

الاختبار الفصلي

السؤال ١ : أدى ظهور إدارة الجودة الشاملة في المنظمات إلى تغيير رؤية العاملين نحو طبيعة العمل وإتقانه وتجويده، سعياً إلى تحقيق الجودة في كل المدخلات والعمليات من أجل الوصول إلى مخرجات تتصف بالتميز وأعلى مستويات الجودة.
صواب خطأ

السؤال ٢ : تعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها " فلسفة إدارية تتضمن مجموعة من المبادئ التوضيحية التي تقوم عليها المنظمة لخلق بيئة تنظيمية مستمرة في تحسين أدائها وهي مسؤولة تضامنية بين جميع إدارات المنظمة في داخل إطار هيكلها التنظيمية ومستوياتها الإدارية".
صواب خطأ

السؤال ٣ : تعتبر إدارة الجودة الشاملة منهجاً وإسلوب عمل يتم تطبيقه لتحقيق العديد من الوظائف، منها: إختيار وتطبيق برنامج الترخيص والإعتماد وإعادة الترخيص للإستمرار في تقديم المنتج، وتقديم الدعم الفني لإدارة الإنتاج ومقدمى الخدمات فيما يتعلق ببرامج تحسين الجودة.
صواب خطأ

السؤال ٤ : يتم ----- باستخدام حزمة من الإجراءات والأليات والسياسات التي توفر مدخلاً للتصحيح والمراجعة والدعم الفني في كل مرحلة من مراحل الأداء الإنتاجي.
التخطيط الإستراتيجي
إتخاذ القرار بناءً على الحقائق
منع الأخطاء قبل وقوعها
المناخ النفسي للعمل

السؤال ٥ : يتم ----- من خلال الارتكاز على قاعدة بيانات ومعلومات متطورة ومحدثة باستمرار تضمن العدالة والموضوعية والشفافية والصالح العام في إتخاذ القرارات.
التخطيط الإستراتيجي
إتخاذ القرار بناءً على الحقائق
منع الأخطاء قبل وقوعها
المناخ النفسي للعمل

السؤال ٦ : يبدأ تطبيق إدارة الجودة الشاملة بوضع رؤية مستقبلية وأهداف بعيدة المدى تسعى المنظمة إلى تحقيقها، وهذا لن يتحقق عن طريق العمل بعشوائية، لذا فإن ----- هي أفضل أداة للتقويم المستمر.
التخطيط الإستراتيجي
إتخاذ القرار بناءً على الحقائق
منع الأخطاء قبل وقوعها
المناخ النفسي للعمل

السؤال ٧ : يعني ----- توفير مناخ تنظيمي وإجتماعي داعم ومشجع وخال - إلى حد كبير - من الخوف من الفشل أو الخوف من الإدارة، وينمى قيم الولاء والإنتماء والمواطنة لدى العنصر البشري من خلال تشجيعه ودعمه وتصحيح أخطائه.
التخطيط الإستراتيجي
إتخاذ القرار بناءً على الحقائق
منع الأخطاء قبل وقوعها
المناخ النفسي للعمل

السؤال ٨ : أحد مبادئ إدارة الجودة الشاملة هو إشراك الأفراد داخل المنظمة في جهود تحسين الجودة، وحتى تضمن المنظمة المشاركة الفعالة لهؤلاء الأفراد تقوم بوضع ----- للموظفين، حيث يقدم كل منهم إقتراحاته للإدارة، حول طرق تحسين العمل وحل المشكلات الناجمة أثناء العمل، ومن ثم تقوم الإدارة بتقييم وتبنى الإقتراحات بعد دراستها.

أنظمة التوقيت المناسب

أنظمة الإقتراحات

المقارنة المرجعية

لا شيء مما سبق.

السؤال ٩ : يتطلب هذا الأسلوب البحث عن أفضل الممارسات التي تقوم بها المنظمات المنافسة والتي تؤدي إلى التفوق في أدائها، حيث تعمل المنظمة على جمع المعلومات حول هذه الممارسات والآليات، ومن ثم تقوم بقياس أدائها مقارنة مع منافسيها، وتطبق التغيير المطلوب باستمرار وتدعم الممارسات الأفضل دائماً.

