

## أسئلة المحاضرة المباشرة ٣ (مراجعة ف ٦+٧+٨ )

١- يتطلب تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المنظمات الإنتاجية ثلاثة عوامل منها ضرورة التغيير لتطبيق الجودة الشاملة و...: ضرورة اعادة النظر في كافة عمليات القائمة  
ضرورة وضع مداخل مقترحة لتغيير نظم الإنتاج

كل ماسبق

لا شئ مما سبق

٢- يتطلب تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المنظمات الإنتاجية ثلاثة عوامل ليس من بينها :

ضرورة التغيير لتطبيق الجودة الشاملة

ضرورة اعادة النظر في كافة عمليات القائمة

ضرورة وضع مداخل مقترحة لتغيير نظم الإنتاج

ضرورة وضع خارطه لتعامل مع المؤسسات

٣- أن ادارة الجودة الشاملة هي بمثابة مبدأ واسع النطاق لتحسين الجودة من خلال تغيير الهيكل والممارسات والأنظمة والإتجاهات والتسليم بضرورة إحداث التغيير التنظيمي :

(صح)

٤- أن ادارة الجودة الشاملة هي بمثابة مبدأ واسع النطاق لتحسين الجودة من خلال تغيير الهيكل والممارسات والأنظمة والإتجاهات والتسليم بضرورة إحداث التغيير الهيكلي :

(خطأ) إحداث التغيير التنظيمي وليس الهيكلي

٥- أن ادارة الجودة الشاملة هي بمثابة مبدأ واسع النطاق لتحسين الجودة من خلال تغيير الهيكل والممارسات والأنظمة والإتجاهات والتسليم بضرورة إحداث التغيير في خطط العمل :

(خطأ) إحداث التغيير التنظيمي وليس خطط العمل

٦- تكون ... نتيجة لنقص المعلومات والمعرفة ولذلك يمكن مواجهتها بتزويد من يشملهم التغيير بالحقائق الضرورية لإحداث التغيير المقترح :

مقاومة التغيير

المقاومه الرشيده

المقاومه العاطفيه

لاشئ مما سبق

٧- .... تنشأ عن الخوف وعدم الرغبة في التغيير في حد ذاته فيمكن مواجهتها بالإقناع ومزيد من الثقة والتفويض :

مقاومة التغيير

المقاومه الرشيده

المقاومه العاطفيه

لاشئ مما سبق

٨- يجب اعادة النظر في كافة عمليات التصميم القائمة في ضوء مجموعه من الاعتبارات منها :

مدى تفهم القائمين

مطابقة أنظمة التصميم

إتفاق تصميم المنتج

كل ماسبق

٩- يجب اعادة النظر في كافة عمليات التصميم القائمة في ضوء مجموعه من الاعتبارات منها :

قابلية التصميم القائم على التمييز بالمنتج

تماشي التصميمات الموضوعه

مدى إمكانية التصميم الحالي على إحداث قدر كبير من المبيعات والربحية

كل ماسبق

١٠- هناك بعض المداخل المقترحة لتغيير نظم الإنتاج منها :

تغيير العلاقات الإنسانية

تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة

إعادة تصميم الهيكل المؤسسي

إعادة هندسة التصميم

١١- هناك بعض المداخل المقترحة لتغيير نظم الإنتاج منها :

تغيير العلاقات التنظيمية

تطبيق نظم المحاكاة

إعادة تصميم العمليات

إعادة هندسة التنظيم

١٢- هناك ثلاثة إختيارات لإعادة تصميم النظم بهدف التميز منها :

مزيد من الشراكة

تحسين المدخل الإداري

إعادة تصميم الإحتياجات التي تتناسب مع البيئة المتغيرة

كل ماسبق

١٣- هناك ثلاثة إختيارات لإعادة تصميم النظم بهدف التميز منها :

مزيد من التعاون

تحسين المدخل التنظيمي

إعادة تصميم الإحتياجات التي تتناسب مع البيئة المتغيرة

لاشئ مما سبق

١٤- نماذج المحاكاة تقدم نتائج مفيدة ومقبولة بأقل قدر من التفصيل والدقة في وضع المدخلات والفروض :

(صح)

