

امتحان الدورة العادية في مقياس إدارة الجودة (2023)

السؤال الأول: أجب عن الأسئلة التالية باختصار. (5 نقاط)

- 1- الفرق بين الجودة والنوعية؟ ^{0.5} النوعية: من تلبية بالخصائص الخارجية للمنتج أو الخدمة. أما
الجودة: من تلبية بالخصائص الداخلية للمنتج أو الخدمة.
- 2- الفرق بين الصفات والمواصفات القياسية؟ ^{0.5} الصفات هي الخصائص أو المميزات التي تتميز بها المنتج
أما المواصفات القياسية هي وثيقة توضع من طرف منظمة تقيس وتقرر بها تضع قواعد لضمان النظام
- 3- الفرق بين المطالب والمتطلبات؟ ^{0.5} المطالب هي الأهداف والكائنات والبرامج والبرامج
والتوقعات أما المتطلبات تخص النظام وهي بنود وفصول النظام.
- 4- الفرق بين الحاجات والرغبات؟ ^{0.5} الحاجات هي نقص لدى الزبون بسبب له القلق أما
الرغبات هي نقص لدى الزبون ولا بسبب له القلق.
- 5- الفرق بين الفحص والضبط؟ ^{0.5} الفحص يخص المنتج ويكون بعد الإنتاج أما الضبط
يخص العمليات ويتم خلال الإنتاج.

السؤال الثاني: ضع علامة X أمام الإجابة أو الإجابات الصحيحة. (5 نقاط)

- 1- التدقيق هو: ⁴ رقابة لعمليات المؤسسة. مراجعة لأنشطة المؤسسة. فحص منهجي للنظام.
- 2- تشمل عجلة دومينغ: ⁴ التخطيط والفحص والتحسين. التخطيط والرقابة والتحسين. التخطيط والتنفيذ والفحص والتصرف.
- 3- الجودة الشاملة هي: ¹ كل وظائف المؤسسة، كل أفرادها، جميع المواصفات العالمية. الزبائن والمواصفات والوظائف. كل وظائف المؤسسة، كل المواصفات العالمية، الزبون بنوعيه، أنواع المنتج، كل وظائفها.
- 4- توجيه الجودة يشمل: ⁴ الاتصال والتحفيز والتنظيم. التحفيز والاتصال والقيادة. القيادة والاتصال والتحفيز والتدريب.
- 5- العوامل المؤثرة في الجودة هي: ⁴ العمال، الإدارة، رأس المال. العنصر البشري، رأس المال، الإدارة. الزبائن، رأس المال، الإدارة.

السؤال الثالث: (10 نقاط)

يتم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في عدة مستويات.
ما المقصود بمصطلح المستويات؟
اشرح مستويات إدارة الجودة الشاملة.

في أي مستوى يمكن ادراج المؤسسات الجزائرية المتحصلة على شهادة الايزو 9001؟

- 1) المستويات هي: المستوى الأول (عدم الإلتزام) وهذا المستوى لا تسلك خطوط طويلة المدى لتحسين المنتج، وهي لا تلتزم بتطبيق إدارة الجودة الشاملة وهي:
 - 1) وضع قواعد وخطط رسمية، أي تسريعها نحو النتائج الإيجابية.
 - 1) المستوى الثاني (المتدفعين) وهذا المستوى لا تكثف لتحسين الجودة ويتم الإلتزام باستخدام أساليب إدارة الجودة الشاملة استجابة لطلبات الزبائن.
 - 1) المستوى الثالث (المحسنين) وهذا يتم إدارة المؤسسة في الإلتزام الصحيح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة لكن ليس في كل الجوانب، وهي حازات عن رؤية لصحوبات التحسين.
 - 1) المستوى الخامس (الجامعين) على الجوانب، وهذا المستوى وصلت إلى مرحلة النضج في تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأصبحت ثقافة الجودة والتحسين أطبق من جزء من المؤسسة.
 - 1) المستوى السادس (التميز العاطس) وهذا يتمثل المؤسسة بتكامل التحسين واستراتيجية المؤسسة لتحقيق رفح الزبون، هذا الأخير هدف كل فرد بالمؤسسة.

وه بناء على ما سبق، يمكن ادراج المؤسسات الجزائرية المتحصلة على شهادة الايزو 9001 ضمن المستوى الرابع (المحسنين) لأنها في الإلتزام الصحيح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ولم تحصل بعد على الجوائز.