

اسم / ورقم الطالب:-----/-----

| اولا- اختر الحرف المناسب لكل مما يلي: 1 - 4 و 5 - 8 |   |
|---|---|
| 1. الاستجابة  | ا. الممر لتشغيل المنتج                  |
| 2. الخدمة   | ب. الخبرة والمعلومات السابقة عن المنتج  |
| 3. السمعة   | ج. حل المشكلات والاعتماد بالشكوى        |
| 4. الصلاحية   | د. التجارب مع العميل ولتلوب التعامل معه |

|               |                                   |
|---------------|-----------------------------------|
| 5. المظهر     | ا. خصائص المنتج الاسفدية          |
| 6. المطابقة   | ب. خصائص المنتج الثانوية          |
| 7. الاعتمانية | ج. الانماج حسب المواصفات المطلوبة |
| 8. الاتاء     | د. ثبات الاتاء بمرور الوقت        |

## ثانيا - اجب صح او خطأ 9 - 18

|  |  |
|--|--|
| 9. "التركيز على العميل و اتاه العمل الصحيح من لمره الاولى والصدق في التعامل مع الاخرين" - كل ماسبق بعد من الجوانب التي تشتمل عليها ثقافة الجودة. | 14. تكون الجودة من عدد من الابعاد مثل الاستجابة والاداء والمطابقة وغيرها من الابعاد التي لا يوجد تداخل بينها |
| 10. استراتيجيه الانتعاش للتغلب على من استراتيجيات التغيير التي صنفها "جون شيرمرهون"  | 15. التطورات (التقنية) تعد من امثلة القوى الخارجية المحركة للتغيير   |
| 11. التغيير العشوائي هو احد تصنيفات التغيير على اساس درجة التخطيط  | 16. تعتمد مواصفات الايزو على اساس توثيق كل النظم والاحصاءات والتعليمات والاحتفاظ بالسجلات الملائمة           |
| 12. زيادة معدلات التغيب عن العمل من امثلة القوى الداخلية المحركة للتغيير   | 17. التغيير العشوائي هو احد تصنيفات التغيير على اساس القوى المحركة للتغيير                                   |
| 13. العملية (Process) هي مجموعة من النشاطات المترابطة والتي تقوم بتحويل المدخلات الى مخرجات  | 18. تنفيذ بالعلاقات الرسمية بهدف اجراء اتصالات اكثر فعالية" تعد احد جوانب ثقافة الجودة                       |

## ثالثا- اذكر الاجابة المناسبة في كل من التالي 19 - 33:

|  |   |
|--|---|
| 19- الرقابة الصعيقة وتصيد الأخطاء، التحسين وقت الحاجة، التركيز على جني الأرباح، الخبرة ضئيلة تعتمد على الفرد، من خصائص |   |
| ا  | إدارة الأفراد   |
| ب  | إدارة الجودة الشاملة  |
| ج  | إدارة المعاملات   |
| د  | الإدارة التقليدية   |
| 20- من الأمراض السبعة القاتلة للمنظمات (ولديمنج)   |   |
| ا  | التركيز على الأرباح في الأجل الطويل فقط   |
| ب  | بناء نظام الجودة في الشحات من أول خطوة  |
| ج  | التغيرات الكثيرة في الإدارة   |
| د  | الاستمرار في وضع الأهداف نحو التحسين  |
| 21- اي من التالي لها هذه الخصائص: تطوعية، استشارية، خارج الهيكل التنظيمي، عدم تجانس الأعضاء                            |   |
| ا  | حلقات الجودة  |
| ب  | فرق تحسين الجودة  |
| ج  | فرق حل المشكلات   |
| د  | فرق العمل المسبوة ذاتياً  |
| 22- القائد الممتاز هو القائد الذي يقود الأخرين بشكل يمكنهم من قيادة أنفسهم، هذه النظرية هي:                            |   |
| ا  | نموذج القيادة الموقفية  |
| ب  | نظرية الشبكة الإدارية   |
| ج  | نظرية القيادة الجديدة   |
| د  | نظرية السمات  |
| 23- إدارة مستقلة وصغيرة بإدارة الجودة، وقرينة من الإدارة العليا، هذه الشكل من أشكال تنظيم إدارة الجودة الشاملة وهو:    |   |
| ا  | الاستعانة بمستشار خارجي للجودة  |
| ب  | إنشاء قسم الجودة.   |
| ج  | عدم وجود وحدة إدارية للجودة.  |
| د  | إنشاء دائرة متخصصة للجودة   |
| 24- المواصلة الدولية ايزو 9000:2000 تعرف الجودة بأنها:   |   |
| ا  | مدى ملاءمة المنتج للاستعمال   |
| ب  | مدى المطابقة مع المتطلبات   |
| ج  | نتائج تفاعل خصائص نشاطات (.... المنظمة) الذي يمكن من تلبية حاجات العميل ورفائته.                                    |
| د  | انتاج للمنظمة لساعة او تقدم خدمة بمستوى عال من الجودة لشريحة تكون قادرة من خلالها على لوفاء باحتياجات ورفاه عملائها |
| هـ   | درجة تلبية مجموعة الخصائص للضرورة في المنتج لمتطلبات العميل   |