١٥- أغلب تكلفة المنتجات والعمليات ترجع للتصميم والتصميم السليم يقلل التكلفة ويحقق المنافسة :

(صح)

١٦- رغم ان اعادة تصميم العمليات أمر ضروري الا أنه غير كافي لنجاح ادارة الجودة الشاملة فمن الضروري اعادة تصميم

المخرجات والتنظيم الذي يعمل من خلاله النظام الانتاجي :

(صح)

١٧- تنقسم مجالات إعادة هندسة العمليات الى أربع مجموعات منها :

عمليات اساسية

عمليات مساعده

عمليات شبكة الاعمال

كل ماسبق

١٨- تنقسم مجالات إعادة هندسة العمليات الى أربع مجموعات منها :

عمليات ملحقه

عمليات تنظيميه

عمليات شبكيه

عمليات الإداره

١٩- تعد إدارة الجودة الشاملة من أكثر أساليب تحسين الأداء صعوبة في تبرير الإستثمار فيها وذلك لأنها تتطلب بجانب

الإستثمار في تحديث وتطوير معدات الإنتاج إستثمار أكبر في تغيير السلوك الإنساني :

(صح)

٢٠- تركز .... على حملة الأسهم الذين يقدمون رأس المال الازم لإنشطة خلق القيمة :

المدرسه الأولى

المدرسه الثانيه

المدرسه الثالثه

المدرسه الرابعه

٢١- تركز.... على العاملين الذين ينفذون خطط وسياسات وإستراتيجيات المنظمة :

المدرسه الأولى

المدرسه الثانيه

المدرسه الثالثه

المدرسه الرابعه

٢٢- تركز .... على طريقة القيمة الإقتصادية المضافة كطريقة حديثة لقياس الأداء :

المدرسه الأولى

المدرسه الثانيه

المدرسه الثالثه

المدرسه الرابعه

٢٣- تركز المدرسه على .... أسلوب فترة الإسترداد للمنشآت الصناعية :

المدرسه الأولى

المدرسه الثانيه

المدرسه الثالثه

المدرسه الرابعه

٢٤- هناك مجموعه من العوامل الهامه للوصول لنجاح تطبيق الجوده الشامله على تصميم وأداء نظم الإنتاج ومنها :

الإهتمام باعادة تصميم النظام الإنتاجي

إدخال التغيير المطلوب من خلال تعديلات متوسطه

عدم قصر الإهتمام على تغيير الجوانب المادية للمنتج والعمليات

كل ماسبق

٢٥- هناك ثلاثة مناهج يتحدد من خلالها مفهوم وطبيعة الخدمة منها :

منهج المؤسسي

منهج المنفعة

منهج العملية

كل ماسبق

٢٦- هناك ثلاثة مناهج يتحدد من خلالها مفهوم وطبيعة الخدمة منها :

منهج المؤسسي

منهج الربحيه

منهج الإنتاج

لاشئ مما سبق

٢٧- يركز المنهج .... على المنظمة الخدمية على أنها المنظمات التي تكون فيها الخدمة هي الوحدة الأساسية التي يتم بيعها :

منهج المؤسسي (الجواب الصحيح)

منهج المنفعة

منهج العملية

لاشئ مما سبق

٢٨- يركز المنهج ... على المنظمه الخدميه على أنها مجموعة أو حزمة من المنافع الصريحة والضمنية والتي يتم القيام بها من خلال استخدام تسهيلات مادية :

منهج المؤسسي

منهج المنفعة

منهج العملية

لا شئ مما سبق

٢٩- يركز المنهج ... على المنظمه الخدميه على أنها نشاط أو سلسلة من الأنشطة تحتوي على درجة من الملموسية بطبيعتها والتي يمكن أن تتم أو تنفذ من خلال التفاعل بين المستهلك والعاملين بالخدمة والموارد المادية والسلع والنظم المقدمة للخدمة:

منهج المؤسسي

منهج المنفعة

منهج العملية

لا شئ مما سبق

٣٠- بالرغم من اختلاف المناهج التي تنتمي إليها إلا أن كلا منهما يتضمن خاصية أو أكثر من الخصائص المميزة للخدمات ومنها :

