



أجب عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول:

حدد اي من العبارات التالية (صح) وايها (خطأ)

1. توكيد الجودة (Quality Assurance) هي: هي مجموعة الأنشطة والأساليب والموارد المصممة للتيقن من أن المعايير الموضوعية لتحقيق جودة المنتج قد تم أستيفائها
2. الدرجة (Grade): الفروقات في دقة التشطيب للمنتجات والخدمات هي فروقات في الدرجة، بينما المرتبة (Class) هي الفروقات في الأهداف هي فروقات في المرتبة?
3. ظهر مبدأ العيوب الصفرية على يد العالم فيليب كروسبي وذلك لتحسين الجودة من خلال إيقاف المشكلات والأسباب.
4. 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.
5. الجودة هي مجموعة مواصفات لوحدة (Entity) تمثل قابليتها لتلبية حاجات محددة في ال (ISO)؟
6. عند التعامل مع مفهوم المنتج تكون خصائص الجودة المتعلقة بها خصائص تقنية؟
7. أما عند التعامل مع مفهوم الخدمة تكون خصائص الجودة المتعلقة بها خصائص تعتمد على منظور العميل؟
8. التقييس، وثيقة توضح بالاتفاق العام وتقرها جهة معترف بها، وتوفر للاستخدام العادي والمتكرر قواعد ارشادات أو خصائص للأنشطة أو نتائجها بهدف تحقيق الدرجة المثلى من المعطيات؟
9. المواصفة القياسية: نشاط يهدف الي تحقيق الدرجة المثلى من النظام في محيط معين؟
10. الاعتمادية من خصائص الجودة للمنتج وتعني: هل تم صنع المنتج كما يريد المصمم؟

السؤال الثاني:

اختر الاجابة الصحيحة:

1. 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.



2. 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. كاماسبق

3. تنقسم محاور البناء التكاملية لجودة الادارة الي:

- أ. المنافسة
- ب. الجودة
- ت. الانتاجية
- ث. كل ماسبق

4. الانتاجية تعني:

- أ. العلاقة بين المخرجات والمدخلات
- ب. العلاقة مع اصحاب المصلحة
- ت. العلاقة مع العمليات والسوق
- ث. كل ماسبق

5. ظهرت حلقات الجودة على يد العالم الياباني:

- أ. هيروهييتو
- ب. اوشيكاوا
- ت. تويوتا
- ث. هيشوراوا

السؤال الثالث:

اجب عن 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. وضح كيفية حل المشكلات المتعلقة بالجودة عن طريق انظمة إدارة الجودة ISO 9000؟
4. الجودة كمدخل للمنافسة العالمية؟

انتهت الاسئلة

جامعة فلسطين



الامتحان المنتصف الاول
الفصل الدراسي الثاني
2019-2018

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

رقم المساق: MANA 4333
اسم المساق: إدارة الجودة والمواصفات
تاريخ الامتحان: 2018-10-24
عدد الأسئلة: (3) أسئلة
زمن الامتحان: ساعة
استخدام الآلة الحاسبة (لا)
