

اسئلة الامتحان التنافسي - التسويق ( الدبلوم العالي جودة )

( 40 درجة )

س1: املأ الفراغات الآتية

- 1- تتسم البيئة التسويقية ب..... والتي تتأثر من خلال ..... مما يستوجب على المنظمات التسويقية ان تقوم بعملية ..... او ماتسمى .....
- 2- ..... مسار جديد تعتمده المنظمة في تعزيز تواصلها مع الزبون ومعرفة حاجاته ورغباته والتي تتمثل من خلال اتجاهين هما ..... و .....
- 3- انطلاقاً من نظرية ..... فان اي نظام هو ..... لذلك يتوجب على المنظمة ان تقوم .....
- 4- ان المقصود بدراسة الحالة هو ..... ومن ابرز الانواع التي يمكن اعتمادها في دراسة الحالة هي .....
- 5- الاستراتيجية التسويقية هي في حقيقتها قائمة على جانبين اساسيين هما ..... و .....
- 6- نعني بالمكانة الذهنية هي .....
- 7- المقصود بطريقة دلفي هي ..... بعد ان يتم تحديد .....
- 8- الاساليب المعتمدة في الدخول للاسواق الخارجية هي .....
- 9- يتكون الترويج من العناصر الآتية .....
- 10 - نعني ب دورة حياة المنتج هي ..... والتي تشمل .....

س2: ناقش بايجاز : (40) درجة

- 1- البحث الوصفي
- 2- الموارد غير التسويقية للمنظمة
- 3- متطلبات تجزئة السوق
- 4- استراتيجية السحب
- 5- اختبار السوق

( 20 درجات )

س3: عرف الآتي :

- 1- الترخيص
- 2- الضوضاء
- 3- الاستبيان
- 4- البيئة الجزئية
- 5- الفرضيات

مع الامنيات بالنجاح والتوفيق للجميع

مدرس المادة أ.د عبد الفتاح جاسم زعلان

س1: اختر الاجابة الصحيحة مما يلي:

- 1 - أين تم تطوير إدارة الجودة الشاملة لأول مرة في؟
  - (a) اليابان
  - (b) الولايات المتحدة الأمريكية
  - (c) المملكة المتحدة
  - (d) كوريا
- 2 - يستخدم مدير المشروع المدرج التكراري لتحليل العيوب التي اكتشفها الفريق أثناء أنشطة التفتيش. ما هي العملية التي يتم تنفيذها؟
  - (a) مراقبة الجودة.
  - (b) أداء ضمان الجودة.
  - (c) تحقق من النطاق.
  - (d) إدارة جودة الخطة.
- 3 - أنت تعمل مع فريق تدقيق للتحقق من أن جميع مشاريع شركتك تفي بنفس معايير الجودة المطلوبة. ما هي العملية التي يتم القيام بها؟
  - (a) أداء ضمان الجودة.
  - (b) أداء إدارة الجودة.
  - (c) إدارة جودة الخطة.
  - (d) مراقبة الجودة.
- 4 - أنت تخطط لأنشطة الجودة لمشروعك. وأنت تعلم أنه مع تقدم المشروع ، سيجد فريقك العديد من الطرق لتحسين الطرق التي تعمل بها شركتك في المستقبل. ما المستند الأفضل للاستخدام للتخطيط لهذا؟
  - (a) خطة تحسين العملية
  - (b) مقاييس الجودة
  - (c) ج. خطة إدارة الجودة
  - (d) قوائم مراقبة الجودة
- 5 - تُعرّف الجودة على أنها:
  - (a) مجموع ميزات وخصائص المنتج أو الخدمة التي تؤثر على قدرتها على تلبية الاحتياجات الزبون المعلنة أو الضمنية.
  - (b) درجة التميز بسعر مقبول والتحكم في التباين بتكلفة مقبولة.
  - (c) مدى ملاءمة المنتج لأنماط تفضيلات المستهلك.
  - (d) يستحيل تعريفه ، لكنك تعرف ما هو.

س2: ضع علامة صح (√) امام العبارة الصحيحة وعلامة (X) امام العبارة الخاطئة لكل مما يأتي:

- 1 - يعد مفهوم ادارة الجودة بمختلف انواعه سلاح ذو حدين قد يسهم في فشل الشركة ان كان مفهومًا ايجابياً وقد يسهم في نجاح الشركة ان كان سلبياً؟
- 2 - يعد مدير المشروع من اهم العناصر الفاعلة في ادارة الجودة كونه يتولى فقط مهمة اتخاذ قرار ادارة الجودة؟
- 3 - لقد برزت الحاجة لادارة الجودة بسبب التغيرات في البيئة الخارجية؟
- 4 - يعتبر العالم الأمريكي ديمينج الأب الحقيقي لتخصص ادارة الجودة؟
- 5 - يعد مبدأ الإدارة الذاتية من ضمن عناصر القيادة في ادارة الجودة؟
- 6 - تشمل أبعاد جودة الخدمات كل من: السمعة، الصلاحية، الاعتمادية؟
- 7 - يعرف جوران الجودة في كلمتين هما "القبالية للاستخدام"؟
- 8 - يركز ديمينج في تطبيق الجودة الشاملة على أهمية التخلص من المعدات القديمة و المواد الغير صالحة؟
- 9 - أطلق العالم كروسبي في الولايات المتحدة الأمريكية برنامج الشهير العيوب الصفرية (Zero Defects) حيث بدأه في شركة صناعة الصواريخ؟
- 10 - ركز جوران على أهمية الدور الكبير للإدارة الوسطى جنباً إلى جنب مع دور الإدارة العليا في دعم مشاريع الجودة و برامجها؟



أسئلة الامتحان التنافسي / محور سلوك تنظيمي / ٢٠٢٢-٢٠٢٣

س١/ عرف الاتجاهات ، ثم بين مكوناتها بالتفصيل .

