

## الاختبار الفصلي – إدارة الجودة الشاملة ٢٠١٨

السؤال ١ : يُركز جوران على فكرتين رئيسيتين في إدارة الجودة هما:

المعالجة الإحصائية للجودة و التحسين المستمر لنظم الإنتاج.

تطوير ثقافة المنظمة و تحسين رؤية ورسالة وقيم المنظمة.

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

العيوب الصفرية ونظرية المعرفة.

السؤال ٢ : ميز ماكس فيبر بين ٣ نماذج مثالية للسلطة الادارية هي: الادارة الاستراتيجية، الادارة الوسطى، الادارة الدنيا

صواب

**خطأ**

السؤال ٣ : ركز ..... على أهمية الدور الكبير للإدارة الوسطى جنباً إلى جنب مع دور الإدارة العليا في دعم مشاريع الجودة

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

ايشيكاوا.

**جوران.**

ويلسون.

ديمنج.

السؤال ٤ : يؤمن كروسبي بضرورة انجاز العمل بشكل صحيح من المرة الأولى ولتحقيق هذا الغرض يتطلب الأمر تطبيق (٤)

محاو 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 ٢٠-٤٠% من إيرادات المنشأة.

التنفيذ الصحيح لمتطلبات الجودة من المرة الأولى.

السؤال ٥ : أشار ديمنج الى أهمية إمام مدير أي مؤسسة أو منشأة بأربعة مجالات للمعرفة من أجل تطبيق مبادئ الجودة

الشاملة تشمل تلك المجالات كل ما يلي ما عدا:

**مهارات استخدام الحاسب الالى.**

نظرية المعرفة.

فهم النظام ومعرفة مكوناته.

علم نفس الأفراد.

السؤال ٦ : ..... هي احدى عناصر القيادة الفعالة وفقاً لوارين بينيس ويقصد بها المقدرة الكامنة التي يتمتع

بها القادة ويستطيعون تحويل الأفكار إلى حقائق قابلة للتطبيق

الثقة الإدارية.

الإدارة الذاتية.

الانتباه الإداري.

**المعنى الإداري**

السؤال ٧ : يركز ديمنج في تطبيق الجودة الشاملة على أهمية التخلص من المعدات القديمة والمواد الغير صالحة.

**صواب**  
**خطأ**

السؤال ٨ : يعد مبدأ الادارة الذاتية من ضمن عناصر القيادة الفعالة.

**صواب**  
**خطأ**

السؤال ٩ : ثبات كفاءة الأداء الوظيفي للمنتج مع مرور الوقت تحت ظروف تشغيلية معينة وفترة زمنية محددة يعد من أهم أبعاد جودة السلعة ويُسمى ب.....

التوقيت.

المطابقة للمواصفات.

**الاعتمادية.**

الجمالية.

السؤال ١٠ : الاعتماد على الكنيسة كان أحد أسباب ظهور الثورة الصناعية في انجلترا.

**صواب**  
**خطأ**

السؤال ١١ : يعد التحليل البيئي أحد أهم مراحل التفكير الاستراتيجي.

**صواب**  
**خطأ**

السؤال ١٢ : احدى نظريات القيادة تقوم على بعدين رئيسين (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 الموقف.**

النظرية التحويلية.

نظرية الظرفية.

نظرية مسار الهدف

السؤال ١٣ : "تحديد الأهداف والغايات على المدى البعيد، وتخصيص الموارد اللازمة لتحقيق هذه الأهداف والغايات" يعد أحد تعريفات.....

**الاستراتيجية**

الرسالة

التخطيط

الجودة

السؤال ١٤ : دعا ..... إلى الفصل بين الإدارة والسياسة ويرى أن المبادئ و الطرق التي يتبعها القادة السياسيون تختلف جذريا عن المبادئ و الطرق التي يتبعها القادة الإداريون

**ويلسون.**

فايول.

جوليك.

شوهارت.

السؤال ١٥ : تنقسم مستويات الادارة الاستراتيجية حسب الهيكل التنظيمي الى ٣ مستويات تشمل كل مايلي ماعدا:

استراتيجية الأعمال

استراتيجية الوظائف

استراتيجية المنظمة

**استراتيجية التسويق**

السؤال ١٦ : "إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمَلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُنْقَتَهُ" ... هذا الحديث مُوجَّه من خير البشر محمد بن عبد الله صلى الله عليه وسلم لسائر المسلمين ويدعم أحد أهم مبادئ الجودة الشاملة وهو:

الشورى.

محاسبة النفس.

التعاون.

