|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **وزارة التعليم**  | **311800**  | **إسم المقرر : ادارة الجودة الشاملة**  |
| **جامعة نجران**  | **رمز المقرر : 309 دار-3** |
| **كلية العلوم الإدارية** | **المستوى : السادس**  |
| **برنامج الادارة العامة**  | **مدة الأختبار : ساعتان** |
| **المكان : المدينة الجامعية** | **أستاذ المقرر : أ/ رامي أسامة العلي**  |
| **العام الجامعي : 1435/1436** | **الفصل الدراسي الثاني**  |
| **النهاية العظمى للدرجات:100** | **النهاية الصغرى للدرجات : 50 درجة** |

**السؤال الأول / ضع إشارة(√) و إشارة (×) أمام جميع العبارات التالية ( 50 درجة )**

1. عرفت الجودة بأنها ملائمة المنتج للمستخدم ( )
2. نظام ضبط الجودة يهدف الى التأكد من أن الإنتاج يتطابق مع المواصفات الموضوعة للمنتج

 ( )

1. كلف الجودة عبارة عن كلف الوقاية + كلف الأداء ( )
2. يعتبر العالم الياباني تاجوكي هو أبو ثورة إدارة الجودة الشاملة ( )
3. يعتبر الهيكل التنظيمي للمؤسسة من عناصر ادارة الجودة الشاملة ( )
4. من متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة تهيئة الثقافة التنظيمية ( )
5. يعتبر نظام ادارة الجودة الشاملة جزءا من معايير ادارة الجودة ( )
6. منسق حلقة الجودة يتولى تدريب أعضاء الحلقة على حل المشاكل باستخدام الاساليب الاحصائية

 ( )

1. سلسلة الايزو 9000 هي عبارة عن مجموعة من المواصفات التي ينبغي توفرها في الشركة ذاتها ( )

10-يساهم تطبيق سلسلة الايزو 9000 على تقليل خدمات ما بعد البيع للشركة ( )

 11- تعتبر مسئولية الادارة من متطلبات الايزو 9000 ( )

 12- تتكون مواصفات الايزو 9000 من نوع واحد من المواصفات هي مواصفات الدفاع البريطانية ( )

13- دليل الجودة عبارة عن وثيقة تبين سياسة الجودة والية تطبيق متطلبات المواصفات الدولية Iso 2000: 9001 ( )

14- يعتبر إنشاء دليل الجودة من أول خطوات توثيق نظام الجودة ( )

15- مر مفهوم الجودة بعدة مراحل تاريخية اولها مرحلة الضبط الاحصائي للجودة ( )

16- للجودة أهمية كبيرة اذ تساعد على تعزيز ثقة المستهلك بمنتجات الشركة ( )

17- مفهوم المعولية يقصد به المعايير الذوقية للأفراد حول المنتجات كالمذاق والرائحة ( )

18- ان مقاييس الجودة في نظم تقديم الخدمة هي نفسها في المنتجات الصناعية ( )

19- يقصد بالقدرة على تحسس الجودة صورة المنتج المرسومة في تصور المستهلك ( )

20- الخصائص الثانوية للمنتج هي الخصائص التي تضاف على المنتج حسب الطلب مثل نظام

 تكييف الهواء في السيارة ( )

21- الضبط الاحصائي للجودة تقوم بها ادارة العمليات وليس ادارة الجودة الشاملة داخل المنظمة ( )

22- تضم الأساليب الإحصائية في ضبط الجودة أسلوب ضبط العملية فقط ( )

23- تبدأ إدارة الجودة الشاملة بالإدارة العليا وتنتهي بجميع العاملين في المنظمة ( )

24- دائرة ديمنغ للجودة الشاملة تتضمن فقط مفهومي خطط ونفذ ( )

25- من فوائد تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الشركات تخفيض التكاليف ( )

26- التركيز على مشاركة المستثمرين في انشطة تحسين الجودة يعتبر واحدا من مبادئ ادارة الجودة الشاملة ( )

27-من أهداف إدارة الجودة الشاملة زيادة قدرة الشركة على تحقيق الحصة السوقية ( )

28- يعتبر التقليد والمحاكاة من الاخطاء الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة ( )

29- محور التركيز في معايير ادارة الجودة هو الزبون ( )

30- ترتبط معايير ادارة الجودة باستراتيجية الشركة ( )

31- لا تهتم معايير إدارة الجودة بجميع أنشطة الشركة بشكل كامل ( )

32- يمكن تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في جميع أنشطة الجامعة ( )

33- حلقات الجودة وفرق العمل لهما نفس المعنى ولا يوجد فرق بينهما ( )

34- صفة العمل في حلقات الجودة طوعية وليست اجبارية ( )

35- القرارات التي يتخذها أعضاء حلقات الجودة تأخذ صفة الاستشارية وليست ملزمة ( )

**السؤال الثاني / ضع دائرة حول رمز الاجابة الصحيحة في العبارات التالية ( 50 درجة )**

36- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ يهدف الى تحديد عناصر السعر ومدى ملائمته لخصائص المنتج .

