

اسم المحاضر: أ. أحمد أبو جزر
رقم الطالب: _____
اسم الطالب: _____
الكلية: إدارة المال و الأعمال
القسم / التخصص: _____
استخدام المعاجم أو القواميس (لا)

جامعة فلسطين



الامتحان النهائي
الفصل الدراسي الثاني
2013-2014

رقم المساق: MANA 4333
اسم المساق: إدارة الجودة و المواصفات
تاريخ الامتحان: 22/5/2014
عدد الأسئلة: (7) أسئلة
زمن الامتحان: ساعتان
استخدام الآلة الحاسبة (لا)

السؤال الأول:

(15 درجة)

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

1. تمنح جائزة ديمنك للشركات التي تطبق بنجاح أسلوب ضمان الجودة في عموم الشركة إعتقادا على أساليب الضبط الاحصائي للجودة.
2. يمكن جمع حاجات الزبائن في مواصفات ، تضمن لوحدها تلبية حاجات الزبائن خاصة إذا كان هناك قصور في الأنظمة المستخدمة في إنتاج منتجات الشركة.
3. من القيم و المفاهيم الجوهرية في جائزة مالكوم بالدريج لعام 2000 كانت رضا الزبون و المسؤولية العامة و المواطنة.
4. تختص المنظمة العالمية للتقييس ISO بوضع و تطوير المواصفات ، و تغطي المنظمة جميع مجالات النشاط .
5. عرفت المواصفة على أنها عائلة من المواصفات تحدد مجموعة من العناصر أو المتطلبات الأساسية التي تحدد الصفات و الخصائص الواجب توفرها في أنظمة الجودة .
6. من دوافع اقامة منظمة التقييس الدولية ISO اقامة منظمة دولية لتوحيد و تطوير المواصفات و الأعمال ذات العلاقة بها على المستوى الدولي .
7. المراجعة الادارية هي مراجعة الادارة العليا في الشركة لنظام ادارة الجودة في فترات زمنية مخططة لضمان استمرارية النظام و ملاءمته و صلاحيته و فاعليته.
8. دليل الطرائق الاجرائية يعتبر أول الوثائق التي يتوجب على الشركة أن تعد لها و تحافظ عليها حيث أنه وثيقة تقرر فيها سياسة الجودة في الشركة .
9. ISO 9002 هي أنظمة جودة كأنموذج لتأكيد الجودة في الشركات التي تمارس الفعالياتين الاتيتين فقط ، الفحص النهائي و الاختبارات.
10. مجموعات العمل هي عبارة عن مجموعات صغيرة من الأفراد لديها هدف عام ، يضعون أهداف أداء خاصة بهم و يعتمدون مداخل معينة لتحقيقها ، و يحملون أنفسهم مسؤولية النجاح .
11. جعل تطبيق فلسفة ادارة الجودة الشاملة علاج شاف لجميع مشكلات المنظمة يعتبر من مزايا تطبيق فلسفة ادارة الجودة الشاملة.
12. تبين مخططات السبب و الأثر العلاقة بين مقياسين. مثلا ، العلاقة بين الانتاجية و معدلات التغيب .
13. مخططات الضبط الاحصائي للعملية تراقب المقاييس ، تضع المقاييس ، و تتخذ الاجراءات التصحيحية عند انتاج المنتج أو تقديم الخدمة .
14. تساعد قائمة الفحص المحللين على ايجاد الحقائق او النماذج التي يمكن ان تساعد في تحقيق النتائج.
15. يمكن للشركة الحاصلة على شهادة الأيزو أن تحافظ على تطبيق نظام الجودة من خلال اتباع نظام التدقيق الداخلي.