إن الخدمات عبارة عن مجموعة من الأنشطة

إن الخدمات قد تتضمن جانباً غير مادي

إن الخدمات يتم إنتاجها واستهلاكها في نفس اللحظة

كل ما سبق

٣١- بالرغم من اختلاف المناهج التي تنتمي إليها إلا أن كلا منهما يتضمن خاصية أو أكثر من الخصائص المميزة للخدمات ومنها :

إن الخدمات عبارة عن مجموعة من الأنشطة

إن الخدمات قد تتضمن جانباً تكتيكي أو إبتكاري

إن الخدمات يتم إنتاجها واستهلاكها بعد فتره زمنية محدد

لا شئ مما سبق

٣٢- شركات النقل الجوي والفنادق ونقل البضائع تعتبر من بين الخدمات ذات .... :

نمط متدفق (الجواب الصحيح)

نمط متقطع

الحجم الكبير

كل ما سبق

٣٣- المستشفيات وخدمات الإصلاح تعتبر من بين الخدمات ذات .... :

نمط متدفق

نمط متقطع

الحجم الكبير

كل ما سبق

٣٤- تجارة التجزئة، تجارة الجملة، الوجبات السريعة تعتبر من بين الخدمات ذات .... :

نمط متدفق

نمط متقطع

الحجم الكبير

كل ما سبق

٣٥- الخدمات الشخصية مثل خدمة الحلاقة أو تصفيف الشعر تقدم ل.... :

لفرد

لمجموعة من الأفراد

لمنظمة

على الممتلكات والأشياء

٣٦- خدمة التعليم تقدم ل... :

لفرد

لمجموعة من الأفراد

لمنظمة

على الممتلكات والأشياء

٣٧- خدمة الأمن والحراسة تقدم ل... :

لفرد

لمجموعة من الأفراد

لمنظمة

على الممتلكات والأشياء

٣٨- خدمات الصيانة والإصلاح تقدم ل... :

لفرد

لمجموعة من الأفراد

لمنظمة

على الممتلكات والأشياء

٣٩- هناك العديد من الخدمات التي تتسم بوجود درجة عالية من الإتصال والتفاعل بين مقدمي الخدمة وبين العملاء والتي

منها:

الخدمات الطبية

خدمات التلفونات

كل ماسبق

لا شئ مما سبق

٤٠- هناك خدمات لا تحتاج إلى الإتصال المباشر بين العميل ومقدم الخدمة والتي منها :

الخدمات الطبية

خدمات التلفونات

خدمات تصفيف الشعر

لا شئ مما سبق

٤١- يؤدي تحسين الجودة لزيادة ربحية وإنتاجية النظم الخدمية كما يؤدي إلى زيادة أرباح المنظمة ما بين

(١٠%:١٥%) :

(خطأ) (١٠%:٥%)

٤٢- انخفاض مستوى الجودة يؤدي لزيادة تكاليف التشغيل بنسبة ٤٥% بسبب زيادة الإنفاق على تصحيح العيوب :

(خطأ) بنسبة ٣٥%

\* المخطط في الفصل ٧ (مدخل العائد على الجودة R.O.Q) .. تحفظ المراحل بحسب الترتيب

٤٣- يؤدي تحسين مستوى الجودة إلى ارتفاع معدلات الإحتفاظ بالعملاء ورفع مستوى إشباعهم ومن ثم زيادة درجة رضائهم

ما يحقق للمنظمة العديد من المزايا :

(صح)

٤٤- يعرف ... الإتصال بالعميل على أنه ذلك التواجد المادي للعميل داخل النظام الإنتاجي :

J.M.Jorna

chase

Asher – Kanji

لا شئ مما سبق

٤٥- تؤثر خاصية تزامن وقت إنتاج الخدمة مع وقت استهلاكها على إدارة العمليات بمنظمات الخدمة من خلال تأثيرها على مايلي :

تخطيط مخرجات نظام الخدمة

إدارة عمليات التشغيل

اختيار موقع منظمة الخدمة

كل مناسب

٤٦- تؤثر خاصية تزامن وقت إنتاج الخدمة مع وقت استهلاكها على إدارة العمليات بمنظمات الخدمة من خلال تأثيرها على مايلي :

