

ملخص الوحدة الاولى

ملاحظة: هذا التخصص لا يقني عن الكتاب ، حيث الكتاب هو المرجع الاساسي للدراسة

✘ مفهوم الجودة عند العالم (ديمينج Deming):

القدرة على إرضاء حاجات المستهلك

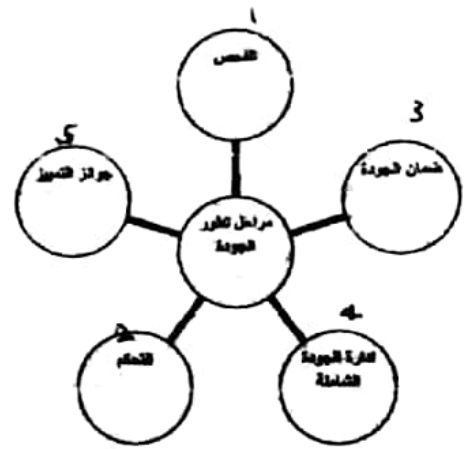
✘ مفهوم الجودة عند العالم (كروسبي Crosby):

مطابقة المنتج للمتطلبات أو المواصفات

✘ مفهوم الجودة عند العالم (جوران Juran):

ملاءمة المنتج للاستعمال أو الغرض

مراحل تطور الجودة :



١. تتس

- القرون الوسطى (القرن ١٣ - ١٩) النظام الحرفي

مرحلة تطور العلامة التجارية

✘ تحولت الإشارة الي يضعها الحرفي على منتجه لتتبع عيوب المنتج الي رمز معبر على السمه للطيبه للحرفي ،

حيث سميت حاليًا (trade mark)

- المرحلة الصناعية (١٨-١٩) كانت في بريطانيا و انتقلت الى امريكا (نظام المصانع و الالات)

عوامل لتحقيق الجودة خلال الثورة الصناعية

١. مهارة العامل ٢. التدقيق ٣. الفحص

التدقيق: تقييم منظم لتحديد مدى مطابقة العمليات والسجلات لمتطلبات معايير معينة

الفحص: مراقبة المنتج او الخدمة للتأكد من مدى مطابقة المنتج او الخدمة للمعايير المحددة

النظرية الإدارية : أوروبا العالم تالور (التركيز على الانتاجية بأقل تكلفة)

1. التخصص في العمليات الإدارية 2. الإشراف الدقيق وتحديد المهام
3. الضبط المركزي الدقيق 4. التدريب و الحوافز السادية

عظي : تكاثر العيوب من خلال النظرية الادارية
بسبب التركيز على الانتاجية الذي ادى الى جهد العمال و تكاثر العيوب

الإجراءات المتخذة للتقليل من تكاثر العيوب:

1. إنشاء قسم خاص لفحص المنتجات 2. إجراء الفحص لكل منتج قبل خروجه
3. محاسبة القائمين على التفويض في حال وجود عيوب في المنتج

2- ضبط الجودة (التحكم) : القرن 20 (جودة العمليات بدلا من المنتج النهائي)

العمليات : مجموعة من الأنشطة التي تضيف قيمة للمدخلات لتقديم منتج مفيد للعملاء

خرائط التحكم : أداة تقنية للضبط الاحصائي لجودة العمليات و المضجات وهي رسم بياني لمراقبة سير العملية الانتاجية لمعرفة ما كانت مستقرة او غير مستقرة

- الجودة في الحرب العالمية (صناعة عسكرية)

الفحص الشامل : مراقبة جميع المنتجات او الخدمات للتأكد من مدى مطابقتها للمنتج للمعايير

الفحص بالعينات : أخذ مجموعات صغيرة من المنتج يتم اختيارها من مجموعة كبيرة بهدف فحصها و مراقبتها

العينة : مجموعة صغيرة من مجموعة كبيرة بهدف فحصها لمعرفة قبول المجموعة الكبيرة او لاء

مزايا تحسين الانتاج لديمنج:

1. تقليل النفقات 2. رفع الانتاجية 3. زيادة حصة السوق

الرؤية : التوجه المستقبلي الذي تتبناه المنظمة

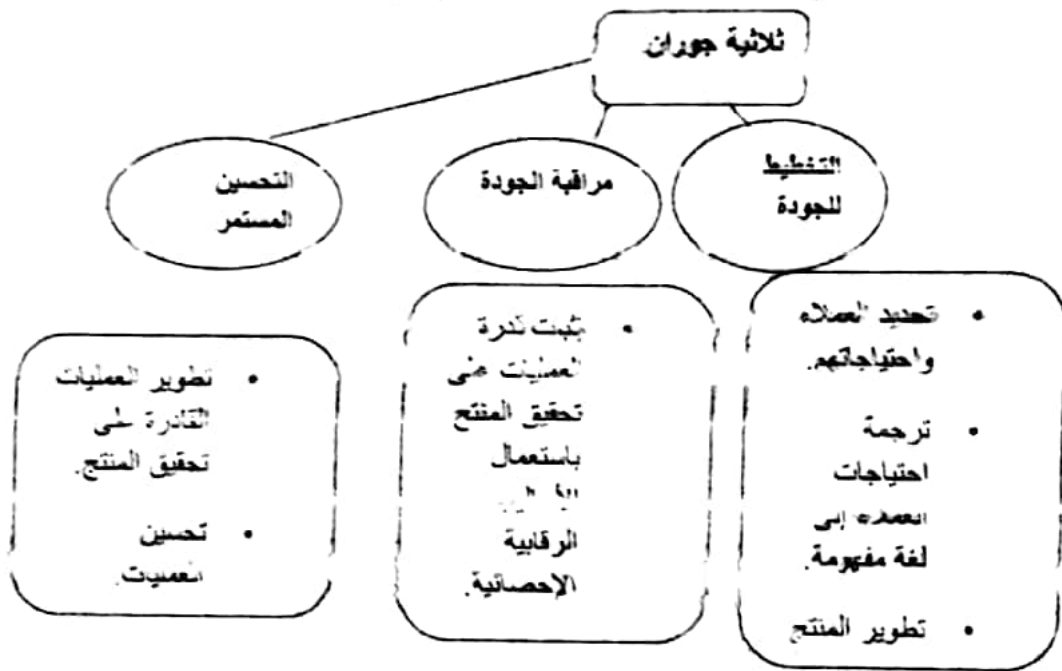
مبادئ ديمينج :

1. خلق رؤية لتطوير المستمر في الانتاج والخدمات بهدف التنافس.
- 2- تبني الفلسفة الجديدة للتطوير المستمر.
- 3- التوقف عن الاعتماد على الفحص الشامل و التركيز في العدة
- 4- التركيز في النفقات الكلية بدلا من السعر الأقل عند شراء المواد (عدم النظر على المشروع من ناحية السعر، لان يمكن للسعر المنخفض ان يتحول الى تكلفة اعلى بعد حساب باقي التكاليف)
- 5- تطوير نظام العمليات الانتاجية والخدماتية باستمرار

٦. إعداد برامج تدريبية للتدريب وتنفيذها في مواقع العمل.
٧. تأسيس طرائق إشرافية حديثة لمساعدة العاملين لتحسين الأداء.
٨. التخلص من المخاوف ليعمل الجميع بفعالية.
٩. إزالة الحواجز بين الأقسام وتشجيع فرق العمل على حل المشكلات.
١٠. لقاء اعتماد الأهداف الرقمية للقوة العاملة والتكيز في الإدارة (التخلص من معايير العمل المندبة على أساس المعايير العددية للقوى العاملة أو الأهداف).
١١. تجنب النصائح والشعارات الحرفاء والعمل على تحسين الأداء حيث أن معظم المشكلات تعود للنظام نفسه.
١٢. دعم اعتراز العاملين بعملهم.
١٣. إنشاء برامج تعليمية وتشجيع التعلم الذاتي.
١٤. تعهد الإدارة العليا بالجودة واتخاذ مايلزم لتحقيق جميع المبادئ.

