



قائمة الاسئلة

امتحان نهاية الفصل الدراسي الثاني - للعام الجامعي 1446 هـ - كلية الاداب والعلوم الإنسانية :: الجودة الشاملة في مؤسسات المعلومات - () - ا.د.إبتسام فرج

- (1) يقصد ببعد المصدقية في مقياس (Servqual):
- (1) - تعامل العاملين مع العملاء بتهذيب والترحيب بهم واحترامهم
(2) + التعامل بثقة وإخلاص بين كل من العاملين في المؤسسة والعملاء
(3) - التحرر من الأخطاء والشكوك بمعنى التعامل مع العملاء بخصوصية
- (2) يقصد برغبة العاملين في أداء الخدمة وتقديمها للعملاء وحل المشكلات غير المتوقعة التي قد تحصل:
- (1) + الاستجابة
(2) - الوصول
(3) - الاتصال
- (3) في مقياس الأداء الفعلي (Servperf) يتم قياس جودة الخدمات من خلال المعادلة الآتية:
- (1) - جودة الخدمة = إدراك العملاء للخدمة - توقعات العملاء للخدمة
(2) - جودة الخدمة = توقعات العملاء للخدمة
(3) + جودة الخدمة = الأداء الفعلي للخدمة
- (4) يختلف مقياس الأداء الفعلي (Servperf) عن مقياس جودة الخدمة (Servqual) في أنه:
- (1) + يقوم باستبعاد قياس توقعات العملاء
(2) - يركز على قياس توقعات العملاء
(3) - عدد الأبعاد
- (5) يتميز مقياس (Servperf) بأنه:
- (1) + يقوم بقياس جودة الخدمات المقدمة للعملاء فقط
(2) - يقوم بقياس جودة الخدمات المقدمة للعملاء وجودة الخدمات المتوقعة
(3) - لا يقيس جودة الخدمات المقدمة للعملاء ويقيس جودة الخدمات المتوقعة
- (6) تعد إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية تعتمد في تطبيقاتها على:
- (1) - اشراك العاملين والتحسين المستمر.
(2) - اشراك العاملين والتركيز على العملاء.
(3) + اشراك العاملين والتركيز على العملاء والتقليل من النفقات وزيادة الأرباح.
- (7) الهدف الأساسي منها استخراج المنتجات غير الجيدة ومنع وصولها للعملاء وعزلها:
- (1) + فحص الجودة
(2) - مراقبة الجودة
(3) - ضمان الجودة
- (8) تركز مرحلة ضمان الجودة على:
- (1) - استخراج المنتجات غير الجيدة ومنع وصولها للعملاء وعزلها.
(2) - استخدام الأدوات والأساليب الإحصائية في الرقابة.
(3) + البحث عن الأسباب الحقيقية التي تؤدي إلى ظهور عيوب في المنتج.
- (9) يؤكد نظام إدارة الجودة الشاملة على أهمية استخدام:
- (1) + أسلوب اللامركزية والاتصالات الأفقية.
(2) - أسلوب المركزية والاتصالات الرأسية.
(3) - أسلوب اللامركزية والاتصالات الرأسية.
- (10) تمتاز المنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة بأن قراراتها مبنية على:
- (1) - افتراضات أو توقعات .
(2) - تكهنات فردية.
(3) + حقائق وبيانات صحيحة.
- (11) سميت مرحلة الإعداد لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمرحلة الصفيرية لأنها:
- (1) - تظهر وتستمر مع الوقت.
(2) - لها بداية ونهاية محددة.
(3) + تأتي قبل مرحلة البناء.
- (12) يعبر عن عرض مرئي للقياس، بهدف التحقق من مدى المطابقة بين الخدمة المقدمة والمواصفات القياسية:
- (1) - تخطيط باريتو





