

المراجعة النهائية لإدارة الجودة الشاملة (الملف الثالث)

س1

اشتقت كلمة الاستراتيجية Strategy استراتيجوس Strategos وتعني فن نقل القوات والمعدات من وإلى ارض القيادة او المعركة من أجل اكتساب ميزة تنافسية تمكنها من الفوز على الاعداء, وتعرف أيضاً بأنها علم تخطيط العمليات العسكرية وتوجيهها. فمن اين اشتقت هذه الكلمة؟

اشتقت من الكلمة الاغريقية

اشتقت من الكلمة الرومانية

اشتقت من الكلمة الاتينية

اشتقت من الكلمة اليونانية

س2

تحديد الاهداف والغايات على المدى البعيد, وتخصيص الموارد اللازمة لتحقيق هذه الاهداف والغايات. يعد احد تعريفات:

الجودة الشاملة

ادارة التغيير

الاتصال الفعال

الادارة الاستراتيجية

س3

وضع الخطط المستقبلية للمنظمة وتحديد غاياتها على المدى البعيد, واختيار المسار الملائم من أجل تنفيذ الاستراتيجية. يعد احد تعريفات:

ادارة الجودة الشاملة

الادارة العامة

ادارة المنشآت

الادارة الاستراتيجية

س4

من مخرجات التخطيط الاستراتيجي:

صياغة رسالة المنظمة وغايتها وأهدافها

تكوين الرؤية الاستراتيجية

تحليل البيئة داخلياً وخارجياً

جميع ما ذكر

س5

من مخرجات التخطيط الاستراتيجي:
اعداد البدائل الاستراتيجية بمستوياتها المختلفة
تنفيذ الاستراتيجية
المتابعة والتقويم

جميع ما ذكر

س6

تنقسم مستويات الادارة الاستراتيجية حسب الهيكل التنظيمي إلى 3 مستويات وهي كالتالي ماعداء:
إستراتيجية المنظمة
إستراتيجية الأعمال
إستراتيجية الوظائف

إستراتيجية التوظيف

س7

من مناهج الادارة الاستراتيجية الفعالة كل ما يلي ماعداء:
التفكير الاستراتيجي
التطبيق الاستراتيجي
التخطيط الاستراتيجي

التنظيم الاستراتيجي

المتابعة والتقويم

س8

التفكير الاستراتيجي يهتم ب:
رسم الرؤية والرسالة والغايات والاهداف وتحليل البيئة الداخلية والخارجية
تحديد الاهداف الاستراتيجية البعيدة والمتوسطة والسنوات و صياغة الاستراتيجيات التنظيمية والسياسات
والإجراءات وتخصيص الموارد وبناء الهيكل التنظيمي

التركيز على مفهوم الابداع والابتكار والتنبؤ واستشراف المستقبل

بناء نظام معلومات كفؤ وفعال وتحديد المعايير ومؤشرات الأداء وقياس الاداء الفعلي واتخاذ الاجراءات
التصحيحية المناسبة

س9

التطبيق الاستراتيجي يهتم بمايلي:
رسم الرؤية والرسالة والغايات والاهداف وتحليل البيئة الداخلية والخارجية

تحديد الاهداف الاستراتيجية البعيدة والمتوسطة والسنوية و صياغة الاستراتيجيات
بناء نظام معلومات كفؤ وفعال وتحديد المعايير ومؤشرات الأداء وقياس الاداء الفعلي واتخاذ الاجراءات
التصحيحية المناسبة

التنظيمية والسياسات والإجراءات وتخصيص الموارد وبناء الهيكل التنظيمي

جميع ما ذكر

س10

هو محصلة تفاعل بين المبررات الإدارية من جهة ورغبة العاملين وقدراتهم على التكيف مع متطلبات التغيير
الجديدة بالأخص إذا كان هدف التغيير هو إحداث تغيير في ثقافة المنظمة واتجاهات العاملين فيها وسلوكياتهم ,ماذا
يقصد بهذا التعريف:

تعريف الجودة الشاملة

تعريف الادارة الاستراتيجية

تعريف تكوين فريق العمل

تعريف التغيير الاداري

س11

تتعدد اسباب التغيير وتشمل:

