الواجب الأول :

السؤال 1: 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

إيشيكاوا

السؤال 2: من أهم اسهامات جوزيف جوران لفلسفة إدارة الجودة الشاملة ما اسماء (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 ديمينج 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 يُتَّقِنَهُ ...** هذا الحديث مُوجّه 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

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

تعلم 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 وفقاً لتعريف وارين بينيس بأنها "انجاز الأعمال الصحيحة بشكل صحيح وتحقيق الأهداف المؤسسية وان خالفت الأنظمة والتعليمات"

صواب

خطأ

سؤال ٥

إدارة الجودة الشاملة وفقاً لتعريف معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي هي "نظام اداري استراتيجي متكامل يسعى لتحقيق أرباح قصيرة الأجل"

صواب

خطأ

السؤال ٦

الدرجة التي تلبي 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 فزيانية تنظم عناصر الرسالة وتساعد في انتقالها من المرسل الى المتلقي

صواب

خطأ..

السؤال 4

هناك سببين رئيسيين للتغيير في المنظمات الادارية ، اسباب 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 و كلي 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

السؤال 1 : 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 الظرفية.

نظرية الموقف.

نظرية مسار الهدف.

النظرية التحويلية.

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

صواب

خطأ..

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

صواب..

خطأ

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

جودة المرافق.

السمعة .

الخدمات المصاحبة .

الجودة المدركة.

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

الاتقان . .

الخبرة.

الشورى .

الاحسان.

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

صواب

خطأ

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

صواب

خطأ

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

الاستراتيجية الفعالة .

التفكير الاستراتيجي

التخطيط الاستراتيجي

التطبيق الاستراتيجي

المتابعة والتقييم

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

صواب

خطأ

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

صواب

خطأ

السؤال 11 : 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.

التكنولوجية.

الزراعية.

المعرفية.

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

استراتيجية الأعمال

استراتيجية الوظائف

استراتيجية المنظمة

استراتيجية التسويق

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

صواب

خطأ

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

صواب
خطأ

السؤال 15 : للقيادة العديد من المصادر التي تكون أما بالفطرة او بالممارسة او التعليم، او من خلال الصلاحيات الممنوحة للقائد، وليس من بين تلك المصادر:
التجديد والتطوير.
العدل.

التسامح مع النفس.
الإقناع.

السؤال 16 : ثبات كفاءة الأداء الوظيفي للمنتج مع مرور الوقت تحت ظروف تشغيلية معينة وفترة زمنية محددة يعد من أهم أبعاد جودة السلعة ويُسمى ب.....

الاعتمادية.
الصلاحية.
الجمالية.
المطابقة للمواصفات.

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

السؤال 18 : أشار ديمينج الى أهمية إمام مدير أي مؤسسة أو منشأة بأربعة مجالات للمعرفة من أجل تطبيق مبادئ الجودة الشاملة تشمل تلك المجالات كل ما يلي ماعدا:

نظرية المعرفة.
علم نفس الأفراد
فهم النظام ومعرفة مكوناته.
مهارات التفكير الاستراتيجي.

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

صواب
خطأ

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

صواب
خطأ

السؤال 21 : 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:

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

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

صواب
خطأ

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

صواب
خطأ

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

محاسبة النفس.
التعاون.
الشورى.
الاتقان.

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

صواب
خطأ

السؤال 26 : اع تبار 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 .

السؤال 27 : تعد البيروقراطية من أهم اسهامات ماكس فيبر.

صواب
خطأ

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

.....
الاستجابة

حسن الأداء

سهولة الوصل
السلامة والأمان

السؤال 29 : هي احدى عناصر القيادة الفعالة وفقا لوارين بينيس ويقصد بها المقدرة الكامنة التي يتمتع بها القادة ويستطيعون تحويل الأفكار إلى حقائق قابلة للتطبيق

الإدارة الذاتية.
الثقة الإدارية.
المعنى الإداري.
الانتباه الإداري.

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

صواب
خطأ

السؤال 31: ركز على أهمية الدور الكبير للإدارة الوسطى جنبا إلى جنب مع دور الإدارة العليا في دعم مشاريع الجودة وبرامجها وضرورة اشراك العاملين الذين تقع على عاتقهم مسئولية تنفيذ أنشطة مشاريع الجودة وبرامجها.