**الاتقان.**

السؤال ١٧ : تُعبر "دائرة والتر شوهارت" عن دورة حياة التحسين المستمر للمنتج وتشمل ٤ مراحل (خطط - أفعال - دقق - أعمل)، كما عمل ادوارد ديمينج على تطويرها وتحسينها ويُشار أيضا لهذه الدائرة ب:

دائرة swot.

دائرة posdcorb.

**دائرة pdca.**

جانزة iso.

السؤال ١٨ : ..... هي سبب وجود المنظمة

**الرسالة**

الخطة

الرؤية

الغاية

السؤال ١٩ : يُعد ايشيكاوا أول من استنبط فكرة عظمة السمكة في عام ١٩٤٣م، والتي تسمى أيضا ب:

**خرائط تحليل العلاقة بين السبب والنتيجة.**

خرائط تحسين جودة صناعة الأسماك.

خرائط المهدرات السبع.

خرائط تحسين جودة الخدمات والسلع.

السؤال ٢٠ : يعرف وارين بينيس القيادة بأنها انجاز الأعمال بشكل صحيح وفقاً للأنظمة والتعليمات.

صواب

خطأ

السؤال ٢١ : مدى شعور الزبون بالتقدير والاحترام من قبل العاملين في المرفق الخدمي تسمى بالجودة المدركة.

صواب

خطأ

السؤال ٢٢ : اطلق ارماند فيجيمبوم مايسمى ب دوائر الجودة.

صواب

خطأ

السؤال ٢٣ : من أبعاد جودة السلع ..... وتعني مستوى رضا المستهلك و إدراكه أن السلعة تحقق مستوى عالياً من الأداء وفقاً لتجربته السابقة وتوقعاته.

التقدير والاحترام

المطابقة للمواصفات

الاعتمادية

الجودة المدركة

السؤال ٢٤ : أشار كارو ايشيكاوا الى أهمية تحديد يوم لزيادة الوعي بأهمية شعار صناعة بلا عيوب.

صواب

خطأ

السؤال ٢٥ : تقوم دراسات هنري فايول على اتجاهين رئيسيين هما: الادارة الديمقراطية والادارة البيروقراطية.

صواب

خطأ

السؤال ٢٦ : ينسب الى ودرو ويلسون المصطلح المشهور POSDCORB الذي يناقش المصطلحات الأساسية للادارة.

صواب

خطأ

السؤال ٢٧ : طلق العالم كروسبي في الولايات المتحدة الأمريكية برنامج الشهير العيوب الصفرية Zero Defects حيث بدأه في شركة للصواريخ، وتقوم فكرة البرنامج على تصميم الية تستهدف الانتاج السليم.....  
مدى الحياة.

المعتمد على نظرية دوائر الجودة.

في الوقت السليم.

من المرة الأولى

السؤال ٢٨ : الجودة الشاملة من وجهة نظر كارو ايشيكاوا هي "نظام اداري استراتيجي يسعى لتحقيق رضا العميل".

صواب

خطأ

السؤال ٢٩ : يعتمد تطبيق الجودة الشاملة الفعال في المنظمات والشركات بكافة أنواعها واشكالها على القيادة الفعالة، وفي هذا الإطار يُعرف وارين بينيس القيادة على أنها:

انجاز الأعمال بشكل صحيح وفقاً للأنظمة والتعليمات.

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

تحقيق أهداف المنظمة.

تدريب العاملين وتنمية مهاراتهم

السؤال ٣٠ : تتعدد أبعاد جودة الخدمات، وتشمل كل ما يلي ما عدا:

التوقيت.

الصلاحية.

الكفاءة/التكلفة.

السلامة/الأمان

السؤال ٣١ : شهدت أوروبا منتصف القرن الثامن عشر ثورة أدت الى تحويل التصنيع من الأيدي العاملة الى الماكينات الآلية وشهدت انتشار المصانع الذي أسهم لاحقاً في ظهور فلسفة الجودة الشاملة، سميت هذه الثورة بالثورة:

الصناعية.

الزراعية.

المعرفية.

التكنولوجية.

السؤال ٣٢ : اعتبار تكلفة الجودة جميعها تكاليف متغيرة وليست ثابتة ولا بد من تحديدها في كل عملية إنتاجية حتى تستطيع المنشأة معرفة الأرباح والتكاليف الإجمالية من:

المبادئ الأساسية للجودة الشاملة وفقاً لإيشيكاوا.

مبادئ كروسبي في إدارة الجودة.

المبادئ الإدارية لهنري فايول .

مبادئ ديمينج في إدارة الجودة .

السؤال ٣٣ : يعد العدل من أهم مصادر القيادة وخصائصها.

