



أجب عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول: حدد اي من

العبارات التالية (صح) و(خطأ)

1. إدارة الجودة الشاملة هي تضافر كل الجهود داخل المنشأة الانتاجية أو الخدمية بهدف تحسين الأداء تحسينا مستمرا يؤدي إلى إرضاء المستهلك؟
2. توكيد الجودة (Quality Assurance) هي: هي مجموعة الأنشطة والأساليب والموارد المصممة للتيقن من أن المعايير الموضوعية لتحقيق جودة المنتج قد تم أستيافائها
3. تعرف إدارة الجودة الشاملة على أساس أنها عملية التحسين المستمر في كل نشاط من أنشطة المنظمة و ذلك من خلال الإدارة التي تهتم و تركز على التحسين المستمر. و ذلك من خلال استعمال الأفراد المهرة و استخدام فرق العمل و الأساليب العملية المحسنة و الناجحة.
4. الدرجة (Grade): الفروقات في دقة التشطيب للمنتجات والخدمات هي فروقات في الدرجة، بينما المرتبة (Class) هي الفروقات في الأهداف هي فروقات في المرتبة؟
5. مدخل ديمنج للجودة: التركيز على الأبعاد الإدارية لعمليات التخطيط و التنظيم و الرقابة و أهمية التأكد على مسئولية الإدارة في تحقيق الجودة و ضرورة وضع الأهداف (التخطيط للجودة، ضبط الجودة، تحسين الجودة)؟
6. مدخل جوران للجودة يركز على : الالتزام الكلي للإدارة العليا بمبادئ الجودة (العمل على تحقيق مبدأ "افعله صحيحا منذ المرة الأولى - الهدف هو المعيب الصفري". التركيز على الدوافع و عمليات التخطيط أكثر من أساليب رقابة العمليات و حل المشاكل.
7. قد يظن البعض أن الجودة هي المطابقة للمواصفات لكن الجودة ليست فقط المطابقة للمواصفات حيث أن المواصفات قد تكون خاطئة .
8. 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.
9. من نتائج تطبيق ادارة الجودة الشاملة زيادة تكلفة المنتج نتيجة عدم وجود أخطاء؟
10. الجودة هي مجموعة مواصفات لوحدة (Entity) تمثل قابليتها لتلبية حاجات محددة في ال (ISO)؟

اسم المحاضر: د. عز العرب العاوور
رقم الطالب: _____
اسم الطالب: _____
الكلية: ادارة المال والاعمال
القسم / التخصص: _____
استخدام المعاجم أو القواميس (لا)

جامعة فلسطين



الامتحان المنتصف الاول
الفصل الدراسي الثاني
2018-2017

رقم المساق: MANA 4333
اسم المساق: إدارة الجودة والمواصفات
تاريخ الامتحان: 2017-10-23
عدد الأسئلة: (3) أسئلة
زمن الامتحان: ساعة
استخدام الآلة الحاسبة (لا)

السؤال الثاني: اختر الاجابة الصحيحة:

1. إدارة الجودة الشاملة منهج إداري شامل و متكامل أساسه :
 - أ. التركيز على العملية- التحسين المستمر - قيمة كل مشارك
 - ب. التركيز على العميل- التحسين المستمر - قيمة كل مشارك
 - ت. التركيز على العميل- التحسين المستمر - جودة المدخلات
 - ث. كل ماسبق
2. مر مفهوم الجودة بأربعة مراحل رئيسية وهي :
 - أ. الفحص- ضبط الجودة - تأكيد الجودة- ادارة الجودة الشاملة
 - ب. تصنيع- ضبط الجودة - تأكيد الجودة- ادارة الجودة الشاملة
 - ت. الفحص- رغبات المستهلك - تأكيد الجودة- ادارة الجودة الشاملة
 - ث. كل ماسبق
3. اتخاذ الاجراء التصحيحي يعني:
 - أ. اتخاذ اجراءات منع تكرار الخطأ
 - ب. اتخاذ اجراءات التعامل مع الخطأ حين حدوثه
 - ت. مراقبة العمليات وتطوير الاداء
 - ث. لاشئ مما سبق.
4. توكيد الجودة (Quality Assurance) تعني :
 - أ. تصحيح الاخطاء اثناء العمليات
 - ب. المدخل التنظيمي لتجنب مسببات الخطأ في المنتج أو الخدمة ،والتي قد تؤدي إلى عدم إرضاء العميل.
 - ت. الاجراءات التشغيلية للاستخدام الامثل للموارد
 - ث. كما سبق
5. من فوائد تطبيق ادارة الجودة الشاملة:
 - أ. تحسين الوضع التنافسي للمنظمة في السوق
 - ب. انخفاض تكلفة المنتج نتيجة عدم وجود أخطاء
 - ت. القيام بالأعمال بصورة صحيحة من المرة الأولى
 - ث. كل ماسبق

