



مدونة المناهج السعودية

<https://eduschool40.blog>

الموقع التعليمي لجميع المراحل الدراسية

في المملكة العربية السعودية

تجميع الواجب لمقرر (إدارة الجودة الشاملة)

الفصل الدراسي الثاني ١٤٤١ هـ

(٥٨) سؤال

اعداد :صفية الأحمدى (ام رينا)

انطباع

تجربة

س٥/ من العناصر الاساسية لتبني الجودة
الشاملة التركيز على

المدير

الموظف

العميل

المورد

س٦/ اعطاء العاملين السلطة لاتخاذ قرارات
بناء على ما يشعروا انه صحيح

السلطة

القيادة

التمكين

المسؤولية

س٧/ صفة للشركات المرنة التي تتكيف
بسرعة مع التغييرات في متطلبات العميل

الرشاقة

الحجم الكبير

الصغيرة

الرؤية

س٨/ الغاء عدة طبقات من الادارة المتوسطة
يعبر عنها ب

تقليل الهرمية

الغاء العملية

تقسيم الاعمال

تقليص التكاليف

س٩/ هياكل التنظيم الميكانيكي تمتاز
بالتنسيق الرسمي عبر الاقسام

س١/ عمل الفريق في الشركات مع الموردين
والعملاء يعبر عن طريقة من طرق عمل
الفريق وهي

العمل بين التنظيمات

الطريقة الافقية

العمل بطريقة رأسية

العمل بين الادارات

س٢/ عمل الفريق بين الادارة العليا والعاملين
في الادارة الوسطى يعبر عن طريقة من طرق
عمل الفريق وهي

الطريقة الافقية

العمل بين التنظيمات

العمل بطريقة رأسية

العمل بين الادارات

س٣/ عمل الفريق عبر الخطوط الوظيفية
يعبر عن طريقة من طرق عمل الفريق وهي

الطريقة الافقية

العمل بين التنظيمات

العمل بطريقة رأسية

العمل بين الادارات

س٤/ ولاء العميل هو

سلوك

موقف

العملاء وذلك من خلال عملية المراقبة
الادارية

صواب

خطأ

س١٧/ التركيز على الوظائف يشمل كل
الانشطة الرئيسية في الاعمال

صواب

خطأ

س١٨/ التركيز على العمليات يشمل كل
الانشطة الرئيسية في الاعمال

صواب

خطأ

س١٩/ يروج الهيكل الوظيفي لعمليات معقدة
وتتسبب في ضياع الانشطة

صواب

خطأ

س٢٠/ يعتمد مفهوم QFD على المنافسين في
تطوير المنتج

صواب

خطأ

س٢١/ يقوم مفهوم نشر وظيفة الجودة على
اعتماد رأي الادارة كجهة محركة في كل
عمليات الشركة

صواب

خطأ

س٢٢/ يجب تعريف العملية على اساس
خطوط التكامل اللازمة عبر العمليات
والوظائف

صواب

صواب

خطأ

س١٠/ هياكل التنظيم الميكانيكي تمتاز
بالتنسيق الغير الرسمي عبر الاقسام

صواب

خطأ

س١١/ هيكل التنظيم العضوي يمتاز
بالمركزية

صواب

خطأ

س١٢/ يفضل الهيكل الوظيفي العاملين على
العملاء:

صواب

خطأ

س١٣/ يفضل الهيكل الوظيفي العملاء على
العاملين

صواب

خطأ

س١٤/ يساعد الهيكل الوظيفي في تحسين
العمليات

صواب

خطأ

س١٥/ يجب ان تتناول هياكل التنظيمات
المسطحة بموقف من الحذر والحيطة

صواب

خطأ

س١٦/ يعتبر نشر وظيفة الجودة الطريقة
المستخدمة في ضمان تحقيق متطلبات

خطأ

س ٢٣/ يعيق الهيكل الوظيفي تحسين العملية

صواب

خطأ

س ٢٤/ تعتبر في الادارة العليا هي
المسؤولة عن قيادة الجودة والالتزام بالجودة
باعتبارها اولوية في المنظمة

التنظيم

الرقابة

القيادة

التخطيط

س ٢٥/ تختلف الجودة الشاملة عن
الممارسات الادارية التقليدية حيث تتطلب
الجودة الشاملة تغييرات في العمليات
والمواقف والسلوكيات

صغيرة

متوسطة

كبيرة

صغيرة جدا

س ٢٦/ يمكن ان ترتبط فكرة الموردين الأقل
ممارسة بعمل العقود

طويلة المدى

قصيرة المدى

متوسطة المدى

لا مدى لها

س ٢٧/ هو شخص اخر او مجموعة اخرى في
التنظيم و هو يعتمد على عمل فردي اخر كي
يؤدي عمله

العميل الداخلي

المنافس

المدير

الفريق

س ٢٨/ تكون هذه الهياكل قادرة بصورة افضل
على للتعامل مع البيئة المعقدة والتقنية الغير
موكدة

الهيكل العضوي

الهيكل الميكانيكي

الهيكل السطحي

الهيكل العمودي

س ٢٩/ يساعد المديرين على تمييز المشاكل
التي تظهر من العمليات وليس من العاملين

التركيز على العمليات

العميل الداخلي

الفرق الوظيفية

المدير

س ٣٠/ يفصل هذا التنظيم وظيفة الجودة
عن بقية التنظيم

الهيكل الوظيفي

التنظيم الديموقراطي

التنظيم العمودي

هيكل العمليات

س ٣١/ من الأفكار الرئيسية للتفاوض
المتكامل

التركيز على الرغبات وليس على المواقع

التركيز على المواقع وليس على الرغبات

عدم التركيز على الرغبات ولا على المواقع

التركيز على الرغبات و المواقع

س٣٢/يمكن القول بأن السبب الرئيسي للتغيرات التي تحدث في المنظمات هو ان توقعات العميل

