



قائمة الاسئلة

إدارة الجودة الشاملة - (0) - المستوى الثالث - قسم إدارة الأعمال - العام + الموازي - مركز الاختبار الآلي - الفترة 1 - درجة الامتحان (100)

عبدالله عبدالله السنفي

(1) السؤال (1) : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة مما يلي :
تبدأ إجراءات الحصول على شهادة الايزو بـ :

(1) + تعيين منسق للجودة

(2) - تشكيل فريق عمل

(3) - دراسة المشاكل التي تواجه المنظمة

(4) - كل الإجابات صحيحة

(2) السؤال (1) : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة مما يلي :

حدد أدوار ديمنج بعض الأخطاء التي قد تكون قاتلة ويجب على إدارة المنظمة تجنبها وحلها :

(1) - التركيز على اهداف الربح قصير الاجل

(2) - التغيير المستمر في الإدارة التنفيذية .

(3) - ضعف مشاركة العاملين

(4) + التركيز على اهداف الربح قصير الاجل والتغيير المستمر في الإدارة التنفيذية .

(3) السؤال (1) : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة مما يلي :

تعتبر تكاليف المنتجات غير المطابقة للمواصفات قبل تسليمها للعميل من

(1) - تكاليف الوقاية

(2) - تكاليف الفشل الخارجي

(3) + تكاليف الفشل الداخلي

(4) - تكاليف القياس والتقييم

(4) السؤال (1) : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة مما يلي :

من أهم المقومات اللازمة للحصول على شهادة الايزو والتي توفرها :

(1) - الانتشار الكبير للمنظمة في السوق

(2) + اقتناع والتزام الإدارة

(3) - المام العاملين بمواصفات الايزو

(4) - كل الإجابات صحيحة

(5) السؤال (1) : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة مما يلي :

كل منظمات الاعمال تحتاج الى تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة عندما :

(1) - أ)تدنى مستواها الأداء بها

(2) - لا تستفيد من وسائل التكنولوجيا الحديثة

(3) - تتوفر بها نظام وأساليب عمل فاعله

(4) + أ)تدنى مستواها الأداء بها ولا تستفيد من وسائل التكنولوجيا الحديثة

(6) السؤال (1) : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة مما يلي :

تتمثل ثلاثية جوران في :

(1) - التخطيط - الرقابة - التدريب

(2) - التخطيط - التنظيم - الرقابة

(3) - التخطيط - التصميم - القيادة

(4) + التخطيط - الرقابة - التحسين المستمر

(7) السؤال (1) : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة مما يلي :

: الشاملة الجودة إدارة نظم لتطبيق المنظمات مرشد هو Izo.....

(1) - 9001 izo

(2) - 9002 Izo

(3) - 9003 Izo

(4) + 9004 Izo

(8) السؤال (1) : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة مما يلي :

الاتجاه الياباني في تحسين الجودة يقوم على :

