CORRIGE-TYPE –Licence Management –

Examen 21 Mai 2025

**نموذج تصحيحي** / **امتحان مادة إدارة الجودة الشاملة**

**سداسي6/ليسانس إدارة الاعمال /21 ماي 2025/**

**1) الجواب 1/ الأول :**

 **ا) 4 ضغوطات خارجية**  تؤثر على جودة الإنتاج و التي **تتعلق بنوع و حجم الصادرات.** **( 3نقاط)**

**اختر 4 ضغوطات خارجية من القائمة الواردة أدناه.**

* معدل الصرف /$/ Dollarدولار =نقد الصادرات و €//Euroالاورو= 60% نقد الاستيرادات.
* تغيير الأسعار : ارتفاع سعر المواد الأولية المحلية المستوردة.
* آثار إمضاء عقد الشراكة ) افريل (2002 بين **ا**لجزائر و الاتحاد الأوروبي =

انخفاض الرسوم الجمركية تدريجيا حتى 2012 أصليا ثم مؤجل إلى 2017 وأخيرا مؤجل إلى 2020.

* تطبيق عقد الشراكة في2021، بشرط من طرف **ا**لجزائر، حماية 992منتوجات صناعية خارجة من المنافسة المباشرة ومقبولة من طرف الاتحاد الأوروبي.
* أثار إمضاء عقد الشراكة في المنطقة العربية للتبادل إعفاء دفع الرسوم الجمركية ابتدأ من 1/1/2008 (ZALE).
* تطبيق عقد الشراكة ابتدأ من 1/1/2010، بشرط من طرف **ا**لجزائر، حماية 1160 منتوجات صناعية وغذائية خارجة من المنافسة المباشرة ومقبولة من طرف الدول المكونة للمنطقة العربية للتبادل الحر.
* المنافسة الخارجية/العالمية = ضرورية تطبيق معايير السعر + المهلة + الجودة + الابتكار.
* رقم الأعمال للتصديرات خاضع إلى رقابة الصرف. استغلال شخصي من طرف المقاول %10 بالعملة الصعبة حتى2011 وثم %20 بعد 2011 حتى2021.
* ضغوطات إدخال السوق الأوروبي = ضرورية تطبيق

ISO 9000+ISO 14000+ISO 22000+Code Barre.

**ب) 4 ضغوطات داخلية تؤثر على جودة الإنتاج و التي** **تتعلق بتسيير سيرورة الانتاج. (3نقاط)**

**اختر 4 ضغوطات داخلية من القائمة الواردة أدناه.**

* ميزانية محدودة=عقلانية التسيير=النجاعة الانتاجية + محاربة التبذير.
* صيانة سيرورة الانتاج/التجهيزات/العتاد/الهياكل.
* مخزون ملائم للمنتوجات (الحرارة، الرطوبة، الضوء..)/قطاع الغيار/مواد أولية.
* حجم الماء محدود (SIDER = استهلاك 460 لتر في الثانية )+انقطاع الكهرباء (ضرورة توفر مولد كهربائي).
* حجم المواد الأولية محدود + مستوردة بالعملة الصعبة (تغير معدل الصرف).
* ضغوطات متعلقة بتطبيق المواصفة ISO 9000 + إدارة الجودة.

**2) الجواب2/ الثاني : إدراكات وأبعاد الجودة** حسب

 GARVIN David Alan **( 4نقاط )**

**ا) إدراكات الجودة**

وفقًا للأمريكي David Alan GARVIN (1952-2016)، يمكننا التفكير في **5 طرق أو تصورات/إدراكات للجودة :**

1) الطريقة المتعالية / العالمية.

2) طريقة التفكير "المرتكزة على المنتوج".

3) طريقة التفكير "المرتكزة على العملاء/ المستخدم".

4) طريقة التفكير "المرتكزة على السيرورة"

5) طريقة التفكير "المرتكزة على نسبة السعر إلى المنفعة".

**ب) أبعاد الجودة**

يعتبر D. A. Garvin من **8 أبعاد لجودة المنتج.**

1. منفعة المستهلك.
2. المعدات /التجهيز.
3. الموثوقية.
4. مطابقة للمعايير والمواصفات.
5. الحفظ (التخزين).
6. خدمات ما بعد البيع.
7. الجماليات.
8. سمعة المؤسسة/ صورة "العلامة التجارية".

**3) الجواب 3/ الثالث** . **( 5نقاط)**

**اختر 3 مبادئ إدارة الجودة من القائمة الواردة أدناه.**

1. **مبدأ توجيه العملاء** **:**

تعتمد المنظمات والمؤسسات على عملائها. لذلك يجب علينا الاستماع/الاصغاء إلى احتياجاتهم الحالية والمستقبلية وفهمها وتسجيلها وتحليلها، وأحيانًا لتلبية متطلباتهم/رغباتهم تحسباً/بتوقع (تفكر المؤسسة لصالح العميل).

1. **مبدأ القيادة الملائمة:**

يجب على المديرين/المسيرين تحديد التوجهات والغرض أو الهدف من المؤسسة (الاستراتيجية تأهيل بالجودة، تطبيق المواصفة ISO 9000، تطبيق إدارة الجودة الشاملة).

يجب أن يخلقوا ويحافظوا على بيئة داخلية (جو، ظروف عمل) يمكن فيها إشراك الموارد البشرية بشكل كامل في تحقيق أهداف الجودة (انتقال من القيادة التقليدية/التيلورية إلى اسلوب المنشط.

1. **مبدأ مشاركة الموظفين / الموارد البشرية :**

ستتيح المشاركة الكاملة للموارد البشرية إمكانية استخدام جميع مهارات/كفاءات الموظفين لتطبيق الجودة العلية / المثلى (الاستعداد لأخذ المبادرة) والابتكار في منصب العمل.

**4) مبدأ التحسين المستمر / كايزن/Kaïzen :**

* "يجب أن يكون التحسين المستمر للأداء الشاملة هدفًا دائمًا للمؤسسة (التخلص من الأعطال/خلل في السير ورات، والآلات، وإدارة الموارد البشرية، والعلاقات / التنسيق، والاتصال، وانخفاض التكاليف الداخلية / الخارجية لعدم الجودة).
* كما أدى البحث عن التميز (الأداء الأمثل) من خلال الجودة إلى زيادة كثافة العمل.
* سيؤدي هذا إلى إجهاد/Stress وضغط نفسي في العمل، من خلال تطوير مرض كاروشي/Karoshy (إجهاد/ Stress-انتحار الموظف).

**4) الجواب 4/ الرابع** . **( 5نقاط)**

**1) تتميز إدارة الجودة الشاملة بشكل خاص بأربعة أهداف :**

1. تحديد الاحتياجات.
2. تصميم استجابات للاحتياجات.
3. تحقيق المنتجات والخدمات المتوقعة وغير المنتظرة.

د) توفير بيئة من الثقة.

**2)**  **تتطلب إدارة الجودة الشاملة 4 سلوكيات خاصة :**

1. الاستماع/الاصغاء (داخلي وخارجي).

 ب) الإبداع (التحسين المستمر/كايزن/Kaïzen + ابتكار).

 ج) الالتزام الصارم للمطابقة (التطبيق الصارم للمعايير ومواصفات الجودة ).

د) الاهتمام بالخدمة (خدمات / احتياجات جديدة / ابتكار).