

## إجابات أسئلة الدرس

### السؤال الأول:

الفرق بين الجودة وضبط الجودة:

**الجودة:** هي مجموعة مواصفات المنتج وخصائصه التي تحدد مدى ملاءمته لتحقيق الغرض الذي أنتج من أجله؛ تلبية لرغبات المستهلك المتوقعة وحاجاته.

**ضبط الجودة:** هي عملية مستمرة تبدأ مع بداية الإنتاج، وتنتهي عند المستهلك، وتسعى إلى التحقق من إنتاج المنتجات أو الخدمات وفق المواصفات والمقاييس والمعايير المطلوبة، واستيفائها الشروط المعطاة.

### السؤال الثاني:

تعطى علامة الجودة للسلع المنتجة وفقاً لشروط معينة، تتضمن تطبيق تعليمات وإجراءات معتمدة تبنى أساساً على معايير ومتطلبات دولية. فعند منح منتج معين علامة الجودة الأردنية، فهذا يدل على أن المنتج ونظام الإنتاج مطابقان للمواصفات الفنية والمتطلبات الأخرى التي تحددها مديرية المطابقة التابعة لمؤسسة المواصفات والمقاييس.

### السؤال الثالث:

**الآيزو:** يقصد بهذا المصطلح المنظمة العالمية للتقييس (International Organization for Standardization)، وهو اتحاد عالمي مقره جنيف، ويضم في عضويته أكثر من (90) هيئة تقييس وطنية، وقد جاء اختصاره (ISO) اعتماداً على الكلمة اليونانية (ISOS)، التي تعني (Equal) متساوياً.

أما الهدف من الآيزو فهو وضع نظام إداري وقائي محدد لمنع حالات عدم المطابقة، يشتمل على جميع الشروط والضوابط التي يجب توافرها في المؤسسات؛ لضمان الجودة وكفاءة أداء الأنشطة والعمليات المؤثرة في جودة السلعة أو الخدمة، على نحو يفرضي إلى منتج مطابق للمتطلبات المحددة.

### السؤال الرابع:

إن حصول المنشأة على شهادة الجودة العالمية، يعني أن الأعمال والإجراءات جميعها، التي تؤدي في نهاية المطاف إلى إنتاج سلعة أو خدمة؛ هي إجراءات مكتوبة ومراقبة ومطبقة على نحوٍ فاعل. ومن المفاهيم الخاطئة أن السلعة التي تحمل علامة الأيزو، هي منتج عالي الجودة. وفي حقيقة الأمر فإن هذه العلامة تختص بنظام الإدارة في المؤسسة المنتجة لهذه السلعة، ولا تدل على جودتها.

### السؤال الخامس:

يشجع الطلبة على جمع معلومات عن الموضوع، أو طرح أفكار حوله. وهذا المقترح الآتي للإجابة:

إن خطوات ضبط الجودة التي ينبغي لسعاد اتباعها عند تقديم خدمة صبغ الشعر، هي:

- ضبط جودة المواد الأولية: قراءة التعليمات المدونة على عُكف المواد المراد استخدامها بدقة، والتحقق من نوع الصبغة التي ستستخدم وتقييمها، والتأكد من مطابقتها للمعايير الدولية للصبغات، ومن المكونات داخلها، بحيث تكون نسبة الأمونيا أقل ما يمكن، فضلاً عن اللون، والعلامة التجارية (الماركة)، وتاريخ الإنتاج والإنهاء، وغيرها.
- ضبط جودة عمليات الإنتاج: قبل بدء عملية صبغ الشعر يجب التأكد من أمور عدة، أبرزها:
  - التأكد من عدم تحسس الزبونة من أي نوع من أنواع مواد الصبغ أو مكوناتها.
  - توافر المواد الصحيحة المطلوبة.
  - نظافة الأدوات التي ستستخدم في عملية صبغ الشعر، وخلوها من أي مخلفات لصبغات أخرى.
  - مزج النسب المطلوبة من مادة الأكسجين بالكمية المناسبة من الصبغة.
  - مناسبة الكمية لطول الشعر.
  - استخدام القفايز والمرابيل المناسبة.
  - استخدام المواد اللازمة لحماية ملابس الزبونة.
  - سلامة المؤقت ودقته، وتحديد الوقت المناسب لبقاء الصبغة على الشعر.
  - فحص المنتجات واختبارها: بعد التأكد من الوقت المناسب لبقاء الصبغة على شعر الزبونة، تستخدم حاستا النظر واللمس لفحص لون الصبغة، والبحث عن عيوب

محتملة؛ إذ يتم التأكد من أن الشعر - خاصة الأبيض منه - قد اكتسب اللون المناسب المطلوب، ثم تقرر صاحبة الصالون إذا لبي لون الصبغة رغبتها وحاجتها أم لا.