سلم تصحيح مقرر إدارة الجودة الشاملة لطلاب السنة الرابعة \ قسم إدارة الأعمال \ دورة فصلية ثانية للعام الدراسي 2024\2025م

اجب عن **اربعه فقط** من بين الأسئلة الأتية

السؤال الأول: تحدث عن نموذج كانوا مع توضيح ذلك بواسطه الرسم **..... (25 درجة)**

الجواب:

يقوم نموذج كانوا بقياس الرضا من حيث ثلاث أنواع:

المتطلبات الأساسية: ..... **(درجتان فقط)**

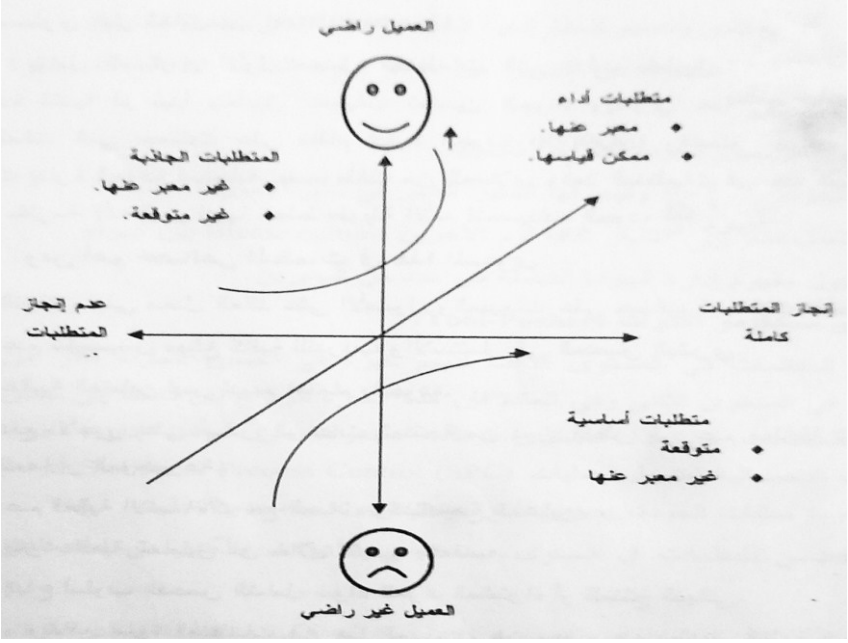
يتوقع ان تكون هذه المتطلبات موجوده في المنتج ومن ثم لا حاجه الى التعبير عنها ..... **(5 درجات فقط)**

متطلبات الأداء: ..... **(درجتان فقط)**

ان مستوى رضا العميل يتناسب طردان مع درجه تلبيه هذه المتطلبات وكلما كانت درجه تلبيه هذه المطالبات عالية كلما كان مستوى الرضا عالي والعكس بالعكس وهذه المتطلبات يطلبها العميل صراحه ..... **(5 درجات فقط)**

المتطلبات الجاذبة: ..... **(درجتان فقط)**

ان هذه المتطلبات تحتل اكبر درجه من التأثير في درجه رضا العميل وهي متطلبات غير معبر عنها من العميل وهي غير متوقعه منه ان بدرجه معينه يعطي العميل درجه اكبر من الرضا الوظيفي. ..... **(5 درجات فقط)**



الرسم: ..... **(4 درجات فقط)**

السؤال الثاني: قارن بين مفهوم اداره الجودة الشاملة من وجهه نظر كل من (ديمنج وجوران) **..... (25 درجة)**

ادوارد ديمنج :

هو مستشار امريكي حاصل على درجه الدكتوراه في الرياضيات والفيزياء كذلك يلقب بالأب الروحي لإدارة الجودة الشاملة.... **(درجتان فقط)**
ويرى ديمنج بان الإدارة هي المسؤولة عن بناء الأنظمة الجيدة بما في ذلك المتعلقة بالجودة ويقول ان 80% من الاخفاق في عدم الوصول للجودة يعود للنظام و 20% يعود للعاملين ..... **(درجتان فقط)**

وابتكر ما يسمى دائرة ديمنج المعروفة ب PDCA أو الرسم ..... **(درجتان فقط)**

وضع ديمنج مجموعه اعمال في عده مجالات ومنها:

- النقاط الأربعة عشر لإدارة الجودة ..... **(درجتان فقط)**
- الامراض السبعة القاتلة ..... **(درجتان فقط)**
- المعوقات الستة عشر ..... **(درجتان فقط)**

سلم تصحيح مقرر إدارة الجودة الشاملة لطلاب السنة الرابعة \ قسم إدارة الأعمال \ دورة فصلية ثانية للعام الدراسي 2024\2025م

جوزيف جوران:

وهو عالم امريكي من اعلام الجودة في الوقت المعاصر وصاحب المقولة المشهورة الجودة الشاملة لا تحدث بالصدفة بل يجب ان يكون مخططا لها ..... **(درجة واحدة فقط)**

ويرى ان الجود يجب ان تقوم مبنيه على مستويين:

الاول: دور المنشاة في تقديم منتج لوجود عالية ..... **(درجتان فقط)**

الثاني: دور الاقسام في ان تقوم بالعمليات الإنتاجية بمستوى جوده مرتفع ..... **(درجتان فقط)**

هذا ويركز مدخل جوران على ثلاث عمليات اساسيه خاصه بالجودة وهي:

- الرقابة على الجودة ..... **(درجة واحدة فقط)**
- عمليه تحسين الجودة ..... **(درجة واحدة فقط)**
- عمليه التخطيط للجودة ..... **(درجة واحدة فقط)**

ويرى جوران الوصول الجودة عالية تطلب

- دراسة الاعراض ..... **(درجة واحدة فقط)**
- تشخيص الاسباب ..... **(درجة واحدة فقط)**
- ووضع العلاج المناسب ..... **(درجة واحدة فقط)**

وانما يميز جوران عن ديمنج ان: ..... **(درجتان فقط)**

جوران: ركز على المستهلك وعرف الجودة بانها الملائمة الاستعمال او الاستخدام

ديمنغ :عرف الجودة بانها المطابقة للمواصفات

السؤال الثالث :عرف مفهوم حلقات الجودة وتحدث عن خصائصها **..... (25 درجة)**

تعريف حلقات الجودة :هي عباره عن مجموعه من العاملين تتطوع لراسه مشكلات العمل وحلها. .... **(7 درجات فقط)**

خصائص حلقات الجودة:

- الانتماء للحلقة هو امر طوعي او اداري بمحضر اراده الافراد من دون اكراه ..... **(درجتان فقط)**
- تحظى الحلقة بدعم مالي ومعنه من الإدارة العليا بالمنظمة ..... **(درجتان فقط)**
- تنعقد الحلقة بشكل دوري وعند الحاجه وخارجي اوقات الدوام الرسمي ..... **(درجتان فقط)**
- يقود اعمال الحلقة منسق يشكل عمله جانبا اشرافيا للتواصل مع افراد الحلقة ..... **(درجتان فقط)**
- يتلقى اعضاء الحلقات مستمرة ومتواصلة في مجال الجودة والرقابة ..... **(درجتان فقط)**
- يتم التأكيد ضمن الحلقة على ضرورة واهميه التطوير الشخصي والقدرات الذاتية لجميع اعطاء الحلقة ..... **(درجتان فقط)**
- يتم اختيار مواضيع التي يتم معالجتها بكل حريه وشفافية ..... **(درجتان فقط)**
- تستمر الحلقة بالتفتيش عن الحلول واستنباطها لان يتم حل المشكلات ويتجاوزها ..... **(درجتان فقط)**
- تروح اعضاء الحلقة بين 4 الى 12 عضوا ينتمون جميعا الى مجال عمل واحد ..... **(درجتان فقط)**

السؤال الرابع: عدد مرتكزات اداره الجودة الشاملة وتحدث عن مرتكز التحسين المستمر **..... (25 درجة)**

- مبدا التركيز على العميل ..... **(درجتان فقط)**
- مرتكز التحسين المستمر ..... **(درجتان فقط)**
- مرتكز القيادة الموجهة (القيادة الداعمة) ..... **(درجتان فقط)**
- مرتكز التخطيط الاستراتيجي ..... **(درجتان فقط)**
- مرتكز مشاركة الافراد العاملين والموردين ..... **(درجتان فقط)**
- مرتكز تمكين العاملين ..... **(درجتان فقط)**
- مرتكز التدريب والتعليم ..... **(درجتان فقط)**

