



جامعة طنطا - كلية التجارة  
إمتحان الفصل الدراسي الأول  
يناير ٢٠٢٢ ( الزمن : ساعتان )  
الفرقة الرابعة ( شعبة الإدارة )  
المادة : إدارة الجودة



الامتحان مكون من أربعة أسئلة في خمسة ورقات

اجابة السؤال الأول في ورقة الإجابة الإلكترونية

السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة مما يلي :

- ١- يرتبط تعريف منظمة الأيزو ISO للجودة بمصطلح :
- أ- القيمة المضافة Value adding .  
ب- الجودة النسبية Relative Quality .  
ج- الجودة المطلقة Quality as an absolute concept .  
د- لا شيء مما سبق .
- ٢- يعرف ..... الجودة على أنها : "المطابقة للمتطلبات" :
- أ- Feifenbaum .  
ب- Crosby .  
ج- Deming .  
د- لا شيء مما سبق .
- ٣- يرتبط مفهوم الجودة في مدخل ..... بمفهوم كروسبي الشهير " الأخطاء الصفرية " :
- أ - مدخل الخاصة المميزة- الوصفي .  
ب- مدخل التميز أو الكمال .  
ج- مدخل المستخدم - العميل .  
د- مدخل المطابقة للمواصفات .
- ٤- هدف الجودة في هذا المدخل هو ابتكار الخبرات والظروف والبيئات التي عندها يحدث التغيير الكيفي المنشود في خبرة الأفراد :
- أ - مدخل الخاصة المميزة- الوصفي .  
ب- مدخل التميز أو الكمال .  
ج- مدخل المستخدم - العميل .  
د- التحول .
- ٥- العميل في هذه المرحلة يشتري سلعا بتحدد مستوى جودتها وفق خبرة المورد وليس تبعا لمتطلبات العميل :
- أ - مرحلة الرقابة الإحصائية علي الجودة.  
ب- مرحلة ضمان الجودة.  
ج- مرحلة السيطرة على الجودة بالفحص والتفتيش.  
د- إدارة الجودة الشاملة .
- ٦- المرحلة التي وضعت نظام لتجنب الأخطاء :
- أ - مرحلة الرقابة الإحصائية علي الجودة.  
ب- مرحلة تأكيد الجودة.  
ج- مرحلة الفحص.  
د- إدارة الجودة الشاملة .

٧- ادوارد ديمينج من أهم الرواد الممهدين للانطلاق لمرحلة:

- أ - مرحلة الرقابة الإحصائية على الجودة.  
ب - مرحلة تأكيد الجودة.  
ج - مرحلة الفحص.  
د - إدارة الجودة الشاملة.
- ٨- .....تعمل على توثيق عمليات التحسين وتمنع التراجع كما لا يشترط التوسع في استخدام الطرق

الإحصائية:

- أ - مراقبة الجودة.  
ب - تأكيد الجودة.  
ج - الأيزو.  
د - إدارة الجودة الشاملة.
- ٩- حققت إدارة الجودة الشاملة للمؤسسات الحديثة مزايا متعددة يمكن إجمالها كما يلي فيما عدا:
- أ - زيادة القدرة على جذب العملاء .  
ب - تحسين الثقة وأداء للعاملين.  
ج - زيادة الابتكارات والتحسين المستمر.  
د - خفض الحصة السوقية.
- ١٠- وتتفق ستة سيجما Six Sigma مع إدارة الجودة الشاملة في الآتي فيما عدا:
- أ - التركيز على تصميم ومواصفات المنتج .  
ب - أهمية الدعم من الإدارة العليا.  
ج - التركيز على العميل واحتياجاته.  
د - التطوير المستمر لجميع العمليات.
- ١١- التكامل بين مدخلي المقياس المتوازن للأداء (BSC) وستة سيجما Six Sigma يستلزم إضافة بعدين

هما:

- أ - البعد المالي وبعد العملاء.  
ب - بعد التعلم والنمو وبعد العمليات الداخلية.  
ج - بعد البيئة وبعد الإبتكار.  
د - بعد البيئة وبعد التعلم والنمو.
- ١٢- منهجية منظمة تستخدم أدوات علمية للعمل على تصميم المنتجات والخدمات من أجل مقابلة توقعات  
ورغبات العميل المختلفة هي:
- أ - منهجية (IDOV).  
ب - منهجية (DFSS).  
ج - منهجية (DMAIC).  
د - منهجية (DMADV).
- ١٣- الطريقة الأحدث وتستخدم في حالة تطوير المنتجات الجديدة لكي تصبح خالية من العيوب من وجهة نظر  
العملاء هي:
- أ - منهجية (IDOV).  
ب - منهجية (DFSS).  
ج - منهجية (DMAIC).  
د - منهجية (DMADV).
- ١٤- الطريقة هي الأكثر انتشاراً وتصلح للتطبيق في حالة وجود مشكلة غير معروفة الحل لمنتج موجود بالفعل

هي:

- أ - منهجية (IDOV).  
ب - منهجية (DFSS).  
ج - منهجية (DMAIC).  
د - منهجية (DMADV).

