



الاسئلة المكرره من الاعوام

مقرر ادارة الجودة الشاملة

الترم الاول 1439

اعداد : مودي

- لا يغني عن المنهج الاساسي

1. أسلوب جديد للتفكير فيما يتعلق بإدارة المنظمات يعد ، تعريف شرن لادارة الجودة الشاملة .
2. فلسفة ادارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع وتحقيق اهداف المنظمة كذلك بأكفا الطرق وأقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الامثل لطاقت جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير ، يعد هذا تعريف : معهد المقييس البريطاني لادارة الجودة الشاملة .
3. عرف جوران وجرينا الجودة بانها : مدى ملائمة المنتج للاستعمال فالمعيار الاساسي للحكم على جودة المنتج هو هل المنتج ملائم للاستعمال او غير ملائم بغض النظر عن وضع وحالة المنتج.
4. تعريف ادارة الجودة الشاملة بانها ثورة ثقافية وذلك بسبب الطريقة التي تفكر وتعمل فيها الادارة فيما يتعلق بالعمل على تحسين الجودة باستمرار والتركيز على عمل الفريق وتشجيع مشاركة الفرد بوضع الاهداف وبتخاذ القرارات : هذا تعريف محمود احمد جودة.
5. نتائج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصناعة والصيانة الذي بدوره يمكن من تلبية حاجات العميل ورغباته هذا تعريف الجودة لفاينجنيوم.
6. عرف عمر وصفي عقيلي الجوده بانها : انتاج المنظمة لسلعة او تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة وتكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالشكل الذي يتفق مع توقعاتها وتحقيق رغباتهم ورضاهم وذلك من خلال مقياس موضوعية لانتاج السلعة او تقييم الخدمة وايجاد صفة التميز.
7. المرحلة التي تعتمد على نظام اساسه منع وقوع الاخطاء منذ البداية هي مرحلة : تاكيد الجودة .
8. عملية فحص المنتج كانت ترتكز فقط على : اكتشاف الاخطاء والقيام بتصحيحها.
9. الاسلام يدفع الى الالتزام بالجودة والاتقان في : كل فعل وامر من امور الناس جميعا .
10. لقد ارتبط مصطلح الجودة في الاسلام بمفردات ومصطلحات ذات علاقة مثل : السداد و الاحسان و الاخلاص والاتقان.
11. جوزيف جوران نشر اول كتاب له عن ضبط الجودة واكد فيه على : مسؤولية الادارة عن الجودة.
12. لخص جون اوكلاند فلسفته في ان الجودة تبدأ: عند مستوى القيمة بالمؤسسة وان الجودة هي التي تضع رغبات المستهلك نصب اعينها عند اتخاذ القرارات التطويرية.
13. ثلاثية جوران ان تتكون من : التخطيط الجيد ، والرقابة الفعالة على الجودة ، اجراءات التحسينات .
14. اذا تدرجنا مع التسلسل التاريخي نجد انه في عام 2000 قبل الميلاد يعود تاريخ الجودة الى القوانين التي وضعها : حمورابي ملك بابل.
15. التاكيد على اتمام العمل واكماله على افضل وجه حسب المفهوم الاسلامي : الاحسان.
16. الاحسان : في اللغة من احسن فقد عمل ما هو حسن واحسن الشئ اجاد صنعه ، وهو احكام العمل واتقانه ومقابلة الخير باكثر منه والشر باقل منه ، ويعني النصح في البعاده وبذل الجهد في تحسينها واتمامها واكمالها.
17. لخص القران الكريم مسيرة الانسان في حياته ومصيره في الآخرة وجعل الربح والخسارة بناء على ثلاث مقاييس وهي : الايمان والعمل الصالح والتواصي بالحق والصبر. **تكرر مرتين**
18. مجموعه من المعتقدات او القيم التي تقاسمها الافراد وتنتقل من جيل الى اخر : **الثقافة** . **تكرر مرتين**
19. مهدت الحضارة الاسلامية منهاجا للتطوير المستمر للجودة عن طريق الارتقاء بمستوى التقدير البشري والمعيشي للأفراد والمجتمعات من خلال إعطاء السيادة : للعلم والمعرفة والاتقان والتفكير الايجابي وممارسة العبادات التي ينمون الفرد فيها على الاخلاص الذي اساسه جودة الاداء . **تكرر مرتين**
20. الاستراتيجية الذهنية للتعلم هي الطريق الامثل والجيد للوصول الى الاهداف الذهنية الجيده باستعمال الوسائل الملائمة.
21. من اولويات المحافظة على المواطنين تجهيز البلاد بمخابر لمراقبة: جودة كل الصادرات والواردات والافضل ان تشغل وتدار بكفاءة وطنية نظرا لحساسية الموضوع وارتباطة بالامن الداخلي.
22. اهمية مصطلح التوازن في تحقيق جودة سيرورة التعلم يمكن توضيحها بواطية العناصر التالية : الاستيعاب ثم التأقلم .
23. خصائص المنتج الاساسيه مثل وضوح الالوان بالنسبة للصورة او سرعه بالنسبة للمكينه تعتبر من ابعاد الجودة المتعلقة بالاداء .
24. العمر التشغيلي المتوقع (حيث ان لكل اله او منتج عمرا تشغيليا محددًا بشكل مسبق يعتبر من ابعاد الجودة المتعلقة ب : الصلاحية.
25. مدى ثبات الاداء بمرور الوقت او بمعنى اخر متوسط الوقت الذي يتعطل فيه المنتج يعتبر من ابعاد الجودة المتعلقة : الاعتمادية .
26. الاهداف الذهنية للتعلم الجيد تعتمد على تحقيق الجودة في : **الادراك الحسي ، التصورات وايجاد الحلول ، الاستبطان والتفكير .**
27. تحسين الوضع التنافسي للمنظمة و تعزيز العلاقات مع الموردين ورفع درجة رضاء العميل و تحسين جودة السلعة المصنعه او الخدمة المقدمة و انخفاض تكلفة العمل نتيجة عدم وجود اخطاء وتقليل معدلات التالف وفتح اسواق جديده وتعزيز الحاليه والقيام بالاعمال بصورة صحيحة من المره الاولى زيادة معدل سرعة الاستجابة للمتغيرات داخل المنظمة و تطوير القدرات من خلال التدريب وتحفيز العامل وتمكينه من الشعور بتحقيق الذات جميعها تعتبر من الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق ادارة الجودة الشاملة . **تكرر 5 مرات**
28. الجودة لا تهم المؤسسة فقط بل الدولة كلها مطالبة بالجود في القيام باعمالها . **تكرر مرتين**

