مهام وخصائص إدارة الجودة الشاملة، المطلوب اختيار الإجابة أ إذا كانت العبارة تخص الإدارة التقليدية أو الإجابة ب إذا كانت العبارة تخص إدارة الجودة الشاملة:	
37.	التحسين المستمر
38.	التحسين وقت الحاجة
39.	تحليل البيانات وإجراء المقارنات البنينة
40.	التركيز على المنتج
41.	التركيز على المنتج والعمليات
42.	التركيز على جني الأرباح
43.	التركيز على رضا العملاء
44.	جمود السياسات والإجراءات
47.	المخبرة واسعة عن طريق فرق العمل
48.	الرقابة الذاتية
49.	الرقابة اللصيقة وتصيد الأخطاء
50.	العمل الجماعي وروح الفريق
51.	العمل الفردي
52.	العمل الخارجي
53.	العمل الخارجي والداخلي
54.	مرونة السياسات والإجراءات