



جامعة القدس المفتوحة

اسم الطالب/ة: اسم المشرف الأكاديمي:
المنطقة التعليمية/ المركز الدراسي: رقم الطالب/ة:
المقرر: إدارة الجودة والمواصفات. رقم الفصل الدراسي: 1082
رقم المقرر (4308) رقم الشعبة :

التعيين الثاني

الوحدات (8 - 14)

التعليمات :

- 1- أجب عن هذا التعيين على ورقة الأسئلة نفسها وفي الفراغ المحدد بعد كل سؤال وسلم هذا التعيين إلى المركز الدراسي في موعد أقصاه (100) يوماً من بدء الفصل الدراسي .
- 2- أكتب التعليمات المطلوبة أعلاه بخط واضح .
- 3- إذا احتجت إلى أوراق إضافية لاستكمال الإجابة عن بعض الأسئلة فاكتب ملاحظة في أسفل هذه الأسئلة مرفقاً هذه الأوراق مع التعيين بعد تدبيسها .
- 4- إذا احتجت إلى الإجابة عن أي استفسار أو أي سؤال من مشرفك الأكاديمي لهذا المقرر فاكتب هذا السؤال أو الاستفسار في المكان المخصص له في نهاية التعيين .

السؤال الأول:

(30 علامة)

اجب/ي "بنعم" أو "لا" على كل عبارة من العبارات التالية :

1. إن الفلسفة الإدارية JIT لا تحقق أية فوائد للمنظمة.
2. إن المورد الذي ليس لديه نظام لإدارة الجودة أفضل من المورد الذي لديه هذا النظام.
3. تكاليف الجودة هي التكاليف المتعلقة بإنتاج المنتجات المعيبة .
4. الحيوذ السداسي يعتبر أداة من الأدوات الهامة التي تساعد في تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة..
5. تتعلق رقابة الجودة باختبار ومقارنة نتائج الاختبار بالمتطلبات الأساسية للعملاء واكتشاف أية انحرافات ومن ثم تصحيحها.
6. الفرز هو ترتيب الأشياء بشكل منطقي.
7. الإدارة الجيدة تعمل على القضاء على أية معوقات للإبداع تقف أمام جهودها في التحسين المستمر.
8. تأتي مرحلة التخطيط بعد مرحلة الإعداد وتجهيز الظروف الملائمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
9. تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات عملية سهلة ولا تحتاج لوقت طويل.
10. العينة العمدية أكثر أنواع العينات غير الاحتمالية استخداما.
11. خرائط المراقبة تستخدم عند عرض بيانات ظاهرة يتم تتبعها لفترة معينة .
12. جائزة ديمنج لإدارة الجودة الشاملة تمنح في أوروبا.
13. قامت المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة في عام 1995 بتأسيس الجائزة الأوروبية للجودة..
14. تم تأسيس المنظمة الدولية للتقييس عام 1946 بعد الحرب العالمية الثانية.
15. يعتبر نظام هسب أحد أنظمة الجودة والسلامة الغذائية .

15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
خطا	خطا	خطا	خطا	خطا	خطا	خطا	خطا	خطا	خطا	خطا	خطا	خطا	خطا	خطا

السؤال الثاني :

(10 علامات)

• أذكر المصطلح المرادف باللغة العربية لكل من المصطلحات التالية :-

1. Guarantee :الكفالة
2. Quality Loss function دالة خسارة الجودة:
3. JIT :التوقيت المطلوب
4. Effectiveness :الفعالية
5. Run Chart :طريقة الرقابة على المدى
6. Quality Assurance :تاكيد الجودة
7. Strategic planning :التخطيط الاستراتيجي
8. Adoption- :التطبيق
9. Leadership :القيادة
10. Continual Improvement- :التحسين المستمر

السؤال الثالث :-

(13 علامة)

1- ما هي العوامل التي تؤثر في عملية اختيار مصادر الشراء؟ (9 علامات)

1- التطور في السياسات والبحوث.

2- التعامل بأمانة وعدالة مع المشتريين والعاملين لديه وحسن التعامل مع الموردين.

3- المحافظة على المصالح المشتركة .

4- السمعة التجارية والمالية الجيدة .

5- الطاقة الانتاجية العالية .

2- تشمل تكاليف الفشل الخارجية التكاليف المتعلقة باكتشاف العيوب وذلك بعد تسليم المنتجات إلى
إلى العملاء ،اذكر بعض الأمثلة ؟ (4 علامات)

1- شكاوي العملاء .

2- المردودات .

3- الكفالة .

4- فقدان السمعة .

1- ما هي خطوات آل PDCA ؟

(8علامات)

1- خطط plan .

2- افعل do .

3- افحص check .

4- نفذ act .

2- تستخدم نظرية كيزن في إجراء التحسينات المستمرة في كل المجالات ،وهناك عناصر عديدة يجري التركيز عليها فما هي ؟

(9 علامات)

1- التركيز على العميل .

2- التوقيت المطلوب .

3- علاقات الادارة مع الجودة .

4- استخدام التكنولوجيا في العمل .

5- حلقات الجودة .

6- روح التعاون وعمل الفريق .

1-اذكر خمسة من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة؟

(10علامات)

صفحة 237 خمس نقاط

(5 علامات)

2- ما هي أهم عناصر آل (5 Ms) ؟

1- الآلات .

2- المواد .

3- طريقة العمل .

4- القوى العاملة .

5- القياس .

(15 علامات)

السؤال السادس:

1- بغض النظر عن مسميات إدارة الجودة الشاملة ، إلا أنها جميعها تهدف إلى تحقيق أهدافا مشتركة فما هي هذه الأهداف؟
(10 علامات)

صفحة 291 خمس نقاط

(5 علامات)

2- اذكر أهم العناصر التي تتكون منها متطلبات مواصفة نظام إدارة البيئة؟

1- السياسة البيئية .

2- الخطة البيئية .

3- التنفيذ والتشغيل .

4- اجراء الفحص والعمل التصحيحي .

5- مراجعات الادارة.

انتهت أسئلة التعيين الأول