29. النشاطات الاساليب الاحصائية التي تضمن المحافظة على مقابلة مواصفات السلعة من الخصائص الاساسية لـ: ضبط الجودة او مراقبة الجودة .
30. يمكن تقسيم التغيير من حيث درجة التنفيذ الى : التغيير السريع والتغيير البطيء.
31. الانشطة المتعلقة بقياس واجتياز وتفتيش المنتج والعديد من مطابقة المنتج للمواصفات الفنية الموضوعية " من الخصائص الاساسية لعملية الفحص.
32. في الثمانينات من القرن العشرين بدا ظهور مفهوم : ادارة الجودة الشاملة .
33. يمكن تعريف التغيير على انه نشاط يتضمن احداث تحولات في احد او بعض او كافة العناصر التي تتكون منها المنظمة لمواجهة القوى المؤثرة فيها .
34. الرقابة اللصيقة و العمل الفردي و التركيز على المنتج و مشاركة الموظفين و التحسين وقت الحاجة و جمود السياسات والاجراءات وحفظ البيانات والتركيز على حفظ الارباح والنظرة الى الموردين على انهم مستغلين والعمل الخارجي والخبرة الضيعة التي تعتمد على الفرد : جميعها من خصائص الادارة التقليدية . **تكرر 4 مرات**
35. الرقابة الذاتية والعمل الجماعي وروح الفريق ، والتركيز على المنتج والسيرورات والعمليات ، واندماج الموظفين ، والتحسين المستمر ، ومرونة السياسات والاجراءات ، وتحليل واجراء المقارنات البيانية ، والتركيز على رضا العميل ومشاركة الموردين والعمل الخارجي والداخلي ، والخبرة الواسعة عن طريق فريق العمل ، جميعها من خصائص ادارة الجودة الشاملة. **تكرر مرتين**
36. رائد الجودة هو : هو الرجل الحكيم، الجيد، المعلم، و هو الذي يمتلك مزيج الأوصاف السابقة بالإضافة إلى توجهاته ومداخله ذات الأثر في مجال الجودة وانعكاساتها على الأعمال والمنظمات في حياته وبعد مماته . **تكرر مرتين**
37. بدا التركيز على مفهوم الجودة في اليابان في القرن العشرين ثم انتشر بعدها : امريكا والدول الاوربية ثم باقي العالم.
38. رواد الجودة اليابانيون الذين طورو تطبيقات جديدة في فلسفة ورسالة الجودة التي نقلها لهم الرواد الامريكان وكانت اسهاماتهم في ستينينات القرن العشرون هم : المجموعه الثانية.
39. من الامراض السبعه القاتلة للمنظمات التي اشار اليها ادوارد ديمينج : عدم الاستمرار في وضع الاهداف نحو التحسين ، التركيز على الارباح في الاجل القصير ، عدم كفاءة انظمة التقييم التقليدية لاداء الفرد ، التغيرات الكثيرة في الادارة ، الادارة على اساس الكم ، عدم بناء نظام الجودة في المنتجات من اول خطوة ، التكاليف المغالي فيها والغير ضرورية . **تكرر 4 مرات**
40. فيليب كروسبي كان يربط مستوى الجودة في المنظمة وبين الارباح المحققة فكلما ارتفع مستوى الجودة ادى ذلك الى : تخفيض التكلفة وزيادة الارباح .
41. قسم كروسبي التكاليف الى فئتين : التكاليف المقبولة والتكاليف غير المقبولة .
42. طرح فيليب كروسبي مفهوم العيوب الصفرية والذي يتطلب اداء العمل بالشكل الصحيح من المرة الاولى .
43. شيجو شينجو يعرف باسم عبقرى الهندسة وذلك من خلال تطوير لنظام الانتاج اللحظي .
44. نظرية جينشي تاجوشي تسمى : دالة الخسارة .
45. اشار جوزيف جوران الى ضرورة توفير المناخ المناسب للابداع والابتكار وهذا يتطلب احداث تغير في : الثقافة التنظيمية للمنظمة.
46. وزير التجارة الامريكي الذي اسس جائزة عرفت باسمه يديرها المعهد القومي للمعايير والتكنولوجيا للجمعية الامريكية للجودة هو : مالكوم بالدريدج. **تكرر مرتين**
47. اعتبر بيترز القيادة المحور الجوهري والمركزي في عملية تحسين الجودة تحت مصطلح جديد تبناه وهو الادارة من اجل القيادة.
48. تبني الفلسفة الجديدة ، وتحديد ونشر اهداف اغراض المنظمة ، و عدم الاعتماد على الفحص الكلي ، و الاعتماد على جودة المواد المشتراه وليس على السعر الاقل ، وتحسين نظام الانتاج والخدمة باستمرار ، والاهتمام بالتدريب ، ايجاد القيادة الفعالة ، القضاء على الخوف ، تفعيل فرق العمل ، تجنب النصائح والشعارات الجوفاء ، تجنب تحديد اهداف رقمية للعاملين ، دعم اعتزاز العاملين بعملهم ،تشجيع التعليم والتطوير الذاتي ، احداث التغيير الملائم لدفع عملية التحويل : جميعها من المبادئ الاربع عشر لادوارد ديمينج . **تكرر 3 مرات**
49. الادارة الفعالة في الجودة الشاملة هي التي تلقي : الاهتمام الكبير لدى العاملين في اعمالهم ووظائفهم ، بحيث يشعرون وكانهم يمتلكون المنظمة التي يعملونها فيها.
50. القيم المشتركة و الاستراتيجية والمهارات والعاملين ونمط الاداري و النظم والهيكل جميعها من
51. تتضمن سيرورة تطبيق ادارة الجودة الشاملة اجراء تغييرات كثيرة في مجالات عديده منها : ثقافة المنظمة والهيكل التنظيمي والنمط القيادي ومناخ الابداع وتصميم السيرورات .
52. حتى تتمكن المنظمة من تطبيق مستوى عالي من الجودة في منتجاتها ، فان ذلك قد يتطلب ، اعادة تصميم السيرورات بشكل جزئي او كلي وذلك حتى تنسجم السيرورات مع متطلبات ادارة الجودة .

