

المراجعة النهائية لإدارة الجودة الشاملة (الملف الخامس)

س1

.....هو مجموعة من الأفراد يعملون معاً لأجل تحقيق أهداف محددة و مشتركة

الاتصالات

التخطيط الاستراتيجي

الادارة العليا

العمل الجماعي

س2

لتشكيل العمل الجماعي يجب توفر خمسة عناصر رئيسية (FIVE PS) وهي ماعداء:

المكان

الخطه

القوة

الجودة

س3

من فوائد العمل الجماعي كل ممايلي ، ماعدا :

تعلم الجديد في كل عمل من الاعمال التي تهتم المنشأة.

توسيع أفق الموظف وتنمية طرق التفكير لدى الموظف

إذكاء روح المنافسة بين العاملين بالطرق الشريفة والأخلاق الطيبة

تميز الفرد على أقرانه من العاملين

س4

تشمل مراحل تشكيل فريق العمل الجماعي، كل مايلي ماعدا :

مرحلة التشكيل

مرحلة الاتفاق

مرحلة الاقتحام

مرحلة الاغلاق

س5

.....يبدأ الاعضاء 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

مرحلة الأداء

مرحلة الاقتحام

مرحلة الاغلاق

س6

.....يكون التوتر واضح على أعضاء الفريق بسبب توزيع المهام وبروز السمات الشخصية والفروق الفردية لهم وتعتبر مرحلة ذات انفعالية عالية ويحدث فيها تطور في تفهم الاعضاء لبعضهم.

مرحلة المعيار

مرحلة الأداء

مرحلة الاقتحام

مرحلة الاغلاق

س7

.....آخر المراحل وهي مرحلة التفكيك بعد انجاز الأهداف التي تشكل الفريق من اجل تحقيقها وهنا يظهر نوع من العواطف الجياشة.

مرحلة المعيار

مرحلة الأداء

مرحلة الاقتحام

مرحلة الاغلاق

س8

الخطوة الرابعة من خطوات مناقشة العمل الجماعي وحل المشكلات هي :

تحليل البيانات وتشخيصها

تنفيذ خطة العمل

بدء خطة العمل

التقييم

س9

كل مايلي من • خطوات مناقشة العمل الجماعي وحل المشكلات ماعداء :

تفيذ الخطة

وضع الرؤية والرسالة

جمع المعلومات

تحليل البيانات وتشخيصها

س10

خصائص العمل الجماعي الفعال : يكتنف العمل الجماعي العديد من الخصائص التي تؤثر سلباً او ايجاباً

ماعداء:

الفطنة

التطوير

القيادة

الاتصال الفعال

س11

.....التحسن بصفة مستمرة وعدم الركون الى ما تحقق فقط والرغبة في مساعدة الاخرين وحثهم على بذل العمل بدقة. يعد احد خصائص العمل الجماعي الفعال

الرغبة

الاخلاص

الثقة

التطوير

س12

.....يجب ان يكون لدى كل عضو الرغبة في التطوير ومعرفة كيف ينمي بيناتهم الثقافية والاجتماعية والبيئية

وكيف لهذا التطوير ان ينعكس ايجابا على اهداف المنشأة ورويتها يعد احد خصائص العمل الجماعي الفعال

الرغبة

الاخلاص

الثقة

التطوير

س13

.....يتمتع الاعضاء بقدر معين من روح المبادرة لتحقيق أهداف الأفراد والمجموعات وتعد هذه الميزة احد خصائص العمل الجماعي الفعال

الوفاء

الانضباط

القيادة

الاخلاص

س14

، تتعدد عوامل الاخلال بالعمل الجماعي ، وتشمل كل مايلي ماعدا= :

تجاهل النتائج

تجنب المسائلة

غياب الالتزام

عدم الاتصال الفعال

س15

عدم اتخاذ الاجراءات اللازمة مع المخطئين يعد أحد عوامل الاخلال بالعمل الجماعي :

تجاهل النتائج

غياب الالتزام

غياب الثقة

تجنب المسائلة

س16

تجنب المسائلة سواء كان من قائد الفريق او الادارة العليا يعد احد عوامل :

تشكيل الفريق

تعريف العمل الجماعي

تكوين فريق العمل الجماعي

عوامل الاخلال بالعمل الجماعي

س17

غياب الثقة بين افراد الفريق يعتبر :

تعريف العمل الجماعي

أحد مراحل تشكيل الفريق

أهم عوامل اختيار الفريق

من عوامل الاخلال بالعمل الجماعي

س18

..... هي مجموعة من المهارات التي تمكن اي الشخص من نقل المعلومات والافكار بطريقة صحيحة وفعالة بعد استلامها وفهمها . هي:

مهارات القيادة

الاستراتيجية الفعالة

الجودة والنوعية

مهارات الاتصال

س19

عملية مستمرة تحدث بين شخصين او اكثر يتم فيها نقل رسالة وتسليمها من طرف لطرف آخر.

