

## أسئلة الفصل الأول (الرجاء الرجوع للمحاضرة لسماع بعض الاسئلة )

- س1: (ان الله تعالى يحب اذا عمل احدكم عملا ان يتقينه ):  
الشورى -الاخلاص - **الاتقان** - الاحسان  
س2: (وتعاونو على البر والتقوى ولا تعاونو على الإثم والعدوان ...)  
الشورى -**التعاون** -الاخلاص -الاحسان  
س3: (ولو كنت فظا غليظ القلب لا انفطوا من حولك ..)  
**الشورى** - التعاون - الاخلاص - الاحسان  
س4: (ولو شاء الله لجعلكم أمة واحدة ولكن يضل من يشاء ويهدي من يشاء ولتسنلن عما كنتم تعملون )  
التعاون - **الاخلاص** - الشورى -الاحسان  
س5: (ان الذين ءامنوا وعملو الصالحات أنا لانضيع اجر من احسن عملا)  
التعاون - الاخلاص - **الاحسان** - الشورى

## أسئلة الفصل الثاني (الرجاء الرجوع للمحاضرة لسماع بعض الاسئلة )

س1: من أسماء علماء الأداء ؟

هنري فايول - فريديك تاييلور - ويلسون - ماكس فيبر - قوليك - **جميع ما ذكر**

س2: تتعدد العوامل الطبيعية التي ادت في ظهور الثورة الصناعية في انجلترا، وتشمل كل مايلي ماعدا:

**تميز انجلترا في الاداب والفنون** - تقارب اماكن الفحم والحديد - كثرة الانهار السريعة - تميز مناخ انجلترا بالرطوبة

س3: من هو العالم الذي تكلم عن البيرو قراطية ؟

**ماكس فيبر**

س4: من هو العالم الذي يلقب بالاب الحقيقي للإدارة العامة وفصل بين الادارة والسياسة ويرى مبادئ القائد السياسي تختلف عن مبادئ القائد الاداري

**ودرو ويلسون**

س5: انتشرت الثورة الصناعية بشكل عام في..

**اوروبا**

س6: تعددت أسباب ظهور الثورة الصناعية في انجلترا وهذه الأسباب تشمل كل مايلي ماعدا :

طبيعية -سياسية - مالية - اجتاعية - **ثقافية**

س7: العوامل التي ساعدت على قيام الثورة الصناعية ، تشمل كل مايلي ماعدا:

عوامل ديموغرافية - عوامل سياسية - عوامل تجارية - **عوامل اجتماعية**

س8: تتعدد العوامل السياسية التي ادت في ظهور الثورة الصناعية في انجلترا، وتشمل كل مايلي ماعدا:

الاستقرار السياسي - انشقاق الكثير عن الكنيسة - **كثرة الانهار** - عدم التعرض للغزو الخارجي - التفرغ للعمل وجمع المال

س9: تتعدد العوامل الاجتماعية التي ادت في ظهور الثورة الصناعية في انجلترا، وتشمل كل مايلي ماعدا:

الاهتمام بالعلوم الطبيعية - ظهور الاختراعات - **انشقاق الكثير عن الكنيسة** - كل ما سبق

س10: تتعدد العوامل المالية التي ادت في ظهور الثورة الصناعية في انجلترا، وتشمل كل مايلي ماعدا:

انشاء البنوك - توفير الاستثمارات ورؤوس الاموال - **الاقتصاد الحر** - التوجه نحو الرأسمالية

س11: من مبادئ هنري فايول ، كل مايلي ماعدا:

الهدف والتوجيه - الانضباط في العمل - السلطة والمسؤولية - **التخطيط الاستراتيجي**

س12: من مبادئ الادارة العامة لهنري فايول كل مايلي ماعدا:

**الجودة الشاملة** - الرقابة الادارية - التنظيم الاداري - التخطيط الاداري

س13: عالم من علماء الادارة اطلق عليه لقب الاب الحقيقي للادارة العامة ، ونادى بالفصل بين الادارة والسياسة يرى ان مبادئ القائد السياسي تختلف تماما عن مبادئ القائد الاداري:

وثر قوليك - **ودرو ويلسون** - فريدريك تايلور - هنري فايول

س14: من اسهامات فريدريك تايلور في علم الادارة كل مايلي ماعدا :

معيار الكفاءة ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب - مبدأ الحركة والزمن لرفع الانتاجية والتخلص من الاجراءات غير اللازمة - مبدأ التخصيص وتقسيم العمل ونوزيع المهام - **اهمية الاتصالات**

س15: والتر شوهارت أبو المراقبة الاحصائية اعلن عن دورة عملية التحسين PDCA وتشمل كل مايلي ، ماعدا :

خط Plan - نفذ Do - افحص Check - **نشط Active**

س16: دورة تحسين الجودة كانت هي البدايات الرئيسية لفكرة ادارة الجودة اطلقها احد رواد الجودة الشاملة وهو :

ادوارد ديمينج - **والتر شوهارت** - جوزيف جوران - كارو ايشيكاو

س17: اطلق جوران ما يطلق عليه ثلاثية جوران للجودة في عام 1986 ، كل مايلي، ماعدا :

**دائرة الجودة** - تخطيط الجودة - تحسين الجودة - مراقبة الجودة

س18: ثلاثية جوران للجودة هي :

**تخطيط - تحسين - مراقبة** ؛ تخطيط - تنظيم - توجيه ؛ رؤية - رسالة - هدف ؛ تخطيط - تنظيم - رقابة

س19: فكرة مراقبة الجودة TQC قام بها احد العلماء عام 1965 وحصل على جائزة الجمعية الامريكية للجودة هو :ادوارد ديمينج - جوزيف جوران - **ارماند فيجنوم** - فيليب كروسبي

س20: ارماند فيجنوم احد رواد الجودة الشاملة ، وأسس :

عملية التحسين PDCA - مفهوم حلقات الجودة CQC - **فكرة مراقبة الجودة TQC** - برنامج العيوب الصفرية Zero

D

### أسئلة الفصل الثالث (الرجاء الرجوع للمحاضرة لسماع بعض الاسئلة )

س1: دائرة التحسين المستمر The PDCA Cycle اطلقها العالم :

إدوارد ديمينج - **والتر شوهارت** - جوزيف جوران - فليب كروسبي

س2: دائرة التحسين المستمر The PDCA Cycle طورها العالم :

**إدوارد ديمينج** - والتر شوهارت - جوزيف جوران - فليب كروسبي

س3: من العلوم التي ميزت العالم جوزيف جوران هو تميزه في :

