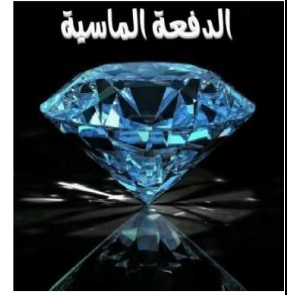


الدفة الماسية



المحاضرة المباشرة الأولى (طلاب)

ملاحظة : الذي باللون الأزرق (البحري) من فهمي، وفي الغالب أنسخه من المحتوى

■ اللون البرتقالي في الشرائح هو عبارة عن تسهيل في فترة المراجعة فقط، ولا نكتفي بقراءتها دون الاطلاع على الباقي. فهي تعتبر مفاتيح.

■ المسائل الرياضية والرموز، نحسن التطبيق على المسائل، لأننا قد نسأل عن المسألة كقانون أو تطبيق (يعني كحل) أو كرموز داخل القانون (مدخولات الرموز داخل القانون).

■ الترتيب مهم في الخطوات والمراحل والإجراءات، لأننا قد نسأل عن المرحلة الأولى أو الثالثة أو الأخيرة....

■ الأشكال الواردة بعضها يستدعي منها التوقف لوجود عدة أفكار داخلها.

■ العناوين الرئيسية تحت عناوين فرعية، فلذلك من المهم تتبع تلك العناوين.

■ أسماء العلماء مهمة جداً، من المهم معرفة مساهمات كل عالم خاصة في الفصل الأول.

مثل :

– إدوارد ديمنج (أبو الجودة)

– فيليب كروسبي Philip Grosby أول من نادى بفكرة العيوب الصفرية Zero

Defects أي (عدم وجود أي خطأ جرّاء العمل الصحيح من المرة الأولى)

- جوران

- كاورو ايشيكافا **Kaora Ishikawa** يعتبر الأب الروحي لحلقات الجودة

- تكلم عن المحاضرات وتقسيمها على الفصول، ١٢ فصل مقسمة على ١٤ محاضرة.
- الأسئلة شاملة لجميع المحاضرات، لا يوجد استثناء لأي فصل.
- بعض النصائح حول المذاكرة، وحول عدم تأخير المذاكرة.

الإجابة عن أسئلة الطلاب :

- الأسئلة موضوعية وليست مقالية.
- الرسم البياني لن يأتي كسؤال (ارسم) ولكن المهم معرفة المعلومات التي بداخل الرسم.
- تحدث عن أسئلة الأعوام السابقة وذكر أنه إذا تيسر لك الحصول على أسئلة الأعوام السابقة فذلك حسن من باب الاطلاع فقط، ولكن أن يكون الاختبار نفس أسئلة الأعوام السابقة هذا من الاستحالة، حيث أن هناك جدة في كل فصل دراسي (يعني أسئلة جديدة).
- سؤال عن تعريف الجودة : ذكر الدكتور أن هناك عدة تعريفات للجودة أسهلها : مطابقة المنتج للمواصفات، وكذلك ملائمة المنتج للاستعمال
- ملاحظة : مدى ملائمة المنتج للإستعمال بغض النظر عن وضع وحالة المنتج هذا تعريف جوران.
- بالنسبة لتعريفات الجودة، المهم معرفة مفاتيح أساسها وربطها باسم العالم لتسهيل حفظها وفهمها.

- من متطلبات إدارة الجودة الشاملة أن يكون هناك التزام من الإدارة العليا ويتدرج بالإدارة الوسطى ثم الإدارة التشغيلية، فلابد من التزام الإدارة العليا.
- سأل عن خصائص المنظمات المترددة، وأسهب الدكتور في ذكر خصائصها.
- المنظمات التي تطبق الجودة تتطلب هيكل تنظيمي (مسطح) بعكس المنظمات التقليدية.

المحاضرة المباشرة الثانية (طلاب)

ملاحظة : الذي باللون الأزرق (البحري) من فهمي، وفي الغالب أنسخه من المحتوى

- فتح المجال لطرح الأسئلة للإستفادة من الوقت
- المعادلات الحسابية مطلوبة.
- بالنسبة للمعادلات الرياضية، المطلوب أن نعرف (٣) أشياء.

