

امتحان الدورة العادية في مقياس إدارة الجودة الشاملة (جانفي 2025)السؤال الأول: اشرح المصطلحات التالية: (4 نقاط)

- الايزو 9000: هي مواصفات عالمية خاصة بنظام إدارة الجودة.
- الايزو 9001: هي متطلبات أو شروط خاصة بنظام إدارة الجودة.
- المطالب: تخص الزبون وهي الأهداف التي يجب أن تكون التوقعات.
- المتطلبات: تخص النظام وهي شروط وفصول النظام.
- الصفات: هي الخصائص والمميزات المرتبطة بالمنتج أو الخدمة.
- المواصفات: هي وثيقة تصفها منظمة اعترفت بها المجتمع كقواعد لضمان النظام.
- التوثيق: هو توثيق أي معلومة مكتوبة أو مسجلة تصف النظام وتشرحه.
- التدقيق: هو فحص منهجي للنظام.

السؤال الثاني: ضع علامة X أمام الإجابة أو الإجابات الصحيحة. (8 نقاط)

1- تظهر الفجوة الأولى في نموذج الفجوات بسبب الاختلاف بين: 4- تتمثل المميزات التشغيلية للمنتج في:

- ☐ اعتقاد الإدارة بأنها رغبات والأداء الفعلي للمؤسسة.
- ☒ 1 رغبات الزبائن واعتقاد الإدارة بأنها رغبات.
- ☐ الأداء الفعلي للمؤسسة والمواصفات المحددة للجودة.
- ☒ 1 مميزات تقنية واقتصادية.
- ☐ درجة الوفاء والصيانة والأمن والتشغيل.
- ☐ مميزات نفسية وحسية وجمالية.

2- تتضمن تكاليف الوقاية المتعلقة بالجودة:

- ☒ 1 تشخيص الجودة.
- ☐ تكاليف المعايير.
- ☐ شكاوي الزبائن.
- ☒ 1 مسؤولياتها ودورها.
- ☐ ضمان الجودة.
- ☐ تحديد السلطات والمسؤوليات.

3- يهدف مخطط إيشيكاوا الى تحديد:

- ☐ الحدود الدنيا والعليا للمشكلة.
- ☐ نقاط الانتشار على الشكل.
- ☒ 1 أسباب المشكلة وأثرها.
- ☐ استقرار المورد والجودة والتسليم.
- ☐ توفير المواد والثقة والابتكار.
- ☐ الوقت والموقع الجغرافي والجودة.

7- التدقيق هو:

- ☐ رقابة لعمليات المؤسسة.
- ☐ مراجعة لأنشطة المؤسسة.
- ☒ 1 فحص منهجي للنظام.
- ☐ تحسين جودة الخدمات.
- ☒ 1 التسجيل.
- ☐ إرضاء الزبون.

8- تستخدم مواصفات الايزو 9000 في:

..... اقلب الورقة

السؤال الثالث: (8 نقاط)

تمثل إدارة الجودة الشاملة أرقى أنواع نظم الجودة المطبقة في العالم، إلا أن بعض المؤسسات تطبق أنظمة الايزو مثل الايزو 9001 للحصول على الشهادة، باعتبار هذه الأخيرة مطلبا تجاريا وشرطا أساسيا للمنافسة في ظل الاتفاقيات الدولية. عرف كلا النظامين مع توضيح العلاقة بينهما.

1- تعريف نظام الايزو 9001: هو الإطار الخاص بنظام إدارة الجودة ويهتم البنى التحتية والموارد المستخدمة.

2- تعريف إدارة الجودة الشاملة: هي فلسفة ومنهجية شاملة ومختلطة، وهو من أرق نظم الجودة. إدارة هي عملية تخطيط، تنظيم، توجيه، مراقبة، تحسين، الجودة من أجل تحقيق رضا الزبون، الصيانة في كل فرد ومستويات ومختلف المؤثرات مع الزبون من أجل تحقيق الرضا.

3- العلاقة بين الايزو 9001 وإدارة الجودة الشاملة في شكل عناصر مختصرة وفق الجدول الموالي:

أوجه التشابه	أوجه الاختلاف	أوجه التكامل
1- كلا النظامين يحققان هدف رضا الزبون.	1- من حيث هدف تطبيق النظام: إذا كان الهدف هو الحصول على الشهادة فقط طبق الايزو 9001، أما إذا كان لرضا الزبون طبق إدارة الجودة الشاملة.	من أجل تطبيق الايزو 9001 يمكن الوصول إلى إدارة الجودة الشاملة.
	2- من حيث مجال (نطاق) تطبيقه: الايزو 9001 على تطبيقه جزء من المؤسسة (خط انتاجي واحدة...) أما إدارة الجودة الشاملة يجب تطبيقه على كل المؤسسة.	

بالتوفيق