الاستراتيجية

ادارة التغيير

القائد العظيم

مهارات الاتصال

س20

من صفات مهارة الاتصال كل مايلي، ماعدا :

عملية مستمرة لا تتوقف

عملية مهارية تفاعلية

لها غرض رئيسي وهو نقل الحقائق والافكار

اهداف مستقبلية لتحسين وضع الشركة

س21

من العناصر المهمة للاتصال الفعال كل مايلي، ماعدا :

التركيز

الصبر

البراعة

التخطيط

س22

من اهم اركان الاتصال التفاعلي كل ماييلي ماعدا :

القناة

الضجيج

الشفرة

المهارات الشخصية

س23

عملية فيزيائية تنظم عناصر الرسالة وتساعدر في انتقالها الى المستلم او المتلقي في الاتصال اللفظي بعلو صوت واستعمال اليدين اثناء الحديث والابتسامة هي:

الشفرة

القناة

الترميز

الرسالة

س24

عملية نفسية وحسية يفهمها مستلمو الرسالة بعد قراءتهم واستيعابهم اياها..بعض المؤثرات كالخلفية الثقافية القدرة السمعية. هي :

الضجيج

الشفرة

الرسالة

التغذية الرجعية

س25

هو مجموعة من الافراد يعملون معاً لأجل تحقيق أهداف محددة و مشتركة

دوائر الجودة

عناصر الجودة

الاتصال الفعال

العمل الجماعي

س26

انه مبدأ إداري وغاية نبيله تقوم على دمج مجموعة من العاملين ذوي المهارات المختلفة معا والعمل على ارتباطهم ماديا ومعنويا وصهرهم في بوتقة واحدة من اجل تحقيق الأهداف

دوائر الجودة

ادارة الجودة

الاتصال الفعال

العمل الجماعي

س27

من عناصر تشكيل العمل الجماعي كل مايلي، ماعدا:

المكان

الخطوة

القوة

الفائدة

س28

يكون الأعضاء قادرين على العمل بطرق ابداعية مع المهام المعقدة والعلاقات الشخصية التي تربطهم ويصبح عمل الفريق واضح المعالم ويتمتعون بالنضج والتنظيم اما التحدي الذي يواجههم يكمن في الاستمرارية في تنقية أجواء العمل والعمل بوصفهم وحدة واحدة

مرحلة الاقتحام

مرحلة الاغلاق

مرحلة المعيار

مرحلة الاداء

س29

أهم العناصر التي تؤثر في أهمية وفوائد السلع والخدمات من وجهة نظر الأفراد والمجتمعات
ماعدًا:

مدى الاستجابة

المنفعة الملموسة

التوكيد

التطوير

س30

قدرة السلعة او الخدمة على الاداء فقط بدقة بل بثبات وبدقة ومتناهية

مدى الاستجابة

المنفعة الملموسة

التوكيد

التعاطف

الموثوقية

نماذج مهمة جدا

عوامل الإخلال بالعمل الجماعي

أولاً: تجاهل النتائج التي تمخض عنها الاجتماع فهي السبب الرئيسي في عقد الاجتماعات وتجاهلها يعني عدم اكتراث الفريق بالأفكار و الرؤى و الخطط التي تمت مناقشتها

ثانياً: تجنب المساءلة سواء كان من قائد الفريق أو الإدارة العليا حيث تجنب مساءلة عضو الفريق لأهم النقاط التي تناولها الاجتماع و رأيه في الأفكار والرؤى التي خرج بها الاجتماع وتقديم تقرير تفصيلي بأهم ما توصل إليه المجتمعون يؤدي إلى ضعف إحساس العضو بأهمية الموضوع الذي تم مناقشته