53. يفضل ان تدار سيرورة تنفيذ التغيير من قبل : : الادارة العليا.

54. تحديد المشاكل الحقيقية هو المرحلة : الثانية من مراحل ادارة التغيير. **تكرر 4 مرات**

1-تشخيص الوضع الحالي ،2-تحديد المشاكل ،3-تخطيط برامج التغيير ،4-اختيار الاستراتيجية الملائمة.  
5-تنفيذ التغيير .6-التعامل مع مقاومة التغيير. 7-المتابعة والتقييم.

55. يتم بحث نقاط القوة والضعف في المنظمة ودراسة الهيكل التنظيمي ونمط القيادة المساند وفعالية الاتصالات والصراعات التنظيمية الموجودة ودرجة المركزية والانتاجية وغيرها في المرحلة / الاولى من مراحل ادارة التغيير.

56. مقاومة الافراد للتغيير ايا كانت طبيعته امر : طبيعيا.

57. قد تساعد مقاومة التغيير على الكشف عن : بعض نقاط الضعف في برنامج التغيير او بعض المشكلات التي قد تنتج عن تنفيذ التغيير .

58. التشويش الذي يحدث في سيرورت التغيير الثقافي يكون ناتج عن المشاكل المتعلقة بالرؤية

59. القلق الذي يحدث في سيرورت التغيير الثقافي يكون ناتج عن المشاكل المتعلقة بالمهارات

60. البطء (لاتغيير) الذي يحدث في سيرورت التغيير الثقافي يكون ناتج عن المشاكل المتعلقة بالحوافز

61. الفشل الذي يحدث في سيرورت التغيير الثقافي يكون ناتج عن المشاكل المتعلقة بالموارد

62. البدايات الخاطئة التي يحدث في سيرورت التغيير الثقافي يكون ناتج عن المشاكل المتعلقة بالبرنامج الزمني

63. اذا كان العمل اخلاقيا وغير ناجحا فانه يعتبر عملا : لا يجلب منفعة ولا يدفع ضرر.

64. اذا كان العمل ناجحا وغير اخلاقي : فانه يجلب ضررا.

65. اذا كان العمل ناجحا واخلاقيا كان عملا نافعا غير ضار .

66. العمل الاخلاقي والناجح هو عمل صالح.

67. تعتبر الاتصالات الفعاله و العرفان والتقدير و توضيح الغرض والمشاركة والتمكين والمعنويات وروح العمل الجماعي والمعرفة والمهاراه من العناصر التي تستعمل في ادار الجودة الشاملة للتغيير الثقافي والسلوكي للافراد والجماعات . **تكرر مرتين**

68. يمكن تعريف الاتصال بانه : سيرورة تحويل المعلومات من فرد الى اخر من جهة الى اخرى .

69. حاول القدماء وضع وحدة قياس للاطوال والاوزان والمعايير التجارية الاخرى منذ ظهور التبادلات التجارية وهذا التبادل مبني على مبدأ : القبول لمواصفات المنتج .