عنتي: يحمل ديمنج العامين ١٥% من مشكلات الجودة في حين ٨٥% من العمليات الإدارية.

- لأن البحث عن الخطأ في النظام هو الأسهل، ليس بالتركيز على خطأ العاد



صنفت شهوية بمجموعة من المعايير من العنصرين من الوحدة التأسيسية لجميع تقنيات بنيت سوري سلسلة المنتجات الخاصة بالعمل ووضع الحلول

مؤهل السبب النتيجة :

يسمى مخطط إيشيكاوا أو مخطط السمكة وتستعمل هذه التقنية لتحليل مشكلات العمليات

• لماذا حلقات الجودة تلعب دوراً مهماً في تحسين الإنتاج

ساعدت على زيادة الانتاجية و تخفيض التكاليف بالاضافة الى تطوير العاملين و كله بهدف ارضاء الزبون
ضمان الجودة : منهجية لتأكيد مطابقة المنتج للمواصفات التي تحقق رغبات الزبائن

جوائز ضمان الجودة :

ضبط جودة التصميم ٢ . ضبط جودة الانتاج ٣ . ضبط جودة المنتج
ليرة ديمنج (plan -do -check-act):

خطى ٢ . نفذ ٣ . فحص ٤ . صحح
عالي :

• من اهم الاسباب التي ادت الى تطوير الامريكيين ادارة الجودة الشاملة :

• لأن انجازات اليابان و تفوقها في جودة الانتاج شكلت صدمة للامريكيين ارغمهم على اعادة حساباتهم بالافكار و
الاساليب المتعلقة بالجودة فاتبعوا نظام مبدا الجودة الشاملة

• عالي :

• تمثل هذه الاداة (PDCA) اسلوبا فعالا لمراقبة ضمان الجودة .

• لانما تحلل الظروف و العمليات المطبقة لتحقق جودة المنتج او الخدمة للتأكد من جودة العمل لكل مكون من
مكونات هذه العمليات

٤ - ادارة الجودة الشاملة : نظام اداري متكامل يضمن سير العمليات وفق الخطة لتجنب المشكلات و تحقيق رضا الزبون

مبادئ ادارة الجودة الشاملة :

- ١ . التزام الادارة العليا و توفير كل ما يلزم لتطبيقها بشكل سليم
- ٢ . تمكين العاملين بالتعليم و التدريب و التميز في العمل
- ٣ . اتخاذ القرارات المستندة على الحقائق
- ٤ . تحسين العمليات باستمرار لتخفيض السعر و تسرع الاداء
- ٥ . التركيز في كسب الزبون و تحقيق متطلباته

٥ - جوائز التميز :

١ . جائزة (متكوم بلدرج) توصفية للجودة :

- نظام ايزو ٢٠٠٠

- نموذج المؤسسة الاوروبية لادارة الجودة (EFQM)

٢ . التميز في العمل :

- جائزة ديمنج اليابانية ١٩٥٠

اعداد : الاستاذة دانا احمد

ملخص الوحدة الثانية (١) لمقرر جود ٢١٠

ملاحظة: هذا الملخص لا يفتني عن الكتاب حيث ان الكتاب هو المرجع الاول للدراسة

المواصفات و المقاييس: مجموعة من الارشادات و الضوابط التي باتباعها نتحقق النطاق في المنتج

جهة محددة مثل
المؤسسة

جهة معتمدة مثل المعهد البريطاني و المعهد الامريكي

المعايير: اداة للمقارنة المرجعية للتأكد من تحقيق الاهداف في منتج ما

العملية: مجموعة من الافعال
التي ينتج منها منتج مادي

الخدمة: تتم من خلال القيام
بنشاط معين من موفر الخدمة
لاشباع حاجة الزبون

المنتج: كل ما ينشأ عن جهد
بشري او من عملية تبادل و
ينوقع ان يستفاد منه

- الدقة في القياسات
- العمل بتوافق
- ارضاء الزبون
- دعم مجال العمل

- ارضاء الزبون
- جودة الخدمة و دقتها
- اللباقة في الكلام
- حسن التواصل مع الاخرين
- حسن مظهر المكان

