



أجب عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول: حدد اي من العبارات التالية  
(صح) وايها (خطأ)

1. الهدف من نظم جودة هي التأكد من أن المواصفات/والخصائص المطلوبة من المنتجات والخدمات قد حققت مستوى الجودة المطلوب.
2. الجودة هي: تلبية حاجات محددة ومتطلبات العملاء الحالية والمستقبلية .
3. لا يوجد فرق بين الدرجة والمستوى للمنتج أو الخدمة؟
4. الدرجة (Grade): هي الفروقات في الأهداف وهي فروقات في المرتبة.
5. المرتبة (Class): هي الفروقات في دقة الشطيب للمنتجات والخدمات.
6. توكيد الجودة (Quality Assurance): هي المدخل التنظيمي لتجنب مسببات الخطأ في المنتج أو الخدمة ،والتي قد تؤدي إلى عدم إرضاء العميل.
7. من خصائص الجودة للمنتج (الاداء): ونعني به هل سيقوم المنتج بعمل الوظيفة التي صنع من أجلها؟
8. من خصائص الجودة للمنتج (المطابقة): ونعني به نجاح المنتج في اداء الوظيفة المطلوبة منه؟
9. مراقبة الجودة (Quality Control) هي مجموعة الأنشطة والأساليب والموارد المصممة للتيقن من أن المعايير الموضوعية لتحقيق جودة المنتج قد تم أستيفائها.
10. ينظر للجودة في وجهة النظر التقليدية ان الانتاجية والجودة هدفان متعارضان اما في النظرة الحديثة فينظر لها على ان المكاسب الانتاجية يمكن تحقيقها من خلال الجودة.
11. ينظر لتوحيد وضع دواسات القيادة للسيارات في جميع السيارات في العالم على انه مثال حي للمواصفات والتقييس العالمية.
12. تعريف المواصفة القياسية: انها نشاط يهدف الي تحقيق الدرجة المثلى من النظام في محيط معين، من خلال وضع شروط للاستخدام الشائع والمتكرر أخذاً بعين الاعتبار مشاكل فعلية ومحتملة.
13. من وجهة نظر تقنية فإن الجودة هي عبارة عن مجموعة من خواص (مواصفات) المنتج تحدد مدى ملائمة المنتج لكي يقوم بأداء الوظيفة المطلوبة منه كما يتوقعها المستهلك.
14. لا تعتبر المواصفات ( Specifications) المحدد الأساسي لجودة المنتج بحيث ولا تعبر عن الخصائص المطلوبة في المنتج لكي يؤدي الغرض المصمم من أجله و المرجو منه.
15. ليس المقصود من ضبط الجودة انتاج سلعة خالية من العيوب بل وفائها بمتطلبات و رغبات المستهلك و توصيلها إليه و هي بدرجة الجودة المطلوبة حتى تؤدي وظيفتها على الوجه الأكمل.



16. الغرض الأساسي من ضبط الجودة هو ضمان جودة المنتج ولا يشترط بأقل تكلفة ممكنة.
17. نعني بالمواصفات Specifications: و هذا بتحديد الخواص المهمة لجودة المنتج و الملبيه لرغبات المستهلك, أما الباقي فأولويته ثانوية.
18. يجب أن تحدد المواصفات حدود التفاوت (Tolerances) التي توضع على خواص المنتج.
19. من انواع خصائص الجودة: المتغيرات Variables : وتعني مجموع الخصائص المحددة للمنتج و التي لا يمكن تحديد قيمها عن طريق القياسات . مثل : أعداد القطع المعيبة.
20. إن ضمان مستوى عال للجودة يتطلب تكاليف تصنيع و تفتيش عالية (تكاليف الحفاظ على الجودة). في حين يقلل من تكاليف الإخفاق في الجودة (تصنيع منتجات معيبة) العكس صحيحا.