تعيين : فيما يلي أقطار مفردات عينات، أخذت منذ شهرين من ورشة لتصنيع مسمار بورمة.

إجابة النقاط من (١٥ - ٢٠)  
يتم حل التمرين في كراسة  
الإجابة والتظليل علي الإجابة  
الصحيحة في الورقة  
الإلكترونية

أقطار المسامير بالسنتيمتر للمفردات				رقم العينة
٤	٣	٢	١	
٠,٣	٠,٤	٠,٦	٠,٥	١
٠,٦	٠,٤	٠,٥	٠,٥	٢
٠,٦	٠,٥	٠,٥	٠,٧	٣
٠,٥	٠,٥	٠,٥	٠,٥	٤

١٥- تبلغ قيمة وسط متوسط العينات (س) =:

- أ - ٠,٥٧  
ب - ٠,٥١  
ج - ٠,٦١  
د - ٠,٦٧

١٦- تبلغ قيمة متوسط المدى للعينات (م) =:

- أ - ٠,١٨٥  
ب - ٠,١٦٥  
ج - ٠,١٧٥  
د - ٠,١٥٥

١٧- تبلغ قيمة الحد الأعلى للرقابة (UCL) لخريطة وسط متوسط العينات إذا علمت أن  $A2 = ٠,٧٣$  :

- أ - ٠,٦٤  
ب - ٠,٥٤  
ج - ٠,٧٤  
د - ٠,٨٤

١٨- تبلغ قيمة الحد الأدنى للرقابة (LCL) لخريطة وسط متوسط العينات إذا علمت أن  $A2 = ٠,٧٣$  :

- أ - ٠,٤٨  
ب - ٠,٥٨  
ج - ٠,٢٨  
د - ٠,٣٨

١٩- تبلغ قيمة الحد الأعلى للرقابة (UCL) لخريطة متوسط المدى إذا علمت أن  $D4 = ٢,٢٨$  :

- أ - ٠,٣٩٩  
ب - ٠,٤٩٩  
ج - ٠,١٩٩  
د - ٠,٢٩٩

٢٠- تبلغ قيمة الحد الأدنى للرقابة (LCL) لخريطة متوسط المدى إذا علمت أن  $D3 = \text{صفر}$  :

- أ - ٠,٢٢  
ب - ٠,١١  
ج - ٠,٣٣  
د - صفر

إجابة السؤال الثاني في ورقة الإجابة الإلكترونية  
في الجزء المخصص لعبارات الصح والخطأ .

السؤال الثاني : ضع علامة صح (T) أو خطأ (F) :

١- المفهوم المطلق للجودة يرتبط بمفاهيم "الملائمة للاستخدام، والملائمة للأهداف" :

- أ- صح .  
ب- خطأ .

٢- يركز مدخل التحول عند جرين Green على مفهوم القيمة المضافة:

- أ- صح .  
ب- خطأ .

٣- أبعاد الجودة ليست منفصلة عن بعضها تماما، إذ يمكن أن يتوفر في المنتج أكثر من بعد في نفس الوقت :

- أ- صح .  
ب- خطأ .