- الرياضيات** - علم الاحصاء - الفيزياء - الطب
- س4:** ثلاثية تخطيط وتحسين وضبط الجودة هي احدى اسهامات العالم : **جوزيف جوران** - فليب كروسبي - ادوارد ديمينج - كارو ايشيكاوا
- س5:** ثلاثية جوران دائماً ماتبدأ بـ : **التخطيط** - التحسين - الضبط - المراقبة الاحصائية للجودة
- س6:** احد العلماء اكد على دور الادارة الوسطى الى جانب الادارة العليا في دعم مشاريع الجودة ، هو : **جوزيف جوران** - فليب كروسبي - ادوارد ديمينج - كارو ايشيكاوا
- س7:** ركز جوران على فكرتين رئيسيتين في ادارة الجودة هما : **الرؤية والرسالة - التخلص من العيوب والاهتمام بجودة المنتج وتلبية احتياجات العميل** - تبني فلسفة جديدة للجودة وتغيير هدف الرقابة - نظرية المعرفة وعلم نفس الافراد
- س8:** من اهم اسهامات ادوارد ديمينج مايلي :
- س9:** اطلاق دائرة التطوير والتحسين المستمر - اطلاق دوائر الجودة - **الأمراض القاتلة للمنظمات** - النظرية الصفريّة
- س10:** احد رواد الجودة حقق طفرة في الصناعة اليابانية وسمي ابو الجودة الشاملة ، هو : **جوزيف جوران** - فليب كروسبي - **ادوارد ديمينج** - كارو ايشيكاوا
- س11:** من مبادئ ديمينج ال 14 كل مايلي ماعدا : **تبني فلسفة جديدة للجودة - التدريب المتواصل - خدمات مابعد البيع** - تحديد أهداف ثابتة للمنظمة من أجل تحسين جودة منتجاتها
- س12:** اول من أطلق دائرة التطوير والتحسين المستمر PDCA هو : **جوزيف جوران** - ادوارد ديمينج - **والتر شوهارت** - كارو ايشيكاوا
- س13:** فهم النظام ومعرفة مكوناته ، دراسة نظريات التباين والاختلاف الاحصائي ، علم نفس الافراد، نظرية المعرفة ، مجالات 4 لتمييز مدير المؤسسة ، طالب بها احد العلماء وهو : **والتر شو هارت** - فليب كروسبي - **ادوارد ديمينج** - كارو ايشيكاوا
- س14:** عالم قام بتطوير دائرة التطوير والتحسين PDCA هو : **والتر شو هارت** - فليب كروسبي - **ادوارد ديمينج** - كارو ايشيكاوا
- س15:** أحد ما يلي ينسب الى العالم ديمينج النظرية الصفريّة - **المبادئ الـ 14** - حلقات الجودة - دوائر التطوير والتحسين
- س16:** من الامراض السبعة القاتلة للمنظمة، كل ما يلي ، ماعدا : **عدم استقرار وثبات رسالة المنظمة وهدفها - إدارة المنظمة من خلال الأرقام المحددة سلفاً - عدم استخدام الشكل الاجمالي في انتاج** - المنتج التركيز على تحقيق الأرباح والفوائد قصيرة الأجل
- س17:** من المجالات الأربعة للمعرفة التي أكد عليها ديمينج لإمام أي مدير مؤسسة كل ما يلي ، ماعدا : **فهم النظام ومعرفة مكوناته - دراسة نظريات التباين والاختلاف الاحصائي - علم نفس الافراد - نظرية المعرفة - الثقافة التنظيمية**
- س18:** نظرية 85%-15% التابعة لديمنج والمقصود بها **85% نجاح ، 15% فشل - 85% أخطاء النظام ، 15% اخطاء الافراد - 85% اخطاء العمال ، 15% اخطاء النظام** - 85% ارباح ، 15% خسائر
- س19:** نشأة كروسبي وخبرته في العمل في الشركات، هي التي ساعدته على اطلاق النظرية الصفريّة دراسة القانون - **عمل في مصنع الصواريخ** - درس الهندسة الكهربائية - عمل في الشركات اليابانية
- س20:** اول من نادى بمبدأ " صناعة بلاعيوب " هو : **فيليب كروسبي** - والتر شو هارت - ادوارد ديمينج - كارو ايشيكاوا
- س21:** في سياق مبادئ كروسبي للجودة يؤمن كروسبي بضرورة انجاز العمل بشكل صحيح من المرة الأولى ولتحقيق هذا الغرض يتطلب الأمر تطبيق 4 محاور رئيسية ماعدا :
- س22:** المطابقة مع المتطلبات الأساسية - التنفيذ الصحيح لمتطلبات الجودة من المرة الاولى - الالتزام بالأداء القياسي الذي يحقق منتج خالي من العيوب - **التغيير المستمر والمتكرر في القيادة الإدارية للمؤسسة** - قياس الجودة هي تكلفة في حد ذاتها تقدر بحوالي 40-20% من إيرادات المنشأة

- س21: أول من دعى الى تطبيق حلقات الجودة هو :  
 فيليب كروسبي - والتر شو هارت - ادوارد ديمينج - **كارو ايشيكاوا**  
 س22: أول من استنبط فكرة عظمة السمكة 1943 هو :  
 فيليب كروسبي - والتر شو هارت - ادوارد ديمينج - **كارو ايشيكاوا**  
 س23: أول من استنبط فكرة خرائط تحليل العلاقة بين السبب والنتيجة 1943 هو :  
 فيليب كروسبي - والتر شو هارت - ادوارد ديمينج - **كارو ايشيكاوا**  
 س24: آلية معينة لمفهوم الجودة تتركز حول مجموعة تطوعية من العاملين 12-3 يجتمعون بصفة دورية لمناقشة وحل المشكلات العملية المرتبطة بالجودة والتكلفة الانتاجية. وتسمى :  
 مبادئ الجودة - **حلقات الجودة** - مراقبة الجودة - دراسة الجودة  
 س25: يلخص ايشيكاوا المبادئ الأساسية للجودة الشاملة فيما يلي ماعدا:  
 الجودة مبنية على وجهة نظر العميل - الجودة هي جوهر العملية الإدارية تعتمد الجودة على المشاركة الفاعلة من قبل العاملين والموظفين أهمية إزالة الحواجز بين الأقسام المختلفة - استخدام البيانات والمعلومات الإحصائية في اتخاذ القرارات (خرائط باريتو - المدرجات التكرارية - خرائط الانتشار والمراقبة والانسباب وقوائم الفحص - **الالتزام بالأداء القياسي الذي يحقق منتج خالي من العيوب**)

### أسئلة الفصل الرابع (الرجاء الرجوع للمحاضرة لسماع بعض الاسئلة )

س1: لارتباط الوثيق الذي يربط الجودة بالتحكم في السلعة أو الخدمة وذلك عن طريق الحدود المعقولة والمقبولة من التنبؤ بشكل جودة المنتج ، هو تعريف العالم:

**والتر شوهارت**

س2: نوعية المنتج أو الخدمة التي تصل إلى درجة معينة من الدقة والاتقان تساعد مالكيها مادياً وتتمتع بسوق جيدة و مستدامة ، أي أن الجودة تخفيض مستمر ومتواصل للخسائر وتحسين مستمر ومتواصل للعمل في جميع المناشط الإنتاجية. هو تعريف:

**ادوارد ديمينج**

س3: تعريف الجودة الشاملة من حيث القابلية للاستخدام بمعنى ، تخفيض معدلات الأخطاء والتحسين المستمر في شكل ومضمون الخدمة المقدمة او السلعة المنتجة الأمر الذي سيساعد في تحقيق رضا العميل.