### السؤال الثاني: اختر الاجابة الصحيحة:

1. يعرف توكيد الجودة على انه:
- أ. الاهتمام بالتصميم
  - ب. مدخل تنظيمي لتجنب مسببات الخطأ وتجنبه.
  - ت. مدخل لتوكيد عمليات التسويق
  - ث. لاشئ مما سبق
2. من أبعاد خصائص الجودة للمنتج:
- أ. الاداء - المميزات - الاعتمادية - المطابقة
  - ب. السرعة - المنفعة - السعر
  - ت. المتانة - الصيانة - المظهر الجمالي
  - ث. أ + ب
  - ج. أ + ت
3. تعني المطابقة ب:
- أ. هل تم بيع السلعة وفق وخطط تسعيري
  - ب. هل تم صنع السلعة كما اراد المصمم.
  - ت. هل تم صنع السلعة وفق احتياج المصنع.
  - ث. لاشئ مما سبق



#### 4. تعني الاعتمادية:

- أ. هل يؤدي المنتج الوظيفة التي صنع من اجلها بشكل جيد.
- ب. هل تم استخدام معيار الاستخدام الامثل للمواد في صنع المنتج
- ت. لاشئ مما سبق
- ث. كل ما سبق

#### 5. يعني التوكيد في خصائص الجودة للخدمة:

- أ. معرفة العاملين بواجباتهم والكياسة والاحترام في التعامل مع العملاء وقدرتهم على زرع الثقة والإيمان تجاه العملاء؟.
- ب. تزويد العاملين بالمعلومات الكافية؟.
- ت. تدريب العاملين على ادارة الازمات ومنها تلقي طلبات العملاء خلالها؟
- ث. لاشئ مما سبق.

#### 6. مراقبة الجودة (Quality Control) تعني:

- أ. التعامل مع الاخطاء من خلال تحييدها وعدم الالتفات لها.
- ب. هي مجموع الأنشطة الهادفة لارضاء العملاء من تقديم افضل السلع والخدمات
- ت. هي مجموعة الأنشطة والأساليب والموارد المصممة للتيقن من أن المعايير الموضوعة لتحقيق جودة المنتج قد تم أستيفائه.
- ث. لاشئ مما سبق

#### 7. تنقسم محاور البناء التكاملي لجودة الادارة الي ثلاث محاور رئيسية هي:

- أ. المنافسة – الجودة – الانتاجية
- ب. المنافسة – السعر – الانتاج
- ت. المنافسة – السعر – الجودة

#### 8. المواصفة القياسية هي:

- أ. وثيقة توضح بالاتفاق العام وتقرها جهة معترف بها، وتوفر للاستخدام العادي والمتكرر قواعد ارشادات أو خصائص للأنشطة أو نتائجها بهدف تحقيق الدرجة المثلى من المعطيات في سياق معين.
- ب. نشاط يهدف الي تحقيق الدرجة المثلى من النظام في محيط معين، من خلال وضع شروط للاستخدام الشائع والمتكرر أخذاً بعين الاعتبار مشاكل فعلية ومحتملة.
- ت. نشاط يهدف الي تحقيق اعلى درجات الربحية من خلال المنافسة بقوة والاستحواذ في الاسواق.



ث. كل ماسبق.

**9. التقييس هو:**

- أ. وثيقة توضح بالاتفاق العام وتقرها جهة معترف بها، وتوفر للاستخدام العادي والمتكرر قواعد ارشادات أو خصائص للأنشطة أو نتائجها بهدف تحقيق الدرجة المثلى من المعطيات في سياق معين.
  - ب. نشاط يهدف الي تحقيق الدرجة المثلى من النظام في محيط معين، من خلال وضع شروط للاستخدام الشائع والمتكرر أخذاً بعين الاعتبار مشاكل فعلية ومحتملة.
  - ت. نشاط يهدف الى تحقيق اعلى درجات الربحية من خلال المنافسة بقوة والاستحواذ في الاسواق.
- ث. كل ماسبق.