- يلبى رغبة الزبون
- جدير بالثقة
- امن للاستعمال
- غير مضر بالبيئة
- جميل الشكل
- توافر خدمة ما بعد البيع

الرمز	امثلة لجهات معتمدة
BSI	المعهد البريطاني للمقاييس
ANSI	المعهد الامريكي للمقاييس الوطنية
IEEE	معهد المهندسين الكهربائيين و الالكترونيين
ISO	المنظمة الدولية للمقاييس

دليل الجودة : الوثيقة الرئيسية تصدرها الإدارة العليا للموسسة تشمل على الاجراءات و السياسات و المنظمات الخاصة بالنظام



علني : تتبنى الكثير من المؤسسات استعمال دليل الجودة

لأن المؤسسات تريد ان توضح رسالتها و رؤيتها و اهدافها للمهنيين و تحدد الانشطة و العمليات التي تقوم بها في دليل الجودة

اداة لتنظيم البيانات تكون في صورة رسم

ادوات الجودة: مجموعة من الخرائط و المخططات و الاساليب التي تساعد على تصميم العمليات.

خطوات منظمة لأجراء عمل

رسم يوضح كيف تعمل اجزاء

• الاب الروحي لأدوات الجودة القديمة هو ايشيكاوا

اهمية ادوات الجودة :

١. تصميم العمليات و تطويرها
٢. ادارة الاجتماعات و جلسات العصف الذهني
٣. جمع البيانات و تنظيمها
٤. تحديد الاسباب التي تؤدي للمشاكل

ادوات الجودة : صفحة ٥٩ - ٦٠ - ٦١

اعداد الاستاذة : دانة احمد علي
مدسة الحد الثالثة

نماذج التمييز	٥	١٩٨٧ - إلى الآن
مراقبة الجودة	٣	١٩٦٠ - ١٩٣٧
ضمان الجودة	٣	١٩٦٠ - ١٩٨٠
الفحص	١	١٩٣٧ - ١٩٠٠
ادارة الجودة الشاملة	٤	١٩٨٠ - إلى الآن

السؤال الحادي عشر : من خلال دراسة درس المنتج و الخدمة و العملية اجيبى عن مايلى :

- ١- سهولة الامتزاج مع البشرة
- ٢- فحص الاطارات و الانتباه لسلامة الاطار
- ٣- حجم الاقراص الصلبة
- ٤- دقة الارشادات فى حالة الطوارئ
- ٥- تاريخ نزوله فى السوق

١- رغبة خالد امين بشراء حاسب محمول

حجم الاقراص الصلبة

٢- سفر عائلة حمدان على الخطوط الجوية الاماراتية الى فرنسا

دقة الارشادات فى حالة الطوارئ

٣- رغبة عمر بشراء هاتف ايفون

تاريخ نزوله فى السوق

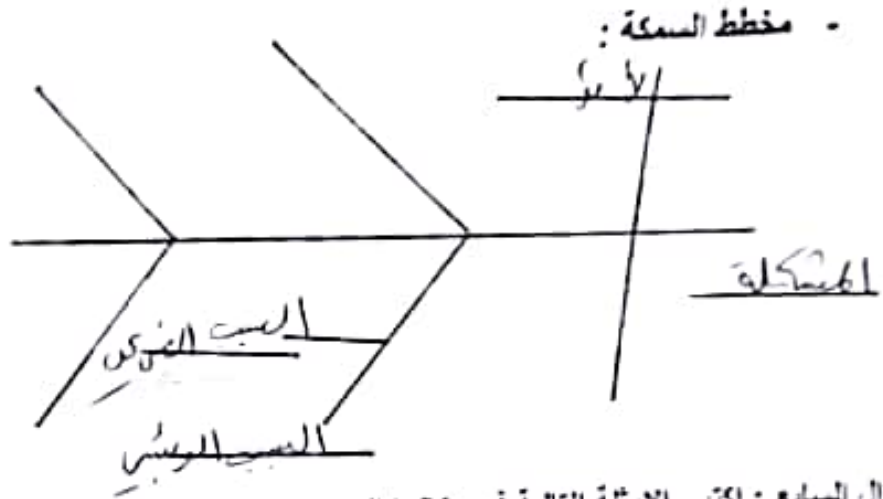
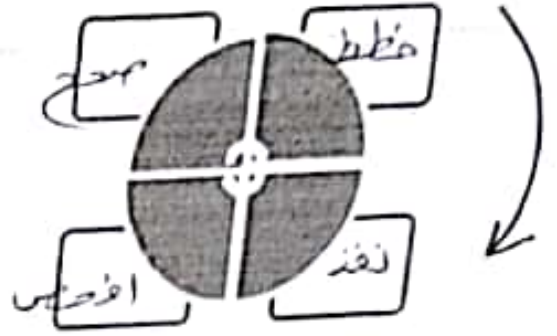
٤- بيع التاجر مكياج ماك ٢٠١٧

