

أستاذ المقياس: عيساوي فلة

المستوى: السنة الثانية ماستر
التخصص: علم النفس العمل و التنظيم
السداسي: الثالث

امتحان في مقياس: إدارة الجودة
السنة الجامعية: 2024-2023

السؤال الأول: ما المقصود بالمصطلحات التالية؟:

- 1- إدارة الجودة
- 2- الجودة الشاملة
- 3- جودة الخدمة
- 4- الاعتمادية (المعولية)

السؤال الثاني: من خلال ما تناولته في المحاضرات، حدد أول من تناول مفهوم حلقات الجودة، مع ذكر أهم إسهاماته في مجال تطوير الجودة.

السؤال الثالث: حدد أوجه الاختلاف بين الإدارة التقليدية و إدارة الجودة الشاملة في أربعة نقاط.

السؤال الرابع: يمر إعداد سياسة إدارة الجودة الشاملة بمجموعة من المراحل. إشرح المرحلة الثانية منها .

السؤال الخامس: من نماذج تطبيق إدارة الجودة الشاملة ما يعرف بالنموذج الأمريكي. قدم شرحا له.

أستاذ المقياس: عيساوي فلة

المستوى: السنة الثانية ماستر
التخصص: علم النفس العمل و التنظيم
السداسي: الثالث

تحديد سلم التنقيط

الجواب الأول: 4 نقاط

1- إدارة الجودة حسب مواصفات الإيزو 9000 إصدار 2000 هي: نظام إدارة يسمح بتوجيه ورقابة مؤسسة بدلالة الجودة (باقي التعريفات في المحاضرة صحيحة). (نقطة)

2- الجودة الشاملة: هي الجودة في كل عناصر التنظيم وعناصر الإنتاج وكل أقسام المنظمة، ويشترك الجميع في تحديد ما يقدم للعميل، فالجودة الشاملة هي مسؤولية كل فرد في المنظمة (باقي التعريفات في المحاضرة صحيحة). (نقطة)

3- جودة الخدمة: التفوق على توقعات العميل (باقي التعريفات في المحاضرة صحيحة). (نقطة)

4- الاعتمادية (المعولية): وهي احتمالية عمل المنتج دون فشل خلال فترة زمنية محددة ووفق المواصفات المحددة في التصميم الأساسي للمنتج... (نقطة)

الجواب الثاني: 4 نقاط

أول من تناول مفهوم حلقات الجودة: كاورو إيشيكاوا (نقطة)

أهم إسهاماته: خرائط السبب و الأثر، حلقات الجودة، أهمية التعليم و التدريب، اقترح 3 خطوات للجودة وحدد جوانب أساسية للجودة في المؤسسات.

الجواب الثالث: 4 نقاط

أربعة أوجه الاختلاف بين الإدارة التقليدية و إدارة الجودة الشاملة (الهدف، الهيكل التنظيمي وتوزيع السلطة، السياسات و الإجراءات، نظام الحوافز...)

الجواب الرابع: 4 نقاط

شرح أهم ما جاء في المرحلة الثانية (التخطيط).

الجواب الخامس: 4 نقاط

شرح أهم ما جاء في النموذج الأمريكي (مالكوم بالدريج).