التنظيم الخارجي للتسهيلات

التنبؤ بالمبيعات

تخطيط المواد

الجدوله

٤٧- أن خاصية تزامن وقت الإنتاج مع وقت أستهلاك تبرز في الخدمات التي تعتمد بدرجة كبيرة على الإتصال بالعملاء : (صح)

٤٨- بالنسبة لإدارة عمليات التشغيل تتضمن أربعة قرارات رئيسية في منظمات الخدمة ومنها :

اختيار نوع عمليات الإنتاج

تحديد درجة كثافة رأس المال أو العمل

درجة المرونة الواجب توافرها في الموارد

كل مناسب

٤٩- بالنسبة لإدارة عمليات التشغيل تتضمن أربعة قرارات رئيسية في منظمات الخدمة ومنها :

إختيار نوع الآلات

تحديد درجة التكامل الرأسي

درجة المرونة الواجب توافرها في التصميم

درجة التكامل الرأسي ودرجة تعلق العميل وتفاعله مع المنظمة

\* من فقره ٣-٧ سيكون فيه صح وخطأ نفس سياق السابق من الأسنله في الفصل السابع :

٥٠- نشأ المدخل المنظومي في التعلم عام ١٩٧٩ وقد تم تطبيقه بنجاح في تدريس وتعلم العلوم الأساسية والتربوية :

(خطأ) عام ١٩٩٧

٥١- المدخل المنظومي يعني أنه عند تناول أي موضوع يجب أن يتم التناول من كافة الجوانب المؤثرة فيه بحيث يكون التناول منظوميا وشاملا تتضح فيه كافة العلاقات مع الموضوعات الأخرى التي تؤثر وتتأثر به :

(صح)

٥٢- وبمنظرة فاحصة لمجالات الأداء الجامعي نجد أن الجامعات تعمل كمؤسسات تربوية و مجتمعية و ... :

بيئية

تعليمية

بحثية

كل مناسب

٥٣- للجامعات دور مهم في بناء شخصية دارسيها فهي بمثابة البوتقة التي تنصهر فيها العادات والتقاليد والقيم والمثل و الأعراف والأديان :

(صح)

٥٤- للجامعات دور واضح في تأصيل أخلاقيات المهنة فلكل مهنة أخلاقياتها لابد للجامعات أن تضعها نصب أعينها :

(صح)

٥٥- ولكي تؤدي الجامعات رسالتها كمؤسسات تربوية فاعلة في المجتمع يجب الإسراع بوضع معايير محدد له لجودة الأداء في هذا المجال :

(صح)

٥٥- ولكي تؤدي الجامعات رسالتها كمؤسسات تربوية فاعلة في المجتمع يجب الإسراع بوضع معايير محدد له لجودة الأداء في هذا المجال :

(صح)

(صح)

٥٦- قيام الجامعة بدورها التربوي يعتمد على مجموعه من المعايير الهامة ومنها :

القيادة الجامعية القدوة في الإنضباط والسلوك القويم

تنمية إتجاهات وقيم إيجابية

تأصيل أخلاقيات المهنة

كل مسبق

٥٧- قيام الجامعة بدورها التربوي يعتمد على مجموعه من المعايير الهامة ومنها :

القيادة الجامعية القدوة في الإنضباط والسلوك القويم

تنمية إتجاهات وقيم سلبية

تأصيل أخلاقيات التعليم

كل مسبق

٥٨- للجامعات دور تعليمي في إعداد طلابها في مرحلتى البكالوريوس والدراسات العليا :

(صح)

٥٩- للجامعات دور تعليمي في إعداد طلابها في مرحلتى البكالوريوس والدراسات العليا وفي هذا المجال يجب أن :

يكون الأعداد في ضوء معايير الجودة المحلية والعالمية

تكون عصرية في إعداد طلابها

الجامعات لها دور كمؤسسات تعليمية

كل مسبق

٦٠- لكي تتحقق الجودة الشاملة في منظومة التعليم الجامعي لابد من جودة الأداء في جميع مكوناتها :

(صح)

٦١- منظومة التعليم الجامعي تؤثر وتتأثر بمنظومة التعليم العام :

(صح)

٦٢- يمكن تناول معايير الأداء الجامعي كمؤسسه تعليميه في منظومة التعليم الجامعي في أربعة محاور منها :