اسم المحاضر: د. عز العرب العاوور
رقم الطالب: _____
اسم الطالب: _____
الكلية: إدارة المال والاعمال
القسم / التخصص: _____
استخدام المعاجم أو القواميس (لا)

جامعة فلسطين



الامتحان المنتصف الأول
الفصل الدراسي الثاني
2018-2017

رقم المساق: MANA 4333
اسم المساق: إدارة الجودة والمواصفات
تاريخ الامتحان: 2017-10-23
عدد الأسئلة: (3) أسئلة
زمن الامتحان: ساعة
استخدام الآلة الحاسبة (لا)

6. ركن مدخل كروسبي لإدارة الجودة على:
- التركيز على الأبعاد الإدارية
 - الالتزام الكلي للإدارة العليا
 - استعمال الأساليب الإحصائية (SPC)
 - لاشيء مما سبق
7. من الخطوات العشر لجوران للتحسين والتطوير:
- ضمان أن جميع العاملين مدركين أهمية التطوير
 - إنشاء الهيكل التنظيمي لضمان أن الأهداف موضوعة على عمليات وإجراءات المنظمة
 - ضمان أن المشاكل التي تعرقل تطوير الجودة تزال عن طريق فريق لحل المشاكل
 - كل ما سبق
8. يقصد بالهيكل التنظيمي كاحد ركائز الجودة الشاملة مايلي:
- توفير وسائل اتصال فعالة للتنسيق والتكامل بين المستويات الادارية والاعتماد على الخطوط الأفقية في الإدارة بهدف إعطاء المزيد من الاتصال الجانبي بين الوظائف والتخصصات.
 - الحصول على مركز متميز للمنظمة من خلال تقديم برامج جيدة وتحديثها وتطويرها باستمرار .
 - استثمار خبرات الأفراد والابتكار وإطلاق الطاقات الكامنة
 - كل ما سبق
9. التحسين والتطوير المستمرين يعني:
- التغيير في الأساليب الفنية المطبقة حالياً وكذلك التغيير في الفلسفة الإدارية الحالية.
 - أن يكون للمؤسسة طرقها الفعالة في أداء العمل من خلال توفير تقنيات ملائمة وطرق ووسائل ملائمة للحكم على نوعية المخرجات.
 - ضمان أن جميع العاملين مدركين أهمية التطوير
 - كل ما سبق
10. التميز وفق مفهوم الجودة يعني:
- استثمار خبرات الأفراد والابتكار وإطلاق الطاقات الكامنة
 - تقديم برامج جيدة وتحديثها وتطويرها باستمرار .
 - التغيير في الأساليب الفنية المطبقة حالياً؟
 - لاشيء مما سبق

اسم المحاضر: د. عز العرب العاوور
رقم الطالب: _____
اسم الطالب: _____
الكلية: ادارة المال والاعمال
القسم / التخصص: _____
استخدام المعاجم أو القواميس (لا)

جامعة فلسطين



الامتحان المنتصف الاول
الفصل الدراسي الثاني
2018-2017

رقم المساق: MANA 4333
اسم المساق: إدارة الجودة والمواصفات
تاريخ الامتحان: 2017-10-23
عدد الأسئلة: (3) أسئلة
زمن الامتحان: ساعة
استخدام الآلة الحاسبة (لا)

السؤال الثالث:

اجب عن 4 من الاسئلة التالية:

1. تكلم في ابعاد خصائص الجودة كما تم توضيحها في ادارة الجودة الشاملة؟
2. عرف الجودة ، ووضح مصطلحات الدرجة (Grade) والمستوى (Class) وتوكيد الجودة؟
3. اذكر النقاط ال 14 لديمنج والهادفة لتعزيز ادارة الجودة؟
4. اذكر عناصر تحقيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمة، موضحا كل عنصر باختصار؟
5. اذكر مبادئ الجودة وفق منظور ادارة الجودة الشاملة والهدف منها؟

انتهت الاسئلة

تمنياتي بالتوفيق