70. من العقوبات التي تواجه تطبيق ادارة الجودة **تكرر مرتين**

1-نقص المعرفة الإداريه بطريق واساليب الإداريه الحديثه 2- انعدام الرؤيه , انعدام الأهداف

3-المركزية وعدم مشاركة القرار ،4- ضعف التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة

5-ضعف اقتناع الإدارة العليا بجدوى التغيير . 6-الإقتناع بفكرة ليس في الإمكان أفضل مما كان

7-فقد الثقة في البرنامج بعد فتره زمنية طويله من بدأ التنفيذ

8.-وجود حلقة مفقوده نحو الهدف بين الإدارة والعاملين حول مالذي يراد تحقيقه

9- عدم وجود معايير واضحة ومتجدده لقياس مدى التقدم والإنجاز

10-قلة جهود التوثيق وتسجيل الإجراءات والنتائج 11- صعوبة تغيير الثقافة التنظيميه

12.عدم فعالية شبكة الإتصالات الداخليه 13-معدل الدوران العالي للمديرين الرئيسيين وتغييرهم

14-والبحث عن اعداء ..

71. يعتبر تجدد الاراء والمقترحات والموضوعيه والخبره الجيده من : مزايا الاستعانه بخبرات المستشار الخارجي. **تكرر مرتين**

72. صعوبة الحصول على معلومه ونظرة عدم الارتياح من قبل موظفي المنظمة وارتفاع التكلفة وعدم الولاء للمنظمة وعدم امكانية متابعة

البرامج طويلة الامد تعتبر من : عيوب الاستعانه بخبرات المستشار الخارجي **تكرر مرتين**

73. توفر الموارد البشرية والماديه اللازمة لتطبيق ادارة الجودة ، وضع سياسة الجودة واهدافها ، دعم وتوجيه ادارة الجودة ،انشاء فرق

الجودة وتقييم النتائج ، متابعة وتقييم مشاريع التحسين المستمر ،المصادقة على تكلفة الجودة ومراقبتها باستمرار ، وضع خطة التعليم

والتدريب ، مراقبة انظمة المكافآت الماديه والحوافز المعنوية تعد من : مهام مجلس الجودة. **تكرر 3مرات**

74. تحويل بعض مهام ادارة الجودة الشاملة من دائرة الجودة الى دوائر اخرى ، و توسيع نطاق ادارة الجودة من السيرورات فقط الى كافة

انواع العمليات ، و التوسع الكبير في استخدام فرق العمل ، و تفويض سلطة اتخاذ القرار الى المستويات الادارية الاقل : جميعها من

الاتجاهات الاربعة التي ظهرت خلال الثمانينات من القرن العشرين في الولايات المتحدة الامريكية لتنظيم الجودة. **تكرر 4 مرات**

## 75. التأكيد على الوقاية، فدرهم وقاية خير من قنطار علاج ، من خصائص القيادة الناجحة. **تكرر 3 مرات**

ايضا: إعطاء الأولوية لإحتياجات العميل الداخلي والخارجي ، تمكين المرؤوسين ومنحهم الثقة في مجال العمل، بالإضافة إلى تزويد المرؤوسين بالموارد اللازمة والتدريب الضروري ،التأكيد على التطوير بدلاً من إجراء الصيانة فقط ، التأكيد على الوقاية ، تشجيع التعاون ، النظر إلى المشاكل على أنها فرص للتعلم ، تفعيل الإتصالات  
إثبات الالتزام نحو الجودة الشاملة ، تأسيس مجلس الجودة على مستوى الاداره العليا وفرق العمل على مستوى الإدارة الإشرافية

76. ينبغي ان يتصف الاسلوب الاداري الذي يتناسب مع تطبيق المفهوم الجديد اي تطبيق ادارة الجودة الشاملة: المرونة واعطاء الحريقة وزيادة مساحة الاستقلالية .

77. يمكن تعريف الاتصال بأنه سيرورة تحويل : المعلومات من فرد الى اخر او من جهة الى اخرى .

78. تمكن سيرورة هندسة الجودة من ترجمة مبادا التحسين المستمر الى : **أفعال وأعمال ملموسة لإنجاح** سيرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة.

79. المرحلة الثانية من مراحل سيرورة هندسة الجودة الشاملة تتمثل في : اعداد مشروع الجودة الذي يهدف الى التخفيض من مشاكل الجودة.

80. يتم تعيين مدير الجودة تتوفر فيه صفات محددة من اهمها ان يكون : لديه مهارات اتصالية جيدة ، راغبا في اجراء تحسينات للجودة وراغبا في رفع مستوى رضا العملاء .

81. العدد المثالي لاعضاء الفريق ، من الاعتبارات لتكوين فريق عمل ، فعال .

82. تقوم عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضة دورية بتنظيم العلاقات المهنية بين كل عامل رئيسة المباشر بهذا الحث على تحسين جودة المنتج على المدى : **القصر والطويل** عبر الحوار المباشر بين مرتبتين تنظيميتين .

83. المرحلة الاولى من مراحل سيرورة هندسة الجودة الشاملة تتمثل في : **تشخيص الجودة** .

