

الإجابة في امتحان الدورة العادية في مقياس إدارة جودة الخدمات (ماي 2025)

السؤال الأول: اشرح المصطلحات التالية: (4 نقاط)

- الجودة المنتظرة: هي الجودة التي يتوقعها الزبون (9.5)
- الجودة المدركة: هي الجودة التي تصل إليها الزبون (9.5)
- الايزو 9000: هي مواصفات عالمية خاصة بنظام إدارة الجودة (9.5)
- الايزو 9001: هي متطلبات أساسية خاصة بنظام إدارة الجودة (9.5)
- التدقيق: هو فحص منهجي للنظام (9.5)
- التوثيق: هو معالومات مكتوبة توضح سياسة تدقيق أو تشرح المصطلحات والأشياء أو النتائج (9.5)
- المصدقية: هي بعد جودة الخدمة لتحل محل الإخلاص في الثقة - العملاء (9.5)
- الموثوقية: توفر في الخدمة وعدم الغاءها أو تأجيلها (9.5)

السؤال الثاني: ضع علامة X أمام الإجابة أو الإجابات الصحيحة. (7 نقاط)

- 1- تلتج فجوة الاتصال عن الاختلاف بين: ☐ اعتقاد الإدارة بانها رغبات والأداء الفعلي للمؤسسة. ☐ رغبات الزبائن واعتقاد الإدارة بانها رغبات. ☒ الخدمة المقدمة وما يتم الترويج عن هذه الخدمة. (1)
- 2- تكاليف المعايير هي عبارة عن: ☐ تكاليف المعيب. ☒ تكاليف التقويم (الكشف والاختبار). (1) ☐ تكاليف الوقاية.
- 3- مستوى الحاصلين عن الجوائز هو: ☒ المستوى الخامس من مستويات إدارة الجودة الشاملة. (1) ☐ المستوى الثاني من مستويات إدارة الجودة الشاملة. ☐ المستوى الرابع من مستويات إدارة الجودة الشاملة.
- 4- يتمثل بعد الاعتمادية في: ☐ أداء الخدمة بدقة. ☐ أداء الخدمة بثقة. ☒ أداء الخدمة بدقة وفي الوقت المحدد. (1)
- 5- تتمثل مرحلة ما بعد التسجيل في: ☐ تدقيق تطبيق نظام الجودة. ☒ الحفاظ على الشهادة. (1) ☐ اختيار وكالة منح الشهادة.
- 6- يجب ان يغطي مجال التسجيل للحصول على شهادة الايزو: ☒ الخدمة فقط. (1) ☒ خط انتاجي واحد. ☐ الخدمة، الخط الإنتاجي وكل وحدات المؤسسة.
- 7- المراقبة الذاتية هي: ☐ أداة كمية تحدد أسباب وأثار مشكلة الجودة. ☐ وسيلة تبين نقاط انتشار وتطور مشكلة الجودة. ☒ أداة نوعية تهدف الى تقليل تكاليف الإصلاح. (1)

..... اقلب الورقة .....

### السؤال الثالث: (9 نقاط)

تعتبر عملية تسجيل نظام الجودة الايزو 9001 والحصول على شهادة المطابقة خطوة هامة للمؤسسة، اشرح مايلي:

- أساليب التسجيل المختلفة.

- مراحل التسجيل.

- في رأيك ماهي أهم التحديات (العراقيل) التي تواجه المؤسسة الخدمية عند تطبيقها لنظام الايزو 9001؟

- \* توجد ثلاثة أساليب تسجيل نظام الجودة الايزو 9001 للحصول على شهادة المطابقة هي:
- أ- الاعتماد كلياً على جهود الذات للقيام بعملية تسجيل المؤسسة (1)
  - ب- الاعتماد على ملاحظتها لاجراء التدقيق الداخلي ثم اللجوء الى طرف ثالث للقيام بالتسجيل (1)
  - ج- الاعتماد كلياً على ملاحظتها في عملية التسجيل (1)

- \* مراحل التسجيل هي:
- 1- مرحلة ما قبل التسجيل: هنا تضع المؤسسة خطة لتكيف نظامها بكونه وفقاً لمتطلبات الايزو 9001 ومن ثم خلال التزام الادارة العليا بتطبيق هذا النظام واختيار مدراء النظام ومجال التسجيل والتوصية الزمنية والمعاداة في الخط.
  - 2- مرحلة التسجيل: الحصول على الشركة وتتم وفق خطوات: اختيار وتعيين مدير التسجيل ثم قبول التسجيل لاجراء عملية التسجيل (1)
  - 3- تدقيق الملائمة: وهو فحص من مخرج لنظام الجودة وتتم خلال اللقاءات مع صاحب القسم والمادة المقسمة في اللقاء الخاص (1)
  - 4- مرحلة ما بعد التسجيل: للحفاظ على الشركة: هنا يتم وضع المتطلبات الى زيارات دورية وفحوصات للحفاظ على الشركة (1)
- \* اهم التحديات التي تواجه المؤسسة الخدمية عند تطبيق نظام الايزو 9001:

- مقاومة التغيير (1.5)
- عدم التزام الادارة العليا (1.5)
- ارتفاع تكاليف تطبيق النظام الجودة (1.5)
- نقص افراد مؤهلين في ادارة التطبيق (1.5)

بالتوفيق