❖ كتطبيق : بمعنى يعطينا الدكتور معطيات معينة ويطلب منا تطبيق المعادلة

واستخراج الحل النهائي.

❖ كقانون.

❖ كمدلولات لرموز القانون، مثل : إلى ماذا يشير الرمز في القانون.....؟ يتمثل

القانون ب؟

- تحدث عن أهمية المقرر.

- أسماء العلماء مطلوبة.

- مساهمات العلماء مطلوبة، خاصة ما ورد في الفصل الأول وهم رواد إدارة الجودة مثل :

❖ إدوارد ديمينج (أبو الجودة)

❖ فيليب كروسبي Philip Grosby أول من نادى بفكرة العيوب الصفريه

Zero Defects أي (عدم وجود أي خطأ جرّاء العمل الصحيح من

المره الأولى)

❖ جوران

❖ كاورو ايشيكاوا Kaora Ishikawa يعتبر الأب الروحي لحلقات

الجوده.

- التواريخ ليست مهمة الأهم معرفة العلماء وإسهاماتهم.
- الترتيب مهم في الخطوات والمراحل والإجراءات، لأننا قد نسأل عن المرحلة الأولى أو الثالثة أو الأخيرة....
- الفهم أهم من الحفظ في هذا المقرر.
- اللون البرتقالي في الشرائح هو عبارة عن تسهيل في فترة المراجعة فقط، ولا نكتفي بقراءتها دون الاطلاع على الباقي. فهي تعتبر مفاتيح.
- الأشكال الواردة بعضها يستدعي منها التوقف لوجود عدة أفكار داخلها.
- العناوين الرئيسية تحت عناوين فرعية، فلذلك من المهم تتبع تلك العناوين.
- الأسئلة شاملة لجميع المحاضرات، لا يوجد استثناء لأي فصل.
- مصطلحات اللغة الإنجليزية غير مطلوبة.

- بعض النصائح حول المذاكرة.
- الإطلاع على أسئلة السنوات السابقة لا يفيد لأن الدكتور يقوم في كل فصل بكتابة أسئلة جديدة!!!
- لن يكون هناك تكرار حرفي لأي سؤال من أسئلة الأعوام السابقة.
- تحدث عن شكل الإنتشار.
- لابد من الترتيب في هرم ماسلو.
- مراحل عملية التدريب لابد فيه من الترتيب.

المحاضرة المباشرة الثانية (طالبات)

ترك المجال لإستقبال الأسئلة من الطالبات

سئل عن القوانين التي لم يأتي بتطبيقها بالمحاضرات المسجلة:

التي ليس لها تطبيق المقصود منها معرفة القانون

ممكن أن يأتي قانون أو رموز

هل يوجد شي مهم :

كل الفصول مهمه ومرتبطة ببعضها البعض غير منفصلة لايوجد شئ محذوف

سئل عن طريقته بإحدى العبارات صحيحة أو خاطئة:

هذا يدل ع فهم الطالب فهي تعتمد على الفهم

المحدد باللون البرتقالي:

وحده لا يكفي فهو مفاتيح رئيسية ولا يجب الإعتماد عليه وليس مختصر للمقرر فهو أسلوب للدراسة

الفرق بين هدف المنظمة والرؤية:

الهدف هو الرؤية الرؤية تنبثق من الرسالة

مستويات تبني إدارة الجودة:

١/مستوى غير الملتزمون

٢/مستوى المترددون

٣/مستوى مستخدمو الأدوات

٤/مستوى التحسينات

٥/مستوى رابحو الجوائز

٦/المستوى العالمي

المراحل بالترتيب

التواريخ غير مطالبين فيها

المسائل قد نسأل بتطبيق أو قوانين كرموز (القوانين تحفظ)

المراحل والخطوات مهم حفظها

بالترتيب

الأشكال الفكرة التي تدل عليها مثل الدائرة -المثلث

سئل عن المصطلحات الإنجليزية

كان جوابه مطالبين بالعربية دون الانجليزية

الإدارة الاستراتيجية للجودة:

إدارة الجوده هي إدارة استراتيجية على المدى البعيد

5. تحديد الإستراتيجيات المناسبة

يوجد العديد من الإستراتيجيات التي يمكن أن تتبناها المنظمة في سبيل الوصول لأهدافها ، فهناك :

الإستراتيجيات الهجومية

الموجهه للإهتمام بالظروف الخارجيه للمنظمة مثل فتح فروع جديدة والابتكار ، وتقديم منتجات جديده

الإستراتيجيات الدفاعية

التي تستهدف الإهتمام بالظروف الداخليه للمنظمة مثل التدريب ، وإعادة بناء الهيكل التنظيمي ،

استراتيجيات الإستقرار

التي تتبعها المنظمة في حالة قناعتها بمركزها التنافسي في السوق .

جميع الفصول ممتدة ومتراصة ومهمه

لا يستثنى منها أي فصل

ممكن الاطلاع ع أسئلة السنوات السابقة للفهم والتميز وأن صياغة الأسئلة تتغير

الجودة هو الشغل الشاغل للمنظمات

الفرق بين الاختلافات الإحصائية والانحرافات :

الإحصائية قد تكون البضاعة متشابه وقد تكون مختلفة

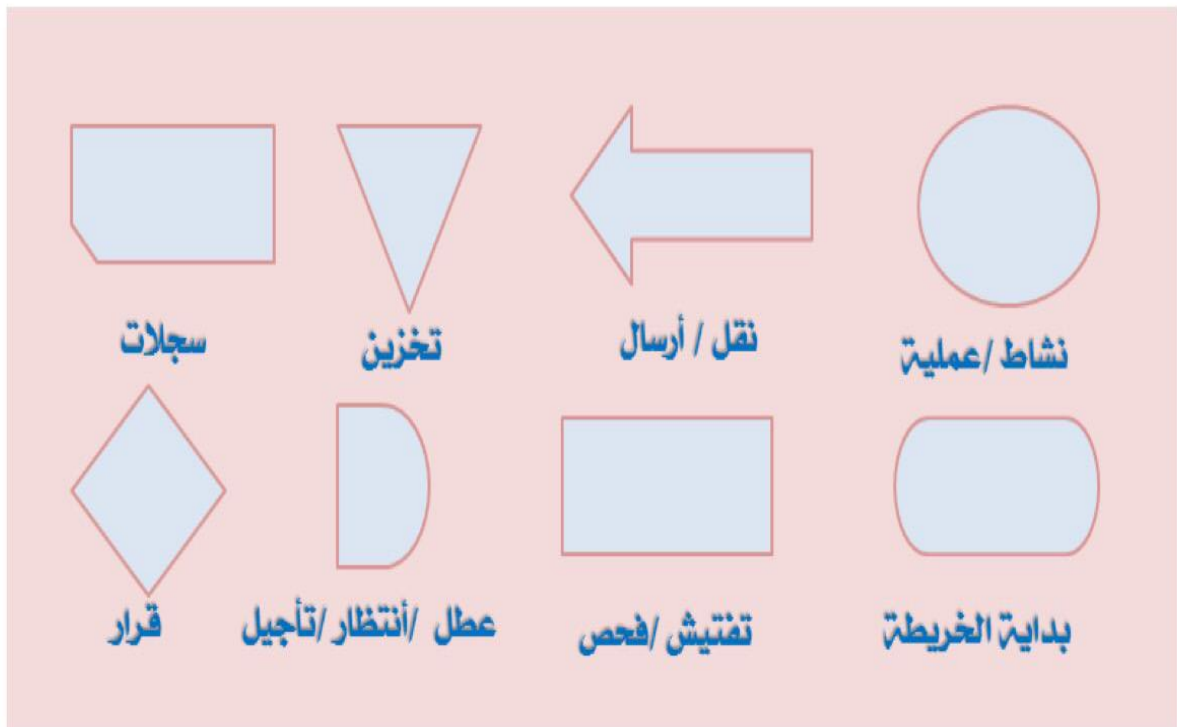
الانحرافات أكثر أهمية بالجودة وهو وجود خلل بالمواصفات