سهولة الامتزاج مع البشرة

٥- الذهاب الى العمرة عن طريق جسر الملك فهد

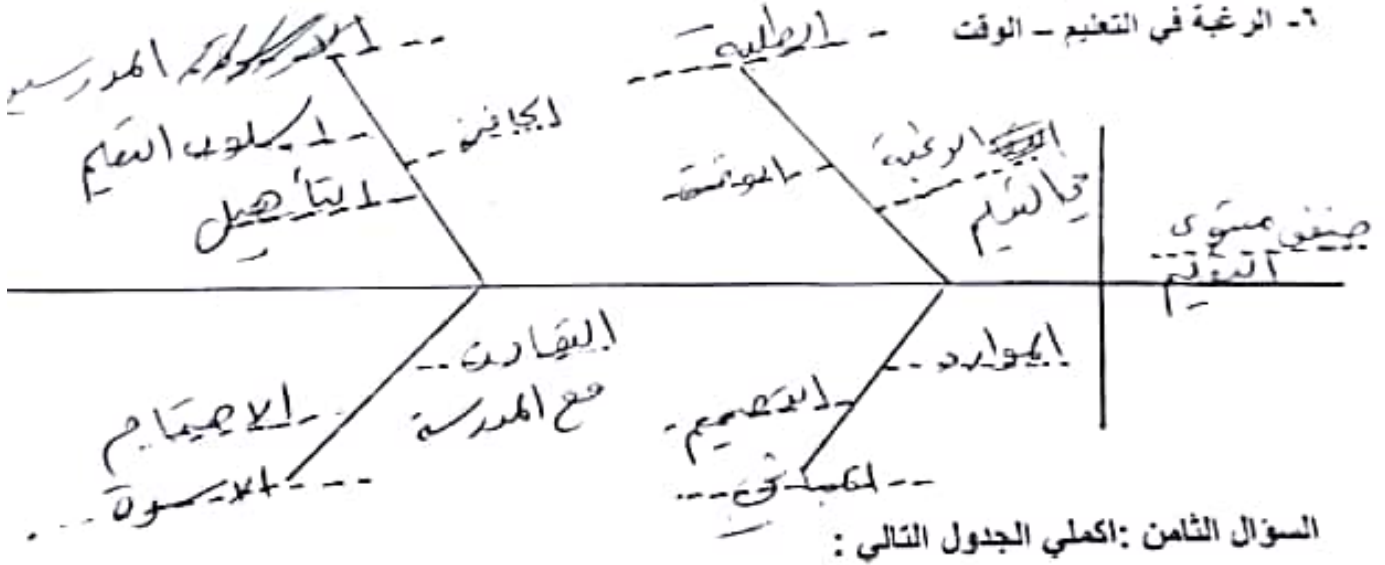
فحص الاطارات و الانتباه لسلامة الاطارات

الاستاذة دانة احمد



السؤال السابع : اكتبى الامثلة التالية فى مكانها الصحيح :

- ١- ضعف مستوى التعليم
- ٢- الطيبة - المدرسين - الأسرة - المعانى
- ٣- التعاون مع المدرسة - الاهتمام
- ٤- الحافز - اسلوب التعليم - التأهيل
- ٥- التصميم - الموارد
- ٦- الرغبة فى التعليم - الوقت



