



## B

### السؤال الأول:

ضع صح أمام الإجابة الصحيحة و خطأ أمام الإجابة الخاطئة:-

1. ( ) تعرف الفاعلية بأنها المخرجات الفعلية على المدخلات المخططة .
2. ( ) عمل منهج السيطرة الشاملة على الجودة على تصحيح المعيب و ليس منعه , و أكد على أن العملية الإنتاجية تبدأ من المورد و تنتهي بالعمل.
3. ( ) يركز من يعمل في الهندسة على جودة الأداء و ما يرتبط بها من مواصفات تصميمية.
4. ( ) ركز Crosby على جودة التصميم و هو المنطلق الذي ينطلق منه القائم بعملية التصنيع.
5. ( ) كلف ضمان الجودة تشمل كلف تصميم و تشغيل نظام إدارة الجودة.
6. ( ) القيادة وظيفية إدارية تتعلق بالاتصالات و تحفيز الآخرين لانجاز المهام الضرورية لتحقيق أهداف المنظمة.
7. ( ) الهيكل الميكانيكي هو هيكل منظمي يقوم على فرق العمل و الاتصالات المفتوحة و اللامركزية في اتخاذ القرار.
8. ( ) النمط المتسلط يتصف فيه القائد بالاهتمام الكبير بالعمل و العاملين.
9. ( ) إدارة الجودة الشاملة هي أسلوب حديث للتفكير فيما يخص إدارة المنظمات.
10. ( ) تعتبر جودة الأداء دالة لكل من جودة التصميم و جودة المطابقة .

### السؤال الثاني:

ضع المصطلح الذي يناسب التعريفات التالية:

1. .... : أحد أنماط القيادة في نظرية الطيف يقوم القائد فيه بأخذ المقترحات من المرؤوسين ثم يقوم باتخاذ القرار.
2. .... : إحدى أبعاد الجودة الخاصة بالمنتج وتعني احتمالية استمرار المنتج بالعمل بكفاءة دون عطل خلال فترة زمنية معينة وطول تلك الفترة.
3. .... : إحدى أبعاد الجودة الخاصة بجودة الخدمة وتعني مدى انجاز الخدمة بصورة صحيحة من أول مرة.
4. .... : يتعلق بتقسيم أو توزيع سلطة اتخاذ القرار في المنظمة .
5. .... : هو نظام رسمي لعلاقات العمل يحقق كل من التوزيع والتكامل للمهام في آن واحد.
6. .... : يتعلق بتوزيع الأفراد والمهام على وظائف أقسام المنظمة.
7. .... : إحدى كلف الجودة و هي الكلف المرتبطة بتقويم المستوى المتحقق لجودة المطابقة.
8. .... :- هي إعادة التفكير الأساسي وإعادة تصميم جذرية للعمليات من أجل تحقيق تحسينات ملموسة وفقاً لبعض المقاييس الحديثة للأداء كالتكلفة ، والجودة ، والخدمة ، والسرعة .
9. .... : فيه يتصف القائد بالاهتمام العالي بكل من العمل والعاملين .
10. .... : يحدث عندما يعتمد القائد الاتصال باتجاه واحد حيث يحدد واجبات المرؤوسين ويبلغهم ما يفعلونه ومتى وأين وكيف.

### السؤال الثالث:

- أ. اذكر ثلاثة كلف تنتج عن الفشل الداخلي؟
- ب. اذكر أربعة من أبعاد الجودة في الخدمة؟
- ت. اشتملت ثلاثية جوران على ثلاثة عناصر رئيسية اذكرها؟

### السؤال الرابع:

- أ. حدد ديمتك الأمراض السبعة القاتلة التي تصيب المنظمات وتنعكس سلبا عليها أذكر 5 منها؟
- ب. وضح بالرسم نموذج الشبكة الإدارية في القيادة؟

### السؤال الخامس:

- أ. حدد المستويات التي تصاغ فيها الإستراتيجية في المنظمة؟
- ب. وضح بالرسم أبعاد دور الإدارة العليا في إدارة الجودة الشاملة.

انتهت الأسئلة

مع تمنياتي لكم بالنجاح والتوفيق