

- (7) تنتهي المراحل الأساسية لجائزة مانغوم بـ
- ترشيح المنظمات للمرحلة القادمة.
 - إرسال تقارير التغذية العكسية للمنظمات المشاركة بالجائزة.
 - إجراء المراجعات الخاصة بالزيارات الميدانية.
 - الاختيار النهائي والتوسية بأسماء المنظمات الفائزة بالجائزة.
- (8) أسلوب جديد للتفكير فيما يتعلق بإدارة المنظمات" — أحد تعريفات إدارة
- معهد المعاييس البريطاني.
 - جوزيف جوران Joseph Juran
 - كورن N. Chorn
 - المواصفة الدولية ISO 9000: 2000
- (9) إحدى مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة التي انصب التركيز
- توصف بكونها نظام أساسه منع وقوع الأخطاء والقضاء على أسبابها
- ضبط الجودة.
 - الفحص.
 - إدارة الجودة الشاملة.
 - تأكيد الجودة.
- (10) من مميزات إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالإدارة التقليدية:
- جسود السياسات والإجراءات.
 - التحسين وقت الحاجة.
 - التركيز على جني الأرباح.
 - اندماج الموظفين.
- (11) أحد أبرز العلماء والباحثين في مجال إدارة الجودة الشاملة الذي أشار
- وأشار بضرورة توفر المناخ المناسب للإبداع وإحداث التغيير في ثقافة
- كاورو إيشيكوا Kaoru Ishikawa
 - فيليب كروسبي Philip Crosby
 - جوزيف جوران Joseph Juran
 - ادوارد ديمينج W. Edward Deming
- (12) من أنواع التغيير حسب وقت التغيير:
- التغيير الجزئي.
 - التغيير العشوائي.
 - التغيير المخطط.
 - التغيير البطيء.

- (20) يمثل الاحداثي (9.9) على نظرية الشبكة الإدارية للباحثان بليك قيادة الفريق (أ) القيادة المعتدلة (ب) القيادة المتسلطة (ج) القيادة الاجتماعية (د)

- (21) من أهم المحددات أو الصعوبات أمام فعالية القيادة في التحول لتطبيق إدارة (أ) التزام الإدارة العليا بممارسة الشعائر التي ترفعها (ب) زيادة درجة الثقة المتبادلة بين القائد والمرؤوسين (ج) افتتاع القائد بضرورة مشاركة المرؤوسين (د) عدم وجود وصف وظيفي دقيق للوظائف

- (22) ليست من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة: (أ) التأكيد على الوقاية بدلاً من العلاج (ب) التأكيد على التطوير بدلاً من إجراء الصيانة فقط (ج) اختيار المورد على أساس السعر (د) اثبات الالتزام نحو الجودة الشاملة كممارسة

- (23) واحدة من التالي ليست من المرئيات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة (أ) تبني فلسفة العيوب الصفرية Zero-Defects (ب) تبني طرق حديثة للإشراف والتدريب (ج) ضرورة وجود إدارة لعملية تحسين الأنظمة في المنظمة (د) عدم التوسع في تشكيل فرق العمل

- (24) إحدى عمليات الإدارة الاستراتيجية التي يتم بها توضيح الغرض الأساسي من وجود المنظمة واستمرارها في تقديم منتجاتها، هي: (أ) رسالة المنظمة (ب) تحليل البيئة (ج) الرؤية القيادية (د) تحديد الأهداف الرئيسية

- (25) إحدى الاستراتيجيات الرئيسية على مستوى المنظمة والتي تقوم على التميز عالية بالنسبة للعميل، هي: (أ) استراتيجية قيادة التكلفة (ب) استراتيجية التميز

(32) واحدة من التالي ليست من الشروط التي ينبغي بالفعالية، وهي:

- (أ) التأكيد على جودة المواد المسلمة للمنظمة
- (ب) الدقة في مواعيد التسليم من قبل المورد
- (ج) التأكيد بتوريد الكميات المطلوبة في الوقت المحدد
- (د) بُعد مكان مخازن المورد من مصنع المورد

(33) من أهم الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب (JIT):