السؤال الثامن : اكملى الجدول التالي :

العملية	الخدمة	المنتج	الجوانب الواجب مراعاتها في المنتج او الخدمة او العملية
		✓	جدير بالثقة
✓			العمل بتوافق تام
✓			الدقة في القياسات
✓			دعم مجال العمل
	✓		حسن مظهر الموظفين
		✓	متين و ثابت
	✓		الاستجابة السريعة للزبون

السؤال التاسع : اذكر امثلة تناسب السياسات و الاجراءات و التعليمات :

السياسات	هي ان اعيش حياة سعيدة و ناجحة
الاجراءات	- ان احافظ على صحتي - ان احبكم في دراستي - ان احوي علاقاتي الاسرية
تعليمات للحفاظ على صحتي	- اصحح يومية - اذهب لأهنة يومية - اناام مبكراً

العاشر : رتبي مراحل تطور الجودة حسب التسلسل الزمني :

الاستاذة دانة احمد

تقييم الجودة

- 1- تقليل المخاطر ذات العيوب
- 2- تقليل المخاطر ذات العيوب
- 3- زيادة المبيعات
- 4- زيادة الأرباح

4 أمثلة على الجودة في حياة الفرد

- التعليم - تقديم علم متميز في المدرسة .
- المتسخر - تقديم علاج متكامل ومناس .

5 الصفات المترتبة على وصول المنتج ذات عيوب للمستهلك

- 1- فقدان ثقة الشركة .
- 2- خسارة الثقة في السلعة .
- 3- استبدال المنتج بآخر .
- 4- ضرر المستهلكين

6 مبادئ فعالية حلقات الجودة

- 1- مساعدة على زيادة الانتماء
- 2- تخفيض التكاليف
- 3- تطوير العاملين

7 بدور نماذج التميز على إدارة الجودة الشاملة

لأن إدارة الجودة نظام إداري يتيح للمؤسسات الحربية في تطويرها
فما حدثت ارتياك في تحديد الأمور التي تطبقها .

8 مبادئ أدوات الجودة

- 1- تصميم العمليات
- 2- تحليل الأسباب
- 3- جلسات العمل
- 4- قاعدة (٢٠ - ٨٠) %

ان ٨٠% من المشاكل ناتجة عن ٢٠% من الأسباب

- الفحص - التحكم - التدقيق - الخطأ الصفرى

٦- من مفاهيم الجودة في حياة الفرد:

- وجبة يختلف طعمها من وقت لآخر - وجبة قليلة الدسم - ملابس فاخرة - ملابس باهضة

٧- ضمان الجودة هي احدى مواجل تطور الجودة في الفترة بين :

- ١٩٧٣-١٩٠٠ - ١٩٣٧ - ١٩٦٠ - ١٩٨٠ الى الان - ١٩٦٠-١٩٨٠

٨- تتمثل في الوثائق الداعمة لتطبيق الجودة و هي كالدليل الموضوعي :

- سياسات الجودة - دليل الجودة - سجلات الجودة - مواصفات المنتج

٩- تركز ادارة الجودة الشاملة على مجموعة من المبادئ:

- اتخاذ القرارات على الحقائق - ضبط الجودة - التدقيق - الرقابة الاحصائية

١٠- من اهم تقنيات الضبط الاحصائي المستعملة في مراقبة الجودة:

- المعايير - كمية الانتاج - العمليات - خوانات التحكم

١١- من مميزات دليل الجودة :

- زيادة المحسوبية في المؤسسة - الاسهام في طمس ثقافة الجودة - عدم الاهتمام في فهم العمليات

- تحقيق المحاسبة و المسؤولية

السؤال الخامس : علني لما يأتي :

١- ظهور نظام ضمان الجودة في بداية لستينات
لايها مذهبية تأكيد وطابقة المنتج للمواصفات

٢- استطاعت اليابانيات ان تحتل مركز الصدارة في انتاج السيارات و الالكترونيات
لانها تبنت نظام إداري متكامل لتحقيق سير العمل و ارضا الز

