**جامعة محمد بوضياف بالمسيلة**

**كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير**

**قسم العلوم التجارية السنة الجامعية: 2023/2024**

**السنة الأولى ماستر تسويق. أستاذ(ة) المقياس: أ.د.عميش**

**مدة الامتحان: ساعة ونصف**

**إمتحان السداسي الثاني في مقياس إدارة الجودة**

**السؤال الأول: 4ن :** قدم مفهوما موسعا للجودة.

**السؤال الثاني: (7ن) :** إليك البيانات الإحصائية المقدمة من إحدى المؤسسات الاقتصادية المصرفية، الخاصة بعمليات السحب والايداع وتقديم الاستشارات المالية، الجدول التالي يوضح ذلك:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  الأيامالعمليات | **السبت** | **الأحد** | **الاثنين** | **الثلاثاء** | **الأربعاء** | **الخميس** |
| **السحوبات** | **50** | **100** | **30** | **100** | **130** | **30** |
| **الايداعات** | **70** | **50** | **40** | **120** | **160** | **100** |
| **الاستشارات** | **60** | **160** | **150** | **170** | **100** | **100** |

المطلوب: في ضوء " أدوات الجودة"، وحسب رأيك:

1. ما هي الأداة المناسبة لتحسين جودة العمليات المصرفية الآنفة الذكر.
2. ماهي توصياتك استنادا للأداة المختارة؟

**السؤال الثالث: ( 9ن) :** أجب عن إحدى الأسئلة التالية:

* كيف تتم إدارة الجودة وفق مفاهيم " الأيزو"؟
* كيف تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة؟
* ما هي آليات نشر فلسفة التحسين المستمر؟
* كيف يتم كسب ولاء العملاء ؟

**بالتوفيق**

**جامعة محمد بوضياف بالمسيلة**

**كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير**

**قسم العلوم التجارية السنة الجامعية: 2023/2024**

**السنة الأولى ماستر تسويق. أستاذ(ة) المقياس: أ.د.عميش**

**الإجابة النموذجية لامتحان السداسي الثاني في مقياس إدارة الجودة**

**السؤال الأول: 4ن :** قدم مفهوما شاملا للجودة.

* **الجودة لغة:** يرجع مفهوم "**الجودة** " (QUALITAS) إلى الكلمة اللاتينية (QUALITY) "وهي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته، وقديما كانت تعني الدقة والإتقان 1
* **إصطلاحا:** عرفها ديمينج (Deming): بأنها حسن عمل شيء كما ينبغي، ويقصد بذلك تقديم السلع والخدمات بالطريقة الواجب تقديمها به. 1

وتمثل الجودة بمعناها العام إنتاج المؤسسة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة، تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم، وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفا لإنتاج أو تقديم الخدمة وايجاد التميز فيهما. 2

**السؤال الثاني: (6ن) :** إليك البيانات الإحصائية المقدمة من إحدى المؤسسات الاقتصادية المصرفية، الخاصة بعمليات السحب والايداع وتقديم الاستشارات المالية، الجدول التالي يوضح ذلك:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  الأيامالعمليات | السبت  | الأحد  | الاثنين | الثلاثاء | الأربعاء | الخميس | **المجموع** |
| السحوبات | 50 | 100 | 30 | 100 | 130 | 30 | **440** |
| الايداعات | 70 | 50 | 40 | 120 | 150 | 100 | **530** |
| الاستشارات | 60 | 160 | 150 | 170 | 90 | 100 | **730** |
| **المجموع** | **180** | **310** | **220** | **390** | **370** | **230** | **1700** |

**المجاميع 2.5**

المطلوب: في ضوء " أدوات الجودة"، وحسب رأيك:

1. الأداة المناسبة لتحسين جودة العمليات المصرفية الآنفة الذكر هي: **قائمة الفحص: check cheet 1**
2. استنادا للأداة المختارة، ومن خلال الجدول، التوصيات المقدمة هي:
* يجب دعم عملية الاستشارات من خلال ما يلي: 1.25

 تكثيف العمالة، زيادة حجمها الساعي، تخصيص أيام خاصة بهذه العملية.

* تكثيف العمل خلال أيام الثلاثاء وذلك ما يلي: 1.25

تمديد فترة العمل بين الفترة الصباحية والمسائية، تكثيف اليد العاملة في هذا اليوم، الاستعانة باليد العاملة الإضافية

**السؤال الثالث: ( 10ن) :** أجب عن أحد الأسئلة التالية:

* كيف تتم إدارة الجودة وفق مفاهيم " الأيزو": وفق معايير المنظمة العالمية للتقييس.

عن طريق المعايير التي تضعها المنظمة العالمية للتقييس وهي منظمة الايزو

* كيف تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة: اعتمادا على المدخلات والعمليات والمخرجات.

من خلال جودة المؤسسة ككل باعتبارها نظام شامل ومتكامل.

* ما هي آليات نشر فلسفة التحسين المستمر: فلسفة الكايزن.

من خلال التغييرات البسيطة والمستمرة التي تؤدّي إلى إحداث فروقات كبير وإيجابي في المؤسسة

* كيف يتم كسب ولاء العملاء: البحث في رضا وولاء العملاء.

ينطلق ولاء العملاء من تحقيق رضاهم على منتجات وخدمات المؤسسة.