استراتيجية * عملياتية

استراتيجية - عملياتية

استراتيجية / عملياتية

استراتيجية + عملياتية

س12

تتعدد اسباب التغيير وتشمل :

رؤية ورسالة

ربحية وخسارة

استراتيجية وعملياتية

جميع ما ذكر

س13

كل من الاتي من الاسباب الاستراتيجية ماعداء:

تحقيق التميز في الأداء المؤسسي

والحصول على مواقع تنافسية مع الشركات والمنظمات المنافسة

تبني تطبيق الجودة الشاملة

التغيير في العمليات التشغيلية اليومية

س14

كل من الاتي من الاسباب العملية ماعداء:
الحاجة إلى تغيير أساليب العمل من قبل العاملين خلال التدريب الفعال
وبناء القدرات المهارية والأدائية
لتحسين جودة المنتج أو الخدمة
التكاليف المباشرة وغير المباشرة وتحسين شروط السلامة والأمان

إدارة التغيير

س15

نوع من أنواع التغيير يركز على نظم العمل وأساليبه والسياسات والإجراءات والهياكل والتقنيات التي تأثر مباشرة
على تنظيم أداء العمل داخل المؤسسة:
التغيير الاستراتيجي
التغيير المخطط
التغيير العشوائي

التغيير الوظيفي

س16

أهم أسباب مقاومة الأفراد للتغيير ماعداء:
الخوف
فقدان التحكم والسيطرة
التغيير - عدم الثقة

الثقة

س17

تبرز في سياق فلسفة الجودة الشاملة في تحقيق المكاسب التنافسية التالية ماعداء:
زيادة القدرة المؤسسية على التكيف مع البيئة المحلية والخارجية بهدف الوصول إلى دور المنافسة والتميز في
نوعية المنتج أو الخدمة المقدمة
الارتقاء بمستوى الأداء المؤسسي لتطوير الكفاءة والفاعلية الإدارية
تحسين الأداء والتأهيل المستمر للعاملين وتشجيعهم نحو الابتكار والإبداع والجودة والتميز
تحقيق أعلى مستوى من الرضا لدى المستفيدين داخل المؤسسة وخارجها

فقدان التحكم والسيطرة حيث يظهر خوف العاملون من فقدان السيطرة والتحكم مع طبيعة العمل الجديدة بعد أن
أصبحوا بقدر من الأمان والثقة فيما يؤدونه من أعمال

جدول مؤشرات مقاومة التغيير واهم الاستراتيجيات المقترحة للتعامل معها
مهم جدا في المحاضرة 11 -الفصل السابع لايد من معرفة كل مؤشر ومايقابله من استراتيجية , يعني بالاختبار اما
يحط استراتيجية ويصف تحتها 4 مؤشرات وتختاروا واحد
او العكس يحط مؤشر ويصف تحته 4 استراتيجيات وتختاروا استراتيجية
وهذا هو الجدول :

مؤشرات مقاومة التغيير واهم الاستراتيجيات المقترحة للتعامل معها

مؤشرات مقاومة التغيير	استراتيجيات التعامل مع مقاومة التغيير
١ الخوف	إعلام العاملين سلفاً بالحاجة الى التغيير وعقد جلسات مختصرة توضح الحقائق وتزيل المخاوف من اذهان الافراد
٢ المصالح الشخصية	شرح فوائد التغيير المتوقعة على المستويين الشخصي والمؤسسي
٣ ضغوط الجماعات	إشراك القوى المعيقة للتغيير
٤ عدم الثقة	الدعم والمساندة من القوى المؤيدة للتغيير
٥ سوء فهم مبررات التغيير	التحفيز والتشجيع
٦ الخوف من الفشل	التمكين والتدريب على متطلبات التغيير
٧ الامتناع وعدم الموافقة بصمت / رفض تنفيذ إجراءات التغيير	شرح مبررات التغيير واطهار فوائد التغيير الايجابية على العاملين والمؤسسة بشكل عام
٨ التباطؤ في العمل / التخريب والعنف السلبي / إضراب العاملين عن العمل	حوار العاملين وتفهم مواقفهم والتركيز على الايجابيات المستقبلية التي يحملها التغيير المنشود

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