جامعة باجي مختار عنابة المقياس :ادارة الجودة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير التوقيت :ساعة ونصف

قسم العلوم المالية السنة الاولى ماستر تسويق

الامتحان الجزئي الاول في مقياس ادارة الجودة

الاسئلة :

* اجب بصحيح او خطا :08 نقاط
* تكمن الجودة في ملائمتها لاستخدام المستفيد
* تقوم الجودة المدركة على خصائص موضوعية
* من بين مقاييس الجودة المدركة سمعة المؤسسة
* من بين أهداف الجودة تخفيض المردودات للمبيعات
* عظمة السمكة تحدد لنا سبب المشكلة والنتيجة او الأثر الذي ينتج عنها
* يساعد مخطط باريتو في حل المشكلات و ترتيب المنتج حسب الاكثر مردودا
* العصف الذهني هو سبب رداءة الجودة
* الجودة الشاملة تتمثل في الرقابة على المنتج فقط

السؤال الثاني :اكمل العبارات التالية : 05 نقاط

الكفاءة هي :...................................

الاستجابة هي .................................

تتم الرقابة على المواد الاولية الداخلة من خلال : .....................................

تتم الرقابة على جودة المنتوج من خلال اختبار .........................................

كاورو ايشيكاوا هو مبدع هيكل .........................................

السؤال الثالث :هات مثال مختصر عن كل مجموعة من هذه المجموعات التي تعبر عن الخصائص الذاتية للجودة المدركة :03 نقاط

* المجموعة الأولى قبل الشراء :.....................................
* المجموعة الثانیة عند نقطة الشراء: ...............................
* المجموعة الثالثة بعد الشراء : ......................................

السؤال الرابع :هات هدفين لحلقات الجودة 02 نقاط

السؤال الخامس :هات مثالين عن مخطط باريتو 20/80 في المؤسسة 02 نقاط

بالتوفيق

جامعة باجي مختار عنابة المقياس :ادارة الجودة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير التوقيت :ساعة ونصف

قسم العلوم المالية السنة الاولى ماستر تسويق

الاجابة النموذجية لامتحان ادارة الجودة

الاجوبة : :

الجواب الاول :اجب بصحيح او خطا :08 نقاط

* تكمن الجودة في ملائمتها لاستخدام المستفيد صحيح
* تقوم الجودة المدركة على خصائص موضوعية صحيح
* من بين مقاييس الجودة المدركة سمعة المؤسسة صحيح
* من بين أهداف الجودة تخفيض المردودات للمبيعات صحيح
* عظمة السمكة تحدد لنا سبب المشكلة والنتيجة او الأثر الذي ينتج عنها صحيح
* يساعد مخطط باريتو في حل المشكلات و ترتيب المنتج حسب الاكثر مردودا صحيح
* العصف الذهني هو سبب رداءة الجودة خطا
* الجودة الشاملة تتمثل في الرقابة على المنتج فقط خطا

الجواب الثاني :اكمل العبارات التالية : 05 نقاط

* الكفاءة هي :قدرة العاملين على الاداء الجيد
* الاستجابة هي الرد السريع على ما يريده الزبون
* تتم الرقابة على المواد الاولية الداخلة من خلال : یقوم العمیل نفسه بتورید مواد أو خامات أو أجزاء لیتم استخدمها في إنتاج السلعة المطلوبة. فإن الأمر یحتم الرقابة على هذه المواد للتأكد من جودتها من خلال:
* فحص هذه المواد واختبارها سواء في سجل العمیل أو حین توریدها للشركة.
* المحافظة على هذه المواد وصیانتها لحین الاستخدام و ینص هذا الشرط على ضرورة تسجیل كل ما يطرأ على تلك المواد المقدمة من العمیل سواء عند استخدامها، إصلاحها، تخزینها، تعبئتها، كما ینبغي أن تخضع للتفتیش بعد كل استخدام له
* تتم الرقابة على جودة المنتوج من خلال اختبار مكوناته و اجزائه
* كاورو ايشيكاوا هو مبدع هيكل عظمة السمكة

الجواب الثالث :هات مثال مختصر عن كل مجموعة من هذه المجموعات التي تعبر عن الخصائص الذاتية للجودة المدركة :03 نقاط

* المجموعة الأولى قبل الشراء : تحتوي على صورة المؤسسة، الاسم التجاري، آراء الأصدقاء والمعارف، سمعة المؤسسة.
* المجموعة الثانیة عند نقطة الشراء: تشمل تعلیقات رجال البیع، شروط الضمان، سیاسات الإصلاح.
* المجموعة الثالثة بعد الشراء : تتضمن سهولة التركیب والاستلام، توافر قطع الغیار، خدمات ما بعد البیع.

الجواب الرابع :هات هدفين لحلقات الجودة 02 نقاط

* تحسین كفاءات وقدرات العاملین وتحضیرهم للعمل
* تطویر الجودة ونشر الوعي بها بین العمال.
* تحسین الروح المعنویة للعمال.
* تحسین مشاركة الإدارة في العمل.
* تخفیض التكالیف التي قد تتكبدها المؤسسة أثناء نشاطاتها المتخلفة.
* تحسین الإنتاجیة والمخرجات

الجواب الخامس :هات مثالين عن مخطط باريتو 20/80 في المؤسسة 02 نقاط

* المبيعات: 80٪ من المبيعات المغلقة تأتي من 20٪ من المنتجات ، و 20٪ من العملاء الأكثر ولاء هم الذين يحققون 80٪ من إجمالي الأرباح ، والتي يمكن من خلالها تطوير المزيد من استراتيجيات الأعمال والتسويق بشكل فعال.
* خدمة العملاء: يعتبر أن 20٪ من حالات فشل المنتج تمثل 80٪ من شكاوى العملاء ، لذلك يساعد على تحديد أولويات التحسين الدقيق لتقليل الحوادث.
* مراقبة الإنتاج: يساعد استخدام مخطط باريتو في دراسة 20٪ من العيوب في الإنتاج التي تنتج 80٪ من النتائج السلبية للإجراءات ، مما يساعد على تحديد أولويات برنامج التحسين.
* الموارد البشرية: في مجال التطوير التنظيمي ، يمكن تطبيق قاعدة 80/20 لتحديد مشاكل مثل التغيب لأن 80٪ من حالات الغياب ترجع أساسا إلى 20٪ من المتعاونين.

-