أنظمة التوقيت المناسب

أنظمة الإقتراحات

المقارنة المرجعية

لا شيء مما سبق.

السؤال ١٠ : ظهرت هذه الأنظمة حديثاً، حيث كانت تُستخدم لتحديد المطلوب من المواد الخام للمصانع بدون إنقطاع، حتى تستمر في عملية الإنتاج بالشكل الذي يكفل عدم تعطيل الكثير من رؤوس الأموال في المخازن.

أنظمة التوقيت المناسب

أنظمة الإقتراحات

المقارنة المرجعية

لا شيء مما سبق

السؤال ١١ : تمثل ----- الجيدة عنصراً بالغ الأهمية في بيئة الجودة الشاملة، ومكوناً حيوياً في التحسين المستمر للجودة، وهي بذلك تلعب دوراً رئيسياً في ثقافة إدارة الجودة الشاملة لإنتاج المنظمة.

التنظيم

الإتصالات

قيادة الجودة الشاملة

رقابة الجودة الشاملة

السؤال ١٢ : ----- هو الإطار الذي تتم فيه العملية الإدارية بما فيه من مسارات عمل ومسئوليات وسلطات وعلاقات وتفاعلات بين القائمين بالعمل على إختلاف المستويات.

التنظيم

الإتصالات

قيادة الجودة الشاملة

رقابة الجودة الشاملة

السؤال ١٣ : تعرف ----- بأنها عملية التأكد من أن الأعمال والإجراءات تتطابق مع إطار المعايير الموضوعة والمخطط لها، وتقويم ما إذا كانت معايير ومواصفات المنتج أو التصميم تم التوصل إليها وتحقيقها عبر السلعة أو الخدمة النهائية أم لا.

التنظيم

الإتصالات

قيادة الجودة الشاملة

رقابة الجودة الشاملة

السؤال ١٤ : تساعد ---- الأشخاص على صناعة قرارات قائمة على الحقائق، وتسمح للأخرين بالاندماج في أدوار القيادة، من خلال مدخل أكثر مرونة للقيادة. إنها مسؤولة عن إبتكار الثقافة التي تتيح للأشخاص إستخدام قدراتهم العقلية لتحسين العملية.

التنظيم

الإتصالات

قيادة الجودة الشاملة

رقابة الجودة الشاملة

السؤال ١٥ : في هذه المرحلة كان العامل يقوم بكل مراحل العملية الإنتاجية لمنتج معين فضلاً عن مراقبة هذا المنتج والإشراف عليه.

الرقابة بواسطة مشرف العمال

الرقابة بواسطة الفاحص المتخصص

الرقابة الإحصائية على جودة الإنتاج

الرقابة بواسطة العامل أو الملاحظ

السؤال ١٦ : في هذه المرحلة تم التركيز على الإنتاج الكبير ، فتمت الإستعانة بخرائط ضبط الجودة، ونظم معاينات الفحص والقبول، وذلك لتمييز الإحترافات العشوائية للإنتاج عن غير العشوائية.

الرقابة بواسطة مشرف العمال

الرقابة بواسطة الفاحص المتخصص

الرقابة الإحصائية على جودة الإنتاج

الرقابة بواسطة العامل أو الملاحظ

السؤال ١٧ : في هذه المرحلة ظهرت إدارات متخصصة في الرقابة على الجودة، وأصبحت الرقابة على الجودة مسئولية فاحص متخصص يقوم بفحص المنتجات التي تنتجها المنظمة للتأكد من مطابقتها لمعايير الجودة المحددة مسبقاً، وتصحيح العيوب.

الرقابة بواسطة مشرف العمال

الرقابة بواسطة الفاحص المتخصص

الرقابة الإحصائية على جودة الإنتاج

الرقابة بواسطة العامل أو الملاحظ

السؤال ١٨ : في هذه المرحلة أصبح اكثر من عامل مسئولاً عن نفس المنتج ، مما أدى الى ظهور طبقة تسمى مشرفي العمال، وكل مشرف مسؤول عن مجموعه من العمال بهدف مراقبة جودة الانتاج .