كروسبي.
ديمنج .
جوران .
ويلسون

السؤال 32 : يعد التحليل البيئي أحد أهم مراحل التفكير الاستراتيجي.

صواب

خطأ

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

الكفاءة/التكلفة .

السلامة/الأمان .

التوقيت.

الصلاحية.

السؤال 34 : 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 35 : هي سبب وجود المنظمة

الغاية

الخطة

الرسالة

الرؤية

السؤال 36 : عبر "دائرة والتر شوهارت" عن دورة حياة التحسين المستمر للمنتج وتشمل 4 مراحل (خط - أفعال - دقق

-أعمل)، كما عمل الدوارد ديمينج على تطويرها وتحسينها ويشار أيضا لهذه الدائرة ب:

جائزة iso.

دائرة pdca

دائرة posdcorb

دائرة swot.

السؤال 37 : اطلق جوزيف جوران مايسمى ب دوائر الجودة.

صواب

خطأ

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

خرائط برت.

خرائط تحسين جودة صناعة الأسماك.

خرائط تحسين جودة الخدمات والسلع.

خرائط تحليل العلاقة بين السبب والنتيجة

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

صواب

خطأ

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

صواب

خطأ

السؤال 41 : 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 الشخصية.
المهارات الاتصالية.
المهارات التحليلية.

السؤال 42 : تحديد الأهداف والغايات على المدى البعيد، وتخصيص الموارد اللازمة لتحقيق هذه الأهداف والغايات " يعد أحد تعريفات
التخطيط
الرسالة
الاستراتيجية
الجودة

السؤال 43 : تقع مسؤولية صياغة الاستراتيجية الوظيفية على عاتق الإدارة العليا في المنظمة.
صواب
خطأ

السؤال 44 : يعد الارتفاع المستمر للتكاليف الطبية أحد الأمراض الإدارية السبعة المميته للمنظمات والتي اطلقها ادوارد ديمنج.
صواب
خطأ

السؤال 45 : من أبعاد جودة السلع وتعني مستوى رضا المستهلك و إدراكه أن السلعة تحقق مستوى عاليا من الأداء وفقا لتجربته السابقة وتوقعاته.
التقدير والاحترام
المطابقة للمواصفات
الجودة المدركة
الكفاءة

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

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

السؤال 48 : اطلق العالم كروسبي في الولايات المتحدة الامريكية برنامج الشهير العيوب الصفرية Zero Defects حيث بدأه في شركة للصواريخ، وتقوم فكرة البرنامج على تصميم الية تستهدف الانتاج السليم
المعتمد على نظرية دوائر الجودة .
مدى الحياة .
من المرة الأولى.
في الوقت السليم.

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

السؤال 50 : 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 .
العيوب الصفرية ونظرية المعرفة .

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

السؤال 51 : 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.
تحقيق أهداف المنظمة.
تدريب العاملين وتنمية مهاراتهم.

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

السؤال 52 : تعد الخبرة الشخصية من أهم مصادر القيادة وخصائصها.

صح
خطأ

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

صح
خطأ

السؤال 54 : 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:

الثقافة الغير محدودة .

التنشيط الفكري.

الدافع الإلهامي .

المثالية في التأثير.

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

صواب
خطأ

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

الامريكية للجودة

كارو ايشيكاوا.

أرماند فيجنوم .

فيليب كروسبي.

جوزيف جوران.

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

صواب
خطأ

السؤال 58 : هي احدى عناصر القيادة الفعالة وفقاً لورين بينيس ويقصد بها المقدرة الكامنة التي يتمتع بها القادة

الانتباه الاداري

الثقة الادارية

المعنى الاداري

الادارة الذاتية

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

صح

خطأ

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

صواب

خطأ

السؤال 61 : 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:

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.

اللهم إنني أستودعك ما قرأت، وما حفظت، وما تعلمت، فردّه إليّ عند حاجتي إليه، إنك على كلّ شيء قدير، وحسبنا الله ونعم الوكيل.