

جامعة باتنة 1

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم الماستر

التاريخ: ماي 2018
المدة: ساعة ونصف

السنة الأولى

تخصص اقتصاد صناعي

الرقابة العادلة في مقياس إدارة الجودة

السؤال الأول: (6 نقاط)

تواجه المؤسسات عدة عقبات خلال عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وضح هذه العقبات ووضح التغيرات المطلوبة لتجاوزها وضمان نجاح تطبيق هذه الإدارة؟

السؤال الثاني: (8 نقاط)

تعتبر عملية تسجيل نظام الجودة والحصول على شهادة المطابقة مرحلة هامة للمؤسسة بعد انتهائها من توثيق النظام وتطبيقه. ما هو التسجيل وما هي أساليبه ووضح مراحل التسجيل للحصول على شهادة الايزو مع الشرح المختصر؟

السؤال الثالث: (6 نقاط)

قارن بإيجاز بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومبادئ نظام إدارة الجودة الايزو 9001:2015.
بالتفصيف

جامعة باتنة 1

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم الماستر

التاريخ: ماي 2018
المدة: ساعة ونصف

السنة الأولى

تخصص اقتصاد صناعي

الرقابة العادلة في مقياس إدارة الجودة

السؤال الأول: (6 نقاط)

تواجه المؤسسات عدة عقبات خلال عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وضح هذه العقبات ووضح التغيرات المطلوبة لتجاوزها وضمان نجاح تطبيق هذه الإدارة؟

السؤال الثاني: (8 نقاط)

تعتبر عملية تسجيل نظام الجودة والحصول على شهادة المطابقة مرحلة هامة للمؤسسة بعد انتهائها من توثيق النظام وتطبيقه. ما هو التسجيل وما هي أساليبه ووضح مراحل التسجيل للحصول على شهادة الايزو مع الشرح المختصر؟

السؤال الثالث: (6 نقاط)

قارن بإيجاز بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومبادئ نظام إدارة الجودة الايزو 9001:2015.
بالتفصيف

الإجابة النموذجية في رقاقة إدارة لقمان إدارة الجودة.

الإجابة على السؤال الأول (6 نقاط):

تواجه اطقوسنان عدة عقبات خلال عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، هذه العقبات هي:

+ العقبات المتعلقة بالقضاء على استرجاعات، منها: فشل الإدارة العليا في اتخاذ تصميم بعد المدى عدم وجود استراتيجية طويلة الأمد ... الخ.

① + العقبات المتعلقة بالإدارة، منها: عدم وجود قيادة قوية وفعالة طوأجهة التحديات، ... الخ.

+ العقبات المتعلقة بالأفراد وأنظمة إدارة رؤساء، منها: نقص التدريب، عدم ملائمة نظم تقييم الأداء وأنظمة مكافأة الأفراد ... الخ.

② + العقبات المتعلقة بالتنظيم، منها: الحواجز بين الأقسام والوظائف وليحاجز هذه العقبات وضمان نجاح تطبيق إدارة لا ينبع من إحداث تحديات، بالطقوس، منها: تقافة الطقوس، الهيكل التنظيمي المتعطل كعاءدة هندسة الجيلين، وضع أنظمة وسائل جديدة ومرنة وتحسن النتائج.

الإجابة على السؤال الثاني (8 نقاط):

تحتبر عملية تحسين نظام الجودة والحصول على الشهادة موسمها مطلع، فالتحسين عملية متقدمة فيها طرق ثلاث غير متزامن لأن نظام إدارة

الطقوسية متواقة مع متطلبات اطقوافه.

وتسابق معاشر (3) لتحسين، بناءً على طرق ثلاث (خارج)؛
واعتماد على ملايين أو الملايين الداخلي في الاتساق مع المتطلبات.

وتحتبر على التحسين والحصول على الشهادة باتباع المراحل التالية:

- مرحلة ما قبل التحسين: حيث تعمق فن الطقوس، ووضع منهجية ورحلة تطبيق لكتيف نظام جودة وفقاً للمطالبات التي يزيد عن 900.

- مرحلة التسجيل للحصول على الشهادة: والتي تم وفقاً لـ المعايير التالية:
 - اختيار اطمئن وكالة منع السرقة (1)
 - قبل اطمئن بأجراء عليه التعميم.
- تتحقق تطبيق نظام الكودة (1).

(1) مرحلة ما بعد التسجيل والمعاشرة على السرقة
الإجابة على السؤال الثالث (6 نقاط)

مقارنة بين مبادئ إدارة الكودة الشاملة ومبادئ نظام الرينو 900

الاختلاف	التساءل	مبادئ إدارة الكودة الشاملة 1 19001 2015
<ul style="list-style-type: none"> - نظام المعلومات والتجزئة الحكمة. - إعداد القرارات اعتماداً على الأدلة. - خمان الكودة. - الوثائق من الأخطاء. 	<ul style="list-style-type: none"> + التركيز على الزبون. + الإدراك الحلياً القائم. + العناصر البشرية. + التجربة المتمرة. + دخل الحليات. + المعاشرة باطورة. + إدارة الحكم. 	<ul style="list-style-type: none"> + التركيز على الزبون. + القناعة. + إشراف المفاز. + صنع الحلول. + التحسين. • إعداد القرارات اعتماداً على الأدلة. + المعاشرة باطورة. + الوثائق من الأخطاء. + خمان الكودة.