



أجب عن الأسئلة التالية:
السؤال الاول:

ضع علامة (صح) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (خطأ) أمام العبارة الخاطئة:

1. تتعلق دراسة ادارة الجودة بتطوير "ثقافة الجودة" داخل المؤسسة بحيث تكون الجوده مسئولية الجميع.
2. لا يشترط التركيز على احتياجات العملاء والمستهلكين في ادارة الجودة.
3. مفهوم التطوير المستمر للمنتج او الخدمة هو احد معايير تعريف ادارة الجودة.
4. الجودة كثقافة هي عنصر اساسي يتمتع به مستوى الادارة العليا فقط في المنظمات لتطبيق معايير ومفاهيم الجودة اما المستويات التشغيلية الادنى فهو غير مطلوب.
5. كما وتعرف ادارة الجودة على انها تحديد مواصفات و اجراءات مناسبة للجوده بهدف ضمان متابعتها و تنفيذها.
6. إدارة الجودة الشاملة تعرف أنها أسلوب القيادة الذي ينشئ فلسفة تنظيمية تساعد على تحقيق أعلى درجة ممكنة من الجودة في الإنتاج والخدمات.
7. إن العامل المحدد الوحيد لتطبيق إدارة الجودة هو التزام جميع أفراد الشركة.
8. إن إدارة الجودة الشاملة تعني تعريف فلسفة الشركة لكل فرد فيها، كما تعمل على تحقيق دائم لرضا العميل من خلال دمج الأدوات والتقنيات والتدريب ليشمل تحسناً مستمراً في العمليات داخل الشركة مما سيؤدي إلى منتجات وخدمات عالية الجودة.
8. مفهوم إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر ريتشارد وليامز "أنها أسلوب قيادي ينشئ فلسفة تنظيمية تساعد على تحقيق أعلى درجة ممكنة لجودة السلع والخدمات وتوسع إلى إدماج فلسفتها ببنية المنظمة".
9. ويشير جابلونسكي إلى أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة "إن إدارة الجودة الشاملة تعني الإسهام الفعال للنظام الإداري والتنظيمي بكافة عناصره في تحقيق الكفاءة الاستثمارية للموارد المتاحة من مادة أولية ومعدات وقوى بشرية ومعلوماتية وإدارة وإستراتيجية ومعايير ومواصفات .. الخ".
10. الجودة من وجهة النظر البريطانية "أنها الفلسفة الإدارية للمؤسسة التي تدرك من خلالها تحقيق كل من احتياجات المستهلك، وكذلك تحقيق أهداف المشروع معاً".
11. الجودة هي المطابقة للمواصفات و هي أفضل ما يمكن تقديمه.
12. الدرجة (Grade): الفروقات في الأهداف هي فروقات في المرتبة.
13. المرتبة (Class): الفروقات في دقة التشطيب للمنتجات والخدمات هي فروقات في الدرجة.
14. توكيد الجودة (Quality Assurance) هي المدخل التنظيمي لمعالجة الاخطاء في المنتج أو الخدمة، والتي قد تؤدي إلى عدم إرضاء العميل.
15. أي خاصية لمنتج أو خدمة يتم الاحتياج لها لتحقيق رضاء العميل أو لتحقيق الموائمة مع المتطلبات تعتبر خاصية الجودة.
16. الاداء كاحد عناصر الجودة هو: هل سيقوم المنتج بعمل الوظيفة التي صنع من أجلها؟
17. أما المطابقة كاحد عناصر الجودة هو: هل تم صنع المنتج كما يريد المصمم؟
18. تحسين الوضع التنافسي للمنظمة في السوق هو احد فوائد تطبيق ادارة الجودة الشاملة.
19. لا يشترط انخفاض تكلفة المنتج نتيجة عدم وجود اخطاء طبقا لإدارة الجودة الشاملة.
20. مدخل ديمنج لتعريف علم الجودة هو: التركيز على الأبعاد الإدارية لعمليات التخطيط والتنظيم والرقابة وأهمية التأكد على مسئولية الإدارة في تحقيق الجودة و ضرورة وضع الأهداف (التخطيط للجودة، ضبط الجودة، تحسين الجودة).

السؤال الثاني:

إختر الاجابة الصحيحة

1. أحد مراحل نشأة وتطوير مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

- أ- التسويق
- ب- ضبط الجودة
- ج- المبيعات
- د- كل ماسبق

2. ابعاد الجودة هي:

- أ. الاداء+ المظهر+ المطابقة
- ب. الاعتمادية+ الصلاحية
- ج. لاشئ مما سبق
- د. كل ماسبق

3. إدارة الجودة الشاملة منهج إداري شامل و متكامل أساسه :

- أ. التحسين المستمر للعمليات المختلفة
- ب. التركيز على العمليات الانتاجية
- ج. التركيز على التسويق
- د. لاشئ مما سبق

4. المفاهيم الأساسية الثلاث لإدارة الجودة الشاملة.

- أ. التركيز على العميل
- ب. التحسين المستمر
- ج. قيمة كل مشارك
- د. كل ماسبق

5. احد فوائد فوائد تطبيق ادارة الجودة الشاملة

- أ. القيام بالأعمال بصورة صحيحة من المرة الأولى
- ب. تحسين جودة المنتج
- ج. زيادة التكاليف الانتاجية
- د. أ+ب
- ح. ب+ج

6. يركز مدخل ديمينج على:

- أ. التركيز على ابحاث السوق
- ب. التركيز على استعمال الاساليب الاحصائية
- ج. التركيز على استعمال علم للوجستيات
- د. كل ماسبق.

7. فيما يركز مدخل جوران على:

- أ. التركيز على ابحاث السوق
- ب. التركيز على استعمال الاساليب الاحصائية
- ج. التركيز على الابعاد ادارية
- د. كل ماسبق.

8. فيما يركز مدخل كروسبي على:

- أ. الالتزام الكلي للادارة العليا
- ب. التركيز على استعمال الاساليب الاحصائية
- ج. التركيز على الابعاد ادارية
- د. كل ماسبق

9. احد مبادئ ديمنج الاربعة عشر في الادارة:
أ. التوقف عن ممارسة تقييم الاعمال على اساس السياسة السعرية
ب. انشاء اهداف ثابتة.
ج. لاجحة لتخطيط العمليات
د. أ+ب
ج.ب+ج

10. عناصر تحقيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمة

- أ. تمكين و مشاركة جميع العاملين
ب. إجراءات و ممارسات تنظيمية
ج. مبادئ الجودة
د. كل اسبق

السؤال الثالث:

اجب عن ثلاث اسئلة فقط

1. تكلم في ماهية إدارة الجودة الشاملة من حيث مفهوم ادارة الجودة الشاملة وفوائدها؟.
2. اذكر ابعاد الجودة في العمليات التشغيلية لمنظمات الاعمال؟.
3. تكلم في المفاهيم الأساسية الثلاث لإدارة الجودة الشاملة؟
4. اذكر فوائد تطبيق ادارة الجودة الشاملة؟
5. اذكر مبادئ ديمنج الاربعة عشر في الادارة؟

انتهت الأسئلة
مع تمنياتي لكم بالنجاح والتوفيق