- (أ) يستغرق وصول الشحنات وقت أطول نسبياً نسبة الدقة الأكبر
- (ب) تقليل المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات
- (ج) زيادة المساحات المخزنية
- (د) شراء كميات أكبر بسعر أقل بغض النظر عن المسافة

(34) من العوامل التي تؤثر في اختيار مصادر الشراء (الموردين):

- (أ) حجم المورد
- (ب) المصالح المتبادلة
- (ج) عند الموردين
- (د) جميع ما ذكر صحيح

(35) من أمثلة تكاليف الفشل الداخلية ضمن تكاليف الجودة:

- (أ) التدريب
- (ب) المبرودات
- (ج) إعادة الفحص
- (د) التدقيق الداخلي

(36)

- جميع العبارات التالية صحيحة حول تكاليف الجودة عدا واحدة خاطئة، وهي:
- (أ) أشار جوزيف جوران Joseph Juran بأن الجودة الأعلى تؤدي إلى انخفاض التكلفة وتحسين الإنتاجية
 - (ب) يركز المنحل التقليدي ضمن تكاليف الجودة على تكلفة العلام وإعادة العمل
 - (ج) يشير مفهوم الحبود السناس Six Sigma إلى وجود أقل من 3.4 عيباً في كل مليون وحدة
 - (د) تعود طاقاة الآلات الزائدة عن الحاجة إلى تكلفة جودة غير ظاهرة (مستتر)

(37)

- واحدة من التالي لا تنطبق على دالة خسارة الجودة لهيوليتش تاجوتشي Genichi Taguchi:
- (أ) تركز دالة تاجوتشي على أن يكون الإنتاج مطابفاً للوزن المثالي
 - (ب) تشير دالة تاجوتشي لكون الخسارة تقل كدالة تربيعية كلما كان الإنتاج أبعد عن الوزن المثالي
 - (ج) تشير دالة تاجوتشي إلى أن انخفاض حجم التباين حول الهدف يؤدي إلى تحسين الجودة
 - (د) تشير دالة تاجوتشي لكون الجودة تؤثر على المجتمع إما بشكل حاد أو عشوائي بمعنى دالة

(38)

- تتمثل المرحلة الثانية ضمن الطريقة العلمية للتحسين المستمر بـ:
- (أ) وضع تصور للعمليات المستقبلية
 - (ب) تحديد الفرص
 - (ج) تحليل العمليات الحالية
 - (د) تحديد النقاط

(185) من أهم الخصائص التي تتميز بها...

- (أ) تنوعها في الزمان والمكان
- (ب) وجودها في جميع الأوقات والأماكن
- (ج) تنوعها في المكان فقط
- (د) تنوعها في الزمان فقط

(186) تصف العلاقات التي تربط بين...

- (أ) وحدة في المكان على أن تكون...
- (ب) وحدة في المكان والوقت...
- (ج) لا يوجد ارتباط بين...
- (د) لا يتغير التوزيع...

(187) مفهوم التوزيع...

- (أ) قسما في جميع أنحاء...
- (ب) قسما في جميع أنحاء...
- (ج) قسما في المناطق...
- (د) قسما في المناطق...

(188) يقترن في كثير من الأحيان...

96000 إلى 586000 قبل الميلاد

- (أ) 1.81
- (ب) 2.02
- (ج) 0.49
- (د) 2.09

(189) من مميزات تطبيق...

- (أ) التوزيع المتساوي...
- (ب) وجود التباين...
- (ج) مقارنة التوزيع...
- (د) وجود نظام...

(190) واحدة من الميزات...

- (أ) تسمى "نقطة..."
- (ب) تسمى "نقطة..."
- (ج) تسمى "نقطة..."
- (د) تسمى "نقطة..."

