

الواجب الأول: الجودة الشاملة

تعد حلقات الجودة من أهم تطبيقات الجودة الشاملة ويتمحور هذا المفهوم حول السؤال 1: تعد حلقات الجودة من أهم تطبيقات الجودة الشاملة ويتمحور هذا المفهوم حول مجموعة تطوعية من العاملين 3-12 فرد يجتمعون بصفة دورية لمناقشة وحل المشكلات العملية المرتبطة بالجودة والتكلفة الإنتاجية، ويعتبر أول من نادى بتطبيق حلقات الجودة هو العالم :

تايلور

كروسبي

ويلسون

ايشيكاوا

السؤال 2: من أهم اسهامات جوزيف جوران لفلسفة إدارة الجودة الشاملة ما اسمها (ثلاثية الجودة) التي تضم العناصر الأساسية التالية:

التخطيط للجودة – ضبط الجودة – تحسين الجودة

تنظيم الجودة – تطوير الجودة – التحكم في الجودة
معايير الجودة – تكاليف الجودة – معدلات الإنتاجية
الرقابة على الجودة – تقييس الجودة – فحص الجودة

السؤال 3: يؤكد ادوارد ديمنج على ضرورة المام أي مدير مؤسسة بأربعة مجالات للمعرفة ليس من بينها:

النظرية الصفيرية...

علم نفس الأفراد

فهم النظام ومعرفة مكوناته

نظريات التباين والاختلاف الاحصائي

السؤال 4: إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقَنَهُ... هذا الحديث مُوجَّه من خير البشر محمد بن عبد الله صلى الله عليه وسلم ويدعم أحد أهم مبادئ الجودة الشاملة وهو:

مبدأ التقوى

مبدأ الشورى

مبدأ الاتقان

مبدأ الإحسان

السؤال 5: أطلق العالم كروسبي في الولايات المتحدة الامريكية برنامج الشهير العيوب الصفيرية حيث بدأه في شركة للصواريخ والصواريخ المضادة للطائرات، وتقوم فكرة البرنامج على تصميم الية تستهدف الانتاج السليم (أكمل العبارة باستخدام الجملة الصحيحة)

من المرة الأولى

مدى الحياة

المعتمد على نظرية دوائر الجودة

في الوقت السليم

السؤال 6: يركز جوزيف جوران على فكرتين رئيسيتين في إدارة الجودة هما:

الكفاءة والفعالية

التدريب المستمر وتكريم المتميزين

المعالجة الإحصائية وقياس الأداء

التخلص من العيوب وتلبية احتياجات العملاء

الواجب الثاني إدارة الجودة

السؤال ١: تقوم نظرية القيادة التحويلية على فرضية ان القادة تجتمع فيهم صفات من النادر ان تجتمع

في غيرهم

صواب

خطأ

السؤال ٢

الصلاحية هي المتانة في المنتج أو السلعة المعروضة

صواب

خطأ

السؤال ٣: تلعب الإدارة العليا في أي منشأة الدور الأكبر في تطبيق الجودة الشاملة، ويستلزم ذلك توافر أربعة عناصر هي: المهارات الفنية، المهارات الاتصالية، المهارات التحليلية، مهارات صنع القرار

صواب

خطأ

السؤال ٤: تعرف القيادة وفقا لتعريف وارين بينيس بأنها "انجاز الأعمال الصحيحة بشكل صحيح وتحقيق الأهداف المؤسسية وان خالفت الأنظمة والتعليمات"

صواب

خطأ

سؤال ٥: إدارة الجودة الشاملة وفقا لتعريف معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي هي "نظام اداري استراتيجي متكامل يسعى لتحقيق أرباح قصيرة الأجل"

صواب

خطأ

السؤال ٦: الدرجة التي تلبى الوضع التصميمي المعياري للمنتج وتؤثر في خصائصه التشغيلية تعد "أحد ابعاد جودة السلع وتسمى ب " الجودة المدركة"

صواب

خطأ

الواجب الثالث

السؤال 1

تعتبر كثرة المعلومات من عوامل نجاح عملية الاتصال الفعال

صواب

..خطأ

السؤال 2

يبدأ توزيع المهام على أعضاء الفريق في مرحلة التشكيل

..صواب

خطأ

السؤال 3

يقصد ب التغذية المرتدة انها عملية فزيائية تنظم عناصر الرسالة وتساعد في انتقالها من المرسل الى