**جوزيف جوران**

س4: كلما كانت عيوب السلعة أو الخدمة المقدمة تقترب من الصفر كانت الجودة تقترب من الكمال. هذا تعريف يخص:

**فيليب كروسبي**

س5: المطابقة للمواصفات، الجودة مسئولية مشتركة ورغبات المستهلك هي أساس التصميم في المنتج أو السلعة. هذا التعريف خاص بـ:

**فيليب كروسبي**

س6: نظام اداري استراتيجي متكامل يسعى الى تحقيق رضا العميل تعريف خاص بـ:

**معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي**

س7: تعريف الجودة الشاملة هي: طريقة لتحسين مرونة الأعمال وفعاليتها بشكل عام

**اوكلاند**

س8: ترجع الدراسات الأولى لأبعاد الجودة إلى العالم:

**ديفيد جارفن**

س9: ابعاد جودة السلعة كل مايلي ماعدا:

**التوقيت -المظهر العام - السمعة -الجمالية**

س10: من ابعاد جودة السلعة كل مايلي ماعدا:

**الدقة - صلاحية - الخدمات المصاحبة - الاعتمادية**

س11: من ابعاد جودة السلعة كل مايلي ماعدا:

**الكفاءة والتكلفة - المطابقة للمواصفات . - حسن الأداء . - الجودة المدركة**

س12: من ابعاد جودة الخدمة كل مايلي ماعدا:

**حسن الأداء -التوقيت -التقدير والاحترام . - سهولة التواصل**

**س13:** من ابعاد جودة الخدمة كل مايلي ماعدا:

**الخدمات المصاحبة-** الاستجابة-الأداء الفني -الدقة

**س14:** من ابعاد جودة الخدمة كل مايلي ماعدا:

**السمعة -الدقة** -جودة المرافق -الكفاءة/التكلفة.

**س15:** من ابعاد جودة الخدمة كل مايلي ماعدا:

**الجودة المدركة -الكفاءة/التكلفة** . -الفعالية/النتيجة - السلامة/الأمان

**س16:** يرتبط مفهوم الجودة بـ:

**الجودة والوقت والسعر**

**س17:** مجموعة من الأنظمة والقرارات الاستراتيجية الشاملة تتبناها الإدارة العليا وتعلن عنها بشكل واضح ومكثف بحيث

يلتزم بتنفيذها جميع الموظفين في كافة الأقسام بهدف التحسين المستمر بما يحقق الرضا لدى العميل أو المستهلك بحيث لا

يصاحب ذلك زيادة في الموارد أو ارتفاع

**شاكر الصالح وخالد الصريمي**

### أسئلة الفصل الخامس(الرجاء الرجوع للمحاضرة لسماع بعض الاسئلة )

**س1:** تتعدد مصادر القيادة وخصائها ، بحيث تشمل كل مايلي ماعدا:

**التخطيط الاستراتيجي - الخبرة -الاقناع - اندماج العاملين**

**س2:** تتعدد مصادر القيادة وخصائها ، ومن تلك المصادر مصدر معناه القدرة الحسية على قراءة المستقبل في ظل

المعلومات المتوفرة لديه، هذه الخاصية تشير الى:

**التنبؤ- الخبرة- الاقناع- الثواب والعقاب**

**س3:** تعتمد نظرية المهارات الشخصية على ثلاث صفات شخصية للقائد، تشمل كل مايلي ماعدا:

**مهارات الحاسب الآلي - مهارات التقنية والكفاءة - مهارات الدقة في المفاهيم - مهارات الكفاءة البشرية**

**س4:** ترتبط ارتباطا وثيقا بنظرية الرجل العظيم والتي تقوم على فرضية أن القادة يولدون ولا يصنعون فالقادة ولدوا وهم

يحملون عدد من الخصائص الموروثة أو السمات الشخصية التي تجعلهم قادة ناجحين

**نظرية السمات**

**س5:** تقدم احدى النظريات التالية أربع خصائص للقيادة وهي : الاعتبارات الفردية - التنشيط الفكري - الدافع الالهامي -

المثالية في التأثير:

**النظرية التحويلية**

**س6:** كل مايلي يعتبر من خصائص النظرية التحويلية للقيادة ماعدا:

**العدل والمساواة- الدافع الالهامي- الاعتبارات الفردية - التنشيط الفكري**

**س7:** النظرية التي تعتمد على مبدأ التمكين هي:

**النظرية التحويلية**

**س8:** النظرية التي تعتمد على بعدين رئيسيين هما البعد التوجيهي والبعد التعاوني ، هي:

**نظرية الموقف**

**س9:** عدد مراحل النضج عند الافراد في نظرية الموقف:

**4مراحل**

**س10:** هناك 4 مراحل للنضج عند الأتباع في نظرية الموقف ، وتختلف من حيث مدى تركيزها على العلاقات ومن حيث

تركيزها على المهمة ماعد:

متمكن وغير قادر على تحمل المسؤولية- غير متمكن ومستعد لتحمل المسؤولية - قادر ومتمكن وواثق- غير قادر وغير

آمن- **غير قادر وغير متمكن**

**س11:** مفهوم نظرية صفات متأصلة في القائد لا توجد في غيرهم:

**السمات**

**س12:** مفهوم نظرية انجاز المهام وتطوير العلاقات الشخصية:

**السلوك**

**س13:** مفهوم نظرية العمل على قضاء احتياجات المرؤوسين:

**الظروف والموقفية**

س14: مفهوم نظرية تحفيز الموظفين لتحقيق أهداف المنظمة:

**مسار الهدف**

س15: مفهوم نظرية التفاعل بين القائد ومرؤوسيه:

**تبادل القيادة مع المرؤوسين**

س16: مفهوم نظرية رفع الوعي العام وتمكين الأتباع من تحقيق الأهداف

**التحويلية**

س17: مفهوم نظرية تطوير أداء الفريق وعقد الدورات الداخلية والخارجية:

**قيادة الفريق**

س18: مفهوم نظرية بناء القدرات والامكانيات بما يتماشى مع واقع المنظمة:

**التكيف**

س19: مفهوم نظرية ادراك أثر العولمة على الصناعة:

**القيادة العالمية**

س20: عناصر القيادة الفعالة اختصر وارين بينيس القيادة الفعالة في 4 عناصر مهمة يعتقد أنها تنبئ عن القيادة الحقة

متى توافرت في القادة ويمكن إيجاز تلك العناصر فيما يلي ماعدا:

**القيادة الذاتية** - الثقة الادارية - المعنى الاداري - الانتباه الاداري

س21: القدرة على تحويل الأفكار الى حقائق قابلة للتطوير هو:

**المعنى الاداري**

س22: ثقة القائد في قدراته الذاتية على قيادة المنظمة:

**الادارة الذاتية**

س23: الثقة الادارية هي:

**تبادل الثقة بين القادة والموظفين**

س24: تلعب الإدارة العليا في أي منشأة الدور الأكبر في تطبيق الجودة الشاملة بل ويمتد دورها إلى المتابعة والتحسين

والتطوير الالتزام ، وتشمل كل مايلي ماعدا:

المهارات الفنية - المهارات التحليلية - **المهارات الادارية** - مهارات الاتصال

س25: دراسة المشكلة والمفاضلة بين البدائل ، هي من خواص:

**مهارات صنع القرار**

س26: القدرة على تشخيص المواقف وتقويمها وإيجاد الحلول هي من خواص:

**المهارات التحليلية**

### أسئلة الفصل السادس (الرجاء الرجوع للمحاضرة لسماع بعض الاسئلة )

- 1- تعريف معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي: **نظام اداري استراتيجي متكامل يسعى لتحقيق رضا العميل**
- 2- يعرف كورتاده (1995) إدارة الجودة الشاملة بأنها : **"مجموعة من التنظيمات الاستراتيجية طويلة الأجل ، تساعد الادارة على توفير مبادرات تحسين مستمرة من خلال جميع اقسام الإنتاج ،لكون مبادرة التحسين قد تنطلق من أحد الأقسام ، ومع مرور الزمن ستدخل إلى جميع اقسام المنشأة بسبب التداخل في طبيعة الانشطة بين الأقسام المختلفة "** وتعرف ايضا بأنها علم تخطيط العمليات العسكرية وتوجيهها : **مفهوم الإدارة الاستراتيجية**
- 3- تعريف الادارة الاستراتيجية: **تشاندر 1962 عرف انها تحديد الاهداف والغايات على المدى البعيد وتخصيص الموارد اللازمة لتحقيق هذه الاهداف والغايات .**
- 4- جوش وجلوبك 1988 الادارة الاستراتيجية هي الخطة الموحدة المتفاعلة والشاملة التي تربط المزايا الاستراتيجية للشركة بتحديات البيئة : **تعريف الادارة الاستراتيجية**
- 5- تشمل الادارة الاستراتيجية حسب الهيكل التنظيمي إلى ما يلي : **إستراتيجية المنظمة العامة- إستراتيجية الأعمال- إستراتيجية الوظائف**
- 6- **تركز على مجال وظيفي محدد بغرض تنظيم استغلال الموارد المتاحة حيث تقع مسؤولية تطوير الاستراتيجية على عاتق مديري الاقسام والوحدات الادارية:الاستراتيجيات الوظيفية**
- 7- **يشمل التخطيط الاستراتيجي لتطبيق الجودة الشاملة يجب مراعاة عدد من التحديات وهي ما يلي: التغيير السريع في البيئة المحيطة- المنافسة الشديدة في سوق العمل- العولمة الإدارية فكرا وتطبيقا- التغيرات التقنية السريعة**

- 8- تشمل متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في سياق الإدارة الاستراتيجية (ديمنج 1989) على ما يلي: التخلص من المعدات القديمة والمواد الغير صالحة- العمل مع المستفيدين على قياس الجودة وتطويرها- خلق جو من الثقة من أجل التغيير والتحديث المستمر- الاهتمام بالقيادة الفعالة لخلق بيئة عمل ناجحة
- 9- يشمل أسلوب التخطيط الاستراتيجي والإدارة الاستراتيجية للجودة الشاملة عن أسلوب الإدارة التقليدية مايلي : الإدارة بمفهوم النظم- ادراك الخطر ومصادر الفشل- التحليل والتقويم المستمر داخليا وخارجيا- المنهج العلمي والتفكير الاستراتيجي
- 10- يشمل منهج الإدارة الاستراتيجية الفعالة على مايلي : التفكير الاستراتيجي- التطبيق الاستراتيجي- التخطيط الاستراتيجي- المتابعة والتقييم
- 11- من المحاور التي يركز عليها التخطيط الاستراتيجي كل مايلي ماعدا : رسم رؤية المنظمة واستيعابها -تقويم البدائل الاستراتيجية -اعداد الخطة الاستراتيجية - التطبيق الاستراتيجي

### أسئلة الفصل السابع(الرجاء الرجوع للمحاضرة رقم 11 لسماع بعض الاسئلة )

- 1- يقصد ب..... التغيير عملية مدروسة ومخططة لفترة زمنية طويلة لغرض تحقيق الملائمة والتكيف مع متغيرات البيئة الداخلية وتحديات البيئة الخارجية من أجل الاستمرار أو التميز و إيجاد التوازن المؤسسي داخليا وخارجيا: **تعريف التغيير**
- 2- التغيير عملية لازمة وضرورة ثابتة للمنظمات والشركات للارتقاء بأدائها والتكيف مع البيئة المحيطة: **تعريف التغيير**
- 3- التغيير عملية مخططة تهدف إلى زيادة فعالية جودة الأداء في المؤسسة لتحقيق أهدافها أو تطوير مخرجاتها: **تعريف التغيير**
- 4- تشمل اسباب التغيير كل مايلي : **أسباب إستراتيجية - أسباب عملياتية**
- 5- تشمل مجالات التغيير كل مايلي: **الجوانب الهيكلية /المدخلات - العمليات والأنشطة - النتائج والمخرجات**
- 6- تشمل هذه الجوانب مجموعة من أهم تلك المتغيرات ما يلي : **تغيير الهيكل التنظيمي- تغيير أسلوب الإدارة ونمط القيادة- تغيير الثقافة التنظيمية- إدخال المكننة في العمليات الإنتاجية والخدمية- تغيير وضع المعايير التنافسية- تغيير الاندماج والشراكة المؤسسية**
- 7- تتعدد مستويات التغيير على مايلي : **التغيير المخطط مقابل التغيير العشوائي- التغيير الاستراتيجي مقابل التغيير الوظيفي- التغيير السريع مقابل التغيير البطيء- التغيير الشامل مقابل التغيير الجزئي / التطويري**
- 8- يقصد ب..... يرتبطان بمدى سرعة إحداث عجلة التغييرات الحاصلة في المنظمة ومدى قدرة المنظمة على الاستجابة السريعة أو البيئية لمتطلبات التغيير: **التغيير السريع مقابل التغيير البطيء**
- 9- تشمل أنواع الدوافع كل مايلي : **الدوافع الداخلية- الدوافع الخارجية**
- 10- تتعدد ادارة مقاومة التغيير تجاه فلسفة الجودة الشاملة كل مايلي : **الخوف- فقدان التحكم والسيطرة- التغيير وأعباء العمل الجديد- عدم الثقة**
- 11- تشمل مؤشرات مقاومة التغيير واهم الاستراتيجيات المقترحة للتعامل معها ؛ اعلام العاملين سلفا بالحاجة الى التغيير وعقد جلسات مختصرة توضح الحقائق وتزيل المخاوف من اذهان الافراد: **الخوف**
- 12- يشمل التركيز على الفوائد التالية نتيجة التغيير المنشود على ما يلي : **ضرورة التخيل وتعظيم الوضع المستقبلي للمنظمة- البحث عن مجالات الفرص من التحديات والنمو والابتكار والإبداع- التجريب وتحمل المخاطر والتعلم من الأخطاء المصاحبة للتغيير والتطوير- الالتزام بمبدأ التحسين المستمر**
- 13- تشمل أهداف التغيير وفقاً لفلسفة الجودة الشاملة: **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**

### أسئلة الفصل الثامن

- 1- تعريف العمل الجماعي : هو مجموعة من الأفراد يعملون معا لأجل تحقيق أهداف محددة ومشتركة
- 2- ..... انه مبدأ إداري وغاية نبيلة تقوم على دمج مجموعة من العاملين ذوي المهارات المختلفة معا والعمل على ارتباطهم ماديا ومعنويا وصهرهم في بوتقة واحدة من أجل تحقيق الأهداف: **تعريف العمل الجماعي**
- 3- يشمل تشكيل فريق العمل كل ما يلي: **الغرض - المكان - القوة - الخطة - الاعضاء**