سلم تصحيح مقرر إدارة الجودة الشاملة لطلاب السنة الرابعة \ قسم إدارة الأعمال \ دورة فصلية ثانية للعام الدراسي 2024\2025م

مرتكز التحسين المستمر:

حيث تطلب فلسفه اداره الجودة الشاملة عمليه مستمرة ومتواصلة من التحسين المستمر ..... **(درجة واحدة فقط)**

وان اساس الفلسفة هو انه يمكن تحسين كل جانب من جوانب العملية. ..... **(درجتان فقط)**

فلسفة التحسين المستمر إحدى ركائز إدارة الجودة الشاملة. ..... **(درجتان فقط)**

وتحتاج فلسفه تحسين المستمر الى دعم من الإدارة العليا وتشجيعها من خلال ملح الحوافز المادية والمعنوية ومن ثم يقع على الإدارة العليا مسؤوليه توفير متطلبات نجاح جهود التحسين المستمر. ..... **(درجتان فقط)**

ان هدف عمليات التحسين المستمر والوصول الى درجه الاتقان الكامل ..... **(درجتان فقط)**

كما وانها تهدف الى ايجاد نظام عمل وعمليات موثوق يتم الاعتماد عليه في تحقيق النتائج المرجوة ..... **(درجتان فقط)**

<u>السؤال الخامس:</u> عدد مع الشرح ابعاد توكيد الجودة مع توضيح كل بعد من الابعاد بمثال بسيط **..... (25 درجة)**

أبعاد توكيد الجودة:

- **الاعتمادية او المعولية:** وهي البعد الاساسي للجودة وتعبر عن الفترة الزمنية الطويلة التي يعمل من خلالها المنتج من دون توقف او من دون وجود اعطال ..... **(درجتان فقط)**

مثال عمل السيارة بشكل جيد قبل الدخول الى مركز الصيانة لأول مره ..... **(درجة واحدة فقط)**

- **مستوى الاداء** :هي مجموعه المواصفات التشغيلية للمنتج ..... **(درجتان فقط)**

مثال درجه رضا المستهلك عن مستوى تبريد مكيف سيارتي خلال موسم الصيف الحار ..... **(درجة واحدة فقط)**

- **التطابق:**هي قياس درجه تطابق مواصفات المنتج او الخدمة مع المواصفات المحددة في التصميم الاساسي ..... **(درجتان فقط)**

مثال كان تقوم شركه لتصنيع الغسالات بالتخطيط لوضع معايير اداء الجهاز وتقوم بالتأكد من وجود هذه المعايير بعد انتاج الجهاز ..... **(درجة واحدة فقط)**

- **الجمالية:**هي جمله المعايير الذوقية للأفراد نحو المنتج ولا سيما السلع الكمالية والسلعة الخاصة ..... **(درجتان فقط)**

مثال كتغليف المنتج بشكل جميل وانيق يتميز عن المنافسين ..... **(درجة واحدة فقط)**

- **القدرة على الخدمة :**هي سرعه توفير خدمات الصيانة والاصلاح الضرورية لإعادة الانتاج او الاستخدام بعد العطل.. **(درجتان فقط)**

مثال الكفالة التي تمنحها الشركات الكبرى لمنتجاتها ..... **(درجة واحدة فقط)**

- **العمر الافتراضي المنتج** :هي عدد سنوات الخدمة المتوقعة للمنتج ..... **(درجتان فقط)**

مثال هو العمر التي تعمل فيه جهاز الجوال من بدأيه تصنيعه حتى اهتلاك ..... **(درجة واحدة فقط)**

- **الخصائص الثانوية للمنتج :**هي مجموعه الخصائص غير الاساسية تضاف للمنتج كمجموعه المواصفات الإضافية .. **(درجتان فقط)**

مثال اكسسوارات السيارات ..... **(درجة واحدة فقط)**

- **قدره التحسس بالجودة** :وهي ما يبقى في ذهن المستهلك من تصورات وتخيلات وقناعات عن المنتج من سمعه ودعاية واعلان وغيرها تزيد من قيمه المنتج عند المستهلك ..... **(درجتان فقط)**

مثال شركه مرسيدس كإحدى كبرى الشركات التي تصنع السيارات بجوده عالية ..... **(درجة واحدة فقط)**

ملاحظة عامة: إذا جاء الطالب بمعنى الفقرة أخذ العلامة كاملة.

مدرس المقرر: د. حسام حيدر