المتلقي

صواب

..خطأ

السؤال 4

هناك سببين رئيسيين للتغيير في المنظمات الادارية ، أسباب ثقافية واسباب اجتماعية

..صواب

خطأ

السؤال 5

يهتم التغيير الوظيفي التشغيلي بالقضايا الاستراتيجية طويلة الأجل التي تشغل المنظمة

صواب

..خطأ

السؤال 6

يهدف التغيير الشامل الى تغيير جذري وكلي للمنظمة بحيث تصبح المنظمة مختلفة كلياً بعد عملية

التغيير عما قبل التغيير

..صواب

خطأ

السؤال 7

تبدأ خطوات مناقشة العمل وحل المشكلات بخطوة تنفيذ خطة العمل

..صواب

خطأ

السؤال 8

تعد الخطة من العناصر الرئيسية لتشكيل فريق العمل الجماعي

..صواب

خطأ

الاختبار الفصلي

س ١: احدى نظريات القيادة تقوم على بعدين رئيسيين (البعد التوجيهي – البعد التعاوني) وتفترض هذه النظرية أن الحالات العملية المختلفة تتطلب حالات قيادية تتوافق بشكل كبير مع الحالات العملية و تحدد مستويات النضج القيادي

نظرية الظرفية

نظرية الموقف

نظرية مسار الهدف

النظرية التحويلية

2 صلاحية السلعة هي ملامح السلعة وخصائصها المحسوسة التي من السهل ادراكها : السؤال 2

صواب

..خطأ

3 يعرف وارين بينيس القيادة بأنها انجاز الأعمال بشكل صحيح وفقاً للأنظمة والتعليمات : السؤال 3

..صواب

خطأ

4: تتعدد أبعاد جودة السلع، وتشمل كل ما يلي ما عدا : السؤال 4

جودة المرافق

السمعة

الخدمات المصاحبة

الجودة المدركة

5 ارتباط مفهوم الجودة في الإسلام بمفردات ومعان كثيرة، حيث تحتوي الآية الكريمة من سورة : السؤال 5
:النمل "صُنِعَ اللّٰهُ الَّذِي اَتَقَّنَ كُلَّ شَيْءٍ ۚ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ (88) " على أحد أهم مفاهيم الجودة الشاملة وهو

..الافتقان

الخبرة

الشورى

الاحسان

6."يعرف جوران الجودة في كلمتين هما "القابلية للاستخدام : السؤال 6

صواب

خطأ

7.أشار كروسبي الى أهمية تحديد يوم لزيادة الوعي بأهمية شعار صناعة بلا عيوب : السؤال 7

صواب

خطأ

8 تعد مهارة استشراف المستقبل أحد متطلبات مرحلة ضمن خطوات منهج : السؤال 8

الادارة الاستراتيجية الفعالة

التفكير الاستراتيجي

التخطيط الاستراتيجي

التطبيق الاستراتيجي

المتابعة والتقييم

تشمل أبعاد جودة الخدمات كل من: السمعة، الصلاحية، الاعتمادية : السؤال 9

صواب

خطأ

المهارات الفنية اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة تعني مدى الكفاءة التقنية الأمانية التي تتمتع بها : السؤال 10

المنشأة

صواب

خطأ

شهدت أوروبا منتصف القرن الثامن عشر ثورة أدت الى تحويل التصنيع من الأيدي العاملة الى : السؤال 11
الماكينات الآلية وشهدت انتشار المصانع الذي أسهم لاحقاً في ظهور فلسفة الجودة الشاملة، سميت هذه الثورة

بالثورة:

الصناعية

التكنولوجية

الزراعية

المعرفية

تنقسم مستويات الادارة الاستراتيجية حسب الهيكل التنظيمي الى 3 مستويات تشمل كل مايلي : السؤال 12

ماعداد:

استراتيجية الأعمال

استراتيجية الوظائف

استراتيجية المنظمة

استراتيجية التسويق

مدى شعور الزبون بالتقدير والاحترام من قبل العاملين في المرفق الخدمي تسمى بالجودة : السؤال 13

المدركة

صواب

خطأ

من أهم اسهامات ادوارد ديمنج الفصل بين الادارة والسياسة : السؤال 14

صواب

خطأ

للقيادة العديد من المصادر التي تكون أما بالفطرة او بالممارسة او التعليم، او من خلال : السؤال 15