- 4- السلطة الممنوحة للفريق من قبل الإدارة العليا في المنشأة حيث تؤثر السلطة في اتخاذ القرارات التي تحقق الأهداف والنتائج التي يسعى الفريق لتحقيقها هي : **القوة**
- 5- هم مجموع من الأفراد الذين يتشكل منهم الفريق ولا بد من تعيين رئيس أو قائد للفريق يأتمرون تحت امرته ويعملون بتوجيهاته : **هم الأعضاء**
- 6- تتعدد فوائد العمل الجماعي على ما يلي : **تقوية مهارات الاتصال بين العاملين - توسيع أفق الموظف وتنمية طرق التفكير لدى الموظف وتقويم سلوكه وتلاحق الأفكار بين العاملين - إذكاء روح المنافسة بين العاملين بالطرق الشريفة والأخلاق الطيبة- زرع مبادئ الأخوة والمشاعر النبيلة ووحدة الهدف والمصير ونشر روح التعاون**
- 7- الى ما يميز وينتمي العمل الجماعي الاركان الثلاثة بين جميع العاملين في المنشأة وهذه الاركان متى ماتحقت فإنها تعود بالنفع على المنشأة : **الالتزام والولاء وروح الفريق الواحد**
- 8- مراحل تشكل فريق العمل الجماعي يشمل كل ما يلي ماعدا :مرحلة التشكيل – مرحلة الإقحام –مرحلة المعيار – مرحلة الاداء - مرحلة الإغلاق – **مرحلة الاتفاق**
- 9- ينسب الى أي من مراحل التشكيل فريق العمل الجماعي وهي تعد المرحلة الأولية يتم فيها تعريف الفرد بالجماعة واندماجه معهم : **مرحلة التشكيل**
- 10- ينسب الى أي من مراحل التشكيل فريق العمل الجماعي يكون التوتر واضح على أعضاء الفريق بسبب توزيع المهام و بروز السمات الشخصية والفروق الفردية لهم وتعتبر مرحلة ذات انفعالية عالية ويحدث فيها تطور في تفهم الأعضاء لبعضهم: **مرحلة الإقحام**
- 11- ينسب الى أي من مراحل التشكيل فريق العمل الجماعي يبدأ الأعضاء بالتنسيق فيما بينهم بوصفهم وحدة عمل واحدة مع الميل للعمل بقواعد مشتركة للسلوك الجماعي ويظهر تعاونهم ويشعرون بأهمية القائد لتحقيق الأهداف ويبدأ الانسجام بينهم مع وجود بعض المنغصات : **مرحلة المعيار**
- 12- ينسب الى أي من مراحل التشكيل فريق العمل الجماعي يكون الأعضاء قادرين على العمل بطرق إبداعية مع المهام المعقدة والعلاقات الشخصية التي تربطهم ويصبح عمل الفريق واضح المعالم: **مرحلة الاداء**
- 13- ينسب الى أي من مراحل التشكيل فريق العمل الجماعي وهي مرحلة تفكك بعد إنجاز الأهداف التي تشكل الفريق من أجل تحقيقها وهنا يظهر نوع من العواطف الجياشة: **هي اخر مرحلة مرحلة الإغلاق**
- 14- يشمل خطوات مناقشة العمل الجماعي وحل المشكلات ب6 مراحل وتنتمي هذه الخطوة ب أنه يقوم أعضاء الفريق بتحليل تلك المعلومات وتشخيصها وتطبيقها على واقع المنشأة ومناقشة عناصر القوة والضعف والفرص والتحديات : **تحليل البيانات وتشخيصها**
- 15- يشمل خطوات مناقشة العمل الجماعي كل مايلي ما عدا:تحديد المشكلة – جمع المعلومات – تحليل البيانات وتشخيصها – بدء خطة العمل – تنفيذ خطة العمل – التقييم – **وضع الرؤيا والرسالة**
- 16- يشمل كل مايلي خصائص العمل الجماعي الفعال ماعدا :القيادة-الثقة – الانضباط – الرغبة – الاخلاص – الفطنة – الوفاء- التطوير –**الاتصال الفعال**
- 17- التحسن بصفة مستمرة وعدم الركون إلى ما تحقق فقط والرغبة في مساعدة الآخرين وحثهم على بذل العمل بدقة؛ ينتمي هذا التعريف لـ :**الرغبة**
- 18- يتمتع الأعضاء بقدر معين من القيادة و روح المبادرة لتحقيق أهداف الأفراد و المجموعات؛ **ينتمي هذا التعريف لـ: القيادة**
- 19- يتعدد عوامل الاخلال بالعمل الجماعي كل ما يلي ما عدا : تجاهل النتائج – تجنب المسائلة – غياب الالتزام – الخوف من الصراعات – غياب الثقة – **عدم الاتصال الفعال**
- 20- هي مجموعة المهارات التي تمكن أي شخص من نقل المعلومات والأفكار بطريقة صحيحة وفعالة بعد استلامها وفهمها ؛ أنها عملية مستمرة تحدث بين شخصين أو أكثر يتم فيها نقل رسالة وتسليمها من طرف لطرف آخر ؛ أنها تنسيق الإجراءات أو الرسائل أو الصور أو الخطط أو أي شكل من أشكال الإشارات والتخاطب التي تهدف إلى إعلام المتلقين والتأثير عليهم وتؤدي إلى تحقيق الأهداف المطلوبة:**تعريف مهارة الاتصال**
- 21- تشمل مهارات الاتصال كل مايلي ماعدا : أنها عملية مستمرة لا تتوقف عند حد معين- أنها عملية مهارية تفاعلية بين الناس- أن لها غرضا رئيسا وهو نقل الحقائق والأفكار - **عملية تهدف الى تحديد وضعية المؤسسة الى المستقبل**
- 22- تشمل كل ما يلي العناصر المهمة للاتصال الفعال ماعدا : الإحساس الداخلي - الحساسية - الرؤية المشتركة – التركيز- الصبر - البراعة – **الإدارة البيروقراطية**

- 23- تشمل كل ما يلي اركان الاتصال التفاعلي ماعدا : الرسالة – المصدر – الترميز – القناة – المتلقي – الشفرة – التغذية الراجعة - الضجيج –مهارات شخصية
- 24-ينتمي هذا التعريف الى : عملية فيزيائية تنظم عناصر الرسالة و تساعد في انتقالها إلى المستلم أو المتلقي الترميز في الاتصال اللفظي بعلو الصوت واستعمال اليدين أثناء الحديث والابتسامة - عملية نفسية وحسية يفهما مستلمو الرسالة بعد قراءتهم واستيعابهم إيها . بعض المؤثرات على الشفرة كالخلفية الثقافية القدرة السمعية: الترميز – التفسير
- 25-تتعد أسباب فشل الاتصال الفعال وتشمل مايلي : **عدم كفاية المعلومة – كثرة المعلومات – المعلومات ذات النوعية الرديئة – سوء التوقيت – غياب التغذية أو الراجعة – مشكلات مع قنوات الاتصال – عدم كفاءة الاتصالات – تحديد الأهداف غير الفعالة – الاتصالات المقلقة**
- 26-تتعد الاسس الناجحة للاتصال الفعال ماعدا : الأخذ بزمام المسؤولية - النظر العميق للحقيقة- تنمية مهارة الاستماع- التفكير الاستراتيجي