الرقابة بواسطة مشرف العمال

الرقابة بواسطة الفاحص المتخصص

الرقابة الإحصائية على جودة الانتاج

الرقابة بواسطة العامل أو الملاحظ

السؤال ١٩ : تتضمن المراحل التي مرت بها الرقابة على جودة الإنتاج، بعض المراحل من بينها.----- :

الرقابة بواسطة مشرف العمال.

الرقابة الإحصائية على جودة الإنتاج.

مرحلة تأكيد الجودة.

كل ما سبق

السؤال ٢٠ : في هذه المرحلة تم التركيز على بيع المنتجات التي تم تصنيعها بعد التأكد من جودة هذه المنتجات قبل طرحها في الأسواق وبيعها للعملاء.

الرقابة بواسطة مشرف العمال
الرقابة بواسطة الفاحص المتخصص
مرحلة تأكيد الجودة
الرقابة بواسطة العامل أو الملاح

السؤال ٢١ : يشتمل المدخل التقليدي لرقابة الجودة على مراحل تطور مفهوم الجودة، وهي----- :-
مرحلة تأكيد الجودة.

الرقابة بواسطة مشرف العمال.
مدخل الجودة الشاملة.
الرقابة بواسطة الفاحص المتخصص.

السؤال ٢٢ : إن إدارة الجودة الشاملة قائمة على مبدأ أن فرص التطوير والتحسين لا تنتهي أبداً مهما بلغت كفاءة الأداء وفعاليته كما أن مستوى الجودة ورغبات المستفيدين وتوقعاتهم ليست ثابتة بل متغيرة.

التدريب
المشاركة والتمكين
التحسين المستمر
ثقافة المنظمة

السؤال ٢٣ : إشراك كل فرد يتأثر بالتغيير في جهود التغيير من خلال تحسين أدائه في مراحل العمل التي تختص به، وإشراك الأفراد في التعرف على مشاكل الجودة والعمل على حلها من خلال الإستخدام المستمر للطرق الإحصائية، وأساليب البحث العلمي وتحليل المشكلات.

التدريب
المشاركة والتمكين
التحسين المستمر
ثقافة المنظمة

السؤال ٢٤ : إن حالات الإبداع المتميز في العمل تعتمد على القوى البشرية المؤهلة، وعليه فإن ---- تلك القوى بصورة مستمرة لإكسابهم المهارات والمعارف اللازمة في الأداء أمر ينطوي على جانب كبير من الأهمية.

التدريب
المشاركة والتمكين
التحسين المستمر
ثقافة المنظمة

السؤال ٢٥ : يجب خلق -----، بحيث تنسجم القيادة مع بيئة إدارة الجودة الشاملة، وتدعم الإستمرار في العمل وفقاً لخصائص الجودة وذلك عن طريق تبني قيم ومفاهيم العمل التعاوني وخلق علاقات عمل بمشاركة جميع أفراد المنظمة.

التدريب
المشاركة والتمكين
التحسين المستمر
ثقافة المنظمة

السؤال ٢٦ : ----- هو المدخل الذى يؤكد أنه يمكن قياس وتحديد الجودة بدقة من خلال المنتج الذى يتضمن ويحتوى على خاصية من الخواص أو عنصر من العناصر المكونه له.

مدخل المنتج.

مدخل المستخدم.

مدخل التصنيع.

مدخل القيمة.

السؤال ٢٧ : ----- هو المدخل الذى يعتبر الجودة هي درجة تحقيق منتج معين لاحتياجات مستهلك معين.

مدخل المنتج.

مدخل المستخدم.

مدخل التصنيع.

مدخل القيمة.

السؤال ٢٨ : ----- هو المدخل الذى يعتمد على التكلفة والسعر ويعتبر أن المنتج الجيد هو الذى يوفر أداءً معيناً بسعر مقبول، والذى يحقق المواصفات بتكلفة مقبولة.

مدخل المثاليه

مدخل المستخدم.

مدخل التصنيع.

مدخل القيمة.

السؤال ٢٩ : ----- هو المدخل الذى يعتبر الجودة مفهوم يعبر عن أعلى مستويات التفوق والكمال والتميز.

مدخل المثالية.

مدخل المستخدم.

مدخل التصنيع.