- (2) - خريطة التدفق
(3) + التخطيط البياني
- 13) يهدف تخطيط باريتو إلى:
(1) - توثيق ورسم وتوضيح خطوات أو إجراءات انجاز العمل.
(2) + تحديد أولويات المجالات الأكثر فائدة.
(3) - تقييم المؤسسة من نواح مختلفة مقارنة بأداء المؤسسات الأخرى
- 14) يعتمد مقياس servqual على:
(1) - أربع فجوات
(2) - ثلاث فجوات
(3) + خمس فجوات
- 15) المبدأ الذي يعتمد على توفير السجلات الصحيحة، وأن تلتزم المؤسسة بوعودها في أداء الخدمة في الموعد المحدد الذي حددته، هو:
(1) - الأمان.
(2) - الملموسية.
(3) + الاعتمادية.
- 16) المقياس الذي يسمح لمؤسسة المعلومات بتصنيف المستفيدين فيها في قطاعات مختلفة بناء على تقييمهم لجودة الخدمات هو:
(1) + مقياس جودة الخدمات (Servqual)
(2) - مقياس الأداء الفعلي (Servperf)
- 17) يوضح نقاط الضعف والقوة في الخدمة المقدمة:
(1) + مقياس جودة الخدمات (Servqual)
(2) - مقياس الأداء الفعلي (Servperf)
(3) - مقياس جودة المكتبة (libqual)
- 18) يوجد به بعض الحواجز لدى المستفيدين مثل طولته وتشابه فقراته، مما يؤدي إلى انخفاض نسبة المستجيبين عليه
(1) - مقياس جودة الخدمات (Servqual)
(2) - مقياس الأداء الفعلي (Servperf)
(3) + مقياس جودة المكتبة (libqual)
- 19) لا يعد من أبعاد مقياس servqual
(1) - المصادقية
(2) - الأمان.
(3) + التحكم في المعلومات
- 20) معيار إدارة أمن المعلومات هو:
(1) + ISO27001
(2) - ISO245001
(3) - ISO14001
- 21) لا يعد من أدوات إدارة الجودة الشاملة:
(1) - خريطة التدفق
(2) - تخطيط باريتو
(3) + التركيز على العميل
- 22) ترتيب مراحل عملية التحسين المستمر كما يلي:
(1) - إفعال - افحص - نفذ - خطط
(2) - خطط - نفذ - افحص - افعل
(3) + خطط افعل - افحص - نفذ
- 23) المقصود بمصطلح الشاملة في إدارة الجودة الشاملة هو:
(1) + تطبيق مبدأ البحث عن الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل.
(2) - التطوير والمحافظة على إمكانية المنظمة من أجل تحسين الجودة بشكل مستمر
(3) - الوفاء بمتطلبات المستفيد يل وتجاوزها.
- 24) يشمل نموذج حل المشكلات على:
(1) - أربع خطوات
(2) - خمس خطوات
(3) + ست خطوات





- (25) من فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالنسبة للمستخدمين :
- (1) - زيادة كفاءة العاملين ورفع مستوى الأداء في المكتبة
 - (2) + ضبط الشكاوي والاقبال منها مع طرح الحلول المناسبة لها.
 - (3) - ضبط النظام الإداري وتطويره.
- (26) من صعوبات ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:
- (1) - مشاركة جميع العاملين في تطبيق إدارة الجودة.
 - (2) - عدم التركيز على أساليب معينة في الجودة وإنما على النظام ككل.
 - (3) + التركيز على الأهداف والمكاسب قصيرة المدى.
- (27) المرحلة التي تتكون من المسودات وقوائم الاستقصاء والمقابلات في كل المستويات التنظيمية هي :
- (1) - التخطيط
 - (2) - التطبيق
 - (3) + التقييم والتقدير
- (28) يتوقع المستخدم الخدمة من خلال:
- (1) + الخبرة السابقة والاتصالات الخارجية
 - (2) - ادراك الإدارة لتوقعات العملاء
 - (3) - لا شيء مما سبق
- (29) من المبادئ الرئيسية لإدارة الجودة الشاملة:
- (1) + التركيز على العميل والتحسين المستمر.
 - (2) - تطوير اللوحات الإرشادية وتحسينها.
 - (3) - متابعة الشكاوي والمقترحات
- (30) مقياس يمكن استخدامه في مختلف المجالات والقطاعات:
- (1) + Servqual
 - (2) - Libqual
 - (3) - تخطيط باريتو