### أسئلة الفصل التاسع (الرجاء الرجوع للمحاضرة لسماع بعض الاسئلة )

- 1- تشمل خصائص تطبيق الجودة الشاملة على اهمية السلع والخدمات التي يرغب الافراد في اقتنائها ما يلي : ان تكون نوعية السلعة او الخدمة المقدمة جيدة - ان تكون السلعة او الخدمة امنة او موثوقة وتبقى مدة طويلة- ان يتم توصيلها بالسرعة الممكنة- ان يكون سعرها مناسباً
- 2- تتعد العناصر التي تؤثر في أهمية وفوائد السلع على مايلي :الموثوقية –المنفعة الملموسة –مدى الاستجابة – التوكيد –التعاطف
- 3- من أهم ابعاد الجوده الشاملة التي تعني بالمعرفة ومجاملة الموظفين ومدى قدرتهم على نقل الثقة للزبائن :التوكيد
- 4- من أهم ابعاد الجوده الشاملة قدرة السلعة او الخدمة على الاداء فقط بدقة بل بثبات وبدقة متناهية : الموثوقية
- 5- تشمل أهداف تطبيق الجودة الشاملة على مايلي : تحسين الوضع التنافسي- تعزيز العلاقات الجيدة- رفع درجة رضا العملاء- تحسين جودة المنتجات المصنعة- انخفاض تكلفة العمل- فتح أسواق جديدة- القيام بالأعمال الصحيحة من المرة الأولى
- 6- من أهم فوائد تطبيق الجودة الشاملة مايلي : رفع درجة او مستوى رضا العميل - ترقية الأداء وتحقيق الأمن الوظيفي- خلق المزيد من الفخر والرضا في مكان العمل -غرس مبادئ العمل بروح الفريق الواحد
- 7- تشمل مراحل تطبيق الجودة الشاملة على مايلي :مرحلة التهيئة والاعداد- مرحلة التخطيط- مرحلة التطبيق التجريبي –مرحلة المتابعة والتقويم –مرحلة تبادل الخبرات ونشرها
- 8- يقصد ب ..... هي تسيق مراحل البناء الحقيقي للجودة الشاملة كجزء لا يتجزأ من ادارة المنظمة :مرحلة التهيئة والاعداد (مرحلة الصفرية )
- 9- تسمى هذه المرحلة الاولى لتطبيق الجودة حيث يتم وضع السياسات والاجراءات اللازمة لعملية التغيير المطلوب :مرحلة التخطيط
- 10- يتم في هذه المرحلة وجود نظام معلومات كفؤ وفعال لدعم جميع المراحل المختلفة لتطبيق الجودة الشاملة كما تستخدم عددا من الاساليب والاستراتيجيات :مرحلة المتابعة والتقويم

### أسئلة الفصل العاشر (الرجاء متابعة المحاضرة (السماع بعض الاسئلة )

- 1- يقصد ب ..... هو الفرق بين التكلفة الفعلية للمنتج أو الخدمة المقدمة والتكلفة المنخفضة في حال تقديم الخدمات والمنتجات دون المستوى المطلوب أو فشل المنتجات أو حدوث عيوب في تصنيعها: مفهوم تكاليف الجودة
- 2- مفهوم تكاليف الجودة: هي جميع التكاليف التي تم انفاقها في أية منشأة أو منظمة لضمان تقديم المنتج أو الخدمة إلى العملاء لكي تكون متوائمة مع متطلبات الزبائن والعملاء
- 3- ..... هي النفقات التي تتكبدها المنشأة لمنع الخلل والأنشطة وتقويم الخسائر الناجمة عن الفشل الداخلي والخارجي والتي لها علاقة مباشرة بتقديم الخدمة أو السلعة للعملاء والزبائن:مفهوم تكاليف الجودة
- 4- هي مجموع التكاليف التي يتحملها المنتج للخدمة أو السلعة المقدمة سواء كانت تلك التكاليف ناتجة من قبل المستخدم أو المجتمع وترتبط ارتباطا وثيقا بجودة المنتج أو الخدمة المقدمة :مفهوم تكاليف الجودة
- 5- يشمل تصنيف التكاليف لراي ارماندو فيغنونوم على ما يلي :الوقائية – التقويمية- الفشل الداخلي - الفشل الخارجي

- 6-** يشمل تصنيف التكاليف لراي كروسبي على ما يلي : **سعر الموائمة أو تكاليف المطابقة- سعر عدم الموائمة أو التكاليف غير المطابقة- تمثيل كل التكاليف الوقائية والتقويم- تمثل كل تكاليف الفشل الداخلي والخارجي**
- 7-** اول من اهتم بموضوع تكاليف الجودة وأطلق عليها مصطلح وما كان شعاره هو: كروسبي الذي أطلق مصطلح العيوب الصفرية وتقوم فكرته على استهداف الأداء السليم لجودة السلع والخدمات والخالي من العيوب من المرة الأولى شعاره كان "أد عمك سليما من المرة الأولى"
- 8-**تشمل أقسام تكاليف الجودة على مايلي : **التكاليف المطابقة أو سعر الموائمة - التكاليف غير المطابقة أو سعر عدم الموائمة**
- 9-**..... تكاليف مرتبطة بمنع حدوث العيوب ويتم انفاقها قبل أن يتم تقديم السلعة أو الخدمة تشمل تكاليف تخطيط الجودة الفعاليات المستخدمة لمنع عيوب التصميم مراجعة التصميم التعليم التدريب والتحكم بالعملية وتحسين العملية
- تكاليف الوقائية:**
- 10-** تشمل قسم التكاليف المطابقة ومن اهم ما تشتمل عليها تكاليف الوقاية ما يلي : **التخطيط - تكاليف الجودة - إجراء البرامج التدريبية- دليل إعداد الجودة**
- 11-**تشمل قسم التكاليف المطابقة ومن اهم ما تشتمل عليها تكاليف التقويم ما يلي : **تكاليف الفحص- تكاليف التدقيق -تكاليف المتابعة- تكاليف عملية مراقبة الرصد**
- 12-** تشمل قسم التكاليف غير المطابقة ومن اهم ما تشتمل عليها تكاليف الفشل الداخلي ما يلي: **تكاليف السلعة غير المستخدمة (الخردة) - تكاليف إعادة التفيتش- تكاليف إعادة الاختبار - تكاليف مراجعة المواد المعدة لإنتاج السلع والخدمات**
- 13-**يقصد ب.....ترتبط بالتخلص من المنتج نتيجة عدم المطابقة للمواصفات أو إعادة تشغيله أو التكاليف التي اكتشفها في المنشأة قبل خروجها للمستهلك : **تكاليف الفشل الداخلية**
- 14-** تكاليف الفشل الخارجية : **ترتبط بالفشل خارج نطاق المنظمة وتتضمن نتائج عدم شراء الزبائن للمنتجات مرة أخرى أو إعلام الآخرين بأن منتجات الشركة لا تستحق الشراء**
- 15-**تتعدد خصائص تكاليف الجودة على ما يلي : **كل ما زاد حدوث الأخطاء والعيوب في المنتج أو السلعة زادت تكاليف الجودة- ان التكاليف متشابهة بين الشركات فقد حازت تكاليف التشغيل على النسبة العظمى بما يصل إلى 60% من مجموع التكاليف وما يعادل 30 % إلى تكاليف الجودة وما تبقى موجهة إلى أرباح الشركة وهو 10%- تشمل تكاليف الجودة على التكاليف المطابقة وغير المطابقة وتكاليف الفرصة البديلة**
- 16-**تشمل طرق قياس تكاليف الجودة كل مايلي : **التكاليف الواضحة أو المرئية : لا يوجد صعوبة في تحديده فهي ظاهرة وسهل التعامل معها والعمل على تخفيضها من خلال نماذج خاصة لحساب تلك التكاليف**
- 1-** تشمل التكاليف الواضحة او المرئية اهم هذه النماذج ما يلي : **نموذج التصنيف التقليدي (وقاية ، تقويم ، فشل (P.A.F)- نموذج تكلفة العملية - نموذج التوازن الاقتصادي (نموذج كرسي )**
- 17-**باستخدام النسبة المئوية لإجمالي التكاليف استنادا للعناصر الكمية تنتمي الى نموذج: **نموذج التصنيف التقليدي**
- المبيعات =  $\frac{\text{تكلفة الجودة}}{\text{اجمالي المبيعات}} \times 100 -$**
- ساعات العمل المباشرة =  $\frac{\text{تكلفة الجودة}}{\text{قيمة تكلفة التصنيع}} \times 100 -$**  وحدات
- الإنتاج =  $\frac{\text{تكلفة الجودة}}{\text{قيمة وحدة الإنتاج}} \times 100 =$**
- 18-**تشمل التكاليف المستمرة او الخفية ما يلي : **الطريقة المضاعفة- طريقة دراسة السوق- نموذج دالة خسارة الجودة لتاجوشي (QLF)**