مدخل القيمة

السؤال ٣٠ : هي مرحلة يتم فيها توضع الخطط الفرعية والتفصيلية المواد اللازمة للتطبيق. وفي هذه المرحلة أيضاً يتم إختيار وتحديد الفريق القيادى لبرنامج إدارة الجودة الشاملة، والمقررين، والمشرفين، والميزانية، والسياسات، ومؤشرات الأداء الرئيسية، والإجراءات والآليات، ويتم التصديق على هذه الخطة بعد الموافقة عليها من جميع أعضاء الفريق.

مرحلة الإقتناع

مرحلة التخطيط

مرحلة التنفيذ

مرحلة التقويم

السؤال ٣١ : هي تبنى الإدارة لفلسفة إدارة الجودة الشاملة، حيث تقرر الإدارة في هذه المرحلة الرغبة في تطبيق هذا النظام، ويبدأ المديرين في تلقى برامج تدريبية متخصصة فيما يخص مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

مرحلة الإقتناع

مرحلة التخطيط

مرحلة التنفيذ

مرحلة التقويم

السؤال ٣٢ : هي مرحلة يتم فيها تنفيذ برامج الجودة بناء على الخطة الموضوعية، والأهداف المحددة، ويتم تقويم المخرجات وتقديم التغذية الراجعة، وتعديل إعداد الخطط التصحيحية، بناء على التغذية الراجعة.

مرحلة الإقتناع

مرحلة التخطيط

مرحلة التنفيذ

مرحلة التقويم

السؤال ٣٣ : تتميز مرحلة الفحص بما يلي.----- :

زيادة الربحية وتحسين الأداء التنظيمي.

زيادة القدرة التنافسية للمنتجات.

إرضاء العملاء والتفوق والتميز على المنافسين.

سلامة القرارات الخاصة برفض الطلبات الواردة

السؤال ٣٤ : لإدارة الجودة أهداف عديدة تسعى لتحقيقها أي منظمة إدارية عند تطبيقها وتفعيل ممارساتها، وآلياتها، ومن بين

أهم تلك الأهداف ما يلي.----- :

زيادة القدرة التنافسية للمنتجات.

إرضاء العملاء والتفوق والتميز على المنافسين.

زيادة القدرة الكلية للمنظمة على التحسين المستمر.

زيادة الربحية وتحسين الأداء التنظيمي.

السؤال ٣٥ : من أهم عيوب مرحلة الفحص، ما يلي.----- :

زيادة الربحية وتحسين الأداء التنظيمي.

زيادة القدرة التنافسية للمنتجات.

تعطل وعرقلة الإنتاج وضياح كثير من الوقت.

سلامة القرارات الخاصة برفض الطلبات الواردة

السؤال ٣٦ : تمتلك الجودة في الإنتاج السلعي ثمانية أبعاد من بينها: الأداء والهيئة والمظهر، و.-----

الجودة المدركة.

الجمالية.

القابلية للخدمة.

كل ما سبق.

السؤال ٣٧ : تمتلك الجودة في الإنتاج الخدمي ثمانية أبعاد، منها: الوقت ودقة التسليم ، و.-----

تقديم الخدمات.

التفاعل الهادئ.

التناسق.

كل ما سبق.

السؤال ٣٨ : تُعد إدارة الجودة الشاملة أسلوباً بسيطاً ولكنه ثوري فيما يتعلق بأداء العمل، وفلسفته تعرف من خلال سمات

وملامح يمكن إجمالها فيما يلي.----- :

الكلية (الشاملة)

الجودة

إدارة

كل ما سبق

السؤال ٣٩ : تعد إدارة الجودة الشاملة أسلوباً بسيطاً ولكنه ثورى فيما يتعلق بأداء العمل و فلسفته تعرف من خلال سمات وملاح يمكن إجمالها فيما يلى:

الرقابه الخارجيه

منهجية ادارة الجوده الشامله

التنظيم الاداري

الشمول

السؤال ٤٠ : تعددت المفاهيم والتعريفات الخاصة بالجودة ومن أهمها أن الجودة هي-----: درجة التميز.

جعل الشيء كما يجب أن يكون عليه.

مطابقة الشيء للاحتياجات.

كل ما سبق.

السؤال ٤١ : ترجع أهمية إدارة الجودة الشاملة إلى كونها نظاماً يعمل على المساهمة فى إتخاذ القرارات وحل المشكلات بسهولة ويسر، و-----

تحقيق ميزة تنافسية فى السوق المستهدف.