سئل عن الجداول التي تأتي بالمثل :

مطالبين بالفكرة من هذه الجداول

أسماء العلماء مهمه خصوصا الفصل الأول

رموز خريطة تدفق العمليات



مستويات الاستراتيجيات المختلفة

1. إستراتيجية المنظمة

الاستراتيجية العامة للمنظمة التي تضعها الإدارة العليا ولتفترات طويلة المدى ، وتتسم بعمومية الصياغة لكونها تتعلق بالمنظمة ككل ، وتشمل الاستراتيجيات الأخرى . وهناك ثلاث استراتيجيات رئيسية على مستوى المنظمة وهي :

إستراتيجية قيادة التكلفة

التفوق على المنافسين بإنتاج منتجات أقل تكلفه ممكنه من خلال الإستخدام الأمثل للموارد المتاحة وبالتالي فرض أسعار منافسة.

إستراتيجية التميز

التفرد بخصائص معينة في المنتج ذات قيمة عالية بالنسبة إلى العميل . ويمكن بلوغ ذلك من خلال رفع جودة التصميم والإنتاج ، أو ابتكار طرق جديدة للإنتاج أو زيادة سرعة الإستجابة لاحتياجات العميل ، وهنا تقدم المنظمة منتجاتها بأسعار قريبة من أسعار السوق ، وقد تباع بأسعار عالية في السوق .

إستراتيجية التركيز

الاهتمام بفئة محددة من العملاء . ويمكن تصنيف العملاء إلى أقسام بناء على عدة أسس أهمها : الأساس الجغرافي ، ونوع العملاء ، خط الإنتاج .

* تتضمن إستراتيجية التركيز تطبيق إما أسلوب قيادة التكلفة ، أو التميز أو كلاهما على الفئة المستهدفة .

2. إستراتيجيات وحدات الأعمال

تتعلق بصياغة وتنفيذ الخطّة الإستراتيجية المتعلقة بكل وحدة من وحدات الأعمال ، فهي المنظمة متعددة الأقسام والتي تنتج أكثر من منتج واحد ولديها عدة وحدات أعمال ، فإنّ يكون لكل وحدة أعمال إستراتيجيتها الخاصة بها .

تتصف هذه الإستراتيجيات بكونها أكثر تفصيلا من إستراتيجية المنظمة وأكثر قربا من العمليات التشغيلية ، وتغطي عادة فترة متوسطة تتراوح بين سنة وثلاث سنوات .

3. الإستراتيجيات الوظيفية

تظهر على مستوى وظائف المنظمة كالإنتاج ، والتسويق ، والجودة ، والتمويل ، والمشتريات ، والموارد البشرية ، وغيرها ، حيث يكون هناك خطة إستراتيجية لكل من هذه الوظائف . وتتصف هذه الإستراتيجيات بكونها أكثر تفصيلا بالنسبة للإستراتيجيات السابق ذكرها ، وتغطي فترة سنة واحدة أو أقل عادة .

الشروط التي ينبغي توفرها في الأهداف الجيدة SMART

1. محدد : Specific

2. قابل للقياس : Measurable

3. واقعي قابل للتحقيق : Achievable

4. متعلق بنفس الموضوع : Relative

5. ضمن إطار زمني : Time Bound

المحاضرة المباشرة الثالثة (طلاب)

