

# جامعة الرمان

## كلية العلوم الإدارية والمالية

أسئلة امتحانات الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي ٢٠٢٠ / ٢٠١٩  
**التخصص: محاسبة + إدارة أعمال**  
**المستوى: الرابع**  
**المقرر الدراسي: إدارة الجودة الشاملة**  
**اليوم والتاريخ:** الثلاثاء ١٢ / ٣١ / ٢٠١٩  
**الزمن:** ساعتان ونصف  
**مدرس المقرر:** أ. محمد بن هادي

### السؤال الأول (٢٥ درجة):-

- أ- عرف الآتي:- ١- التحسين المستمر ٢- التوقيت المطلوب JIT ٣- تمكين العاملين ٤- فرق العمل .  
 ب- أذكر الاعتبارات التي يجب مراعاتها حتى يكون فريق العمل فعالا ؟

### السؤال الثاني:-

#### أ- ضع علامة (صحيح) أو (خطأ) مع تصحيح الخطأ إن وجد (١٥ درجات):-

١. لنجاح التحسين يجب على إدارة المنظمة القضاء على الخوف؟
  ٢. من الاعتبارات التي يجب اخذها بالاعتبار عند تخطيط برامج التغيير التطورات التكنولوجية؟
  ٣. يسعى التحسين المستمر إلى تغيير اتجاهات الموظفين المتدربين؟
  ٤. تستفيد المنظمة من نموذج كانوا أنها تطور متطلبات الأداء والمتطلبات الجاذبة بدلاً من المتطلبات الأساسية؟
  ٥. دائرة الجودة تكون قريبة من الإدارة العليا الأمر الذي يمكنها من التأثير في القرارات المتتخذة؟
- ب- تتخذ الشراكة بين المنظمة والمورد عدة أشكال، ذكرها ؟ (١٠ درجات)

### السؤال الثالث :- أ- أكمل الفراغات بالعبارات المناسبة (١٥ درجة):-

١. سياسة التمكين تبدأ من .....، حيث أن الفكرة الأساسية لمفهوم التمكين أن .....  
 تتم ..... إلى ..... ؟  
 ٢. تتمثل خطوات تطبيق طريقة كيزن في .....، ..... و ..... و ..... و ..... و ..... و ..... ؟  
 ٣. من العوامل المؤثرة في اختيار الموردين: ..... و ..... و ..... و ..... و ..... و ..... و ..... ؟  
 ٤. تهدف عملية التحسين في ثلاثة جوران إلى .....، وتتضمن ..... وتنويعها ..... وتنويعها ..... وتنويعها ..... ؟  
 ب- قارن بين إدارة الجودة الشاملة وبين الإدارة التقليدية؟ (١٠ درجات)

### السؤال الرابع:- أ- اختار الإجابة الصحيحة (١٥ درجة):

١- فرق تحسين الجودة :
أ- تطوعية     ب- تنفيذية     ج- استشارية     د- تحل المشاكل الرئيسية     هـ كل ذلك     وـ كل ذلك ماعد أـ.
٢- من العبادى الأساسية لخدمة العميل :
أـ تحقيق رضا العميل     بـ التركيز على المتطلبات الجانبية     جـ الثقة المتبادلة     دـ تسهيلات الدفع     هـ لاشي ذلك.
٣- من مزايا JIT:
أـ الدقة في مواعيد التسليم     بـ قرب مان وجود المخازن     جـ تخفيض وقت انتظار وصول المواد     دـ كل ذلك.
٤- من الشروط الأساسية المفروض توافقها لنجاح أنشطة التحسين المستمر
أـ التمكين     بـ الابداع     جـ التفكير الاستراتيجي     دـ اندماج العاملين     هـ لاشي من ذلك.
٥- نجاح التمكين يعتمد على عدة عوامل منها
أـ وجود نظام عادل للتعيين     بـ الثقة المتبادلة     جـ ربط الأداء بالحوافز     دـ كل ذلك     هـ لاشي من ذلك.

(ملاحظة: قد تكون الإجابة بأكثر من خيار)

- ب- وضع باختصار المركبات التي يجب تتنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة؟ (١٠ درجات)

## مع تمنياتي للجميع بالتوفيق والنجاح