أ- مدخل التفوق . ب- مدخل يعتمد على المنتج .

جـ- مدخل يعتمد على التصنيع . د- مدخل يعتمد على القيمة .

37- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ هي الكلف التي تتحملها الشركة بسبب انتاج منتجات رديئة الجودة والتي تكتشف قبل عمليات البيع للمستهلك .

أ- كلف الوقاية . ب- كلف الفشل الداخلي .

جـ- كلف الفشل الخارجي . د- كلف الأداء .

38- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ هي الكلف الناجمة عن عمليات المعاينة والاختبار والتفتيش والتحليل

لخواص المواد الاولية والاجزاء المكونة للمنتجات لتوكيد مطابقة المنتج مع المواصفات.

أ- كلف الفحص والتفتيش. ب- كلف الاداء .

جـ- كلف اجهزة الفحص. د- كلف المشغلين.

39- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ تعتبر من أهم مراحل تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة .

أ- مرحلة التهيئة . ب- مرحلة الدراسة والتخطيط.

جـ- مرحلة التقويم . د- مرحلة التنفيذ.

40- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ تتضمن دراسة الوضع الحالي للشركة و تقييم آراء المستهلكين.

أ- مرحلة التهيئة . ب- مرحلة الدراسة والتخطيط.

جـ- مرحلة التقويم . د- مرحلة التنفيذ.

41- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ هي المواصفة الخاصة بالشركات التي تطبق نظام الجودة في كافة المجالات ما عدا مجالي التصميم والتطوير.

أ- الايزو 9000 . ب- الايزو 9001 .

جـ- الايزو 9002 . د- الايزو 9003.

42- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ هي المواصفة الخاصة بالشركات التي تغطي عمليات الفحص النهائي والاختبار النهائي فقط دون غيرها من المجالات الاخرى.

أ- الايزو 9000 . ب- الايزو 9001 .

جـ- الايزو 9002 . د- الايزو 9003.

43- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ تغطي كافة المجالات بدءا من التصميم والتطوير وانتهاءا بمرحلة الفحص والاختبار النهائي .

أ- الايزو 9000 . ب- الايزو 9001 .

جـ- الايزو 9002 . د- الايزو 9003.

 44- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ تعتبر ثالث خطوة من خطوات إعداد دليل الجودة .

أ- إعداد سياسة أهداف الجودة.

ب- تحديد نموذج وهيكلة الجودة.

جـ- دراسة كل عملية من عمليات الشركة .

د- تحديد المسئوليات والصلاحيات المتعلقة بنظام الجودة.

45- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ تعتبر من متطلبات الأيزو 9001: 2000.

أ- الاهتمام بالزبون . ب- وجود نظام للجودة .

جـ- وجود ضبط العقود. د- وجود ضبط للتصاميم.

46- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ تعتبر واحدة من اهداف توثيق نظام الجودة .

أ- أن تمتاز جودة المنتجات بالاستقرار.

ب- ان تمتلك الشركة أفضل القنوات لتوزيع المنتجات.

جـ- السعي باستمرار لتخفيض كلف المنتج.

د- اجراء المراجعات على عمليات الجودة وتحديتها.

47- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ تعتبر الهدف الاساسي من انشاء حلقات الجودة.

أ- تحديد ومعالجة المشاكل التي تواجه العاملين في المنظمة.

ب- تحسين سمعة الشركة محليا وعالميا في مجال الجودة.

جـ- حماية المستهلك من الغش والتلاعب .

د- زيادة القدرة على مواجهة المنافسين محليا وعالميا.

48- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ هي مواصفات تحدد الاشتراطات الواجب توفرها في المنتجات لكي تكون ملائمة للاستخدام .

أ- مواصفات أساسية . ب- مواصفات الأمان .

جـ- مواصفات المنتجات . د- لا شيء مما ذكر.

49- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ تعتبر من الأهداف الخاصة لنظام ضبط الجودة.

أ- تخفيض نسبة المردود من المبيعات.

ب- تقليل حجم التالف في المواد الأولية والأجزاء المشتراة.

جـ- تخفيض نسبة العادم من المواد نصف المصنعة.

د- تقليل عدد مرات الشكاوى المقدمة من قبل المستهلكين.

50- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ هي المدخل الفكري والثقافي الذي يؤمن جودة الشركة في جميع

مراحلها بدءا بالمواصفات ووصولا الى التحسين والتطوير المستمر.

أ- نظام ضبط الجودة .

ب- نظام إدارة الجودة الشاملة.

جـ- نظام توثيق الجودة.

د- سلسلة مواصفات الايزو 9000 .

**انتهت الاسئلة**