س٢/ اجب بكلمة (صح او خطأ) امام العبارات الآتية :

- ١- يقصد بالاستماع الفعال القدرة على مساعدة مصدر الرسالة على قول ما يعنيه فعلاً.
- ٢- هناك خمسة مصادر رئيسة تسهم في تشكيل الاتجاهات.
- ٣- تعرف الاتجاهات بانها تفضيلات شخصية واسعة تتعلق بماهية التصرفات او النتائج المناسبة.
- ٤- اقترح عدد من الباحثين سبعة اساليب مختلفة لحل الصراع او تخفيفه.
- ٥- التعزيز السلبي من وسائل تعديل السلوك التنظيمي.
- ٦- لا تعلم بدون دافع.
- ٧- للشخصية ارتباط مع الماضي و الحاضر.
- ٨- لا توجد علاقة بين القيم والمعايير والثقافة التنظيمية.
- ٩- لا يوجد فرق بين التعلم والتعليم.
- ١٠- يعني المكون الشعوري للاتجاهات خاصية التفكير المميز لدى الانسان.

س ٣/ اختر من بين الأقواس الإجابة الصحيحة :

- ١- هناك .....عوامل ضمن العوامل البيئية لتكوين الشخصية ( ٣ ، ٤ ، ٥ ، ٦).
- ٢- تتكون الاتجاهات من ( ٣ مكونات ، ٤ مكونات ، ٦ مكونات).
- ٣- من مراحل نموذج تعديل السلوك التنظيمي (تحديد السلوكيات ذات العلاقة، الاطفاء، التغيير).
- ٤- يتطلب التعلم (معلم ، متعلم، كليهما).
- ٥- تؤثر ..... في المكونات الثلاثة للسلوك ( الشخصية ، التعلم ، الثقافة التنظيمية ).
- ٦- ..... هي عملية تكييف العاملين للثقافة التنظيمية السائدة (التنشئة الاجتماعية، تكوين الجماعة، الصراع، كل ما سبق).
- ٧- توجد .... قوى او عوامل رئيسة تتفاعل فيما بينها مؤثرة في السلوك الاخلاقي للعاملين.( ٣ ، ٤ ، ٥).
- ٨- ..... هو اي موقف تجد فيه اهداف، او معارف، او مشاعر متعارضة لدى الافراد انفسهم، او بين الافراد بعضهم مع الاخر، او بين المجموعات المختلفة مما يؤدي الى مواجهة بين الاطراف المعنية. ( الصراع، الثقافة التنظيمية، القيم، العوامل البيئية).
- ٩- تتضمن الثقافة التنظيمية ..... ( ٦ أبعاد، ٥ أبعاد ، ٤ أبعاد ، ٣ أبعاد).
- ١٠- ان النتيجة المتوقعة للاستخدام الكفوء لأسلوب المواجهة او حل المشكلة في ادارة الصراع هي ..... ( ربح- ربح ، ربح- خسارة ، خسارة - ربح ، خسارة - خسارة ).

أ. د. محمود فهد عبد علي  
رئيس القسم

أ. م. د. يزن سالم محمد  
أستاذ المادة

## أسئلة تنافسي لبرنامج إدارة الجودة لمادة إدارة الموارد البشرية

س/ ضع كلمة صح او خطأ

- 1- تعتبر وظيفة الافراد جزء من مهام الإدارة او المدير.
- 2- إدارة الموارد البشرية شريك أساسي في عملية التخطيط الاستراتيجي.
- 3- ان تحليل الوظائف هو الأساس المباشر لوضع معدلات عادلة للأجور والرواتب.
- 4- هناك نظامين لدفع الأجور هما نظام الاجر الزمني ونظام الاجر بالقطعة.
- 5- واحدة من اهداف تقييم الوظائف هي المساواة في تحديد الرواتب والأجور للوظائف والاعمال المتشابهة في المنظمة.
- 6- من اجل اكساب الموظف خبرة أوسع في مجال عمله فقد تسند اليه واجبات إضافية وهذا ما يطلق عليه بالتوسع الوظيفي.
- 7- واحدة من المعايير التي تحدد من خلالها اهداف التدريب هي يجب ان تساهم في تصحيح القرارات المستقبلية.
- 8- ان تقويم الأداء عملية إدارية مخطط لها مسبقا.
- 9- تهدف الاختبارات الشخصية الى قياس بعض ابعاد شخصية الفرد كالدافعية وعلاقاته الاجتماعية.
- 10- ان نجاح عملية الاستقطاب هو الخطوة الأولى في بناء قوة العمل الفعالة والمنتجة.

أ.م.د حسام حسين شياح