دائمة التطور

لا تتطور

قليلة التطور

متوسطة التطور

س٣٣/فهم التغييرات من خلال التغذية العكسية لمعرفة ممارسات العملية والنتائج

التخطيط

التغيير

التعلم

الثقافة

س٣٤/في السنوات الأخيرة الطريقة الأحدث لجمع معلومات عن العميل هو

الانترنت

الصحف

الراديو

البريد

س٣٥/بنيت هذه النظرية على افتراض توفير جودة مرتفعة وتكاليف منخفضة

نظرية المواقف الهيكلية

النظرية المؤسسية

النظرية التقليدية

نظرية الجودة الشاملة

س٣٦/شمول المنتج او الخدمة للسمات والخواص التي تعمل على تحقيق احتياجات معينة

الابداع

التميز

الجودة

الابتكار

س٣٧/من أساسيات جودة علاقات العميل والمورد تطوير علاقات.....بين العملاء والموردين

رابح - رابح

رابح - خاسر

خاسر - رابح

خاسر - خاسر

س٣٨/تعتبر..... عامل مؤثر في سلوك العاملين بسبب انها تستخدم على نطاق واسع

الثقافة

الاستراتيجية

القيادة

الرقابة

س٣٩/عادة ينتج عنه التركيز على العملاء الداخليين ونتاج فرق العمليات

تقليل الهرمية

تقسيم الوظائف

التركيز على العمليات

تقسيم العمليات

المصنع
س ٤٥/ بعد من ابعاد الخدمة والذي يركز على
شمول الخدمة على جميع عناصر طلب
العميل

الوقت
الاستجابة

الكمال

الدقة

س ٤٦/ بعد من ابعاد الخدمة والذي يهتم
بتفيذ الخدمة بصورة صحيحة من المرة الأولى

الوقت
الكمال

الدقة

الاستجابة

س ٤٧/ يمكن اعتبار المرونة والاستجابة من
أنواع

التميز

التمكين

التحسين

الثقافة

س ٤٨/ في هذا الهيكل قلة من العاملين لهم
اتصال مباشر بالعملاء

الهيكل الوظيفي

التنظيم الافقي

التنظيم العمودي

هيكل العمليات

س ٤٠/ أي من التالي يعتبر من القاعدات
الرئيسية والمهمة لنجاح المنظمة وبقائها
بالمنافسة

العميل اولاً

العاملين اولاً

الشركة اولاً

المنافسين أولاً

س ٤١/ القاعدة الأساسية لنجاح الشركات

العميل اولاً

العاملين اولاً

الشركة اولاً

المنافسين اولاً

س ٤٢/ المعلومات السابقة عن المنتج من
حيث الافضية بين المنتجات

الصلاحية

الاعتمادية

السمعة

الاستجابة

س ٤٣/ هو هيكل تنظيمي يمتاز بكثرة القواعد

الهيكل الميكانيكي

الهيكل العضوي

الهيكل السطحي

الهيكل العمودي

س ٤٤/ يمكن ان يلعب العميل دور

المورد

المدير

موظف الشركة

س٤٩/ طبقا لهذه النظرية لا يستحق مفهوم الهيكل التنظيمي ان يساهم في الاداء التنظيمي

النظرية المؤسسية

نظرية المواقف الهيكلية

النظرية التقليدية

النظرية المعاصرة

س٥٠/ يفصل هذا التنظيم وظيفة الجودة عن بقية التنظيم

الهيكل الوظيفي

التنظيم الديموقراطي

التنظيم العمودي

هيكل العمليات

س٥١/ هي أي نشاط اولي او مكمل لا ينتج منتجا طبيعيا مباشرة

السلعة

الفكرة

الخدمة

المبيعات

س٥٢/ هيكله تنظيم الجودة يكون حول

الفرق الوظيفية

الوظيفة

العملية

التنظيم

س٥٣/ ثبات الاداء واستمرار العمل يعبر عن بعد من ابعاد الجودة وهو

الصلاحية

المطابقة

الاعتمادية

الاستجابة

س٥٤/ العمر التشغيلي المتوقع يعبر عن بعد من ابعاد الجودة وهو

الصلاحية

الاعتمادية

المطابقة

الاستجابة

س٥٥/ هي عبارة عن مجموعة من المعتقدات التي يشترك فيها العاملين في التنظيم

الثقافة

التغيير

الجودة

القيادة

س٥٦/ تطورت أهمية العميل مع مرور السنوات لتصل للنظرة الحديثة لأهمية العميل بالنسبة للمنظمات باعتباره

شريك نشيط

شريك غير مهم

شريك غير مؤثر

ليس شريك

س٥٧/ تتحمل الكثير من المسؤوليات مثل ادخال اساسيات الجودة الشاملة في عملية التخطيط الاستراتيجي للشركة

مجالس الجودة

العمليات الادارية

الوظائف

فرق العمل

س٥٨/ في هذا الهيكل ليس لأي وحدة
تنظيمية تحكم في العملية كلها بسبب تجزئة
التنظيم الى وظائف

الهيكل الوظيفي

التنظيم الافقي

التنظيم العمودي

هيكل العمليات