:الصلاحيات الممنوحة للقائد، وليس من بين تلك المصادر

التجديد والتطوير

العدل

التسامح مع النفس

الاقناع

ثبات كفاءة الأداء الوظيفي للمنتج مع مرور الوقت تحت ظروف تشغيلية معينة وفترة زمنية : السؤال 16

..... محددة يعد من أهم أبعاد جودة السلعة ويُسمى ب

.الاعتمادية
.الصلاحيية
.الجمالية
.المطابقة للمواصفات

17 يؤمن كروسبي بضرورة انجاز العمل بشكل صحيح من المرة الأولى ولتحقيق هذا الغرض يتطلب : السؤال 17

:الامر تطبيق (4) محاور رئيسية ليس من بينها
.الالتزام بالأداء القياسي الذي يحقق منتج خالي من العيوب
.الاعتماد على مورد واحد

قياس الجودة هي تكلفة في حد ذاتها تقدر بحوالي 20-40% من إيرادات المنشأة
.التنفيذ الصحيح لمتطلبات الجودة من المرة الأولى

18 أشار ديمينج الى أهمية إمام مدير أي مؤسسة أو منشأة بأربعة مجالات للمعرفة من أجل تطبيق : السؤال 18

:مبادئ الجودة الشاملة تشمل تلك المجالات كل ما يلي ماعدا
.نظرية المعرفة
.علم نفس الأفراد
.فهم النظام ومعرفة مكوناته
.مهارات التفكير الاستراتيجي

%.يقدر كروسبي أن تكاليف الجودة تتراوح بين 70% وحتى 90 : السؤال 19

صواب
خطأ

20 تشير الخانة 9/9 في جدول نظرية السلوك والنمطية الى نمط القيادة المتساهلة: السؤال 20

صواب
خطأ

21 يُعد التزام الإدارة العليا بتطبيق الجودة الشاملة من أهم عوامل نجاح المنظمات، وقد ذكر اوكلاند : السؤال 21
مجموعة من المرتكزات التي يجب تنفيذها للالتزام بتطبيق الجودة الشاملة تشمل كل ما يلي ماعدا

.العمل على قضاء احتياجات المرؤوسين
.تبني فلسفة العيوب الصفرية
.التزام طويل الأمد نحو التحسين المستمر
.العمل على تحسين الأنظمة

22 .يعتبر العالم الامريكي ودرو ويلسون الأب الحقيقي لتخصص الادارة العامة : السؤال 22

صواب
خطأ

23 يركز ديمينج في تطبيق الجودة الشاملة على أهمية التخلص من المعدات القديمة والمواد الغير : السؤال 23

.صالحة
صواب
خطأ

24 إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ" ... هذا الحديث مُوجَّه من خير البشر محمد " : السؤال 24
:بن عبد الله صلى الله عليه وسلم لسانر المسلمين ويدعم أحد أهم مبادئ الجودة الشاملة وهو

.محاسبة النفس
.التعاون
.الشورى

الالتقان

تعد مقارنة الاداء الفعلي بالمعايير والمؤشرات من مراحل المتابعة والتقويم : السؤال 25

صواب

خطأ

السؤال 26 : اعتبار تكلفة الجودة جميعها تكاليف متغيرة وليست ثابتة ولا بد من تحديدها في كل عملية انتاجية حتى تستطيع المنشأة معرفة الأرباح والتكاليف الإجمالية من

مبادئ ديمينج في إدارة الجودة

المبادئ الأساسية للجودة الشاملة وفقا لإيشيكاوا

مبادئ كروسبي في إدارة الجودة

المبادئ الادارية لهنري فايول

تعد البيروقراطية من أهم اسهامات ماكس فيبر : السؤال 27

صواب

خطأ

من أبعاد جودة السلع أن تؤدي السلعة الوظيفة المفترضة كما ينبغي، ويسمى هذا البعد ب : السؤال 28

الاستجابة

حسن الأداء

سهولة الوصل

السلامة والأمان

هي احدى عناصر القيادة الفعالة وفقا لوارين بينيس ويقصد بها : السؤال 29

المقدرة الكامنة التي يتمتع بها القادة ويستطيعون تحويل الأفكار إلى حقائق قابلة للتطبيق

