



نموذج B

السؤال الأول: اجب بنعم أم لا على العبارات التالية ثم انقلها في الجدول رقم واحد في دفتر الإجابة (15 علامة)

1. تتولى الإدارة العليا اختيار الموردين الخارجيين و توطيد العلاقة معهم. ()
2. أسست جائزة مالكوم بالدرج الوطنية للجودة عام 1982 بهدف تعزيز التنافسية في المنظمات الأوروبية. ()
3. تتفق معظم المنظمات 40% من إيرادات بيعها على المشتريات. ()
4. إن نظام إدارة الجودة وفقا للمعيار ISO 2000-2000 يعكس فلسفة و مبادئ إدارة الجودة الشاملة. ()
5. مبدأ تمكين العاملين و مبدأ توطيد العلاقة مع الموردين تأتي لتعزيز قدرة المنظمة على تلبية حاجات و رغبات و توقعات العميل أو ما يفوقها. ()
6. تركز إستراتيجية تعدد الموردين على إقامة علاقة طويلة الأمد مع عدد قليل موثوق بهم من الموردين. ()
7. في ظل استراتيجيات شبكات التحالف تقوم المنظمة المشتريّة بتقديم دعم مالي للموردين من خلال القروض أو المساهمة في الملكية. ()
8. وظيفة التسويق في المنظمة هي المسؤولة عن قيادة عملية التركيز على العميل الخارجي و الانطلاق منه في أنشطة المنظمة. ()
9. إن المنظمة التي تتجه إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة لابد أن تبتعد عن كل من المفاهيم التالية (الإنتاج، المنتج، البيع). ()
10. تعتبر قاعات العصف الذهني من أساليب تشجيع الابتكار و التجديد حيث يسمح في الاجتماعات بتوجيه النقد لأي فكرة. ()
11. إن أولى عمليات الإدارة الإستراتيجية في المنظمة تبدأ بتحديد رسالة المنظمة. ()
12. الحوافز هي قوى داخلية أما الدوافع فهي قوى خارجية تؤثر على السلوك الإنساني. ()
13. لجنة أو مجلس التسيير تجتمع سنويا على الأقل لمراجعة الإستراتيجية , و التقدم بالتنفيذ, و إقرار مشاريع التحسين. ()
14. تركز إستراتيجية الموردين القلة على العوامل ذات الأمد القصير في تأثيرها , كالأسعار المنخفضة. ()
15. يتطلب نظام JIT استقرار الموردين قريبا من المشتري. ()

السؤال الثاني: اختار الإجابة الصحيحة ثم انقلها في الجدول رقم 2 في دفتر الإجابة (15 علامة)

- 1- لقد تم تطوير و اعتماد نظام JIT في اليابان في أواخر:
 - أ- الخمسينيات من القرن الماضي
 - ب- الستينيات من القرن الماضي
 - ج- السبعينيات من القرن الماضي
 - د- جميع ما سبق خطأ
- 2- تمثل الإنتاجية نسبة:
 - أ- المخرجات إلى المدخلات
 - ب- المدخلات إلى المخرجات
 - ج- المخرجات الفعلية إلى المخرجات المخططة
 - د- جميع ما سبق خطأ
- 3- من أساليب تحسين الإنتاجية المبنية على الموارد البشرية و العمل:
 - أ- تصميم الوظيفة
 - ب- أساليب تخطيط الإنتاج
 - ج- التنوع في الإنتاج
 - د- جميع ما سبق خطأ
- 4- صلة المنظمة بعملائها ابتداء و انتهاء يتم من خلال نشاط:
 - أ- الاتصال و الاتصالات
 - ب- المشتريات
 - ج- التسويق
 - د- جميع ما سبق خطأ
- 5- واحدة ليست من خصائص JIT :
 - أ- الخصائص المتعلقة بالموردين
 - ب- الخصائص المتعلقة بالجودة
 - ج- الخصائص المتعلقة بالكميات المنتجة و المشتراة
 - د- الخصائص المتعلقة بالتسويق
- 6- اختيار الموردين يتأثر بعوامل عديدة منها :
 - أ- توفر الموردين
 - ب- حجم الموردين
 - ج- المركز المالي للمورد
 - د- (أ+ب+ج)

- 7- واحدة ليست من استراتيجيات المفاوضات:
 ا- السعر المعتمد على الكلفة
 ج- المناقصات التنافسية
 ب- السعر المعتمد على السوق
 د- السعر المعتمد على الموردين
- 8- إن من أهم الأفكار في منهجية جوران لتحسين الجودة ما يعرف ب:
 ا- المشاريع المتتالية
 ب- الأنشطة المتتالية
 ج- العمليات المتتالية
- 9- تجرى المقارنة المرجعية في:
 ا- المنظمة ككل
 ب- المخرجات
 ج- العمليات
 د- (ا + ب + ج)
- 10- من منافع التمكين للمنظمة:
 ا- تعزيز الولاء و الالتزام
 ب- زيادة مستوى الرضا عن العمل
 ج- خلق فرص العمل
- 11- لقد تم إنشاء جائزة مالكوم بالدرج الوطنية للجودة عام:
 ا- 1951
 ب- 1982
 ج- 1987
- 12- يعبر مصطلح ISO عن المنظمة الدولية للقياس و التي تأسست عام:
 ا- 1940
 ب- 1946
 ج- 1947
- 13- تتضمن التعليمات الإرشادية التي يجب إتباعها للحصول على شهادة ISO 9001 , 9002 , 9003 و هي:
 ا- ISO 8402
 ب- ISO 9004
 ج- ISO 9000-2000
 د- جميع ما سبق خطأ
- 14- من سمات المنهج الياباني:
 ا- القفزات الواسعة أو التحسينات الكبيرة
 ب- الارتقاء إلى مستويات تكنولوجيا أعلى
 ج- إزالة التلف
 د- جميع ما سبق خطأ
- 15- إحدى المتطلبات توفرها في المنتج يرفع من مستوى مشاعر رضا العملاء و غيابها لا يشعرهم بعدم الرضا نحوها:
 ا- المتطلبات الأساسية الواجب توفرها
 ب- متطلبات الأداء
 ج- المتطلبات الجاذبة أو المبهجة
 د- جميع ما سبق خطأ

السؤال الثالث:

(10 علامة)

- 1- وضح كيفية بناء بيت الجودة (الخطوات اللازمة لبناء بيت الجودة)؟
 2- وضح استراتيجيات سلسلة التوريد مع تحديد الملائم منها لإدارية الجودة الشاملة؟
 3- وضح غايات و منافع التمكين؟

السؤال الرابع:

(10 علامة)

- أ- ناقش العبارات التالية:
 توطين العلاقة مع الموردين في فلسفة إدارة الجودة الشاملة تشمل كل من المورد الخارجي و المورد الداخلي .
 ب- هناك جملة اعتبارات تتعلق بسياسة الجودة من حيث إعدادها وتنفيذها . وضح هذه الاعتبارات
 ج- وضح بالرسم عناصر و تأثيرات تدريب الجودة؟

السؤال الخامس:

(10 علامة)

- أ- اذكر المتطلبات الفعلية لنظام إدارة الجودة بموجب المعيار ISO 9000-2000؟
 ب- اذكر الأسس والمفاهيم الجوهرية التي تقوم عليها جائزة مالكوم بالدرج الدولية بالجودة وعلاقتها بإدارة الجودة الشاملة ؟
 ج- وضح بالرسم نموذج نظريا لنظام إدارة الجودة ؟

انتهت الأسئلة

مع تمنياتي لكم بالنجاح والتوفيق