



أجب عن الأسئلة التالية:
السؤال الأول:

(5 علامات)

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

- () 1. ضبط الجودة هي الاساليب أو التقنيات العملية والأنشطة التي تدعم أو تعزز جودة المنتج أو الخدمة والتي ستشبع الحاجات المحددة سلفا
- () 2. عرفت ISO 9000 الجودة بأنها شمولية صفات وخصائص المنتج أو الخدمة والتي تؤثر على قدرته فى اشباع حاجات الزبائن المعلنة أو الضمنية.
- () 3. استنتج شيورات من خلال ربطه بين الجودة الموضوعية و القيمة بأنه " من الممكن التفكير بشيء ما على أنه يتمتع بمزايا حسنة بشكل مستقل دون استطلاع لحاجات الناس.
- () 4. وفق النظرة الحديثة لكلف الجودة ينبغي ألا تزداد كف التقويم والمنع (الوقاية) من أجل تخفيض المعيب.
- () 5. لا يوجد اتفاق تام بين خبراء الجودة حول كلف الجودة ، إلا أن المنهج الأكثر قبولا هو ذلك الذي يقسم كلف الجودة إلى أربعة أصناف عامة وهي : كلف الوقاية ، كلف التقويم ، كلف الفشل الداخلي ، كلف الفشل الخارجي.

(5 علامات)

السؤال الثاني:

اختر الإجابة الصحيحة :

1. نظام فاعل لتحقيق التكامل بين جهود الجامعات المختلفة في المنظمة التي تسعى لتطوير الجودة , ادامة الجودة , وتحسين الجودة
 - A. ضبط الجودة .
 - B. ضمان الجودة .
 - C. الضبط الشامل للجودة .
 - D. إدارة الجودة الشاملة .
2. تهتم ادارة الجودة الشاملة بتحقيق رضا المستهلك من خلال :
 - A. حل المشكلات التي يواجهها المنتج أو الخدمة .
 - B. تشكيل فرق عمل تساعد على تقديم المنتج بأعلى كفاءة وفاعلية .
 - C. تقديم المنتج كما يتوقعه ويرضيه نفسيا .
 - D. تعزيز ثقة العامل بنفسه .



3. أحد اركان ثالوث الجودة الذي وضعه جوران والذي يتم من خلاله تحديد زبائن المنظمة الداخليين والخارجيين , وتطوير خصائص المنتج بما يلبي حاجات الزبائن , وهو ما يعرف ب :

A. ضبط الجودة.

B. تخطيط الجودة .

C. تحسين الجودة .

D. ضمان الجودة.

4. هي الكلف المترتبة على تخطيط وتنفيذ وإدامة نظم الجودة :

A. تكاليف المنع .

B. تكاليف التقويم .

C. تكاليف الفشل الداخلي .

D. تكاليف الفشل الخارجي .

5. هي كلفة تتضمن كلف البحث أو التحري عن شكاوي الزبائن , كلف البضاعة المرتجعة والمطالبة بحق الكفالة أو الضمان :

A. تكاليف المنع .

B. تكاليف التقويم .

C. تكاليف الفشل الداخلي .

D. تكاليف الفشل الخارجي .

(10 علامات)

السؤال الثالث :

(4 علامات)

أ. اذكر مع الشرح أبعاد جودة السلعة ؟

(3 علامات)

ب. حدد كروسبي المسلمات الأربعة للجودة ، اذكرها مع الشرح ؟

(3 علامات)

ج. هناك ثلاثة علاقات بينية تؤلف ثالوث نظام الجودة ، اذكرها مع الشرح ؟

انتهت الأسئلة...

مع تمنياتي لكم بالنجاح والتوفيق

جامعة فلسطين



الامتحان النصفى
الفصل الدراسي الثاني
2014-2013

اسم المحاضر: أ. أحمد أبو جزر

رقم الطالب: _____

اسم الطالب: _____

الكلية: إدارة المال و الأعمال

القسم / التخصص: _____

استخدام المعجم أو القواميس (لا)

رقم المساق: MANA 4333

اسم المساق: إدارة جودة ومواصفات

تاريخ الامتحان: 26/3/2014

عدد الأسئلة: (3) أسئلة

زمن الامتحان: ساعة

استخدام الآلة الحاسبة (لا)