تمكين الإدارة من دراسة إحتياجات العملاء والوفاء بها.

تخفيض التكلفة وزيادة الربحية.

كل ما سبق.

السؤال ٤٢ : للجودة الشاملة منهج يجب الأخذ به عند تطبيقها ويشمل:وضع المتطلبات الحقيقية للعملاء موضع التنفيذ،-----

التركيز على تصحيح العيوب وليس الوقاية منها.

إستخدام منهج معد مسبقاً لتحسين المنتجات وتقليل الأخطاء.

تخفيض الفوائد المتكررة.

إتباع إستراتيجية التحسين المستمر للمنتجات.

السؤال ٤٣ : نظام إدارة الجودة الشاملة عبارة عن نموذج متكامل يتطلب توفر عناصر تحتاج إلى الربط والتكامل، من أجل تحقيق أهداف نظام الجودة، وتتمثل هذه العناصر فيما يلى.----- :

الهيكل التنظيمى

التكنولوجيا.

نظام الأفراد

كل ما سبق.

السؤال ٤٤ : تعتبر متطلبات إدارة الجودة الشاملة بمثابة العوامل الرئيسية لتبنى فلسفة الجودة الشاملة فى التطبيق العملى، وهى تشمل ما يلى: إيمان وإقتناع وإلتزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة،-----

التركيز على العميل

وجود أهداف محددة للمنظمة

مشاركة العاملين فى عمليات التحسين

كل ما سبق.

السؤال ٤٥ : هناك مجموعة من المعايير الواجب التمسك بها في إطار تطبيق وتبنى هذه الفلسفة، وهي: إستهداف حد أعلى من متطلبات وتوقعات العملاء،-----

إيمان المنظمة بأفرادها
البحث عن مواطن القوة في الأفراد لمضاعفتها
التركيز على مشكلات النظام
كل ما سبق.

السؤال ٤٦ : يرى معهد الجودة الفيدرالي أنه حتى يتم التطبيق الناجح والفعال لبرامج إدارة الجودة الشاملة لابد من توافر مجموعة من العوامل، التي منها: توفر الإلتزام وقناعة لدى الإدارة العليا بأهمية البرنامج ودعمه وتشجيعه.-----

توجيه التركيز إلى العاملين.
التخطيط قصير المدى
ضمان التحسين المستمر للجودة
قياس الأداء وتحسين مواصفات المنتج وعمليات التوزيع.

السؤال ٤٧ : يقوم المفهوم الحديث للجودة على عدة محاور هامة، من بينها: المتطلبات والتوقعات، و.-----

المواصفات.
العمليات.
الإعتمادية.
كل ما سبق.

السؤال ٤٨ : يوكل لهذه الفرق القيام بعمل محدد الأهداف من قبل الإدارة العليا لحل مشكلة ما، وتقوم الإدارة بقيادة هذه الفرق التي تشكل على أساس مؤقت، ويجب أن يكون أعضاء الفريق من أقسام مختلفة في المنظمة في نفس المستوى الإداري.

”Problem – Solving Technique”

Project Teams

Quality Circles

Quality Improvement Teams

السؤال ٤٩ : عرف ----الجودة على أنها (الملائمة للاستخدام، فيما يخص التوقعات الخاصة بالعملاء أو المستخدمين للسلعة أو الخدمة).

joseph.M. Joran

American National Standards Institute

Kanji, G. K. & Asher, M.

لا شئ مما سبق .

السؤال ٥٠ : يعتبر هذا الأسلوب من أكثر الأساليب الشائعة الإستعمال في المنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة، حيث يتم تكوين فرق عمل قصيرة الأجل

”Problem – Solving Technique”

Project Teams

Quality Circles

Quality Improvement Teams

السؤال ٥١ : يكون أعضاء----- إما من قسم واحد، أو عدة أقسام، ومن عدة مستويات إدارية، وقد يتضمن ممثلين عن العملاء والممولين والاستشاريين، ويجب أن يكون لدى هؤلاء الأعضاء الخبرات والمهارات المطلوبة في حل المشكلات المختلفة.

