

## Quiz - 2

ضع دائرة حول الإجابة الصحيحة. في حال اختيار خطأ، ضع الإجابة الصحيحة في المكان المخصص

تتضمن عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة إجراء تغييرات في مجالات عدة مثل إرضاء العميل والتنسيق مع الموردين والتطوير المستمر. صح خطأ

يمكن تعريف التغيير على أنه نشاط يتضمن إحداث مخرجات لمواجهة القوى المؤثرة.

صح خطأ

يمكن تقسيم القوى المحركة للتغيير والتي تؤثر في المنظمة إلى فئتين هما قوى العميل وقوى الموظفين.

صح خطأ

يفضل أن تدار عملية تنفيذ التغيير من قبل الإدارة العليا أو على الأقل أن تنال الدعم والتأييد منها.

صح خطأ

استخدام التهديد بالعقاب يعتبر أحد الأساليب التي تمكن الإدارة من الحد من مقاومة التغيير.

صح خطأ