84. الفترة الزمنية المحددة لتحقيق الاهداف والمخططات الاستراتيجية للجودة تكون بصفه عامه : **عشر سنوات**

85. الفترة الزمنية المحددة لتحقيق الاهداف التنفيذية للجودة تكون بصفة عامة **سنة**.

86. وضع سياسة الجودة واهدافها في المنظمة ، دور من ادوار الادارية العليا حسب : **الجمعية العالمية للمعايير**.

87. دخول منافس قوى الى السوق و تغيير متطلبات العملاء و صدور قرارات بتشديد المعايير جميعها تعتبر : **تهديدات تكرر مرتين**

88. فرق حل المشكلات تعتبر جماعات تركز على **حل المشكلات التشغيلية والتي لا يتعلق عملها بالنظم والسياسات والاجراءات**

89. تقديم حوافز لتقوي المعرفة للتغيير وذلك لاستمالتها باتجاه التغيير يعتبر : **اسلوبا للحد من مقاومة التغيير. تكرر 3 مرات .**

من الاساليب ايضا: **1- اعلام الموظفين مسبقا بالتغيير الذي سيقع، 2- شرح فوائد التغيير. 3- تشجيع القوى الايجابية**

**، 4- دعم مشاركة القوى المعوقة للتغيير. 5- تدريب الموظفين على الاساليب الجديدة لازالة الخوف . 6- استخدام التهديد بالعقاب.**

90. رفض تنفيذ اي اجراء من اجراءات التغيير و المعارضه الكلامية و الامتناع و عدم الموافقه بالصمت و التباطؤ في العمل بشكل عام ، والتخريب والعنف السلبي ، و اضراب العاملين عن العمل جميعها من اشكال مقاومة التغيير. **تكرر مرتين**

91. يعتبر تغير ثقافة المنظمة و تغير السيرورات و تغير الهيكل التنظيمي و تغير اسلوب الاداره من مجالات التغيير في ظل ادارة الجودة الشاملة .

92. احيان اجد نفسي امام تكدر للسلع يمنعي من الانتقال من مكان الى اخر المحور الرئيسي : **ظروف العمل . تكرر مرتين**

93. عندما يتغيب احد العمال فان نسق العمل ينخفض لان المعوض يحتاج الى وقت المحور الرئيسي : **تنظيم العمل**

94. العمل يتعطل عندما يغيب الموظف المكلفة بادخال البيانات في الحاسب الالي ، المحور الرئيسي : **تنظيم العمل**

95. المكالمات التلفونية تمنعي من القيام بعمل في الوقت المحدد تستشهد في المحور الرئيسي : **ادارة الوقت. تكرر مرتين**

96. يقع تعطيل عملي مرات عديدة بسبب طلبات نقل السلع وذلك يتطلب مني التوقيع على كل طلب المحور الرئيسي : **ادارة الوقت .**

97. عدم احترام الاجال يتسبب في عدم التزام الموظفين بانهاء ما هو مطلوب منهم في الوقت المحدد هذه الجملة استشهدايه تدخل في اطار المحور الرئيسي : **ادارة الوقت .**

98. هناك عمليات خارج نطاق مسؤوليتي، ولكنني اجد نفسي مجبرا على القيام بها المحور الرئيسي : **اتصال تنسيق تشاور .**

99. "أعد برنامج العمل بالتشاور مع المسئول عن الإنتاج، ولكن هذا الأخير يغير البرنامج دون إعلامي وهذا يعطلني كثيرا المحور الرئيسي : **اتصال تنسيق تشاور .**

100. ضرورة تدريب العمال للتخفيض من العيوب المتعلقة بالجودة " المحور الرئيسي : **ادارة التدريب المندمج**

101. أواجه مشاكل لتصحيح أخطاء إدخال البيانات من طرف العمال المحور الرئيسي : **ادارة التدريب المندمج**

102. ان التغيير ظاهرة ملازمة للحياة وللوجود الانساني فنحن دائما بحاجة الى التغييرات وكذلك المنظمات فانها تعمل في ظل بيئة متغيرة باستمرار وبالتالي فهي بحاجة الى التغيير.