(1) + أسلوب kaizen





- (2) - أسلوب BREAK THROUGHT
- (3) - أسلوب JAMPER
- (4) - أسلوب one shot
- (9) السؤال (1) : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة مما يلي :
من المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة عند جوزيف جوران :
- (1) + اعداد تقارير عن مراحل تطوير وتنفيذ العمل
- (2) - تقديم ضمان لجودة المنتج
- (3) - التغذية العكسية
- (4) - لا توجد إجابة صحيحة
- (10) السؤال (1) : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة مما يلي :
من اهم الملامح الأساسية لنظام إدارة الجودة الشاملة مايلي :
- (1) - نظام يحدد بداية ونهاية كل نشاط
- (2) - نظام يضمن زيادة الأرباح
- (3) - نظام يعتمد على الآلية في الإنتاج
- (4) + نظام هادف وشامل لكل الأنشطة
- (11) السؤال (1) : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة مما يلي :
الشركات التي تعمل في مجال الفحص واختبار المنتج وإصدار شهادة المطابقة بلائنها الايزو :
- (1) + 9001
- (2) - 90002
- (3) - 9003
- (4) - 9004
- (12) السؤال (1) : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة مما يلي :
من ضمن المبادئ الستة لإدارة الجودة الشاملة كما حددتها الهيئة الامريكية لإدارة الجودة الشاملة ما يلي ما عدا :
- (1) - التركيز على الزبون
- (2) - الوقاية من الأخطاء
- (3) - التركيز على الأخطاء والنتائج معا
- (4) + التركيز على الأرباح
- (13) السؤال (1) : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة مما يلي :
من أهم خصائص الايزو 9000 ما يلي :
- (1) - أ) صالح للتطبيق على المنظمات الإنتاجية فقط
- (2) - نظام فعال للرقابة على الجودة
- (3) - مرن يمكن تعديله عند الحاجة
- (4) + يساعد في تأسيس نظام جوده شامل ومتكامل
- (14) السؤال (1) : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة مما يلي :
من أهم مجالات التغير في ضوء إدارة الجودة الشاملة ما يلي :
- (1) - ثقافة المنظمة
- (2) - الهيكل التنظيمي
- (3) - العمليات
- (4) + كل الإجابات صحيحة
- (15) السؤال (1) : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة مما يلي :
يتعظم أهمية ودور إدارة الجودة الشاملة حديثاً بسبب :
- (1) - تحويل بعض الدول النامية الى دول صناعية
- (2) + ضعف الإنتاجية في المنظمات
- (3) - فشل البرامج والخطط التطويرية
- (4) - لا توجد إجابة صحيحة
- (16) السؤال (1) : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة مما يلي :
الاتي بعض عناصر وأساليب التحسين المستمر وفقاً لـ مدخل BDCA ما عدا
- (1) - خطط PLAN
- (2) - افحص CHECK





- (3) + حدث IMPROVEMENTE
- (4) - افعل DO
- (17) السؤال (1) : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة مما يلي :
من اهم اهداف إدارة الجودة الشاملة :
- (1) - تصميم وتطوير المنتج
- (2) - الفحص وكشف الأخطاء
- (3) - الانتشار والتوسع في السوق
- (4) + إرضاء العملاء من خلال فهم حاجاتهم ورغباتهم
- (18) السؤال (1) : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة مما يلي :
يتمثل دعم الإدارة العليا لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الاتي :
- (1) - توفير الموارد والتجهيزات
- (2) - الاشراف على تنفيذ الخطط والبرامج
- (3) - توفير نظام رقابة فعال على أداء العاملين
- (4) + التخلي على الأنظمة التقليدية
- (19) السؤال (1) : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة مما يلي :
الشركات التي تقوم بتصميم المنتج وتسويقه وتقديم خدمات ما بعد البيع يلائمها الايزو :
- (1) - 9001
- (2) - 9002
- (3) + 9003
- (4) - 9004
- (20) السؤال (1) : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة مما يلي :
من الفوائد التي تحصل عليها الشركات عند تطبيقها نظام الجودة الشاملة ما يلي ما عدا :-
- (1) - زيادة الإنتاجية
- (2) - تحقيق ميزة تنافسية في الاسواق
- (3) - تحقيق رضا العملاء
- (4) + عدم خضوع منتجاتها للفحص
- (21) السؤال (2) : اكمل الفراغات بالكلمة او الجملة الصحيحة مما يأتي :
تبدأ تكمن أهمية الجودة بالنسبة للمنظمات الاعمال بأنها :
- (1) - تحقيق عنصر الأمان في المنتج
- (2) + تخفيض تكاليف الانتاج
- (22) السؤال (2) : اكمل الفراغات بالكلمة او الجملة الصحيحة مما يأتي :
تعرفبأنها مطابقة المنتج مع المواصفات المحددة سلفاً
- (1) + إدارة الجودة
- (2) - إدارة الجودة الشاملة
- (23) السؤال (2) : اكمل الفراغات بالكلمة او الجملة الصحيحة مما يأتي :
أول متطلبات تبني نظام إدارة الجودة الشاملة
- (1) - تشكل فريق عمل الجودة
- (2) + دعم والتزام الإدارة العليا
- (24) السؤال (2) : اكمل الفراغات بالكلمة او الجملة الصحيحة مما يأتي :
..... هي شهادة اعتراف بجودة إدارة المنظمة وليس بجودة منتجاتها :
- (1) - الايزو 9000
- (2) + شهادة الممارسة
- (25) السؤال (2) : اكمل الفراغات بالكلمة او الجملة الصحيحة مما يأتي :
تشمل عملية المدخلات والعمليات والمخرجات:
- (1) - التحسين المستمر
- (2) + الرقابة على الجودة
- (26) السؤال (2) : اكمل الفراغات بالكلمة او الجملة الصحيحة مما يأتي :
.....هي التكاليف الخاصة بعملية الفحص واختبار للعمليات التشغيلية :
- (1) - تكاليف القياس والتقييم