**10. تعتبر المواصفات ( Specifications):**

- أ. قدرة المنتج على اداء الوظيفة المخططة له.
  - ب. وصف للعمليات التشغيلية بشقيها الانتاجي والخدمي.
  - ت. المحدد الأساسي لجودة المنتج بحيث تعبر عن الخصائص المطلوبة في المنتج لكي يؤدي الغرض المصمم من أجله و المرجو منه.
- ث. كل ماسبق

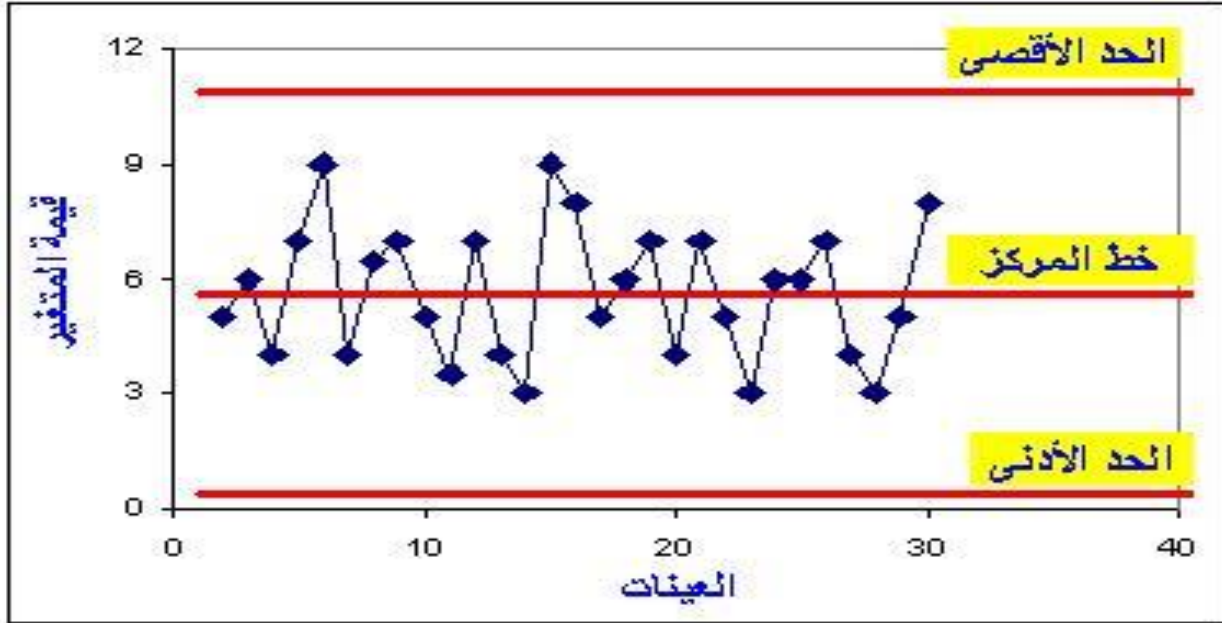
**السؤال الثالث:**

**اجب عن اربع (6) اسئلة فقط ممايلي:**

1. قارن بين الجودة من وجهتي النظرة التقليدية والحديثة؟
2. تكلم في المواصفات والتقييس وموضحا مراحل تطور المواصفات القياسية المعنية بالجودة؟
3. عرف عملية ضبط الجودة ووضح الخطوات العملية لضبط الجودة في منظمات الاعمال؟
4. وضح بالرسم البياني العلاقة بين مستوى الجودة و تكاليف التصنيع؟
5. وضح على من تقع مسؤولية تحقيق الجودة في المنشأة الإنتاجية من خلال توضيح ورسم الهيكل التسلسلي للعملية؟
6. قم بتعريف خرائط مراقبة الجودة مع التعليق على الخرائط المرفقة؟



خريطة رقم 1:



خريطة رقم 2:





7. باختصار عرف مبادئ ادارة الجودة من حيث:

- التركيز على العملاء
- القيادة
- مشاركة الأفراد
- إستمرارية التطوير
- علاقات المصالح المتبادلة
- مع الموردين

انتهت الاسئلة

تمنيتي لكم بالنجاح و التوفيق