Problem – Solving Technique”
Project Teams
Quality Circles
Quality Improvement Teams

السؤال ٥٢ : يقصد بها مجموعة الأنشطة والأساليب والعمليات والآليات التي تستخدم لإتمام جودة الأداء الإنتاجي، وبهذا المعنى تعتبر من المكونات الداخلية لأنشطة مدخل تأكيد الجودة.

Quality Control
Inspection
Quality Assurance
كل ما سبق.

السؤال ٥٣ : عرف ----- إدارة الجودة الشاملة بأنها "نظام من الأنشطة موجه نحو تحقيق إشباع حاجات العملاء ويمنح سلطات للعاملين وإيرادات أعلى وتكلفة أقل للمنظمة".

Federal Quality Institute
Kanji, G. K. & Asher, M
American National Standards Institute
J. M. Joran

السؤال ٥٤ : يمكن وصف مدخل----- بأنه نظام أساسه منع وقوع الخطأ والذي يعمل على تحسين جودة المنتج، سواء كان سلعة أو خدمة، ويزيد الإنتاجية بوضع تأكيدات على المنتج وتصميم العمليات ومراقبتها، وذلك بالتركيز على مصادر الأنشطة.

Quality Control
Inspection
Quality Assurance
كل ما سبق.

السؤال ٥٥ : عرف ----- إدارة الجودة الشاملة بأنها "القيام بالعمل الصحيح بشكل صحيح من أول مرة مع الاعتماد على تقييم العميل في التعرف على تحسين الأداء".

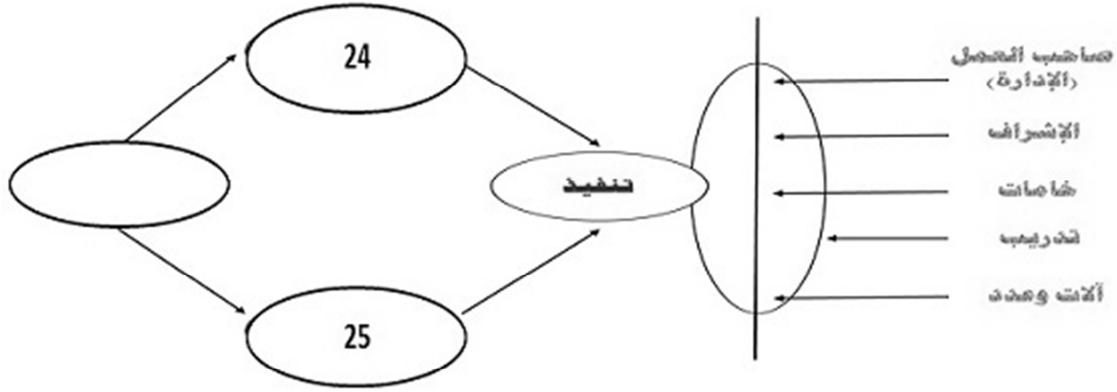
Federal Quality Institute
Kanji, G. K. & Asher, M.
American National Standards Institute
J. M. Joran

السؤال ٥٦ : تعتبر من أقدم الفرق التي تم استخدامها لتحسين الجودة. ولا توجد قواعد تحكم حجم الفريق الواحد، ويتراوح عدد أعضائها ما بين (٥ - ٨) أفراد من نفس القسم في المنظمة.

Problem – Solving Technique”
Project Teams
Quality Circles
Quality Improvement Teams

السؤال ٥٧ : إحدى مراحل الجودة، يتم فيها العمل للحيلولة دون وصول الوحدات المنتجة المعيبة التي لا تلبى رغبات العملاء إليهم، ولكنها لا تمنع وقوع الأخطاء، فالخطأ قد وقع فعلاً وما على الفحص إلا إكتشافه أو إستبعاده.

QualityControl
Inspection
QualityAssurance
كل ما سبق.



النظام الحرفي القديم

السؤال ٥٨ : في شكل النظام الحرفي القديم يشير الرقم ٢٤ إلى: -----

تخطيط .

إصلاح .

مراجعة

لا شيء مما سبق.

السؤال ٥٩ : في شكل النظام الحرفي القديم يشير الرقم ٢٥ إلى: -----

تخطيط .

إصلاح .

مراجعة .

لا شيء مما سبق .