



أجب عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول: حدد اي من العبارات التالية

(صح) و(خطأ)

1. مدخل جوران : التركيز على استعمال الأساليب الإحصائية (SPC) في عمليات التحسين (النقاط الأربعة عشر لديمنج)
2. مدخل ديمنج : 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)؟
3. يعتبر إنشاء الهيكل التنظيمي لضمان أن الأهداف موضوعة على عمليات وإجراءات المنظمة من احد الخطوات المددة من جوران للتحسين المستمر؟
4. لتشمل منظومة الايزو 9001:2008 على حلول مقترحة للتوصل الى المعدلات والمواصفات القياسية للأداء؟
5. في مجال الاستخدام للأيزو 9001 تحتاج أى منشأة الى ان: تظهر مقدرتها على توفير المنتج الذي يلبي احتياجات العميل، ويحقق المتطلبات التنظيمية المعمول بها في هذا الصدد؟
6. ان القدرة على سرعة تصميم خريطة التدفق المبسطة لأعمال المراجعة والتدقيق قد أصبحت من الأدوات الأساسية لتخطيط أعمال المراجعة ؟
7. يمكن للمنشأة ان تستنتى فقط من متطلبات منظومة الجودة غير المؤثرة فى مسئولية المنشأة ومقدرتها على توفير المنتج الذى يلبي احتياجات العملاء ويحقق المتطلبات التنظيمية المعمول بها فى هذا المجال؟
8. لايشترط التوثيق للإجراءات التصحيحية والإجراءات الوقائية وفقا لمنظومة الايزو 9000؟
9. لايشترط لدليل الجودة ان يتضمن - او يشير إلى - الإجراءات الموثقة؟
10. يسعى المراجعون وراء المؤشرات والدلائل لمقارنتها بالسياسات والإجراءات والمتطلبات الأخرى المتعلقة بعملية المراجعة .

السؤال الثاني: اختر الاجابة الصحيحة:

1. يتضمن مثلث الجودة في عمليات ضبط الجودة على:
 - أ. متطلبات عمليات الانتاج - رغبة المستهلك - استراتيجيات التشغيل
 - ب. متطلبات ورغبات المستهلك - خصائص التصميم - خصائص الانتاج
 - ت. متطلبات ورغبات المستهلك - خصائص التسويق - المنافسة
 - ث. كل ماسبق
2. الضبط المتكامل للجودة Total Quality Control يعني:
 - أ. إن جميع المراحل الإنتاجية للمنتج من تصميم ، تصنيع ، تخزين و توزيعه تؤثر في جودته .
 - ب. التركيز على عمليات الانتاج فقط.
 - ت. ان جميع المراحل الانتاجية تسير وفق منهجية سياسة التسعير وسياسة المنافسة.
 - ث. كل ماسبق.



3. استمرارية التطوير يعتبر احد اهداف ادارة الجودة لذلك يجب التركيز على:

- أ. تحديد المعدلات والمواصفات القياسية للأداء.
- ب. تطوير أساليب حل المشكلات وتذليل العقبات.
- ت. تخصيص هدف محدد لكل فرد في المنظومة ، يسعى إلى تحقيقه.
- ث. كل ماسبق
- ج. لاشئ مما سبق

4. من الخطوات العشر لجوران للتحسين والتطوير:

- أ. ضمان أن جميع العاملين مدركين أهمية التطوير
- ب. تحديد الأهداف
- ت. ضمان أن جميع العاملين مدربين
- ث. كل ماسبق

5. من النقاط الأربعة عشر لكروسيبي للجودة:

- أ. توعية العاملين بالجودة وفوائدها
- ب. زيادة المبيعات
- ت. ضمان التزام الإدارة العليا
- ث. أ+ب
- ج. أ+ت

6. عناصر تحقيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمة:

- أ. اجراءات تنظيمية و ادارة الجودة
- ب. تمكين ومشاركة جميع العاملين ورضا العملاء
- ت. كل ماسبق
- ث. لاشئ مما سبق

7. تشتمل مواصفة الايزو 9000 القياسية على :

- أ. ارشادات التطوير منظومة الجودة.
- ب. أساليب تحقيق إستمرارية التطوير
- ت. حلول مقترحة للتوصل الى المعدلات والمواصفات القياسية للأداء
- ج. لاشئ مما سبق
- ح. كل ماسبق

8. دليل الجودة يجب ان:

- أ. يجب أن يحظى بإنطباع أولى طيب ، لدى العملاء المحتملين.
- ب. جميع تكاليف الانتاج
- ت. يطور من منظور التنظيم الذي يعمل من خلال منظومة الجودة.

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

جامعة فلسطين



الامتحان النهائي
الفصل الدراسي الأول
2018-2017

رقم المساق: MANA2302
اسم المساق: إدارة الجودة والمواصفات
تاريخ الامتحان: 2018/01/14
عدد الأسئلة: (3) أسئلة
زمن الامتحان: ساعة
استخدام الآلة الحاسبة (لا)

ث. أ+ت

ج. أ+ب

9. وفق منظومة الايزو فان مستويات الاجراءات يجب ان تشتمل على:

أ. إجراءات المستوى الأعلى وإجراءات المستوى الأقل.

ب. النماذج والسجلات.

ت. كل ماسبق

10. نعي بمراجعة الطرف الثاني:

أ. يعني أن تقوم المنشأة بمراجعة وتدقيق منظومة الجودة الخاصة بها .

ب. المراجعة التي تقوم بها المنشأة على أحد الموردين .

ت. مراجعة الطرف الثالث عن طريق منشآت متخصصة في تقديم التقديرات المستقلة - المحايدة - لمنظومة الجودة لدى أي منشأة .

السؤال الثالث:

اجب عن (4) من الاسئلة التالية:

1. وضح بالرسم نموذج العملية المتكاملة لإدارة الجودة؟

2. تكلم في فوائد تطبيق ادارة الجودة الشاملة؟

3. تكلم في تعريف دليل الجودة وفق منظور منظومة الايزو 9001:2008؟

4. تكلم في مسؤولية الادارة وفق منظور منظومة الايزو 9001:2008 من حيث:

التزام الادارة - التركيز على العميل - سياسة الجودة - التخطيط - مدخلات المراجعة

5. تكلم في أنواع المراجعة لمنظومة الجودة وفقا لمنظومة الايزو 9001:2008

انتهت الاسئلة

مع تمنياتي لكم بالنجاح والتوفيق

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

جامعة فلسطين



الامتحان النهائي
الفصل الدراسي الأول
2018-2017

رقم المساق: MANA2302
اسم المساق: إدارة الجودة والمواصفات
تاريخ الامتحان: 2018/01/14
عدد الأسئلة: (3) أسئلة
زمن الامتحان: ساعتان
استخدام الآلة الحاسبة (لا)