ثالثاً: غياب الالتزام وهو لا يعني فقط التزام العضو بحضور جلسات الاجتماعات بل الالتزام بالحضور الفعال و إبداء الرأي بكل أمانة وحيادية و مناقشة الأفكار والخطط والحفاظ على السرية

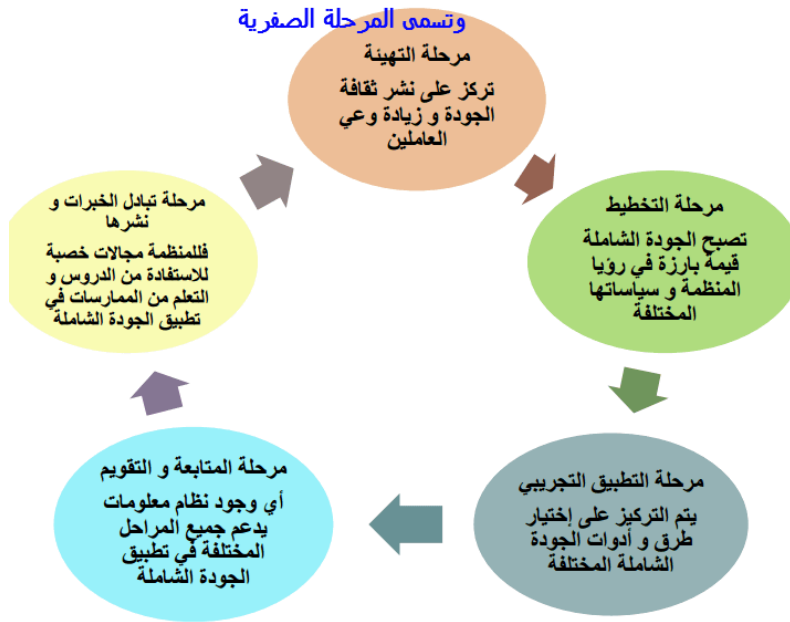
رابعاً: الخوف من الصراعات يظهر نتيجة الاختلاف في أفكار أفراد الفريق ورؤسائهم ويعتبر اختلاف صحي و مثمر مع احترام كل عضو لأفكار الأعضاء الآخرين مع المناقشة بأسلوب علمي بعيد عن الصراعات والخلافات الشخصية

خامساً: غياب الثقة أي أن لا يثق عضو الفريق بالأعضاء الآخرين لدرجة أنه لا يستطيع مشاركتهم أفكاره وخططه و تجاربه



خصائص العمل الجماعي الفعال : يكتنف العمل الجماعي العديد من الخصائص التي تؤثر سلباً او ايجاباً

- 1- **القيادة :** بحيث يتمتع الاعضاء بقدر معين من القيادة وروح المبادرة لتحقيق أهداف الأفراد والمجموعات .
- 2- **الثقة :** ان يتمتع جميع الاعضاء بالثقة المهنية التي يتصفون بها فضلاً عن تأديتها تحت الظروف الحرجة والمتغيرة .
- 3- **الانضباط :** لا تتوفر الا في الموظفين الجادين فلا يتوانى في البحث عن الحقائق التي تساعد في اتخاذ القرارات الحاسمة .
- 4- **الرغبة :** أي الرغبة في التحسن بصفة مستمرة وعدم الركون الى ما تحقق فقط والرغبة في مساعدة الآخرين وحثهم على بذل العمل بدقة.
- 5- **الاخلاص :** يجب ان يتمتع اعضاء الفريق بحس الاخلاص في العمل ويعملوا ما بوسعهم على تحقيق الأهداف ورؤى المنشأة.
- 6- **الفطنة :** يجب ان يتمتع اعضاء الفريق بالفطنة والنباهة التي ستفيد مخرجات المشروع .
- 7- **الوفاء :** تعتبر من الخصائص المؤثرة ايجابيا في العمل الجماعي.
- 8- **التطوير :** يجب ان يكون لدى كل عضو الرغبة في التطوير ومعرفة كيف يطوروا بيئاتهم الثقافية والاجتماعية والبيئية وكيف لهذا التطوير ان ينعكس ايجابا على اهداف المنشأة ورؤيتها .



**مراحل تطبيق الجودة
الشاملة**
مهمة جداً

رَبِّهِمْ وَكَانَ إِلَهُكُمُ اللَّهُ
مُحَمَّدٌ رَسُولُ اللَّهِ
وَالْكَافِرُونَ هُمُ الْمُرْسَلُونَ