



أجب عن الأسئلة التالية:

( 5 علامات )

السؤال الأول:

ضع علامة ( √ ) أمام العبارة الصحيحة و علامة ( X ) أمام العبارة الخاطئة :

1. من القيم و المفاهيم الجوهرية في جائزة مالكوم بالدريج لعام 2000 كانت رضا الزبون و المسؤولية العامة ووطنية الشركة ( ) .
2. يمكن جمع حاجات الزبائن في مواصفات ، تضمن لوحدها تلبية حاجات الزبائن خاصة إذا كان هناك قصور في الأنظمة المستخدمة في إنتاج منتوجات الشركة ( ) .
3. من محتويات وثائق نظام الجودة العنوان ، المجال ، التغييرات ، نص سياسة الجودة ( )
4. على الإدارة العليا أن تقدم الدليل على التزامها بالتطوير و التطبيق لنظام إدارة الجودة واستمرارية تحسين فاعليته عن طريق ، ضمان وضع أهداف الجودة، و القيام بالمراجعات الإدارية ( )
5. تبين مخططات باريتو بين مقياسين ، مثلا العلاقة الايجابية بين طول الخدمة و عدد العثرات التي يقوم بها المصلح لاستبدال الأجزاء الصغيرة ( ) .

( 5 علامات )

السؤال الثاني:

اختر الإجابة الصحيحة :

1. تضم الجائزة الأوروبية للجودة عدة عناصر محددة في النموذج الذي وضعت المنظمة :
  - A. السياسة و الاهداف
  - B. التعليم التنظيمي و الشخصي
  - C. السياسة الاستراتيجية
  - D. إدارة العمليات
2. هي مواصفة تحدد عناصر و مكونات نظام الجودة وتعد المرشد لتحديد كيفية إدارة الجودة و بذلك فهي مواصفة إرشادية .
  - A. ISO 9001
  - B. ISO 9002
  - C. ISO 9003
  - D. ISO 9004



3. عند التخطيط لتحقيق المنتج ، على المنظمة أن تحدد ما يلي :
- A. أن تكون مخرجات التخطيط في صيغة ملائمة لطرائق عمل المنظمة.  
B. تقييم فاعلية الاجراءات المتخذة.  
C. منع الاستخدام غير المقصود للوثائق الملغاة واستخدام طريقة مناسبة للتعرف عليها إذا تم الإبقاء عليها لأبي غرض.  
D. جميع ما ذكر غير صحيح
4. في تحليل تحسين العملية ، يتم استخدام تدرج هرمي مكون من خمسة مستويات لقيادة الجهود الإبداعية التي تعزز من أداء العملية ، منها :
- A. الالغاء  
B. الاضافة  
C. متطلبات الكلفة  
D. A+B
5. من متطلبات تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة :
- A. وضع أهداف صارمة  
B. الالتزام طويل الامد  
C. الاتصال  
D. أسبقيات الزبون

(5علامات)

السؤال الثالث

عرف كلا من :

1. المنظمة العالمية للتقييس (ISO) :
2. دليل الجودة:
3. المعايير القياسية :
4. ISO 9003:
5. الانحرافات المعيارية ( Six Sigma ) :



§ (علامات )

السؤال الرابع :

- إن جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز تعتبر إحدى أهم الجوائز العربية التي تهدف إلى تعزيز التنافسية لدى المؤسسات الأردنية عن طريق نشر الوعي بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز وإبراز المجهودات المتميزة للمؤسسات الوطنية ، أذكر مع الشرح أبعاد تقييم جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز ؟

( 15 علامة )

السؤال الخامس:

من خلال دراستك للفصل السادس اكتب عن مفهوم و تطوير الجودة مع ذكر مراحل و مبادئ طرق الجودة و التركيز على اسس و مبادئ الايزو ، و ذكر الفوائد و المساوئ الايزو ؟

( 7 علامات )

السؤال السادس:

وضح المقصود بأسلوب العملية ، مبينا أهمية استخدامه في نظام إدارة الجودة ؟

( 17 علامة )

السؤال السابع :

إن الجودة الشاملة كغيرها من مبادئ الإدارة ، تحتاج إلى القيادة الفاعلة القادرة على وضع سلم لأولويات المنافسة على موارد الشركة و الالتزام بها ، أي أن المطلوب مزيج من القيادة و الجودة و الأخلاق.

( 12 علامات )

1. أذكر مزايا و معوقات تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة ؟

( 5 علامات )

2. وضح مع الشرح مدخل الانحرافات المعيارية الست ؟

انتهت الأسئلة

مع تمنياتي لكم بالنجاح والتوفيق

جامعة فلسطين



الامتحان النهائي  
الفصل الدراسي الثاني  
2013-2012

اسم المحاضر: د. نادر أبو شرخ

رقم الطالب: \_\_\_\_\_

اسم الطالب: \_\_\_\_\_

الكلية: إدارة المال و الأعمال

القسم / التخصص: \_\_\_\_\_

استخدام المعجم أو القواميس (لا)

رقم المساق: MANA 4333

اسم المساق: إدارة الجودة و المواصفات

تاريخ الامتحان: 25/05/2013

عدد الأسئلة: (7) أسئلة

زمن الامتحان: ساعتان

استخدام الآلة الحاسبة (لا)