- (2) تكاليف الوقاية + (27) السؤال (2) : اكمل الفراغات بالكلمة او الجملة الصحيحة مما يأتي :
.....نقطة البداية والنهاية لجميع أنشطة المنظمة :
- (1) العمل +
(2) - الجودة (28) السؤال (2) : اكمل الفراغات بالكلمة او الجملة الصحيحة مما يأتي :
يرتبط مفهوم صفر معيب (DEFECT ZERO) يرتبط مفهوم صفر معيب برائد الجودة :
- (1) ادورد ديمنج -
(2) + فليب كروسي (29) السؤال (2) : اكمل الفراغات بالكلمة او الجملة الصحيحة مما يأتي :
تركز إدارة الجودة الشاملة على
- (1) - تعظيم العائد على الاستثمار
(2) + تحقيق رضا العملاء (30) السؤال (2) : اكمل الفراغات بالكلمة او الجملة الصحيحة مما يأتي :
من أبعاد جودة السعلة وفقاً لنظام إدارة الجودة الشاملة..... :
- (1) + التميز
(2) - المطابقة (31) السؤال (3) : حدد أي من العبارات الآتية صحيحة وأيها خاطئة :
من الأساليب الفعالة لتحسين علاقة المنظمة بعملائها القرب منهم والاستئناس بأرائهم
- (1) + العبارة صحيحة
(2) - العبارة خاطئة (32) السؤال (3) : حدد أي من العبارات الآتية صحيحة وأيها خاطئة :
تكمّن أهمية الجودة بالنسبة للمستهلك في ارتفاع مستوى المعيشة لأفراد المجتمع
- (1) + العبارة صحيحة
(2) - العبارة خاطئة (33) السؤال (3) : حدد أي من العبارات الآتية صحيحة وأيها خاطئة :
يركز التطوير المستمر للجودة على النتائج ومخرجات المنظمة أكثر من التركيز على العمليات
- (1) - العبارة صحيحة
(2) + العبارة خاطئة (34) السؤال (3) : حدد أي من العبارات الآتية صحيحة وأيها خاطئة :
تمنح شهادة الأيزو للمنظمة ككل ولا يمكن الحصول على الشهادة لقطاع او إدارة من إدارات المنظمة
- (1) + العبارة صحيحة
(2) - العبارة خاطئة (35) السؤال (3) : حدد أي من العبارات الآتية صحيحة وأيها خاطئة :
من المبادئ التي تقوم على أساسها عملية التحسين المستمر ان تكون عملية التحسين ثقافة وعقيدة وسلوك وان تكون جزئية لتحسين وتطوير الأنشطة في المنظمة
- (1) + العبارة صحيحة
(2) - العبارة خاطئة (36) السؤال (3) : حدد أي من العبارات الآتية صحيحة وأيها خاطئة :
يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمنظمات الاعمال توحيد الطرق والإجراءات وفق نمط اداري واحد
- (1) + العبارة صحيحة
(2) - العبارة خاطئة (37) السؤال (3) : حدد أي من العبارات الآتية صحيحة وأيها خاطئة :
تنطبق شهادة الأيزو للشركات المنتجة للسلع ولا تنطبق على الشركات التي تقدم الخدمات
- (1) - العبارة صحيحة
(2) + العبارة خاطئة (38) السؤال (3) : حدد أي من العبارات الآتية صحيحة وأيها خاطئة :
يجوز للشركات المنتجة للسلع والخدمات ان تبدأ بالتسجيل للحصول على الأيزو 9002 ثم تطلب التحول الى 9001
- (1) - العبارة صحيحة