معايير المعلم

معايير المتعلم

معايير المنهج

كل مسبق (الجواب الصحيح)

٦٣- يمكن تناول معايير الأداء الجامعي كمؤسسه تعليميه في منظومة التعليم الجامعي في أربعة محاور منها :

معايير الدراسه

معايير العمل الجامعي

معايير سياق التعلم

كل مسبق

٦٤- للجامعات دور رئيس في البحوث العلمية كما يتضح من الآتي :

تعد الباحثين والإداريين والعاملين

تقدم القاعدة العلمية

تقدم الفرق البحثية

كل مسبق

٦٥- تقوم الجامعة بدور هام كمؤسسه بثيه لذلك تعتمد على مجموعه من المعايير منها :

بحوث تطبيقية لحل مشاكل المجتمع

توفير المناخ المناسب للبحث العلمي

توفير الإمكانيات المناسبة لإجراء البحوث

كل مسبق

٦٦- لا يمكن فصل دور الجامعة كمؤسسه بيئية عن دورها كمؤسسه بحثية أو تعليمية أو تربوية أو مجتمعية فكل هذه الأدوار

مكملة لبعضها البعض :

(صح)

٦٧- إذا عملت الجامعة كمؤسسه بيئيه فإنها تعتمد على مجموعه من المعايير منها :

التأكيد على دور الجامعة في الحفاظ على البيئة المحيطة  
التأكيد على دور الجامعة في تنمية موارد البيئة وحسن إدارتها  
نشر الوعي البيئي في البيئة المحيطة

كل ماسبق

٦٨- تفعيل المشاركة المجتمعية لا يمكن أن يأتي إلا من إدارة الجودة الشاملة داخل منظومة التعليم الجامعي بحيث تعطى مخرجات ترضى المجتمعات :

(صح)

٦٩- الجامعة تقوم بدورها كمؤسسه مجتمعيه تعتمد على مجموعه من المعايير منها :

جودة المخرجات

تعميق الوعي بدور الجامعات

التأكيد على دور الجامعات في حل مشاكل المجتمع

كل ماسبق

٧٠- للجامعات دور مهم في منظومة الثقافة في أي مجتمع فالجامعات هي أحد المصادر الرئيسية في صنع المعرفة وإدارتها بما يجعلها منارات ثقافية في المجتمع :

(صح)

(٧١) الجامعة تقوم بدورها كمؤسسه ثقافيه تعتمد على مجموعه من المعايير منها :

التأكيد على دور الجامعات

تعميق الوعي

تفعيل دور الجامعات في مد جسور الحوار بين الثقافات لا التصادم فيما بينها

كل ماسبق

٧٢- نغنى بالجودة الشاملة في الأداء الجامعي التحسين المستمر في الأداء لتقديم أفضل خدمة بتكاليف إقتصادية وباستخدام أفضل للموارد :

(صح)

٧٣- هناك عدة مبادئ لإدارة الجودة الشاملة منها :

العمل من خلال إستراتيجية واضحة ومعلنة

التركيز على العمل الجماعي

التعرف على إحتياجات العملاء

كل ماسبق (الجواب الصحيح)

٧٤- هناك عدة مبادئ لإدارة الجودة الشاملة منها :

التأكيد على التحسين والتطوير المستمر

القرار فردي

التركيز على التفتيش أكثر من التوجيه والعلاج

كل ماسبق

٧٥- تهدف إدارة الجودة الشاملة في منظومة الأداء الجامعي الى تحقيق مجموعه من الأهداف الهامه التي منها :

تطوير أساليب العمل في كافة مجالات الأداء الجامعي

رفع مهارات الأداء للعاملين في كافة مجالات الأداء

تحسين بيئة العمل بما يكفل جودة الأداء في كافة المجالات

كل ماسبق

٧٦- تهدف إدارة الجودة الشاملة في منظومة الأداء الجامعي الى تحقيق مجموعه من الأهداف الهامه التي منها :

تطوير أساليب العمل في بعض مجالات الأداء الجامعي

رفع مهارات الأداء للطلاب في كافة مجالات الأداء

تحسين بيئة العمل بما يكفل جودة الأداء في كافة المجالات

تقوية الولاء للكليه التي يدرس بها الطالب