103. انخفاض مستوى اداء الاجارة داخل الشركة ، يعتبر : **نقطة ضعف** .
104. مشاكل الجودة المتعلقة بـ، الاستقلالية في العمل ، توزيع الاعمال والمهام ، الاهتمام بالعمل اعادة تنظيم الاقسام والادارات ، القواعد والاجراءات ، تعدد الكفاءات ، الهيكل التنظيمي ، معالجة الغيابات ، جميعها تدخل في اطار المحور الاساسي : **تنظيم العمل . تكرر مرتين**
105. معرفة قواعد التغير في المنظمة وفهم خصائص او صفات المنظمة : **هام لا فريق عمل يامل في تغيير ثقافة المنظمة**
106. مشاكل الجودة المتعلقة بالاشياء المؤدية والمضرة او المتعلقة بالاجهزة واللوازم تدخل في اطار المحور الرئيسي : **ظروف العمل . تكرر 3 مرات**
107. مشاكل الجودة المتعلقة بالعوامل لادارة الوقت تدخل في اطار المحور الرئيسي لـ: **ادارة الوقت** .
108. الفارق بين المهارات الشخصية المطلوب الوصول اليها والمهارات الشخصية التي تحققت فعليا : **شبكة الكفاءات . تكرر 3 مرات**
109. كثرة العوامل المخلة بادارة الوقت : نوع من المشاكل التي يمكن تشخيصها ب شبكة التحليل الذاتي للوقت.
110. التطور المراد في التحليل الذاتي للوقت يمكن من معرفة الاعمال التي سيقع : **الحفاظ عليها ، تحويلها ، تفويضها .**
111. التغير الجزئي والتغير الشامل من تقسيمات التغير حسب : **درجة الشمولية .**
112. برامج التدريب المتعمده على شبكة الكفاءات تمكن من توفير : **الكفاءات اللازمة لتصميم وتنفيذ ومراقبة برامج الجودة الشاملة .**
113. تحسين جودة انتاج وارسال المعلومات نطون بواسطة **جداول القيادة الاستراتيجية**.
114. تقوم عقود النشاطات الخاضعه للمفاوضات دورية (ع.ن.خ.م.د) بتنظيم العلاقات المهنية بين كل عامل و رئيسة المباشر
115. جدول مشروع الجودة يتكون من : **تقاطع خانات افقية تمثل النقاط السوداء وخانات عمودية تمثل مجالات الحلول وهي المجالات الستة لمشاكل الجودة**.
116. على الرغم من ان الرؤية القيادية يمكن ان تنبعث من ذهن قائد واحد الا انه لا بد من ضرورة مشاركة الاطراف المعنية او اصحاب المصالح من : **موظفين وعملاء وموردين وغيرهم في وضع الرؤية القيادية .**
117. الرؤية ، من المتطلبات التي تعتمد عليها ادارة الجودة الشاملة لانجاح التغير : **الثقافي .**
118. تعكس الوية القيادية تصور الادارة العليا لما ستكون عليه المنظمة في الاجل الطويل .
119. يمكن ان نصنف انواع التغير من حيث : **درجة الشمولية و درجة التخطيط ووقت التنفيذ**.
120. ارتفاع معدل دوران العمل ، انخفاض درجة الرضى الوظيفي ، زيادة معدلات التغيب عن العمل عن الحد الطبيعي ، انخفاض ارباح المنظمة عدم وجود تعاون فعال بين العاملين جميعه تعد من **القوى الداخليه المحركة للتغير . تكرر 3 مرات**
- 121.
122. القوى المحركة للتغيير يمكن ان تكون **داخليه وخارجية**.
123. المتأثرن بالتغير و التغيرات السابقة والمقاومة المتوقعه للتغير وتاييد الادارة العليا للتغير جميعها من الاعتبارات التي تؤخذ في الحسبات عند : **تخطيط برامج التغير .**
124. نشر وتعميم سياسة الجودة واهدافها من اجل زيادة وعي العاملين بهذه السياسة وتحفيزهم ، يدخل ضمن دور الادارة العليا حسب **المنظمة العالمية للمعايير : الايزو**
125. المؤشر هو : **معلومات لها معنى خاص لمستعملها .**
126. العدد المثالي لاجزاء الفريق و ضرورة تحديد اهدف الفريق بوضوح ومنح فرق العمل كافة الصلاحيات المتعلقة بهدف من انشاءه ووجود نظام حوافز تحفز الفريق و التدريب و نظام معلومات جيد ومن الفريق استقلاليه في اعماله وقراراته جميعها من الاعتبارات لتكوين / **فريق عمل فعال ..**
127. يتصف القادة الكفاء باكتسابهم رؤية : **متجددة لتغيير الازوضاع الحالية الى اوضاع اخرى**.
128. قبل الاف الاعوام سجد ان مصطلح الجودة قد ورد في كثير من الاعمال التي كانت الشعوب تمارسها في حياتها اليومية.
129. لكي تقع ترجمة ثقافة الجودة الشاملة الى مخططات استراتيجية لها نختار القيم والمبادئ التي توجه اختياراتنا للاهداف والتي ستكون **محركا لتنفيذها وتقييمها .**
130. ترك مقاومة التغير تنمو وتكبر وتحرض الاخرين له اثار سلبية خطيرة على : **نجاح سيرورة التغير**.
131. تهديد الصالح الشخصية ، الخوف من فقدان الوظيفة، ضغوطات الجماعية ، الخوف من الفشل، مناخ عدم الثقة جميعها من اسباب **مقاومة التغير . تكرر مرتين**
132. يتوقف نجاح سيرورة التغير تطبيق مصطلح ادارة الجودة الشاملة على : **ثقافة المنظمة ومدى انسجامها مع الفهم الجديد لتطبيق ادارة الجودة . تكرر 3 مرات**
133. مصطلح الوظيفية : هو **المصطلح التقليدي المستعمل في ادارة المنظمات بالاعتماد على الهيكل التنظيمي .**
134. السيرورة : هي **المصطلح الحديث المستعمل في ادارة الجودة الشاملة بالاعتماد على خريطة السيرورة**.

1- المهمة الاساسية التي توديعها المنظمة (ماذا) من خلال ذكر المنتجات .

2- العملاء او الاسواق التي تخدمهم المنظمة (من؟).

3- تحديد الوسائل التي تحقق بها المنظمة رسالتها مثل تخفيض او التوصيل الى المنزل (كيف؟).

4- سبب وجود المنظمة (لماذا؟) وماهي حاجات المجتمع التي تقوم المنظمة باسباعتها .