الإدارة الذاتية

الثقة الإدارية

المعنى الإداري

الانتباه الإداري

انخفاض عدد السكان كان أحد الاسباب الديموغرافية التي ساعدت على قيام الثورة الصناعية : السؤال 30

صواب

خطأ

ركز على أهمية الدور الكبير للإدارة الوسطى جنبا إلى جنب مع دور الإدارة العليا في : السؤال 31

دعم مشاريع الجودة وبرامجها وضرورة اشراك العاملين الذين تقع على عاتقهم مسئولية تنفيذ أنشطة مشاريع

الجودة وبرامجها

كروسبي

ديمنج

جوران

ويلسون

يعد التحليل البيئي أحد أهم مراحل التفكير الاستراتيجي : السؤال 32

صواب

خطأ

تتعدد أبعاد جودة الخدمات، وتشمل كل ما يلي ما عدا : السؤال 33

.الكفاءة/التكلفة
.السلامة/الأمان
.التوقيت
.الصلاحية

دعا إلى الفصل بين الإدارة والسياسة ويرى أن المبادئ و الطرق التي يتبعها القادة : السؤال 34
السياسيون تختلف جذريا عن المبادئ و الطرق التي يتبعها القادة الإداريون

.ويلسون
.فايول
.جوليك
.شوهارت

هي سبب وجود المنظمة : السؤال 35

الغاية
الخطة
الرسالة
الرؤية

عبر "دائرة والتر شوهارت" عن دورة حياة التحسين المستمر للمنتج وتشمل 4 مراحل (خطط : السؤال 36
:- أفعّل - دقق -أعمل)، كما عمل ادوارد ديمنج على تطويرها وتحسينها ويُشار أيضا لهذه الدائرة ب

iso. جائزة
pdca. دائرة
posdcorb. دائرة
swot. دائرة

اطلق جوزيف جوران مايسمي ب دوائر الجودة : السؤال 37

صواب
خطأ

:يُعد ايشيكاوا أول من استنبط فكرة عظمة السمكة في عام 1943م، والتي تسمى أيضا ب: السؤال 38
خرائط برت

.خرائط تحسين جودة صناعة الأسماك
.خرائط تحسين جودة الخدمات والسلع
خرائط تحليل العلاقة بين السبب والنتيجة

ميز ماكس فيبر بين 3 نماذج مثالية للسلطة الادارية هي: الادارة العليا، الادارة الوسطى، الادارة : السؤال 39

.الدنيا
صواب
خطأ

الذي يناقش المصطلحات الأساسية posdcorb ينسب الى لوثر قوليك المصطلح المشهور : السؤال 40
للادارة

صواب
خطأ

تلعب الإدارة العليا في أي منشأة الدور الأكبر في تطبيق الجودة الشاملة ولا يمكن أن يتأتى ذلك : السؤال 41
:بدون توافر أربع مهارات رئيسية، ليس من بينها

مهارات صنع القرار
المهارات الشخصية
المهارات الاتصالية
المهارات التحليلية

42 تحديد الأهداف والغايات على المدى البعيد، وتخصيص الموارد اللازمة لتحقيق هذه الأهداف " : السؤال
..... والغايات" يعد أحد تعريفات

التخطيط
الرسالة
الاستراتيجية
الجودة

43 تقع مسئولية صياغة الاستراتيجية الوظيفية على عاتق الادارة العليا في المنظمة : السؤال

صواب
خطأ

44 يعد الارتفاع المستمر للتكاليف الطبية أحد الأمراض الادارية السبعة المميته للمنظمات والتي : السؤال
اطلقها دوارد ديمنج

صواب
خطأ

45 من أبعاد جودة السلع وتعني مستوى رضا المستهلك و إدراكه أن : السؤال
السلعة تحقق مستوى عاليا من الأداء وفقا لتجربته السابقة وتوقعاته

التقدير والاحترام
المطابقة للمواصفات
الجودة المدركة
الكفاءة

46 أنا لا نضيع أجر من أحسن عملا" (الكهف:30) تعد أحد الآيات القرآنية التي تدعم أحد مبادئ : السؤال
الجودة الشاملة وهو مبدأ التعاون

صواب
خطأ

47 تقوم دراسات هنري فايول على اتجاهين رئيسيين هما: الادارة الديمقراطية والادارة : السؤال
البيروقراطية