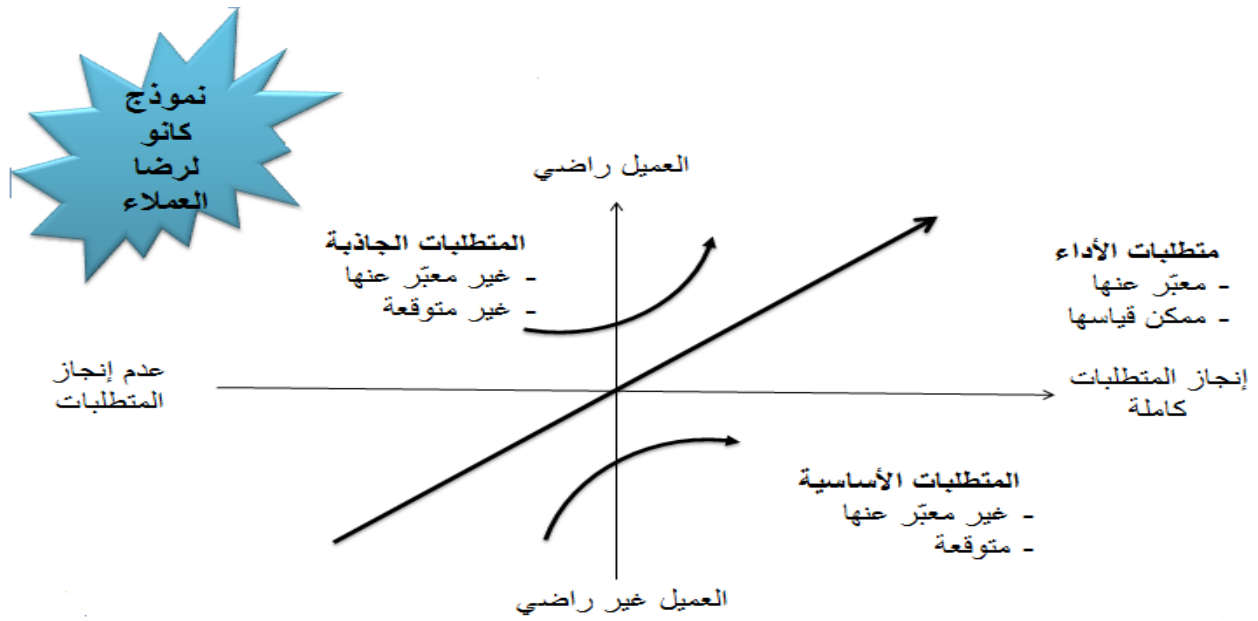
ملاحظة : الذي باللون الأزرق (البحري) من فهمي، وفي الغالب أنسخه من المحتوى

- المسائل الرياضية والرموز، نحسن التطبيق على المسائل، لأننا قد نسأل عن المسألة كقانون أو تطبيق (يعني كحل) أو كرموز داخل القانون (مدخولات الرموز داخل القانون).
- الترتيب مهم في الخطوات والمراحل والإجراءات، لأننا قد نسأل عن المرحلة الأولى أو الثالثة أو الأخيرة....

- الأشكال المهم فيها الفكرة التي تكمن خلف الشكل.
 - العناوين الرئيسية تحت عناوين فرعية، فلذلك من المهم تتبع تلك العناوين.
 - أسماء العلماء مهمة جداً، من المهم معرفة مساهمات كل عالم خاصة في الفصل الأول.
- مثل :

- إدوارد ديمينج (أبو الجودة)
- فيليب كروسبي Philip Grosby أول من نادى بفكرة العيوب الصفرية Zero Defects أي (عدم وجود أي خطأ جرّاء العمل الصحيح من المرة الأولى)
- جوران
- كاورو ايشيكافا Kaora Ishikawa يعتبر الأب الروحي لحلقات الجودة
- التواريخ غير مطلوبة في مساهمات العلماء المطلوبة في الفصل الأول.
- الأسئلة شاملة لجميع المحاضرات، لا يوجد استثناء لأي فصل.