5- ماهي القوى الدافعة (ماهي) التكنولوجيا المستخدمة وطريقة التوزيع وطريقة الترويج ؟

6- تحديد الصفات التي تسبب تفوق المنظمة على المنافسين (اي الصفات؟) كالمزايا التنافسية التي تتمتع بها .

136. تبويب مؤشرات النتائج الحاليه وانتاج الطاقات الممكنة ، ادماج الاهداف الاستراتيجية في جدول القيادة ، اختيار المؤشرات الكيفية والكمية والمالية لتصميم وتنفيذ وتقييم ادارة الجودة تعد من المبادئ الثلاثة التي يركز عليها جدول القيادة في تحضيره . **تكرر 2 مرات**

137. يعرف جدول القيادة بكونه نظاما يتكون من : مجموعة مؤشرات.

138. من الصعوبات التي تقف حجر عثر امام فعالية القيادة لتطبيق ادارة الجودة الشاملة : قدرات القائد ومهاراته ، فلسفة القائد وقيمة ، اتجاهات المرووسين وميولهم ، عدم وضوح مهام العمل وواجباته ، عدم التزام الادارة العليا بممارسة الشعارات التي ترفعها ، اهتزاز الثقة بين القائد والمرووس.

139. تعتبر عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية : طريقة بسيطة وعملية تمكن المنظمة من ادارة العديد من المشاكل المتعلقة بالجودة في نفس الوقت وبلوغ عديد الاهداف بطريقة منسقة .

140. استراتيجية القوة هي من استراتيجيات التغير التي : تستخدم المكافآت والعقوبات حافزا رئيسيا في التغير فيتم التهديد عند الاعتراض على التغير او يتم استخدام المكافآت الماليه وغيرها لاغراء منقذي التغير وتشجيعهم.

141. من المشاكل التي يسببها الهيكل التنظيمي الطويل : وضع حواجز بين الوحدات او التقسيمات الادارية و ضعف التنسيق ، بعد قمة الهرم التنظيمي عن قاعدته بسبب طول خطوط الاتصال .

142. استراتيجية المشاركة تستخدم : السماح لممثلين عن المجموعات التي سوف تتاثر بالتغير بالمشاركة في وضع اهداف التغير والتخطيط له وتنفيذه .

143. ازدادت اهمية القيادة في المنظمات المتبينة لمنهجية ادارة الجودة الشاملة وذلك حتى تتمكن هذه المنظمات من ، ادارة البيئة الداخليه بكفاءة وفعاليه ومواجهة التغيرات التي تجري في البيئة الخارجية .

144. انشأت الكثير من المنظمات دائرة للجودة لكي تكون مسؤولة عن كافة الانشطة المتعلقة بالجودة. **تكرر مرتين**

145. تبني فلسفة الاخطاء او العيوب الصفرية يعد من المرتكزات العشرة التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الادارة ملتزمة تجاه الجودة. **تكرر مرتين**

ايضا منها : 1- التزام طويل الامد ازاء التحسين المستمر ، 2- تدريب العاملين على فهم واستيعاب طبيعة العلاقات بين العميل الداخلي والمورد ، 3- عدم اتخاذ قرار الشراء اعتماد على السعر وحده ، 4- وجود ادارة السيورة ، 5- تبني طرق حديثه للاشراف والتدريب ، 6- تفعيل الاتصالات والتوسع في تشكيل فرق العمل العامة . 7- تجنب بعض الممارسات الخاطئة ، 8- تنمية وتطوير الخبراء في المنظمة . 9- اتباع منهجية منظمة.

146. فرق تحسين الجودة هي عبارة عن مجموعه من الافراد لدييها: معارف ومهارات وخبرات مناسبة تجتمع مع بعضها لمعالجة وحل مشاكل تتعلق بالجودة. **تكرر مرتين.**

147. فرق تحسين الجودة : غير تطوعية ، تدخل في الهيكل التنظيمي ، تهدف لانجاز هدف معين ، تجانس الاعضاء من حيث المستوى الاداري ، تنفيذية .

148. حلقات الجودة : تطوعية ، خارج الهيكل التنظيمي تعنى بمشاكل الجودة وحلولها ، عدم تجانس الاعضاء ، استشارية.

149. انواع فرق العمل : تطوعية وغير تطوعية .

150. الحوافز هي : قوى خارجية تؤثر بشكل او باخر في السلوك الانساني وبذلك فان القائد لن يستخدم ادوات الحفز اذا اراد ان يغير من اتجاهات الموظف وبالتالي الاداء

151. يمكن تصنيف الحوافز من حيث المستفيدين الى نوعين هما : الحوافز الفردية والحوافز الجماعية .

152. يمكن تصنيف الحوافز من حيث طبيعتها الى نوعين هما : الحوافز المادية والحوافز المعنوية.

