



نموذج A

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

1. إن جوهر توجهات المنظمة في ظل إدارة الجودة الشاملة ينصب على تلبية رغبات و توقعات العميل أو ما يفوقها للوصول إلى رضاه التام أو الكامل. ()
2. وظيفة التسويق في المنظمة هي المسولة عن قيادة عملية التركيز على العميل الخارجي و الانطلاق منه في أنشطة المنظمة. ()
3. إن المنظمة التي تتجه إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة لابد أن تتبعد عن كل من المفاهيم التالية (الإنتاج, المنتج, البيع,). ()
4. مبدأ تمكين العاملين و مبدأ توطيد العلاقة مع الموردين تأتي لتعزيز قدرة المنظمة على تلبية حاجات و رغبات و توقعات العميل أو ما يفوقها. ()
5. تعتبر قاعات العصف الذهني من أساليب تشجيع الابتكار و التجديد حيث يسمح في الاجتماعات بتوجيه النقد لأي فكرة. ()
6. إن أولى عمليات الإدارة الإستراتيجية في المنظمة تبدأ بتحديد رسالة المنظمة. ()
7. الحوافز هي قوى داخلية أما الدوافع فهي قوى خارجية تؤثر على السلوك الإنساني. ()
8. إن تحديد فئة الموردين الذي يجرى توطيد العلاقة معهم يتم في ضوء أهمية المدخلات التي يقدموها للمنظمة, و مدى تأثيرها في تلبية رغبات و توقعات العملاء و تحقيق الرضا لديهم. ()
9. تتولى الإدارة العليا اختيار الموردين الخارجيين و توطيد العلاقة معهم. ()
10. تتفق معظم المنظمات 40% من إيرادات بيعها على المشتريات. ()
11. تركز إستراتيجية الموردين القلة على العوامل ذات الأمد القصير في تأثيرها , كالأسعار المنخفضة. ()
12. تركز إستراتيجية تعدد الموردين على إقامة علاقة طويلة الأمد مع عدد قليل موثوق بهم من الموردين. ()
13. في ظل استراتيجيات شبكات التحالف تقوم المنظمة المشتريّة بتقديم دعم مالي للموردين من خلال القروض أو المساهمة في الملكية. ()
14. يتطلب نظام JIT استقرار الموردين قريبا من المشتري. ()
15. أسست جائزة مالكوم بالدرج الوطنية للجودة عام 1982 بهدف تعزيز التنافسية في المنظمات الأوروبية. ()

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

- 1- واحدة ليست من خصائص JIT :
 ا- الخصائص المتعلقة بالموردين
 ب- الخصائص المتعلقة بالجودة
 ج- الخصائص المتعلقة بالكميات المنتجة و المشتراة
 د- الخصائص المتعلقة بالتسويق
- 2- اختيار الموردين يتأثر بعوامل عديدة منها :
 ا- توفر الموردين
 ب- حجم الموردين
 ج- المركز المالي للمورد
 د- (ا+ب+ج)
- 3- مدى شعور الفرد بأن عمله ثمين و ذو قيمة هو عبارة عن:
 ا- حرية التصرف
 ب- المعنى
 ج- التأثير
 د- الأهلية و الجدارة
- 4- لقد تم تطوير و اعتماد نظام JIT في اليابان في أواخر:
 ا- الخمسينيات من القرن الماضي
 ب- الستينيات من القرن الماضي
 ج- السبعينات من القرن الماضي
 د- جميع ما سبق خطأ
- 5- إن من أهم الأفكار في منهجية جوران لتحسين الجودة ما يعرف ب :
 ا- المشاريع المتتالية
 ب- الأنشطة المتتالية
 ج- العمليات المتتالية

- 6- تمثل الإنتاجية نسبة:
- ا- المخرجات إلى المدخلات
 ج- المخرجات الفعلية إلى المخرجات المخططة
 د- جميع ما سبق خطأ
- 7- من أساليب تحسين الإنتاجية المبنية على الموارد البشرية والعمل:
- ا- تصميم الوظيفة
 ب- أساليب تخطيط الإنتاج
 ج- التنوع في الإنتاج
- 8- تجرى المقارنة المرجعية في:
- ا- المنظمة ككل
 ب- المخرجات
 ج- العمليات
 د- (ا + ب + ج)
- 9- من منافع التمكين للمنظمة:
- ا- تعزيز الولاء والالتزام
 ب- زيادة مستوى الرضا عن العمل
 ج- خلق فرص العمل
- 10- لقد تم إنشاء جائزة مالكوم بالدرج الوطنية للجودة عام:
- ا- 1951
 ب- 1982
 ج- 1987
- 11- يعبر مصطلح ISO عن المنظمة الدولية للتقيس والتي تأسست عام:
- ا- 1940
 ب- 1946
 ج- 1947
- 12- 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
- 13- من سمات المنهج الياباني:
- ا- القفزات الواسعة أو التحسينات الكبيرة
 ب- الارتقاء إلى مستويات تكنولوجيا أعلى
 ج- إزالة التلثف
 د- جميع ما سبق
- 14- 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
- 15- صلة المنظمة بعمالها ابتداء و انتهاء يتم من خلال نشاط:
- ا- الاتصال و الاتصالات
 ب- المشتريات
 ج- التسويق
- السؤال الثالث: (10 علامة)

- 1- وضح كيفية بناء بيت الجودة (الخطوات اللازمة لبناء بيت الجودة)؟
- 2- وضح استراتيجيات التفاوض مع الموردين مع تحديد الملائم منها لإدارية الجودة الشاملة؟
- 3- وضح غايات ومنافع التمكين؟
- السؤال الرابع: (10 علامة)

- أ- ناقش العبارات التالية .:
- هناك تكامل بين التركيز على العميل والانطلاق منه , توطيد العلاقة مع الموردين.
- ب- هناك جملة اعتبارات تتعلق بسياسة الجودة من حيث إعدادها وتنفيذها . وضح هذه الاعتبارات
- ج- وضح بالرسم دورة تدريب الجودة ؟
- السؤال الخامس: (10 علامة)

- أ- اذكر مبادئ نظام إدارة الجودة وفقا للمعيار 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