- (2) + العبارة خاطئة
- (39) السؤال (3) : حدد أي من العبارات الآتية صحيحة وأيها خاطئة :
تكاليف التخطيط والتدريب والتصميم للسلع تعتبر من تكاليف الوقاية للجودة
- (1) + العبارة صحيحة
(2) - العبارة خاطئة
- (40) السؤال (3) : حدد أي من العبارات الآتية صحيحة وأيها خاطئة :
يركز أسلوب الإدارة بالتجوال على زيادة الإنتاج وتقييم الأداء الكلي للعاملين في المنظمة .
- (1) + العبارة صحيحة
(2) - العبارة خاطئة
- (41) السؤال (3) : حدد أي من العبارات الآتية صحيحة وأيها خاطئة :
ممارسة النمط القيادي المناسب في المنظمات من المتطلبات الأساسية لتبني نظام إدارة الجودة الشاملة
- (1) + العبارة صحيحة
(2) - العبارة خاطئة
- (42) السؤال (3) : حدد أي من العبارات الآتية صحيحة وأيها خاطئة :
عرف جوران الجودة الشاملة بأنها ناتج تفاعل خصائص أنشطة التسويق والهندسة والصناعة التي تلبى حاجات ورغبات العملاء
- (1) + العبارة صحيحة
(2) - العبارة خاطئة
- (43) السؤال (3) : حدد أي من العبارات الآتية صحيحة وأيها خاطئة :
تحقيق زيادة في الإيرادات والانتشار في السوق من أهم الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها نظام اجارة الجودة الشاملة
- (1) + العبارة صحيحة
(2) - العبارة خاطئة
- (44) السؤال (3) : حدد أي من العبارات الآتية صحيحة وأيها خاطئة :
من أهم الخصائص الوظيفية للجودة قدرة السلعة على التحمل والعمل في ظل الظروف الطبيعية
- (1) + العبارة صحيحة
(2) - العبارة خاطئة
- (45) السؤال (3) : حدد أي من العبارات الآتية صحيحة وأيها خاطئة :
يتفق كلا من ادوارد ديمنج وجوزيف جوران على ضرورة تحديد اهداف واضحة لتحسين جودة المنتج ومنح العاملين فرص التدريب
- (1) + العبارة صحيحة
(2) - العبارة خاطئة
- (46) السؤال (3) : حدد أي من العبارات الآتية صحيحة وأيها خاطئة :
حصول الشركات على الايزو 9003 إقرار بأن جودة السلع والخدمات المقدمة من تلك الشركات ذات جودة عالية
- (1) + العبارة صحيحة
(2) - العبارة خاطئة
- (47) السؤال (3) : حدد أي من العبارات الآتية صحيحة وأيها خاطئة :
من أهم الأخطاء الشائعة عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة استعجال نتائج التطبيق للمفهوم
- (1) + العبارة صحيحة
(2) - العبارة خاطئة
- (48) السؤال (3) : حدد أي من العبارات الآتية صحيحة وأيها خاطئة :
يقترح رواد الجودة على منظمات الاعمال التي ترغب تبني الجودة الشاملة الابتعاد عن العمل الجماعي والاهتمام بالعمل الفردي
- (1) - العبارة صحيحة
(2) + العبارة خاطئة
- (49) السؤال (3) : حدد أي من العبارات الآتية صحيحة وأيها خاطئة :
الاستهانة بالمنافسة وفشل الخطط والبرامج التطويرية هو الوضع السائد في ثقافة منظمة الاعمال اليمنية
- (1) + العبارة صحيحة
(2) - العبارة خاطئة
- (50) السؤال (3) : حدد أي من العبارات الآتية صحيحة وأيها خاطئة :
من الملامح الأساسية لنظام إدارة الجودة الشاملة انه نظام يتطلب من إدارة المنظمة تبني فلسفة كشف الخطاء وليس منع الخطاء
- (1) + العبارة صحيحة
(2) - العبارة خاطئة