صواب

خطأ

السؤال ٣٤ : من أبعاد جودة السلع أن تؤدي السلعة الوظيفة المفترضة كما ينبغي، ويسمى هذا البعد ب.....

السلامة والأمان

الاستجابة

حسن الأداء

سهولة الوصل

السؤال ٣٥ : من أهم اسهامات ادوارد ديمنج الفصل بين الادارة والسياسة.

صواب

خطأ

السؤال ٣٦ : تعد مقارنة الاداء الفعلي بالمعايير والمؤشرات من مراحل التفكير الاستراتيجي

صواب

خطأ

السؤال ٣٧ : يقدر كروسبي أن تكاليف الجودة تتراوح بين ٤٠% وحتى ٩٠%.

صواب

خطأ

السؤال ٣٨ : اسهم هنري فايول في دراسة الحركة والزمن لرفع الانتاجية والتخلص من الاجراءات غير اللازمة في علوم الادارة.

صواب

خطأ

السؤال ٣٩ : تعد البيروقراطية من أهم اسهامات ادوارد ديمنج.

صواب

خطأ

السؤال ٤٠ : المهارات الشخصية اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة تعني مدى الكفاءة التقنية الأدائية التي تتمتع بها المنشأة.

صواب

خطأ

السؤال ٤١ : يعد ..... هو المؤسس لفكرة مراقبة الجودة tqc وحصل عام ١٩٦٥م على جائزة الجمعية الامريكية للجودة

جوزيف جوران.

فيليب كروسبي.

كارو ايشيكاوا.

أرماند فيجنوم.

السؤال ٤٢ : تتعدد أبعاد جودة السلع، وتشمل كل ما يلي ما عدا:

السمعة.

الخدمات المصاحبة.

جودة المرافق.

الجودة المدركة.

السؤال ٤٣ : "أنا لا نضيع أجر من أحسن عملا" (الكهف: ٣٠) تعد أحد الآيات القرآنية التي تدعم أحد مبادئ الجودة الشاملة

وهو مبدأ الاحسان.

صواب

خطأ

السؤال ٤٤ : تشير الخانة ٥/٩ في جدول نظرية السلوك والنمطية الى نمط القيادة المتساهلة.

صواب

خطأ

السؤال ٤٥ : صلاحية السلعة هي ملامح السلعة وخصائصها المحسوسة التي من السهل ادراكها.

صواب

خطأ

السؤال ٤٦ : يعرف جوران الجودة في كلمتين هما "حلقات الجودة".

صواب

خطأ

السؤال ٤٧ : المطابقة للمواصفات هي الدرجة التي تلبي الوضع التصميمي المعياري للمنتج وتؤثر في خصائصه التشغيلية.

صواب

خطأ

السؤال ٤٨ : يُعد التزام الإدارة العليا بتطبيق الجودة الشاملة من أهم عوامل نجاح المنظمات، وقد ذكر اوكلاند مجموعة من المرتكزات التي يجب تنفيذها للالتزام بتطبيق الجودة الشاملة تشمل كل ما يلي ماعدا:  
تبنى فلسفة العيوب الصفرية.

العمل على قضاء احتياجات المرؤوسين.

العمل على تحسين الأنظمة .

التزام طويل الأمد نحو التحسين المستمر.

السؤال ٤٩ : تقوم نظرية مسار الهدف في القيادة على فرضية أن القادة يولدون ويتوافر فيهم سمات لا توجد في غيرهم.

صواب

خطأ

السؤال ٥٠ : يعد الارتفاع المستمر للتكاليف الطبية أحد الأمراض الادارية التسعة المميته للمنظمات التي اطلقها جوزيف جوران.

صواب

خطأ

السؤال ٥١ : تشمل أبعاد جودة الخدمات كل من: السمعة، الصلاحية، الاعتمادية.

صواب

خطأ

السؤال ٥٢ : يعتبر العالم الامريكي هنري فايول الأب الحقيقي لتخصص الادارة العامة.

صواب

خطأ

السؤال ٥٣ : يُعتبر ايشيكاوا أول من دعا الى تعزيز قيمة التعاون بدلاً من التنافس، كما يرى أن الاستثمار في التعليم والتدريب المستمر للموظفين من أهم الأعمال التي يجب على الإدارة العليا الاهتمام بها، ويلخص ايشيكاوا المبادئ الأساسية للجودة الشاملة من وجهة نظره في خمسة مبادئ ليس من بينها:  
استخدام البيانات والمعلومات الإحصائية في اتخاذ القرارات.  
الجودة مبنية على وجهة نظر العميل.  
تعتمد الجودة على المشاركة الفاعلة من قبل العاملين.  
**الربحية هي جوهر العملية الإدارية.**