### أسئلة الفصل الحادي عشر

- 1-** تعريف أسلوب .....عبارة عن أسلوب حوار جماعي يهدف إلى توليد أكبر قدر ممكن من الأفكار الإبداعية الجماعية حيث يراعي خلال جلسة العصف الذهني قواعد بسيطة بفرض زيادة فرص الابتكار في توليد الأفكار والمقترحات وتعتمد نتائج العصف الذهني بشكل كبير على قدرات قائد الجلسة في إدارة الجلسة بشكل فعال بحيث يتيح فرصة كافية لجميع أعضاء الجلسة للمشاركة في الجلسة: **ينسب التعريف من الاساليب النوعية هو العصف الذهني**

- 2- من استخدامات العصف الذهني يشمل مايلي ماعدا:  
عدد المشاركين في العصف الذهني - تحديد موضوع العصف الذهني وصياغتها - التحضير لجلسه العصف الذهني -  
**توليد الافتراضات**
- 3- ما العدد المناسب للمشاركين في العصف الذهني يشمل مايلي ماعدا: 5 أشخاص ولا يزيد على 12 شخصا - من 6-8 أشخاص من المشاركين - من 20 - 25 شخصاً ويعتبر مثالياً
- 4- من تحديد موضوع العصف الذهني وصياغته من استخدامه يشمل مايلي:  
أدوات الجودة الشاملة مثل شبكة وضع الأولويات و مخطط السبب و الأثار غالبا ما تستخدم في مؤسسات التصنيع والإنتاج (5Ms) ومؤسسات الخدمات (5Ps)
- 5- يشمل تحديد موضوع العصف الذهني وصياغته ما يستخدم في مؤسسات التصنيع والإنتاج ما يسمى بـ .... واهم عناصرها هي :  
(5Ms) : عناصرها الموظفون -المواد - المعدات - الطرق والأساليب - القياس
- 6- يشمل تحديد موضوع العصف الذهني وصياغته ما يستخدم في مؤسسات الخدمات ما يسمى بـ .... واهم عناصرها هي :  
(5Ps) عناصرها : الموظفون - الموردون - السياسات والاجراءات - بيئة العمل - العملاء والزبائن
- 7- من اجراءات تحضير لجلسة للعصف الذهني يشمل مايلي ماعدا:  
تزويد المشاركين بالادوات اللازمة - شرح قواعد العمل - التركيز على مبدأ أن المشاركين موجودين في لتوليد الأفكار و ليس لتقييمه - تعليق الأفكار المتولدة على الحائط- المشاركة بدون نقد أو تقويم من أي نوع كان
- 8- تعريف ..... هو عبارة عن طريقة تساعد أعضاء فريق العصف فريق الجودة على تنظيم الأفكار و الموضوعات المختلفة نتيجة العصف الذهني تحت مجموعات ذات صلة بعضها ببعض وذات علاقات طبيعية الأمر الذي يسهل تجميع الأفكار وتصنيفها في مجموعات مرئية في شكل بياني:  
**أسلوب تحليل الصلات**
- 9- يشمل استخدام اسلوب تحليل الصلات على مايلي : في تنظيم أفكار جلسات العصف الذهني ومخرجاتها و التخطيط لحل مشكلات الجودة أو البحث عن فرص التحسين والتطوير
- 10-أنواع مخططات سير العمليات تشمل كل ما يلي ماعدا:  
البسيطة - التفصيلية - الاجرائية - مركبة
- 11-من انواع مخططات سير العمليات :رسم الخطوات الرئيسية في شكل مدخلات والعمليات والمخرجات يشمل على:  
**المخططات البسيطة**
- 12-تشمل نقاط اتخاذ القرار وحلقات التغذية الراجعة هي :**المخططات التفصيلية**
- 13-من اعتبارات عامة اثناء عمل مخطط سير العمليات تشمل على ما يلي : فريق العمل- تجزئة العمليات المعقدة- الغرض - التركيز - الواقعية
- 14-من اهم عمل مخطط سير العمليات مشاركة العاملين كل مايلي ماعدا : لا توكل رسم خريطة سير العمليات الى خبير خارجي - استناد رسم خريطة لخبير خارجي
- 15-من أنواع اتخاذ القرار وترتيب الاولويات كل مايلي : التصويت المباشر ..التصويت المتعدد ..التصويت الموزون
- 16-حيث يتم عرض كل البدائل و لكل شخص الحق في التصويت لعدد محدد من البدائل ؛ اختيار أفضل ثلاثة خيارات و تعطى قيام لها من 1 إلى 3 :يقصد هذا التعريف ب:التصويت المتعدد
- 17-تحليل السبب والنتيجة (الأثر)بماذا يسمى وعلى ماذا يساعد : هو أسلوب بياني و يسمى بمخطط عظمة السمكة او مخطط ايشيكاوا و يساعد على معرفة الأسباب التي أدت إلى ظهور الأثر أو المشكلة مع الأخذ بعين الاعتبار انه يساعد على عرض الأسباب المحتملة دون معرفة نسبة مساهمة كل سبب على حدة
- 18- يقصد بـ ..... طلب متلقي الخدمة الخطوة الأولى في فهم من الذي يهيمه حيث أن أوزان الآراء المطروحة لن تكون متساوية لتحديد الأولويات الفعلية ما يتطلب عمل المزيد من الاستقصاءات كفتح حوار مع متلقي الخدمة او اجراء الدراسات والمسوحات اللازمة بغرض جمع مزيد من الأدلة والبراهين التي تساعد على اتخاذ قرار سليم يشمل تعرف احتياجات الزبون ووضع خطة عمل من أجل تلبيةها فعليا...:اسلوب نافذة الزبون

- 19- استخدام مخطط جاننت في ... يستخدم في مراحل متعددة من مراحل تخطيط وتنفيذ وتقويم مشاريع الجودة وتحسين الأداء كأداة بيانية نستطيع من خلالها تتبع المراحل المختلفة لتنفيذ المشروع وتحديد مستوى التقدم في إنجاز المشروع أو التأخر وفق الخطة الزمنية المتفق عليها منذ بداية المشروع إلى نهايته
- 20- النوع الثاني من الاساليب الاحصائية هي: الدوائر - الاعمده - مخطط باريتو - المدرج التكراري مخطط الانتشار- خريطة المتابعة - خريطة المراقبة