- ٤- تميزت مرحلة الرقابة على الجودة بالاهتمام بالمنتج في مرحلة التصميم والعمليات، وتسخير جميع الجهود الإدارية والفنية لتجنب الوقوع في مشكلات:  
 أ- صح .  
 ب- خطأ .
- ٥- الإنتاجية والجودة في إدارة الجودة الشاملة هدفان متضاربان لا يمكن تحقيقهما في آن واحد:  
 أ- صح .  
 ب- خطأ .
- ٦- الجهات المختصة مباشرة لتأكيد الجودة هم مهندسي الجودة :  
 أ- صح .  
 ب- خطأ .
- ٧- الهيكل التنظيمي في إدارة الجودة الشاملة أفقي:  
 أ- صح .  
 ب- خطأ .
- ٨- إدارة الجودة الشاملة أكثر شمولاً من معايير الأيزو ٩٠٠٠:  
 أ- صح .  
 ب- خطأ .
- ٩- تشمل متطلبات الأيزو جزءاً من متطلبات وأهداف إدارة الجودة الشاملة:  
 أ- صح .  
 ب- خطأ .
- ١٠- تناسب إدارة الجودة الشاملة الشركات الصغيرة التي تريد الدخول إلى السوق العالمية:  
 أ- صح .  
 ب- خطأ .
- ١١- تميل ستة سيجما Six Sigma إلى التطبيق الأولي داخل أقسام معينة ، بينما إدارة الجودة تعنى بجميع الأقسام ذات العلاقة ببرنامجها:  
 أ- صح .  
 ب- خطأ .
- ١٢- تركز طريقة (DMAIC) على اكتشاف وحل المشاكل بينما تركز طريقة (DFSS) على منع المشاكل:  
 أ- صح .  
 ب- خطأ .
- ١٣- معايير بولدرج (MBNQA) تشجع على أداء سلوكيات قيادية استثنائية كأسلوب حياة في المجتمع:  
 أ- صح .  
 ب- خطأ .
- ١٤- معايير بولدرج (MBNQA) تعد إطار لخلق "فكر الأداء":  
 أ- صح .  
 ب- خطأ .
- ١٥- مدخل ستة سيجما Six Sigma يحدد كل وظائف العمل باستثناء المحاسبية:  
 أ- صح .  
 ب- خطأ .
- ١٦- إن مدخل ستة سيجما Six Sigma هو امتداد للتطور في فكرة وأليات تطبيق الجودة بداية من مدخل إدارة الجودة الشاملة ثم نظام الأيزو ٩٠٠٠ ومعايير بولدرج MBNQA:  
 أ- صح .  
 ب- خطأ .
- ١٧- قائد التنفيذ مسئول عن إطلاع أعضاء فريق القيادة على أهم التطورات والتقدم في سير المشاريع:  
 أ- صح .  
 ب- خطأ .
- ١٨- تركز طريقة (DMAIC) على جانبي التصنيع والخدمات بينما طريقة (DFSS) تركز على التسويق:  
 أ- صح .  
 ب- خطأ .
- ١٩- في أغلب الأحيان يكون فرد الحزام الأخضر خبير حقيقي في الأدوات التحليلية لمشروع ستة سيجما Six Sigma:  
 أ- صح .  
 ب- خطأ .
- ٢٠- النطل أو الراعي هو الشخص الذي يقوم بتحري فرص التغيير المؤثرة طوال الوقت ، ثم يقوم بتطبيقها واستخدامها لتحقيق النتائج:  
 أ- صح .  
 ب- خطأ .

### السؤال الثالث : تناول بالشرح ما يلي :

- ١- أبعاد الجودة مع تعريف كل بعد .
- ٢- أهداف إدارة الجودة الشاملة .
- ٣- العناصر الأساسية لدخل التكامل بين أسلوبي BSC & SS (الرسم التوضيحي فقط) .
- ٤- أثر كل من منهجية (DAMIC) ونظم إدارة المعرفة على رضا العملاء والأرباح في المنظمة (الرسم التوضيحي فقط) .
- ٥- الهيكل التنظيمي لفريق عمل ستة سيجما Six Sigma ( الرسم التوضيحي فقط) .

### السؤال الرابع :

في عملية تفتيش على الخدوش في نوع من العدسات حصلت على البيانات التالية عن إنتاج الأسبوع الأخير.

رقم العينة	عدد مفردات العينة (عدسات)	عدد العدسات المعيبة	رقم العينة	عدد مفردات العينة (عدسات)	عدد العدسات المعيبة
١	٣٠	٥	١١	٣٠	٥
٢	٣٠	٤	١٢	٣٠	٧
٣	٣٠	٤	١٣	٣٠	٤
٤	٣٠	٥	١٤	٣٠	٥
٥	٣٠	٧	١٥	٣٠	٤
٦	٣٠	٤	١٦	٣٠	٥
٧	٣٠	٥	١٧	٣٠	٦
٨	٣٠	٦	١٨	٣٠	٧
٩	٣٠	٤	١٩	٣٠	٨
١٠	٣٠	٥	٢٠	٣٠	٩

### المطلوب :

- ١- حساب متوسط نسب العينات ، والانحراف المعياري لمتوسط نسب العينات .
- ٢- رسم خرائط النسبة للعينات .
- ٣- هل العملية الإنتاجية تخضع للسيطرة أم لا ؟
- ٤- وفي هذا الأسبوع تم سحب عينتين كل منها من ٣٠ مفردة ووجد أن هناك ٩ عدسات معيبة في العينة الأولى، ١٠ عدسات في العينة الثانية فهل تعتبر كمدير للعمليات أن التشغيل هذا الأسبوع تحت السيطرة ؟