

امتحان الدورة العادية في مقياس إدارة جودة الخدمات (ماي 2024)

السؤال الأول: اشرح المصطلحات التالية: (5 نقاط)

- 1- الجودة المنتظرة: هي الجودة التي يُتَظَرَّها الزبون. (05)
- 2- الجودة المرادة: هي الجودة المطلوبة من طرف المؤسسة. (05)
- 3- الايزو 9000: هي مواصفات عالمية خاصة بنظام إدارة الجودة. (05)
- 4- الايزو 9001: هي متطلبات الايزو 9000 وفصول خاصة بنظام إدارة الجودة. (05)
- 5- المطالب: تخص الزبون وهي الأهداف والحاجات والطلبات والوقت. (05)
- 6- المتطلبات: تخص النظام وهي بنود وفصول النظام. (05)
- 7- الصفات: هي الخصائص والخصائص المرتبطة بالمنتج. (05)
- 8- المواصفات: هي وثيقة توضح من طرف منقطة تقسيم معترف بها آف فرع قواعد انضام النظام. (05)

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

- 1- تظهر الفجوة الثالثة في نموذج الفجوات بسبب الاختلاف بين: (7 نقاط)
- 4- يتمثل بعد الاعتمادية في: اعتقاد الإدارة بانها رغبات والأداء الفعلي للمؤسسة. أداء الخدمة بدقة. رغبات الزبائن واعتقاد الإدارة بانها رغبات. أداء الخدمة بثقة. الأداء الفعلي للمؤسسة والمواصفات المحددة للجودة. أداء الخدمة بدقة وفي الوقت المحدد.
- 2- تتضمن تكاليف الكشف والاختبار (التقويم): تشخيص الجودة والصيانة الوقائية. اهتلاك آلات الرقابة وتكاليف المعايرة. شكاوي الزبائن وتكاليف الضمان. 5- تستخدم مواصفات الايزو 9000 في: إرضاء الزبون. التسجيل. تحسين جودة الخدمات.
- 3- تشمل ثلاثية جوران JURAN: فحص، تنظيم ورقابة. تخطيط، فحص وتحسين. تخطيط، رقابة وتحسين.
- 6- يجب ان يغطي مجال التسجيل للحصول على شهادة الايزو: الخدمة فقط. خط انتاجي واحد. الخدمة، الخط الإنتاجي وكل وحدات المؤسسة.
- 7- التدقيق هو: رقابة لعمليات المؤسسة. مراجعة لأنشطة المؤسسة. فحص منهجي للنظام.

..... اقلب الورقة

السؤال الثالث: (9 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 مع التعليل.

1) المستويات هي الخطائص والمزايا التي تتميز بها المؤسسة في انشطتها مع البيئة.

+ شرح مستويات إدارة الجودة الشاملة.

المستوى الأول (عدم الالتزام): هنا المؤسسة لا تمتلك خطا طريقا للمدى التحسين.

2) المستوى الثاني (المشرفين): لا توجد بفلسفة إدارة الجودة الشاملة كما يجب.

المستوى الثالث (المشرفين): حيث تتوفر المؤسسة على إدارة الجودة الشاملة دون وضع قواعد تنظيمية واضحة لها نحو النتائج الإيجابية.

3) المستوى الرابع (المندمجين): تتميز المؤسسة بالضرورة الأكثر لتحسين

4) الجودة بموجب استخدام أساليب إدارة الجودة الشاملة استجابة لمطالب الزبائن.

المستوى الرابع (المحسنين): هنا يتم إدارة المؤسسة في الاتجاه الصحيح لتطبيق

5) إدارة الجودة الشاملة كإستراتيجية لكل جوانب المؤسسة في الاتجاه الصحيح لتطبيق

المستوى الخامس (الكاملين على الجوانب): هنا المؤسسة وصلت إلى مرحلة النضج

6) في تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتوضيح ثقافة المؤسسة والتحسين المستمر في

7) المؤسسة.

المستوى السادس (التحيز العالمي): هنا تتميز المؤسسة بكامل التحسين والامتثال لجميع

8) المؤسسة لتحقيق رضا الزبائن، هذا الأخير هو في كل فرد بالمؤسسة.

+ بناء على ما سبق، يمكن ادراج المؤسسات الجزائرية المتحصلة على شهادة

9) الايزو 9001 ضمن المستوى الرابع (المحسنين) لأنها في اتجاه الصحيح لتطبيق

إدارة الجودة الشاملة ولم تحصل بعد على الجوائز.

بالتوفيق