- عدد الأسئلة يختلف من حيث الأهمية النسبية بين الفصول.
- المصطلحات غير مطلوبة.
- لا يوجد سؤال عرف، وإنما السؤال يكون : يشير مفهوم الجودة إلى؟ وهنا ينبغي علينا أن نعرف تعريف الجودة عن طريق معرفة المفاتيح الرئيسية.
- لا أنصح بالاطلاع على أسئلة السنوات السابقة. ☹️
- اللون البرتقالي في الشرائح هو عبارة عن تسهيل في فترة المراجعة فقط، ولا نكتفي بقراءتها دون الاطلاع على الباقي. فهي تعتبر مفاتيح.
- الإنتاجية الكلية : العلاقة بين المخرجات والمدخلات ككل ، والتي تعكس درجة كفاءة استخدام الموارد المتاحة من قبل إدارة المنظمة .
- الكفاءة : تعكس مدى نجاح إدارته في استخدام الموارد المتاحة
- الفعالية: تتعلق بأهداف المنظمة ونتائجها . وتركز على جانب المخرجات فقط من العملية.
- يقسم نموذج كانو لرضا العملاء متطلبات المنتج من حيث مدى تأثيرها في رضا العملاء إلى ثلاثة أنواع وهي :
- المتطلبات الأساسية : يتوقع وجودها في المنتج ، وبالتالي لا حاجة للتعبير عنها ، فإذا لم يتم تلبيتها فإن العميل لن يكون راضي وبالمقابل إذا كانت موجوده (أمر مسلم به) فإن ذلك لن يزيد من مستوى رضا العميل
- متطلبات الأداء : مستوى رضا العميل يتناسب طرديا مع درجة تلبية هذه المتطلبات وهي متطلبات يطلبها العميل صراحة
- المتطلبات الجاذبة : تحتل أكبر درجة من التأثير على درجة رضا العميل ، وهي غير معبر عنها من قبل العميل ، وغير متوقعة من قبل العميل ، والوفاء بهذه المتطلبات يقود على الرضا الأكبر ، وعدم الوفاء بها لن يشعر العميل بعدم الرضا
- تستفيد إدارة المنظمات من تصنيف نموذج كانو لمتطلبات المنتج في كونه يساعد الإدارة على ترتيب أولوياتها فيما يتعلق بتطوير المنتج



المحاضرة المباشرة الثالثة (طالبات)

ذَكَرَ أنه في بعض الشرائح لا ينبغي حفظها بل فهمها
العناوين التي تحتوي على مراحل أو خطوات لابد حفظها بالترتيب
المصطلحات الإنجليزية غير مطالبين فيها
(س) هل المقرر ممكن أن يحتوي على مسائل ولابد من إحضار الآلة الحاسبة :
لابد من إحضار الآلة

طلب منه طرح أسئلة مراجعه:

لن يطرح أسئلة الواجبات تكفي والأسئلة التي تضعها العمادة والرجوع لأسئلة السنوات السابقة
ولكن عدم الاعتماد عليها لأنها تختلف تماما ومستحيل أن تتكرر لأن الصيغة والخيارات تختلف

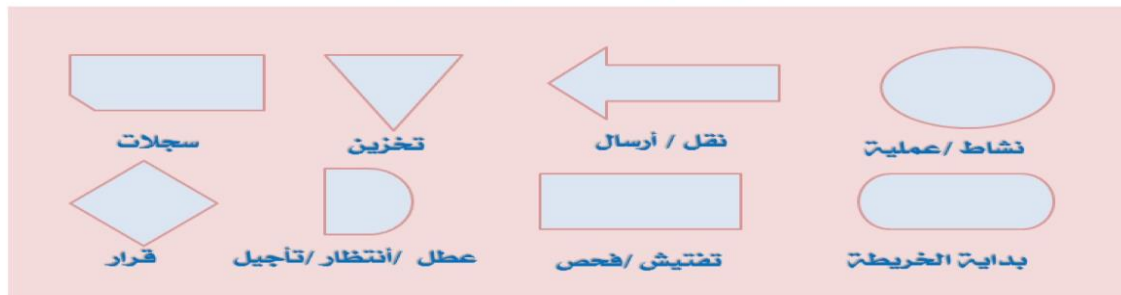
(س) هل المسائل معنا: لأعلم إذا كانت موجودة أو لا

الشكل هل يأتي بالإختبار : لابد من فهمها ولكي توصل الأفكار
خريطة تدفق العمليات :

4. خريطة تدفق العمليات .. Process Flow Chart

تستخدم خرائط تدفق العمليات لتحديد طريقة أداء العمليات وتحليل خطواتها ، وذلك لتحقيق عدة أهداف ،
أهمها : توضيح الصورة أمام العاملين الجدد والقدامى ، وتوحيد طرق العمل ، والمساعدة في تحديد الأماكن التي
يمكن أن تستفيد من مشاريع التحسينات المستمرة توثيق العمليات في نظم إدارة الجودة ، وينبغي على
المعنيين بخرائط تدفق العمليات أن يكون لديهم إلمام بالرموز المستخدمة في الخريطة وإشراكهم في وضعها
مع تخصيص الوقت الكافي لوضعها .

