

## سلم مقرر إدارة الجودة

امتحان الفصل الثاني للعام الدراسي ٢٠٢٠-٢٠٢١

### السؤال الأول

تكلفة الجودة: هي النفقة المصروفة من قبل المنتج او المحددة من قبل المستخدم او المجتمع والمرافقة مع السلعة او الخدمة  
مجلس الجودة: هو مجموعة من مديري الإدارة الذين يطورون استراتيجية الجودة وتوجيه و دعم تطبيقها  
رقابة الجودة: وظيفة إدارية تقوم على رقابة المواد الخام والسلع المنتجة وتهدف الى منع انتاج الوحدات المعيبة  
الثقافة التنظيمية: مجموعة من القيم والمعتقدات والاتجاهات الرئيسية المشتركة بين الأعضاء التنظيميين

### السؤال الثاني

معايير تقويم ابعاد جودة الخدمة

١. الجدارة بالثقة: أي العهد الذي نأخذه المشروعات الصغيرة على نفسها بتقديم خدمة ذات جودة متميزة تعكس الثقة بها وتحقق ولاء الزبون لها
٢. التأكد من جودة الخدمة: أي المعارف والمهارات والقدرات التي يتمتع بها الموظفون بحيث تعكس ثقة الزبون بها
٣. الاهتمام: توقع الاهتمام العالي المستوى من قبل المشروعات الصغيرة بالزبون الذي يتعامل معها
٤. سرعة تقديم الخدمة: أي السرعة في تلبية احتياجات ورغبات الزبائن
٥. الواقعية: أي تقويم الزبون لفعاليات واردة المشروعات الصغيرة التي يتلقى الخدمة منها

الخطوات المتبعة للحصول على شهادة المطابقة

١. اقتناع إدارة المشروع الصغير ومالكه بضرورة تطبيق نظام الجودة والتزامه
٢. اعداد دليل جودة للمشروعات الصغيرة بشكل يغطي جميع المواصفات المرغوبة
٣. تطبيق محتويات دليل الجودة لفترة زمنية تمتد من ثلاثة الى ستة أشهر
٤. الاتصال بالمنظمات المعتمدة بإصدار الشهادات لاستدراج عروضها ومن ثم اختيار الأنسب
٥. ارسال نسخة من دليل جودة المشروع الصغير الى المنظمة المعتمدة التي تم اختيارها لمعاينته والتأكد من استيفائه للمتطلبات
٦. الكشف على عمليات وملفات ومستندات المشروع الصغير طالب الشهادة من قبل خبراء المنظمة المعتمدة
٧. اصدار شهادة المطابقة او عدم إصدارها لعد استيفاء جميع المتطلبات
٨. الكشف الدوري في حال الحصول على شهادة المطابقة

طرائق تعزيز الموثوقية

١. بناء عناصر متكررة في النظام
٢. زيادة موثوقية المكونات
٣. تحسين ظروف العمل
٤. تنفيذ برنامج الصيانة الوقائية
٥. توفير نظام احتياطي

٦. الإسراع في عملية الإصلاح
٧. عزل مكونات النظام
٨. قبول المخاطرة

### السؤال الثالث

١. فهم المشكلة
٢. كل ماسبق
٣. الخطة المستقبلية
٤. ٩٠٠١
٥. ٩٠٠٤
٦. ٩٠٠٣
٧. لا شئ
٨. لا شئ
٩. قسم واح
١٠. الزامي

### السؤال الرابع

لماذا يجب ان نكمن للجودة المنخفضة في مكان العمل

تكمن الاجابة على هذا السؤال في ان التكاليف العالية للجودة تسبب مشكلات كثيرة ولكن قد تكون النتيجة في صنع سلع صحيحة من المرة الأولى افضل من ان نصحح الأخطاء او نقوم بزيادة الخردة وتكاليف إعادة العمل او الفشل في ميدان العمل ومن غير الممكن أيضا ان نتوقع بان أي سلعة قد تكون خالية تماما من الأعطال . ولكن وفقا لفلسفة الأعطال صفر يجب ان يكافح العمال من اجل الوصول الى هذه الفلسفة كهدف وبرغم ذلك فقد تظهر الكثير من الوحدات والسلع المعيبة تسلم للزبائن لذلك يجب ان يقوم العمال بإنتاج مطابق للمواصفات الموضوعية

ما هي وظيفة الموثوقية في حالة السيارة التي تحتوي على آلاف المكونات والاجزاء

١. اذا امتلكت سيارة قديمة يراودك دائما القلق بالحاجة الى اصلاح شيء ما فيها في كل مرة تقوم بقيادتها
٢. ان السيارة يمكن ان تعمل حتى ولو كان المذياع معطلا او الإضاءة فيها أي ان العناصر ليست جميعها على التوالي لذا ليس من الضروري ان يقود فشل أحد المكونات الى فشل النظام بأكمله وانما قد يكون جزء من النظام حرج او قد لا يكون كذلك
٣. يتعلق بقيام المصممين ببناء عناصر متكررة في النظام لزيادة موثوقيته

خالد ناصر عودة