153. من العوامل المحددة لاختيار الشكل التنظيمي لادارة الجودة الشاملة في المنظمة :

1- حجم المنظمة ، 2- نظرة الادارة العليا الى اهمية الجودة ، 3- توفر الامكانيات المالية للمنظمة ، 4- توفر الامكانيات البشرية ، 5- سعة الانتشار الجغرافي. **تكرر 3 مرات**

154. لكل هدف استراتيجي في المخطط الاستراتيجي نعرف بالسيرورات الاساسيه المرتبطة ب: صياغته وتنفيذه ومراقبته.
155. يمكن المخطط الاستراتيجي لادارة الجودة الشاملة من : تحديد الاهداف الاستراتيجية لمشروع الجودة الشاملة وتفصل الاهداف الاستراتيجية الى اهداف تكتيكية .
156. اعداد مشروع الجودة يهدف بالاساس الى : التخفيض من مشاكل الجودة التي تم اكتشافها خلال مرحلة التشخيص.
157. التركيز على الزبون والقيادة ومشاركة العاملين ومنهج السيرورة ومنهج النظام في الادارة و التحسين المستمر والمنهج الواقعي في صنع القرار وعلاقة المنفعة المتبادلة مع المزودين جميعها من مبادئ نظام ادارة الجودة في الايزو
158. التركيز العملاء استراتيجية جودة تتطلب اجراء بحوث تسويقية .
159. من استراتيجية الجودة نذكر تدريب الجودة المكثف .
160. من استراتيجيات الجودة : تولي الادارة العليا ضبط الجودة ، تدريب الجودة المكثف ، التركيز على العملاء ، تحسين الجودة ، الضبط الاحصائي للجودة . **تكرر مرتين**
161. تعتبر سياسات الجودة المرشد العام للموظفين اثناء اداء واجباتهم.
162. تفترض مرحلة تنفيذ الفعل عند تنفيذ مشروع الجودة ، دورية سريان المعلومة بين الاشخاص واستمرارية المتابعه والمراقبة للسيرورة .
163. يتم تنفيذ مشروع الجودة على : مرحلتين وهي اعداد الفعل الملموس وتنفيذ الفعل .
164. نموذج سكور SCOR : الادارة اللوجستية في ادارة الجودة الشاملة للوصول للتميز . **تكرر مرتين**
165. المواصفات الدولية تزود الدول بالاسس العملية والتقنية لوضع تشريعات وقوانين الصحة والسلامة.
166. مدى رغبة الرؤساء بتحويل الصلاحيات للمرؤوسين من العوامل التي يعتمد عليها ف: نجاح التمكين .
- ايضا : الثقة المتبادلة بين الرؤساء والمرؤوسين ، فعالية نظام الاتصال والتغذية العكسية ، وجود نظام موضعي للتقييم الاداء ، وجود نظام عادل ، ربط الاداء بالحوافز المادية والمعنوية - تدريب المرؤوسين على تحمل المسؤولية والقيام بالاعمال الموكلة اليهم .
167. الايزو ISO 9001 في عائلة المواصفات الايزو IOS 2000:9000 (سلسلة المواصفات الايزو في سنة 2000) توضح متطلبات نظام ادارة الجودة .
168. الايزو ISO 9000 في عائلة المواصفات الايزو IOS 2000:9000 (سلسلة المواصفات الايزو في سنة 2000) توضح مبادئ ادارة الجودة وتحتوي على التعريفات والمصطلحات .
169. الايزو ISO 9004 في عائلة المواصفات الايزو IOS 2000:9000 (سلسلة المواصفات الايزو في سنة 2000) ارشادات تخدم التحسين المستمر والسيرورات التي تساهم في تحقيق رضاء الزبون .
170. الايزو ISO 2000:9000 عبارة عن مجموعه من ثلاث وحدات منفردة ولكنها تتعلق ببعضها البعض من المواصفات القياسية العالمية بنظام ادارة الجودة.
171. المنظمة الدولية للمعايير (الايزو ISO ) هي منظمة غير حكومية .
172. عضوية الايزو مفتوحة لـ: مراكز المواصفات الوطنية او المشابهة والتي تعتبر مسنولة على توحيد المواصفات في بلادها (عضو واحد لكل بلد).
173. المنظمة الدولية للمعايير (الايزو) هي المنظمة الدولية للتوحيد القياسي.
174. عضوية الايزو مفتوحة لمراكز المواصفات الوطنية او المشابهة والتي تعتبر مسنولة على توحيد المواصفات في بلادها .
175. تسعى برامج تحسين الجودة الى تطوير السيرورات داخل المنظمة.
176. مراحل الحصول على شهادة الايزو : مرحلة الاستعداد للتسجيل ومرحلة الحصول على الشهادة ومرحلة مابعد الحصول على الشهادة.
177. المقصود بتمكين الموظف هو : رفع قدرته على اتخاذ القرار بنفسه وبدون ارشاد الادارة .
178. الوقاية من المشاكل في التحليل الذاتي للوقت تدخل في اطار نوعية النشاط.
179. تحليل البيئة الخارجية للمنظمة يمكن من التعرف على : الفرص والتهديدات .
180. ان اندماج العاملين ليس هدفا بحد ذاته ، بل هو اداة لترسيخ مساهمة العاملين في كل النواحي الادارية: ايجاد افكار جديدة وحل المشكلات وجهود التحسين المستمر بهدف نجاح المنظمة.
181. اثبتت الدراسات ان هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين اندماج العاملين في الادارة وبين الرضاء الوظيفي. فكلما زادت درجة اندماج العاملين في الادارة ساهم ذلك في رفع مستوى الرضاء الوظيفي.