(5 درجات)

السؤال الثاني:

اختر الإجابة الصحيحة :

1. تمنح هذه الجائزة لعدد من الشركات التي تظهر تميزا في إدارة الجودة الشاملة في أوروبا الغربية سنويا على أساس عملياتها الأساسية في التحسين المستمر:
A. جائزة ديمنك
B. جائزة مالكوم بالدريج
C. الجائزة الأوروبية للجودة
D. جائزة الملك عبد الله الثاني
2. التحديد الدقيق للمسئوليات و الصلاحيات لكافة العاملين في المنظمة . يقصد به :
A. التنظيم
B. التوثيق
C. التدقيق
D. الاجراءات التصحيحية و الوقائية
3. جميع ما يلي من مراحل عمية التدقيق ما عدا :
A. التخطيط
B. التنظيم
C. التنفيذ
D. المتابعة

اسم المحاضر: أ. أحمد أبو جزر
رقم الطالب: _____
اسم الطالب: _____
الكلية: إدارة المال و الأعمال
القسم / التخصص: _____
استخدام المعاجم أو القواميس (لا)

جامعة فلسطين



الامتحان النهائي
الفصل الدراسي الثاني
2013-2014

رقم المساق: MANA 4333
اسم المساق: إدارة الجودة و المواصفات
تاريخ الامتحان: 22/5/2014
عدد الأسئلة: (7) أسئلة
زمن الامتحان: ساعتان
استخدام الآلة الحاسبة (لا)

4. يتم إنشاء هذه اللجان بقرار من مجلس الإدارة التقني للمنظمة بعد أن يحدد مجالات أعمال كل منها و برنامج عملها و منح المجلس اللجان الرئيسة حق تشكيل لجان فرعية :

- لجان رئيسة
 - لجان فرعية
 - مجاميع عمل
 - جميع ما سبق غير صحيح
5. أهم المنافع المتحققة من من تطبيق المواصفة (ISO 9000) :

- جداول التسليم
- تخفيض الخزين
- تخفيض كلفة المواد
- جميع ما سبق صحيح

(5 درجات)

السؤال الثالث :

عرف كلا من :

- المنظمة العالمية للتقييس (ISO) :
- ISO 9000 :
- دليل تعليمات العمل :
- ISO 9001 :
- مخططات باريتو :

(10 درجات)

السؤال الرابع :

● جوائز الجودة بغض النظر عن مسمياتها الا أنها جميعا تهدف الى تشجيع المنظمات على تطبيق عمليات تطوير ادارة الجودة الشاملة. في ضوء هذه العبارة:

- اذكر عناصر التقييم التي تشملها جائزة ديمك؟
- اذكر مع الشرح المعايير الأساسية المعتمدة في تقييم الشركات المتقدمة لنيل جائزة مالكوم بالدريج؟

(10 درجات)

السؤال الخامس:

● ان التطور الذي جرى على مواصفة الايزو استند بصورة أساسية على عدة مبادئ لادارة الجودة الشاملة. في ضوء ذلك:

- اذكر مع الشرح المبادئ التي ارتكزت عليها مواصفة 2000 ؟
- اذكر منهجية ومراحل تطبيق الايزو ؟

اسم المحاضر: أ. أحمد أبو جزر
رقم الطالب: _____
اسم الطالب: _____
الكلية: إدارة المال و الأعمال
القسم / التخصص: _____
استخدام المعاجم أو القواميس (لا)

جامعة فلسطين



الامتحان النهائي
الفصل الدراسي الثاني
2013-2014

رقم المساق: MANA 4333
اسم المساق: إدارة الجودة و المواصفات
تاريخ الامتحان: 22/5/2014
عدد الأسئلة: (7) أسئلة
زمن الامتحان: ساعتان
استخدام الآلة الحاسبة (لا)

(7 درجات)

السؤال السادس:

- عرفت ادارة الجودة على أنها " عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة ، وفي الوقت الصحيح ، وبأقل كلفة اقتصادية " .

وفقا لهذا التعريف :

1. اذكر أهداف فلسفة ادارة الجودة الشاملة ؟

2. اذكر مزايا ومعوقات تطبيق فلسفة ادارة الجودة الشاملة ؟

(8 درجات)

السؤال السابع:

- اذكر مع الشرح متطلبات تطبيق فلسفة ادارة الجودة الشاملة ؟

انتهت الأسئلة...

مع تمنياتي لكم بالنجاح والتوفيق