إدارة البرامج الأكاديمية قسم القياس والتقويم	جامعة السودان المفتوحة	برنامج: العلـــوم الإداريـــة امتحان الفصل الدراسي: السابع (إدارة أعمال) مايو 2012م
المقرر:إدارة الجودة الشاملة	الإجابة على كراسة الإجابة	الزمن: 3 ساعات
عدد الأسئلة: 4	الدرجة الكلية: 80	عدد صفحات ورقة الأسئلة: 2

أجب عن جميع الأسئلة

السؤال الأول — 10 درجات

ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة و علامة (×) أمام العبارة الخطأ:

1) يتسم المنهج الكلاسيكي في الإدارة بالتركيز على المجالات الفنية للكفاءة . ( )
2) تعتبر نظرية (×) أفضل نظرية لتحفيز العاملين . ( )
3) تستخدم كلمة الجودة لتشير إلى التميز في السلعة فقط. ( )
4) يعرف مصطلح الضبط أو الرقابة بأنه عملية التفويض للسلطة. ( )
5) الرؤيا هي الحلم الذي ترغب المؤسسة بالوصول إليه. ( )
6) أول عمل يجب القيام به في ظل الجودة هو معرفة احتياجات العامل. ( )
7) العملية (Process) تتضمن تحويل المخرجات إلى مدخلات . ( )
8) المواصفة العالمية للتقييس هي التي تحددها الاحتياجات التي يجب أن تطابق المنتج. ( )
9) مواصفة الآيزو 9000 تختص بالتصميم والتطوير والإنتاج. ( )
10) مواصفة آيزو 14,000 هي التي تختص بالبيئة. ( )

السؤال الثاني — 10 درجات

ضع القائمة (أ) مع ما يناسبها في القائمة (ب)

القائمة (أ)	القائمة (ب)
1) نظرية (Y).	1) مطابقة الاحتياجات.
2) نظرية (Z).	2) اختيار غايات المنظمة.
3) قليب كروسبي(Craspy).	3)تحقيق رغبات المستهلك.
4) جونسون Johnson.	4)الجودة تبدأ بالعزيمة والإصرار.
5) إدواد دمنج .	5)شروط الاستخدام للمنتج.
6) الخصائص الجمالية للجودة.	6)الولاء المؤسسي.
7) الخصائص الأدائية للجودة.	7)الشكل، النوع.
8) التخطيط الإستراتيجي.	8) التنفيذ من أعلى إلى أسفل.
9) إعادة هندسة الأعمال.	9)إسعاد الزبائن.
10) خدمات ما بعد البيع.	10) الرقابة الذاتية الحقيقية.

السؤال الثالث — 35 درجة

أجب بعبارات مناسبة:

1) اذكر أربعاً من الخصائص العامة لنظم إدارة الجودة.
2) اذكر أربعة من أساليب بحوث التسويق.
3) تحدث عن مكونات الثقافة في أي منظمة.
4) اذكر متطلبات قيادة الجودة الفعَالة.
5) تحدث عن أسباب إجراء المفاصلة المعيارية(bench making).

السؤال الرابع — 25 درجة

بالرسم والتحليل: تحدث عن نموذج جائزة دمنج للجودة الشاملة.

والله الموفق