السؤال ٥٤ : للقيادة العديد من المصادر التي تكون أما بالفطرة او بالممارسة او بالتعليم، او من خلال الصلاحيات الممنوحة للقائد، وليس من بين تلك المصادر:  
الاقناع.  
التجديد والتطوير.  
العدل.  
**التسامح مع النفس.**

السؤال ٥٥ : "أنا لا نضيع أجر من أحسن عملاً" (الكهف: ٣٠) تعد أحد الآيات القرآنية التي تدعم أحد مبادئ الجودة الشاملة وهو مبدأ التعاون.  
صواب  
**خطأ**

السؤال ٥٦ : تعد الخبرة الشخصية من أهم مصادر القيادة وخصائصها.  
**صواب**  
**خطأ**

السؤال ٥٧ : يعد الارتفاع المستمر للتكاليف الطبية أحد الأمراض الإدارية السبعة المميته للمنظمات والتي اطلقها ادوارد ديمنج.  
**صواب**  
**خطأ**

السؤال ٥٨ : تقع مسئولية صياغة الاستراتيجية الوظيفية على عاتق الادارة العليا في المنظمة.  
صواب  
**خطأ**

السؤال ٥٩ : ارتبط مفهوم الجودة في الاسلام بمفردات ومعان كثيرة، حيث تحتوي الآية الكريمة من سورة النمل "صُنِعَ اللّٰهُ الَّذِي اَتَقَّنَ كُلَّ شَيْءٍ ۗ اِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ (٨٨) " على أحد أهم مفاهيم الجودة الشاملة وهو:  
الخبرة.  
**الاتقان.**  
الاحسان.  
الشورى.

السؤال ٦٠ : تلعب الإدارة العليا في أي منشأة الدور الأكبر في تطبيق الجودة الشاملة ولا يمكن أن يتأتى ذلك بدون توافر أربع مهارات رئيسية، ليس من بينها:

مهارات صنع القرار.

المهارات التحليلية.

المهارات الشخصية.

المهارات الاتصالية.

السؤال ٦١ : ينسب الى لوثر قوليك المصطلح المشهور posdcorb الذي يناقش المصطلحات الأساسية للإدارة.

صواب

خطأ

السؤال ٦٢ : الجودة الشاملة هي نظام اداري استراتيجي يسعى لتحقيق رضا العميل.

صواب

خطأ

السؤال ٦٣ : يعرف جوران الجودة في كلمتين هما "القابلية للاستخدام".

صواب

خطأ

السؤال ٦٤ : تعد مهارة استشراف المستقبل أحد متطلبات مرحلة ..... ضمن خطوات منهج الادارة الاستراتيجية الفعالة.

التخطيط الاستراتيجي

التطبيق الاستراتيجي

المتابعة والتقويم

التفكير الاستراتيجي

السؤال ٦٥ : أشار كروسبي الى أهمية تحديد يوم لزيادة الوعي بأهمية شعار صناعة بلا عيوب.

صواب

خطأ

السؤال ٦٦ : اطلق جوزيف جوران مايسمي ب دوائر الجودة.

صواب

خطأ

السؤال ٦٧ : انخفاض عدد السكان كان أحد الاسباب الديموغرافية التي ساعدت على قيام الثورة الصناعية.

صواب

خطأ

السؤال ٦٨ : تأسيس النظام البنكي كان أحد أسباب ظهور الثورة الصناعية.

صواب

خطأ

السؤال ٦٩ : تعد البيروقراطية من أهم اسهامات ماكس فيبر.

**صواب**

**خطأ**

السؤال ٧٠ : يشير الخانة ٩/٩ في جدول نظرية السلوك والنمطية الى نمط القيادة المتساهلة.

**صواب**

**خطأ**

السؤال ٧١ : هي احدى عناصر القيادة الفعالة وفقا لوراين بينيس ويقصد بها المقدرة الكامنة التي يتمتع بها القادة....

الثقة الادارية

**الانتباه الاداري**

المعنى الاداري

الادارة الذاتية

السؤال ٧٢ : يعتبر العالم الامريكي ودر ويلسون الأب الحقيقي لتخصص الادارة العامة.

**صواب**

**خطأ**

السؤال ٧٣ : تعتمد النظرية التحويلية في القيادة على مبدأ التمكين وتهتم بعملية كيف أن قادة معينين يكونون 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:

الدافع الإلهامي.

**الثقافة الغير محدودة.**

التنشيط الفكري.

المثالية في التأثير

السؤال ٧٤ : تقع مسئولية صياغة استراتيجية المنظمة على عاتق الادارة العليا في المنظمة.

**صواب**

**خطأ**