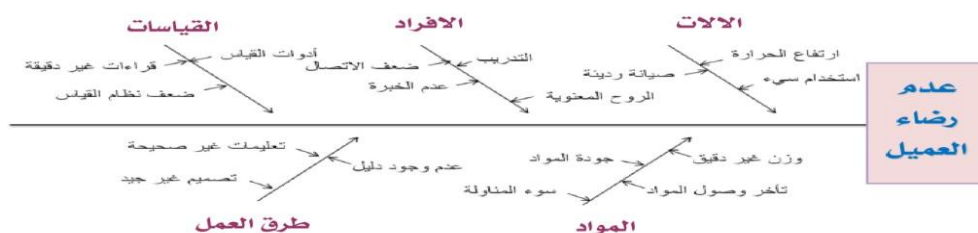
رموز خريطة تدفق العمليات



5. خريطة السبب والأثر .. Cause and Effect Diagram

تسمى خريطة إيشيكاوا ، ويطلق عليها أيضا خريطة حسم السمكة . وتمثل هذه الخريطة أسباب
المشكلة وعلاقتها هذه الأسباب بالمشكلة نفسها ، حيث يتم تحديد الأثر أو المشكلة أولا والتي تصبح
وكأنها رأس السمكة وبعد ذلك يتم رسم خط الوسط والفروع الرئيسة لهذا الخط إذ يوضع عليها الأسباب
الرئيسة للمشكلة . بعدها يتم رسم الفروع الثانوية المتفرعة من الفروع الرئيسة لخط الوسط ووضع
الأسباب الثانوية عليها .

مثال : خريطة السبب والأثر لمشكلة عدم رضا العملاء تجاة الخدمات المقدمة لهم .



وهنا طريقة السؤال على الأشكال

إحدى أدوات الضبط الإحصائي للجودة التي تستخدم لعرض طبيعة العلاقة والإرتباط بين متغيرين بغية تكوين فكرة أولية عن هذه العلاقة ، والتي لا تكون كافية من ناحية إحصائية لمعرفة طبيعة وقوة تلك العلاقة هي:

- أ- شكل الانتشار
- ب- خريطة السبب والأثر
- ج- خريطة تدفق العمليات
- د- قائمة المراجعة

ويأتي دائما بالأشكال المعروفة مثل: المثلث- الدائرة- السهم -المستطيل

وهنا صياغة الأسئلة عن خريطة السبب والأثر

واحدة من العبارات التالية صحيحة حول خريطة السبب والأثر (حرك السمكة) ، وهي:

- أ- من الممكن أن يتفرع عن الأسباب الثانوية تفرعات أخرى
- ب- يتم تحديد الأثر أو المشكلة أولاً والتي تصبح وكأنها ذيل السمكة (كأنها رأس السمكة)
- ج- تتمثل الأسباب الثانوية للمشكلة بالخطوط المتفرعة من الخط الرئيس (الأسباب الرئيسية)
- د- الخطوط المتفرعة من الخطوط الفرعية تمثل الأسباب الرئيسة للمشكلة (الخط الرئيس)

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول خريطة السبب والأثر(حرك السمكة) وهي:

- أ- تعود هذه الخريطة إلى كاورو ايشيكاوا Isihkawa Kaora
- ب- من الممكن أن يتفرع عن الأسباب الثانوية تفرعات أخرى
- ج- يتم تحديد الأثر أو المشكلة أولاً والتي تصبح وكأنها رأس السمكة
- د- تتمثل الأسباب الثانوية للمشكلة بالخطوط المتفرعة من الخط الرئيس (الأسباب الرئيسية)

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول خريطة السبب والأثر(حرك السمكة) وهي:

- أ- الخطوط المتفرعة من الخط الرئيس تمثل الأسباب الرئيسة للمشكلة
- ب- تعود هذه الخريطة إلى كاورو ايشيكاوا
- ج- يتم تحديد الأثر أو المشكلة أولاً وكأنها رأس السمكة
- د- من غير الممكن أن يتفرع عن الأسباب الثانوية تفرعات أخرى (من الممكن)

قام بشرح دالة تاجوتشي

* دالة خسارة الجودة : Quality Loss Function

ركّز جينيتش تاجوتشي Genichi Taguchi على التصميم الجيد للمنتج وتصميم العمليات بشكل جيد يكسبها الحصانة ضد أي انحرافات عن الجودة المطلوبة للمنتج .

كما وقد اهتم تاجوتشي بالبيئة الخارجية وقياس جودة المنتج من وجهة نظر العملاء ، فالجودة تؤثر على المجتمع إما على شكل عوائد أو على شكل خسارة يعاني منها المجتمع ، وهذه الخسارة لا تقتصر فقط على خسارة الشركة نتيجة تكلفة العادم أو إعادة العمل أو الكفالة ولكنها تشمل كذلك خسارة المجتمع ممثلة في إضاعة الوقت والجهد ، وعدم رضا العميل عن أداء المنتج ، وفقدان ثقته فيه ،

وضع تاجوتشي دالة لقياس خسارة المجتمع بسبب المنتج غير الجيد ، أو الذي يعكس انحرافا عن المواصفات الموضوعه . وتشير هذه الدالة إلى أن تخفيض حجم التذبذب حول الهدف يؤدي إلى تقليل خساره وبالتالي تحسين الجودة.

مثال : لتوضيح الأساس الذي قامت عليه طريقة تاجوتشي

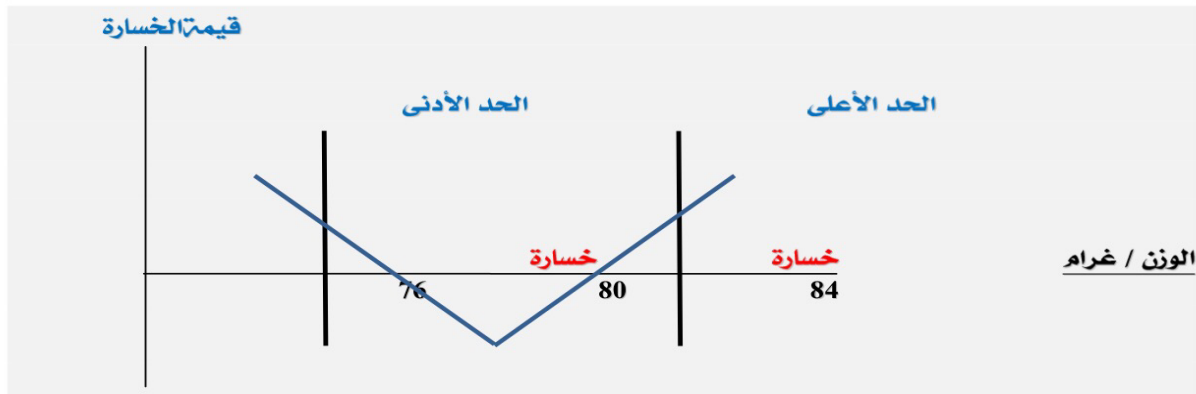
شركة إنتاج ورق التصوير

الوزن المثالي : 80 غرام

الانحرافات المقبولة : ± 4

تركز الطريقة التقليدية على أن أي ورقه تنتج بوزن ما بين 76 - 84 غرام هي منتج جيد . ولكن طريقة تاجوتشي تركّز على أن يكون الإنتاج مطابقا للوزن المثالي ، وإن كان هناك أي انحرافات فهو يركز على تقليل هذه الانحرافات إلى أقل قدر ممكن ، وهذا يعني أن الخسائر تزداد كدالة تربيعية كلما كان الإنتاج أبعد عن الوزن المثالي . كما يوضحة الشكل التالي ..

دالة خسارة تاجوتشي



Wael_212

جنون إحساس

MOOON