- (26) أحد أهم الأسس التوجيهات المتبعة في مجال الجودة التي لتتوزم وجود سياسات مكتوبة حول أنشطة الجودة، لاهتمام عن تمكين العاملين لتحقيق أهداف الجودة، هي:
- (أ) المخطط الإحصائي للجودة
 - (ب) تولي الإدارة العليا بمسئولية الجودة
 - (ج) تدريب الجودة المكلف
 - (د) التركيز على العملاء
- (27) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول العلاقة بين أسس التوعية الجيدة وأسس التوعية الجيدة:
- (أ) ليس من الضروري، بلعكس الأمر، أن المشاركة في العملية الإنتاجية والتدريب والتواصل من الضروري أن تكون أسس التوعية الجيدة محددة ومبررة في أهداف المؤسسة داخل المؤسسة
 - (ب) ينبغي مراعاة كثرولوجيا الإنتاج المتغيرة في المنظمة عند تحديد أسس التوعية الجيدة
 - (ج) تعدد المنظمة أسس التوعية الجيدة ضمن إطار الأسس التوعية الجيدة لها
- (28) "الميل لزام الكفاءات معنية يؤدي تحقيقها إلى ارتقاء العمل وإستقامته" مفهوم يشير إلى:
- (أ) الحافز
 - (ب) الدافع
 - (ج) الحاجة
 - (د) الرغبة
- (29) ضمن فلسفة إدارة الجودة الشاملة ينبغي أن تتوفر في الحوافز المالية عدة اعتبارات، من أهمها:
- (أ) استخدام الحوافز الفردية دون الجماعية
 - (ب) عدم اللجوء لمتاح عبارة جوده سنوية لكافة العاملين على أساس نتائج المنظمة
 - (ج) توحيث دفع الحوافز المالية لفترة ريث الحافز بالأداء
 - (د) جميع ما ذكر صحيح
- (30) جميع ما يلي من العوامل الهامة التي يعتمد عليها نجاح تمكين العاملين جدا واحدا، و:
- (أ) موضوعية تقييم الأداء
 - (ب) تدريب المرؤوسين على تحمل مسؤولية القيام بالأعمال الموكلة إليهم
 - (ج) فعالية التغذية العكسية في المنظمة
 - (د) مدى رغبة الرؤساء بتحويل الصلاحيات للمرؤوسين
- (31) تمثل المرحلة الثانية من مراحل عملية التدريب في الجودة بعد:
- (أ) التحضير البرنامج وتجهيز المادة التدريبية
 - (ب) تنفيذ المنظمة للتدريب
 - (ج) تقييم البرنامج للتدريب
 - (د) تحديد الاحتياجات التدريبية

(13) تتمثل المرحلة الرابعة من مراحل عملية التغيير بـ:

اختبار الاستراتيجية الملائمة.

(ب) تنفيذ التغيير.

(ج) تخطيط برنامج التغيير.

(د) تحديد المشاكل الحقيقية.

(14) من أسباب مقاومة التغيير:

(أ) الخوف من الفشل.

(ب) سوء فهم مبررات التغيير.

(ج) ضغوطات الجماعة.

جميع ما ذكر صحيح.

(15) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة:

(أ) يتناسب الهيكل التنظيمي المسطح Flat مع إدارة الجودة الشاملة.

(ب) يعتبر الأسلوب الديمقراطي في الإدارة أكثر ملائمة من التكتلوري في

(ج) تنظر ثقافة الجودة للخطأ على أنه فرصة للتطور.

يتطلب التنفيذ الناجح إدارة الجودة الشاملة تحقيق تحسينات هامشية تدريجياً.

(16) واحدة من التالي ليست من الأمور التي ينبغي مراعاتها عند صياغة أسئلة الاستطلاع:

(أ) عدم تضمين أكثر من معلومة واحدة في سؤال واحد.

استخدام الأسئلة الإيجابية التي توحي بالعمل بإيجابية محددة.

(ج) مراعاة المستوى التعليمي والثقافي للمستجيب.

(د) أن تكون الأسئلة مختصرة غير الإمكان.

(17) إحدى متطلبات المنتج ضمن "نموذج كاتو لرضا العملاء" Kano Model هو:

وبالتالي لا حاجة للتعبير عنها، كما وأن وجودها لن يزيد من مستوى رضا العميل.

(أ) متطلبات الإجازة.

(ب) متطلبات الأداء.

المتطلبات الأساسية.

(د) المتطلبات الجذابة.

(18) من فوائد انتشار وظيفة الجودة (QFD):

(أ) زيادة الوقت المخصص لتطوير المنتج.

تخفيض تكلفة خدمة ما بعد البيع.

(ج) إضعاف توجه العاملين نحو المنظمة.

