

جامعة 8 ماي 1945 قالمة  
كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية  
قسم العلوم الاقتصادية

السنة الثانية ماستر اقتصاد نقدي ومالي

امتحان السداسي الأول في مقياس إدارة الجودة الشاملة بتاريخ 2025/01/19 المدة: ساعتين

الأسئلة

السؤال الأول:

- أ. لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة لابد من توفر عدة متطلبات أساسية، منها إشراك العاملين وتدريبهم، كيف ذلك؟ 2ن
- ب. تعد مرحلة الإعداد أول مرحلة للتحويل إلى إدارة الجودة الشاملة، ماهي النشاطات التي تتطلبها هذه المرحلة؟ 3ن
- ج. تتكون ثلاثية جوران من ثلاث عناصر رئيسية اذكرها دون شرح؟ 1,5ن
- د. تشمل سلسلة مواصفات ISO 9000 إصدار سنة 1994 أربعة مستويات، اذكرها مع شرح دقيق ومختصر؟ 4ن
- هـ. حدّد أهم الاختلافات بين إدارة الجودة الشاملة و ISO 9000 ؟ 3ن

السؤال الثاني: 6,5 ن

- هناك العديد من الأدوات التي تستخدم لضمان تحسين الجودة في جميع جوانب العمليات والأنشطة داخل المنظمة، وتعرف بأدوات إدارة الجودة الشاملة، من بينها أداة العصف الذهني.
- اشرح هذه الأداة مع إبراز أهميتها في إدارة الجودة الشاملة؟
  - اذكر أهم الخطوات التي يقوم عليها العصف الذهني؟
  - حسب رأيك ما هي الأخطاء التي يؤدي ارتكابها إلى فشل أداة العصف الذهني في تحقيق الأهداف المرجوة منها؟

حظ موفق للجميع

أستاذة المقياس: د حنان شريط

جامعة 8 ماي 1945 قالمة  
كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية  
قسم العلوم الاقتصادية

السنة الثانية ماستر اقتصاد نقدي ومالي

الإجابة النموذجية لامتحان السداسي الأول في مقياس إدارة الجودة الشاملة

**السؤال الأول:**

أ. لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة لابد من توفر عدة متطلبات أساسية، منها إشراك العاملين وتدريبهم، إذ تتطلب إدارة الجودة الشاملة: **2ن**

- تعليم وتدريب العاملين على أساليب وأدوات الجودة

- تحسين نظام الحوافز (ماديا ومعنويا)

- تشجيع العاملين على روح الإبداع والبتكار والتطوير المستمر

- تشجيع روح التعاون الجماعي والمشاركة بين جميع أفراد المنظمة

ب. تعد مرحلة الإعداد أول مرحلة للتحويل إلى إدارة الجودة الشاملة، تتمثل النشاطات التي تتطلبها هذه المرحلة في:

**3ن**

- اتخاذ قرار تطبيق إدارة الجودة الشاملة من قبل الإدارة العليا

- تشكيل مجلس الجودة الذي يضم في عضويته أعضاء من الإدارة العليا

- تدريب مجلس الجودة والمدراء الرئيسيين على أسلوب إدارة الجودة الشاملة

- تحديد أهداف المنظمة من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة

- بناء فرق العمل في الأقسام المختلفة مع إعطائها الصلاحيات اللازمة

- وضع أسس قياس الرضا الوظيفي للعاملين ورضا العملاء

ج. تتكون ثلاثية جوران من ثلاث عناصر رئيسية هي: **1,5ن**

تخطيط الجودة، الرقابة على الجودة، تحسين الجودة

د. تشمل سلسلة مواصفات ISO 9000 إصدار سنة 1994 أربعة مستويات، هي: **4ن**

**ISO 9001**: تعتبر أكثر المواصفات شمولا وتطبق على المنظمات التي تتعامل مع المنتج منذ تصميمه إلى غاية

خدمات ما بعد البيع (الإنتاج، التوزيع، التركيب، التصميم، الفحص والاختبار، الخدمة)

**ISO 9002**: تغطي هذه المواصفة جميع المجالات المذكورة سابقا ماعدا التصميم

**ISO 9003**: تغطي هذه المواصفة النشاطات المتعلقة بضمان الجودة في عملية الفحص والاختبار النهائي

**ISO 9004**: تتضمن التوجيهات والإرشادات الواجب على المنظمة اتباعها للحصول على شهادة إيزو 9001،

9002، 9003

هـ. تحديد أهم الاختلافات بين إدارة الجودة الشاملة و ISO 9000 : **3ن**

<u>Iso 9000</u>	<u>إدارة الجودة الشاملة</u>
نظام الجودة يقوم على مواصفات دولية مكتوبة وموثقة	فلسفة إدارية شاملة تقوم على التغيير الجذري في المنظمة لتحقيق أعلى جودة في المخرجات (إدارة الجودة من منظور شامل)
يمكن تطبيقها على بعض الإدارات والأقسام فقط وتركز على العمليات الموثقة فقط	تشمل كافة أقسام المنظمة وموظفيها
المنظمة الحاصلة على شهادة الأيزو مقيدة بمعايير ومقاييس دولية يجب أن تلتزم بها	في ظل إدارة الجودة الشاملة، المنظمة لها حرية غير مقيدة
تمنح شهادة المطابقة عند استقاء المعايير والمتطلبات	لا توجد شهادة بل مجرد فلسفة يمكن تطبيقها
توثيق العمليات والمراجعة الدورية	مجموعة من الأدوات للتحسين المستمر واكتشاف الأخطاء ومعالجتها

### السؤال الثاني: 6,5 ن

هناك العديد من الأدوات التي تستخدم لضمان تحسين الجودة في جميع جوانب العمليات والأنشطة داخل المنظمة، وتعرف بأدوات إدارة الجودة الشاملة، من بينها أداة العصف الذهني.

أ. شرح هذه الأداة: يتم تنظيم جلسات حوار ومشاركة حرة وطوعية من قبل المشاركين في تقديم الأفكار التي يمكن أن تساهم في تحسين الجودة، تستخدم هذه الأداة للحصول على أكبر قدر من الأفكار والمقترحات الإبداعية عن طريق عرض المشكلة أمام جميع المشاركين ومن ثم السماح لهم بإبداء آرائهم حولها. **1.5 ن**

أهميتها في إدارة الجودة الشاملة: تشجيع الإبداع والابتكار، تحفيز المشاركة الجماعية والعمل الجماعي، تحقيق التحسين المستمر، تعزيز التفاعل والتعاون بين مختلف أقسام المنظمة **1 ن**

ب. ذكر أهم الخطوات التي يقوم عليها العصف الذهني: **2.5 ن**

✓ تحديد المشكلة أو الهدف

✓ عرض المشكلة من قبل قائد الفريق

✓ توليد الأفكار (مشاركة الجميع بأفكارهم)

✓ تصنيف الأفكار (تصفية الأفكار وتحديد الأكثر ملائمة منها)

✓ وضع خطة لتنفيذ الحلول وإجراء التغييرات المناسبة

ج. الأخطاء التي يؤدي ارتكابها إلى فشل أداة العصف الذهني في تحقيق الأهداف المرجوة منها هي: **1.5 ن**

✓ انتقاد الأفكار

✓ تضييع الوقت

✓ عدم التحديد السليم للمشكلة

✓ عدم تسجيل كل الأفكار (إهمال بعض الأفكار والتركيز على أخرى)

✓ عدم جدية المشاركين

