



جامعة كربلاء/ كلية الإدارة والاقتصاد / قسم ادارة الاعمال

الدراسات العليا/ الدبلوم العالي/ ادارة الجودة

أسئلة الامتحان التنافسي / محور سلوك تنظيمي / 2024-2023

س1/ اجب بكلمة (صح او خطأ) امام العبارات الآتية : (30 درجة)

- 1- ان الاسلوب التوفيقى من اساليب حل الصراع او تخفيضه ويهتم بالتفاوض والمساومة والبحث عن المواقف الوسطية.
- 2- هناك ستة مصادر رئيسة تسهم في تشكيل الاتجاهات.
- 3- تعرف القيم بانها تفضيلات شخصية واسعة تتعلق بماهية التصرفات او النتائج المناسبة.
- 4- اقترح عدد من الباحثين ثلاثة اساليب مختلفة لحل الصراع او تخفيضه.
- 5- العقوبة ليست من وسائل تعديل السلوك التنظيمي.
- 6- لا تعلم بدون تدعيم.
- 7- لا توجد علاقة بين الشخصية والسلوك.
- 8- توجد علاقة بين القيم والمعايير والثقافة التنظيمية.
- 9- لا يوجد فرق بين التعلم والتعليم.
- 10- يعني المكون المعرفي للاتجاهات خاصية التفكير المميز لدى الانسان.

س2/ اختر من بين الأقواس الاجابة الصحيحة : (30 درجة)

- 1- مشاعر الفرد السلبية او الايجابية تجاه نفسه (العوامل الوراثية، العوامل البيئية، الادراك، تقدير الذات).
- 2- يشير ..... الى المشاعر والاحاسيس المقترنة بهدف الاتجاه (المكون الشعوري، المكون السلوكي، المكون المعرفي، القيم).
- 3- من مراحل نموذج تعديل السلوك التنظيمي (الشخصية، الاطفاء، قياس السلوك، التغيير).
- 4- ..... يتضمن نوعاً من انواع التغيير (التعلم، الادراك، الخبرة، المهارة).
- 5- للشخصية ارتباط مع (الماضي، الحاضر، المستقبل، كل ما سبق).
- 6- ..... هي عملية تكيف العاملين للثقافة التنظيمية السائدة ( تكوين الثقافة التنظيمية، التعلم، التنشئة الاجتماعية، كل ما سبق).
- 7- ان ..... غالباً - وليس دائماً ما تكون متسقة مع بعضها ( الثقافة المعنوية والثقافة المادية، الشخصية والاتجاهات، القيم والاتجاهات، الصراع واسبابه).
- 8- ..... 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 (، الثقافة التنظيمية، القيم، الصراع، العوامل البيئية).
- 9- هناك ..... يمكن للمنظمة من خلالها ان تشجع على السلوك الاخلاقي ( 3 طرق، 4 طرق، 5 طرق، 6 طرق).
- 10- هناك ..... وسائل تعزيزية لتعديل السلوك التنظيمي. ( 3، 4، 5، 6 ).

س3/ عرف الصراع التنظيمي . ووضح اسبابه بالتفصيل . (40 درجة)

تمنياتنا للجميع بالتوفيق والنجاح

أ. د. محمود فهد عبد عطي

رئيس القسم

أ.م. د. يزن سالم محمد

أستاذ المادة

- من 1: ضع علامة صح (√) للإجابة الصحيحة و علامة خطأ (x) للإجابة الخاطئة ان وجد، وفق الترتيب الصحيح ؟ الدرجة (50)
- 1 - تتضمن مرحلة تنفيذ الجودة متابعة تنفيذها ورفع تقارير وتقييم الجودة ومقارنة ما تم تنفيذه مع ما تم التخطيط له مقدماً ؟
  - 2 - تتميز الفرصة الاستثمارية للتحسين المستمر بالقدرة الانتاجية في تطوير العملية ؟
  - 3 - يعد مدير الجودة من اهم العناصر الفاعلة في نجاح برامج الجودة كونه يتولى عملية اختيار فريق العمل ؟
  - 4 - لقد برزت الحاجة لادارة الجودة بسبب التغيرات في ذوق المستهلك ؟
  - 5 - تستمد دراسة ادارة الجودة اهميتها في تحديد عائد اجتماعي واقتصادي من عمليات التحسين المستمر ؟
  - 6 - تعتبر ادارة الجودة في المنافسة الفعالة متلقية للسعر والجودة ولا تستطيع التأثير في السوق ؟
  - 7 - من العوامل المؤثرة في دراسة اساسيات الجودة توفر قوى العمل في موقع الانتاج ؟
  - 8 - بعد الدراسة التفصيلية لجودة الانتاج يتم الاعلان عن متطلبات التمويل فقط؟
  - 9 - يعرف اشكواوا الجودة في كلمتين هما "القابلية للاستعمال".
  - 10 - الهدف الاساس من نظام ادارة الجودة هو تقليل التكاليف؟

من 2: اختر الاجابة الصحيحة من بين الخيارات وفق الترتيب الصحيح، لكل مما يأتي : الدرجة (50)  
 1 - تحسين الأداء يعتمد على التحسين:

ا. التوقعات	ب. العملية	ج. الزبون	د. الموقف	هـ. كل ما ذكر
2 - أحد أسباب الحاجة المستمرة لتحسين الجودة هو:				
ا. دوران كبير في الموظفين	ب. تغيير في سياسة الرعاية الصحية الوطنية	ج. لتلبية توقعات الزبائن المتزايدة أو المتغيرة	د. صعود أو هبوط الاقتصاد المحلي	هـ. ليس ما ذكر
3 - أي مما يلي لا يركز على تحسين الجودة المستمر:				
ا. العمليات	ب. تجاوز المعايير	ج. الافراد	د. المنافسة الفاعلة	هـ. كل ما ذكر
4 - لماذا تم تطوير برامج إدارة الجودة:				
ا. الحاجة إلى زيادة الإنتاجية	ب. الحاجة إلى خفض التكلفة	ج. الحاجة إلى الاحتفاظ بموظفين جيدين	د. ا. مع ب	هـ. ا. مع ج
5 - أي مما يلي ليس دوراً رئيسياً لمدير الجودة في الشركة:				
ا. محاسي الزبائن	ب. منع حركة للموظفين	ج. مهتم بالمعايير	د. الشريك	هـ. المستثمر
6 - من صاحب عجلة الجودة في التحسين المستمر لأداء الشركة:				
ا. اشكواوا	ب. كروسبي	ج. جوران	د. ديمغ	هـ. تاكوشي
7 - تعالج حلقات الجودة المشاكل منها				
العيوب	الضمان	الكفاءة	الموارد	كل ما ذكر
8 - من اهم اهداف ادارة الجودة في الشركات:				
ا. الانتاجية	ب. كسب ثقة الزبون	ج. مواجهة المنافسة	د. ادارة العمليات	هـ. كل ما ذكر
9 - تركز عمليات ادارة الجودة على :				
ا. مزايا الانتاج	ب. مزايا المنتج	ج. تطوير العملية	د. قناعة الانتاج	هـ. ليس من ما ذكر
10 - احد ادوات ضبط الجودة :				
ا. التكاليف	ب. الفاعلية	ج. وحدات الانتاج	د. مخطط باريتو	هـ. اعادة الفحص

محمد نوري محمد نوري

الاستاذ الدكتور  
 محمود فهد عبد الله  
 رئيس قسم الدراسات العليا والادارة

أسئلة تنافسي لبرنامج إدارة الجودة لمادة إدارة الموارد البشرية

للطلبة المتقدمين للعام الدراسي ٢٠٢٣-٢٠٢٤

س/ ضع كلمة صح امام العبارة الصحيحة او كلمة خطأ امام العبارة الخاطئة.

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

أ.م.د. حسام حسين صباح

الاستاذ المساعد  
محمود فهيد عبد علي  
رئيس قسم ادارة الاعمال

## امثلة الدبلوم العالي ( الامتحان التنافسي ) بسوق

- س ١: ضع اشارة (صح) او (خطا) امام العبارات الاتية ثم صحح الخطا ان وجد
- ١- تعد التلازمية من الخصائص التي يتصف بها تسويق المنتجات
  - ٢- يشبة كوتلر الزبون بالصندوق الاسود وهذا يعني بان الزبون هو دائم العلاقة مع المنظمة
  - ٣- الجماعات المرجعية من العوامل النفسية التي حددها كوتلر والمؤثرة في سلوك المستهلك
  - ٤- البيئة الداخلية مجموعة من العوامل التي تقع خارج حدود المنظمة والتي من غير الممكن السيطرة عليها
  - ٥- نظام المعلومات التسويقية هو نظام ينطوي على سلسلة من العمليات الذهنية والميدانية المنظمة
  - ٦- wom تعني الكلمة عبر الفم التسويق عبر شبكات التواصل الاجتماعي
  - ٧- الادراك من العوامل الشخصية التي تؤثر في سلوك المستهلك
  - ٨- التعاطف ضمن المزيج التسويقي المصرفي التقليدي
  - ٩- يعد التلاشي من السمات التي يتصف بها تسويق المنتجات
  - ١٠- التسويق الاجتماعي مفهوم يقع ضمن فلسفة التسويق الشمولي

س ٢: اختر الاجابة الصحيحة الاكثر دقة من بين الاجابات

- ١- من مراحل دورة حياة المنتج او الخدمة : أ- الترويج ب- رسالة المنظمة ج- النمو
- ٢- تعني المعرفة السوقية : أ- تحقيق منافع لاشباع حاجات السوق ب- ايجاد الحلول الابداعية وفقا لاحتياجات السوق ج- توفر صناع معرفة اكثر مهارة د- كل ما ذكر
- ٣- تمثل الاستخبارات التسويقية الحجر الاساس في نظام الانذار المبكر لغرض : أ- تحقيق الارباح ب- التحرك الاستراتيجي ج- التركيز
- ٤- تهدف ادارة علاقات الزبائن الى : أ- بناء علامة تجارية قوية ب- بناء علاقات طويلة الامد مع الزبائن ج- تحقيق الارباح للمنظمة د- كل ما ذكر
- ٥- راس المال الزبائني من الموجودات : أ- الملموسة ب- اللاملموسة ج- الغير متداولة
- ٦- أن اعداد استراتيجيات تسويقية ناجحة يتطلب من المنظمة : أ- تقسيم السوق الى قطاعات صغيرة ب- دراسة كل من البيئتين الداخلية والخارجية ج- تحديد الاسواق الاكثر ربحية
- ٧- يمثل التسويق الاجتماعي تسويق منظمات : أ- هادفة للربح ب- غير هادفة للربح ج- كل ما ذكر
- ٨- تتضمن مرحلة النمو اعداد استراتيجية : أ- اختراق السوق ب- التركيز ج- قيادة الكلفة الوطنية
- ٩- قسم كوتلر العوامل المؤثرة على القرار النهائي للشراء الى : أ- عاملين ب- ثلاث عوامل ج- خمس عوامل
- ١٠- تهدف تقنيات الترويج الى تحقيق : أ- الربحية للمنظمة ب- تعريف الزبون بالمنتج او الخدمة ومواصفاته ج- كل ما ذكر

الاسئلة  
كانوا جيد جدا  
شكرتم على المساعدة

محمد بن محمد  
محمد بن محمد