### أسئلة الفصل الثاني عشر

- 1- ماهي طرائق تحسين الانتاجية: لين - المهدرات السبعة - السينات الخمس S5 - سيكس سيجما
- 2- من الذي أعد برنامج لين وفي أي عام : إبلي ويتي الذي قام في عام 1799م
- 3- تعريف برنامج لين : نظام متكامل من السياسات والأنشطة التي تهدف إلى إدارة عملية التصنيع التي لا تدخل مباشرة في العملية الإنتاجية وتهدف إلى التحسين المستمر وتحقيق رضا الزبون
- 4- من المبادئ الرئيسية للين يشمل مايلي : القيمة- تدفق القيمة - تدفق الإنتاج - الجذب - الإتقان
- 5- يقصد به سهولة جذب أو التعرف على المنتجات أو العمليات غير المستعملة في العملية الإنتاجية : الجذب
- 6- المهدرات السبعة تركز على : المبالغة في الإنتاج - النقل- المخزون-الحركة- (العطب - العيوب )-التجهيز-الانتظار
- 7- لخص نظام تويوتا للإنتاج مصادر الهدر في ثلاثة أطلق عليها (M3) ما هي : هي Muda وتعني بالانجليزية Waste وهي كل نشاط يمثل تكلفة اضافية بدون اضافة قيمة مادية من وجهة نظر الزبون وكلمة Muri ويقابلها بالانجليزية Overburden وتعني الثقل الكامن على المعدات و على العمال الامر الذي يؤثر في عدم انتاج الكميات الكافية في الوقت المناسب JIT وكلمة Mura وتعني بالانجليزية Unevenness ومعناها التذبذب وعدم الاستقرار في الانتاج كما وكيفا وكذلك عدم اعتماد أساليب واجراءات محددة في تأدية العمل .
- 8- لنجاح برنامج السينات الخمس لابد من تحقيق العوامل الرئيسية وتشمل على ما يلي ما عدا : الدعم المتواصل من الإدارة العليا - التركيز على التدريب - المشاركة الإيجابية - الاستمرارية - الامور التطبيقية
- 9- يطمح هذا التطبيق إلى السماح باخطاء لا تتجاوز أربعة بين كل مليون منتج وللوصول لذلك يتطلب بناء قاعدة بيانات متكاملة وسن الأنظمة و الاجراءات القابلة للتطبيق من كافة الموظفين: يقصد بـ.....: هدف سيكس سيجما Six Sigma
- 10- سيكس سيجما Six Sigma تتكون من خمسة عناصر مجموعة في الكلمة الإنجليزية DMAIC: D معرفة المشكلة أو العيب - M تحيد وقياس المشكلة أو العيب - A تحليل الاسباب ومكمنها - تحسين الحلول وايجاد انسبها I - التحكم بالمشكلة وحلها ومراقبتها C
- 11- ماذا يقصد بـ كايزن أو دوائر الجودة: كايزن كلمة يابانية مركبة من جزأين وتعني التحسين أو التغيير إلى الأفضل حيث تعني كلمة "كاي" التغيير أو التحسين وتعني كلمة "زاي" الأفضل أو لأحسن أو الأجل وهي طريقة ابتكرها تاييتشي أو هوئر وشيجيو وتهتم بإدخال تغييرات تدريجية صغيرة في الأعمال التجارية من أجل تحسين النوعية والكفاءة
- 12- هو العنصر الأساسي حيث يقومون بدراسة المشكلة من كافة جوانبها وإعطاء الحلول الناتجة لتلك المشكلات :الأعضاء
- 13- تتعدد مبادئ طريقة التوقيت المناسب ويشمل على ما يلي : توفير المواد الضرورية في الوقت الذي تظهر فيه الحاجة إليه - السعي لجدولة الإنتاج حسب الطلب - تقليل المخزون والاعتماد على الإنتاج المستمر لتخفيض التكاليف - إلغاء جميع الأنشطة التي لا تضيف أية قيمة إلى المنتج - تدريب العاملين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم وإمكانياتهم لتحسين المنتجات - السعي إلى تخفيض المخزون والقضاء على الهدر - العمل على تحقيق مستويات عالية من الجودة من خلال أداء العمل بصورة صحيحة من المرة الأولى

### أسئلة الفصل الثالث عشر الرجاء متابعة المحاضرة رقم 17 (لسماع بعض الاسئلة )

- 1- ما المقصود ..... المبادئ والممارسات الإدارية التي تطبيقها القطاعات العامة أو الخاصة للجودة الشاملة بهدف تحقيق التميز والرقي والعلو في الأعمال وفي المخرجات العامة للقطاعات المختلفة وتشابه تلك المعايير التي تضعها الجهات المانحة لهذا النوع من الجوائز حتى تضمن الاعتراف والقبول العالمي: معايير جوائز الجودة العامة
- 2- تشمل معايير جوائز الجودة العاملة على مايلي : مدى تطبيق القيادة لمبادئ الجودة الشاملة والتوجه المتزن في الشركة أو المنظمة - التحسين المستمر والمتابعة وتقويم النتائج - مدى فاعلية النظام - فاعلية التخطيط الاستراتيجي في المنشأة على المدى ( القصير والطويل ) - مدى تفاعل العاملين في تطبيق الجودة الشاملة

- 3- اهتمت المملكة العربية السعودية بالجودة الشاملة وجعلتها خيارا استراتيجيا لدعم عملية التطوير و التنمية في كافة المجالات وعلى ماذا تحتوي : **جائزة الملك عبد العزيز بن عبدالرحمن آل سعود للجودة و تحتوي على ثمانية محاور**
- 4- تشمل جائزة عبدالله الثاني ما يلي : **لتميز الأداء الحكومي والشفافية في الأردن- بهدف تحسين وتطوير أداء الوزارات والمؤسسات الحكومية في خدمة المواطنين الأردنيين والمستثمرين عن طريق نشر الوعي بمفاهيم الأداء - للتميز في قطاع العام على مستوى الوطني**
- 5- تعددت القطاعات التي تندرج تحت الجائزة ما هي : **جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية – القطاع العام- جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز – القطاع الخاص- جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز – قطاع جمعيات الأعمال**
- 6- تشمل جائزة مالكولم بالدريج الوطنية للجودة على مايلي : **جائزة مالكولم بالدريج الوطنية للجودة وتمنح للشركات الموجودة في الولايات المتحدة الأمريكية اعترافا من الكونجرس بالامتياز في أدائها - سميت بذلك تقديرا للسيد ما لكولم با لدريج الوزير السادس والعشرين للتجارة الأمريكية- منح الجائزة في ثلاث مجالات رئيسية هي : الصناعة ، الخدمات ، والمنشآت الصغيرة وذلك جانزتين في كل مجال**
- 7- تشمل على اهداف الجائزة ما يلي : **الفعالية –الاستدامة –الابتكار –النتائج على مستوى عالمي – العمليات المتكاملة –التعليم التنظيمي – شبكة وطنية لدعم منظمتك واستدامتها**
- 8- تشمل معايير جائزة ديمنج للجودة على تسعة محاور وهي : **السياسات والإجراءات- التدريب- المعلومات – التحليل- المعايير- الضبط تأكيد الجودة- الفعالية- التخطيط المستقبلي**
- 9- تشمل جائزة المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة على مايلي : **أنشئت عام 1988 م- تضم 14 رئيسا تنفيذيا- و أهم تلك الشركات التي أرسى اللبنة الأولى لهذه الجائزة شركات : نستله ، وفيات ، وفولكس فاجن ، بوش ، الاتصالات البريطانية ، ورينو ، وفيليس ، وداسو للطيران**
- 10-ماذا يقصد بالايزو : **هي مجموعة من معايير الأداء الدولية تستهدف التحكم في ضمان الجودة وتهدف إلى زيادة خفض التكاليف مع عدم إغفال المنتج النهائي الذي يجب أن يتم وفق أفضل المعايير الإنتاجية .**

معايير الجائزة تشمل على 9 ومن هذه المعايير هي : **الاستراتيجية- الموظفون- الشركات والموارد- العلميات والمنتجات والخدمات- نتائج الموظفين- نتائج العملاء- نتائج المجتمع- نتائج الأعمال- القيادة**