صواب
خطأ

48 Zero اطلق العالم كروسبي في الولايات المتحدة الامريكية برنامج الشهير العيوب الصفرية : السؤال
حيث بدأه في شركة للصواريخ، وتقوم فكرة البرنامج على تصميم الية تستهدف الانتاج السليم Defects

.....
المعتمد على نظرية دوائر الجودة
مدى الحياة
من المرة الأولى
في الوقت السليم

49 الجودة الشاملة هي نظام اداري استراتيجي يسعى لتحقيق رضا العميل : السؤال

صواب

خطأ

يُركز جوران على فكرتين رئيسيتين في إدارة الجودة هما : السؤال 50

المعالجة الإحصائية للجودة و التحسين المستمر لنظم الإنتاج

تطوير ثقافة المنظمة و تحسين رؤية ورسالة وقيم المنظمة

العيوب الصفرية ونظرية المعرفة

التخلص من العيوب قدر الإمكان و الاهتمام بجودة المنتج وتلبية احتياجات العميل

يعتمد تطبيق الجودة الشاملة الفعال في المنظمات والشركات بكافة أنواعها وأشكالها على القيادة : السؤال 51

الفعالة، وفي هذا الإطار يُعرف وارين بينيس القيادة على أنها

انجاز الأعمال بشكل صحيح وفقا للأنظمة والتعليمات

تحقيق أهداف المنظمة

تدريب العاملين وتنمية مهاراتهم

انجاز الأعمال الصحيحة بشكل صحيح وتحقيق الأهداف المؤسسية وان خالفت الأنظمة والتعليمات

تعد الخبرة الشخصية من أهم مصادر القيادة وخصائصها : السؤال 52

صح

خطأ

تأسيس النظام البنكي كان أحد أسباب ظهور الثورة الصناعية : السؤال 53

صح

خطأ

تعتمد النظرية التحويلية في القيادة على مبدأ التمكين وتهتم بعملية كيف أن قادة معينين يكونون : السؤال 54

قادرين على إلهام الأتباع بإنجاز مهام عظيمة، ويعرف القادة التحويليين من خلال الدور الذي يلعبونه

باعتبارهم دعاة للتغيير، وتقدم النظرية أربعة خصائص للقيادة ليس من بينهم

الثقافة الغير محدودة.

التنشيط الفكري

الدافع الإلهامي

المثالية في التأثير

اسهم هنري فايول في دراسة الحركة والزمن لرفع الانتاجية والتخلص من الاجراءات غير : السؤال 55

اللازمة في علوم الادارة

صواب

خطأ

وحصل عام 1965م على جائزة الجمعية tqc يعد هو المؤسس لفكرة مراقبة الجودة : السؤال 56

الامريكية للجودة

كارو ايشيكاوا

أرماند فيجنوم

فيليب كروسبي

جوزيف جوران

المطابقة للمواصفات هي الدرجة التي تلبى الوضع التصميمي المعياري للمنتج وتؤثر في : السؤال 57

خصائصه التشغيلية

صواب

خطأ

هي احدى عناصر القيادة الفعالة وفقا لوراين بينيس ويقصد بها المقدرة الكامنة التي يتمتع بها : السؤال 58
.... القادة

الانتباه الاداري
الثقة الادارية
المعنى الاداري
الادارة الذاتية

تقوم النظرية الظرفية في القيادة على فرضية أن القادة يولدون ويتوافر فيهم سمات لاتوجد في : السؤال 59
غيرهم

صح
خطأ

يعد مبدأ الادارة الذاتية من ضمن عناصر القيادة الفعالة: السؤال 60

صواب
خطأ

يُعتبر ايشيكاوا أول من دعا الى تعزيز قيمة التعاون بدلاً من التنافس، كما يرى أن الاستثمار في : السؤال 61
التعليم والتدريب المستمر للموظفين من أهم الأعمال التي يجب على الإدارة العليا الاهتمام بها، ويخلص
:ايشيكاوا المبادئ الأساسية للجودة الشاملة من وجهة نظره في خمسة مبادئ ليس من بينها

.الربحية هي جوهر العملية الإدارية
.الجودة مبنية على وجهة نظر العميل
.تعتمد الجودة على المشاركة الفاعلة من قبل العاملين
.استخدام البيانات والمعلومات الإحصائية في اتخاذ القرارات

Nourah Kh