



أجب عن جميع الأسئلة التالية:

السؤال الأول: ( 20 علامات )

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

1. الجودة هي مقابلة المنتج أو الخدمة للمواصفات المحددة له عند تصميمه ( ) .
2. تهدف إدارة الجودة الشاملة إلى تحقيق النجاح قصير الأمد و تحقيق المنافع لجميع أعضائها العاملين و للمجتمع ( ) .
3. مفهوم إدارة الجودة من وجهة نظر ريتشارد ويليمز أنها أسلوب قيادي ينشئ فلسفة تنظيمية تساعد على تحقيق أعلى درجة ممكنة لجودة السلع و الخدمات ( ) .
4. عرفت منظمة الجودة البريطانية إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة و خطوط عريضة و مبادئ تدل و ترشد المنظمة لتحقيق تطور مستمر ( ) .
5. وجد نيلسون كويك أن سلوك الفرد هو نتاج السلوك المجتمعي السلبي و الإيجابي ( ) .
6. القيم المتعلقة بالنجاح و النمو الهدف تزويد كل فرد للمؤسسة بالعمل الذي يرضى عنه و ذلك لتحسين و تطوير المهارات ( ) .
7. ISO 9000: هي مجموعة من المقاييس المكتوبة والتي يتحدد في ضوئها نظام الجودة ( ) .
8. ISO وهي منظمة غير ربحية لها سلطة تشريعية أو قضائية، كما أنها لا تمنح شهادات مطابقة المنتجات ولا أنظمة إدارة الجودة أو حتى البيئية ( ) .
9. مراقبة الجودة (Quality Control): هي مجموعة الأنشطة والأساليب والموارد المصممة للتيقن من أن المعايير الموضوعية لتحقيق جودة المنتج قد تم استيفائها ( ) .
10. المواصفة القياسية: نشاط يهدف إلى تحقيق الدرجة المثلى من النظام في محيط معين، من خلال وضع شروط للاستخدام الشائع والمتكرر أخذاً بعين الاعتبار مشاكل فعلية ومحتملة ( ) .



(20 علامة)

السؤال الثاني :  
اختر الإجابة الصحيحة :

1. تتم دراسة الجودة من خلال :

- A. وضع خطة متوقعة ومراقبة النتائج و تطويرها
- B. دراسة النتائج وكيفية تصويبها للوصول إلى الشمولية
- C. جميع ما ذكر غير صحيح
- D. A + B

2. وضح ريتشارد ويليمز الفرق بين التركيز على الجودة وإدارة الجودة:

- A. التركيز على الجودة عملية دائمة في أغلب الأحيان وأن إدارة الجودة الشاملة عملية قصيرة الأمد.
- B. التركيز على الجودة عملية مؤقتة في أغلب الأحيان وأن إدارة الجودة الشاملة عملية طويلة الأمد.
- C. التركيز على الجودة عملية دائمة في أغلب الأحيان وأن إدارة الجودة الشاملة عملية طويلة الأمد.
- D. التركيز على الجودة عملية مؤقتة في أغلب الأحيان وأن إدارة الجودة الشاملة عملية قصيرة الأمد.

3. استنتج جابلونسكي أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة ناتج عن تعاون كل من :

- A. الإدارة
- B. النظام
- C. الأفراد
- D. جميع ما ذكر صحيح

4. يركز تعريف إدارة الجودة الشاملة من وجهة النظر الأمريكية على :

- A. الفلسفة والمبادئ العامة داخل الإدارة
- B. كفاءة و فاعلية المشروع
- C. توزيع المهام داخل بيئة العمل



D. جميع ما ذكر غير صحيح

5. تتكون دورة ديمنج بالترتيب :

A. خطط ، افعل ، افحص ، تصرف

B. خطط ، افحص ، افعل ، تصرف

C. خطط ، تصرف ، افحص ، افعل

D. جميع ما ذكر غير صحيح

6. المراحل التي وضعها جوران للرقابة على الجودة :

A. تقييم الأداء الفعلي للعمل

B. مقارنة الأداء المتحقق بالأهداف الموضوعية

C. معالجة الانحرافات أو الأختلافات باتخاذ الإجراءات السليمة

D. جميع ما ذكر صحيح

7. تكمن أهمية التقييس في:

A. أفضل حل اقتصادي للمشاكل الفنية المتكررة

B. يؤمن السلامة ويحمي الصحة والممتلكات من الأخطار.

C. دليل لوضع نظم الإدارة في مجالات: الجودة ، البيئة ، السلامة الاجتماعية.

D. جميع ما ذكر صحيح.

8. عندما تختار المنشأة جهة خارجية لتأدية أي عملية تؤثر على مطابقة المنتج ، فإنه يجب على المنشأة :

A. المساعدة في تطبيق المطابقات مع المنشأة الخارجية.

B. ضمان مراقبة الجودة ، و التحكم بنوع ومدى التحكم المطبق على هذه العملية.

C. إدارة العملية بشكل كامل وتوفير الموارد اللازمة.

D. جميع ما ذكر صحيح



## 9. العمليات المتعلقة بمتطلبات العميل:

A. تحقيق الإتصال بالعملاء

B. المتطلبات التي حددها العملاء في المنتج.

C. المتطلبات التي لم يحددها العملاء في المنتج ، ولكنها ضرورية للإستخدام المتوقع للمنتج.

D. المتطلبات التنظيمية والقانونية المرتبطة بالمنتج.

10. يمكن أن تؤثر نوع ومدى المراقبة على العملية المؤداة من الخارج بالعناصر التالية :

A. إمكانية التأثير على قدرة المنشأة لتقديم منتج يتلاءم مع المتطلبات.

B. الدرجة التي يتم عندها تشارك المراقبة.

C. القدرة على تحقيق المراقبة اللازمة .

D. جميع ما ذكر صحيح

(60 علامة )

السؤال الثالث :

أجب عن جميع الاسئلة التالية :

1. ماهي قيم الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات ؟ (10 علامات)
2. أذكر عشرة من مبادئ ديمينج مع توضيح دورة تحسين الجودة ؟ (10 علامات)
3. اشرح المقصود بالمواصفات و التقييس ، موضحا نشأتها و مراحل تطورها؟ (10 علامات)
4. ما المقصود ب ISO، و ISO 9000 ، وأسباب الحاجة للمواصفات الدولية القياسية المتمثلة في نظم إدارة الجودة (الأيزو 9000) ؟ (10 علامات)
5. أذكر أبعاد الجودة للمنتج؟ (10 علامات)
6. ما هي المهام التي يجب أن تقوم بها المنشأة في نظام إدارة الجودة؟ (10 علامات)

انتهت الأسئلة

مع تمنياتي لكم بالنجاح والتوفيق