٣- تمثل دورة ديمنج اسلوب فعال لمراقبة ضمان الجودة

٤- تسعى المؤسسات الى لضبط و تحسين جودة المنتج او الخدمة

١) ارضاء الزبون (٣) زيادة الكفاءة

٢) زيادة الارباح (٤) صحة الشركة

الاستاذة دانة احمد

لايها تحليل ارضاء العملاء لتصميم الجودة

دراسات التقييم و اتخاذ القرارات

لتحديد القرار المناسب بين مجموعتي القرار

- ٦- شهدت الحركة الصناعية في أمريكا تقدما ملحوظا لأنها انتقلت من نظام الحرفية إلى نظام المهام حيث اعتمدت على مصارة الفاعل و الفعيل والبرقيين ولم تظهر النظرية العلمية الإدارية وقتئذ البريد عن الإجراءات مثل عمه الامتجيات وخصسه المهتمين
- ٧- رغبت كطالب في تعلم الجودة و ذلك لمعرفة مدى جودة المنتجات مناسكراء و ايضا لمعرفة اسرعات ذات السيرة اربعة
- السؤال السادس: انكري مايلي:
- اسمالمقصودة بقاعدة (٢٠ - ٨٠)

٨٠٪ من مشكلات الجودة نتيجة ٢٠٪ عن الاسباب

٢- ادوات السبع الاساسية

- مخطط السمكة

- طريقة باريتو - قائمة النعمر

٣- خلال الثورة الصناعية تم الاعتماد على ٣ عوامل رئيسة لتحقيق الجودة

١- مصارة الفاعل

٢- الفحص

٤- من خطوات مخطط السمكة:

١- تحديد المشكلة

٢- تحديد الاسباب الاساسية

٥- من معيزات دليل الجودة (٥ نقاط)

١- الكفائية

٢- اداء اتصال مع احسن

٤- التعريف بالمواد

٣- تحديد السياسات والإجراءات

٦- مثال على مفهوم الجودة في حياة الفرد التعليمية و الصحية

٥- تحديد السلطان والمسؤوليات

لتعليمية - الحصول على تعليم متميز من المدرسة .

صحية - الحصول على ركابيه وكلاج مناسب ومكافئ .

الاستاذة دانه احمد

٢٠. ...
ينبغي ان تحقق في الاثشطة لتحقيق اقصى درجات النظام في سياق

٢١. من ابرز انجازاته مخطط السبب و النتيجة...
...

٢٢. ملائمة المنتج للاستخدام...
...

٢٣. احد عابرة الجودة و اشتهر بالخطا الصفري...
...

٢٤. من ابرز العلماء الامريكيين الذي تمكن من اقناع المديرين باهمية الضبط الاحصائي...
...

السؤال الثاني : صحي العبارة الخاطئة :

١. في اواخر القرن التاسع عشر ، شهدت الحركة الصناعية في امريكا تقدما ملحوظا على الدول الاوروبية ، و تلك بتبنيها اسلوبا اداريا جديدا في الانتاج ، اطلق عليه خرائط التحكم...
...
٢. ابرز الافكار التي يشدد عليها العالم وليام ادوارز ديمينج لتحقيق الجودة هي : التخطيط و المراقبة و التحسين المستمر للجودة...
...
٣. العينة تعرف بأنها مجموعة من الاثشطة التي تضيف قيعة للمدخلات لتقديم منتج مفيد...
...
٤. لضمان جودة الخدمة من مواصفاته ان يكون جميل الشكل...
...
٥. قامت جمعية الجودة الامريكية بتصنيف ادوات الجودة الى سبع فئات...
...
٦. تبنت العديد من الدول العربية افكار النموذج الاوروبي ومبادئه ، فعلى سبيل المثال انشئت البحرين جائزة البحرين للجودة...
...

السؤال الثالث : ضعي علامة صح او خطأ :

١. (✓) صناعة الملابس و الاحذية من الاعمال التي يقوم بها الحرفي
٢. (X) يتم علم الجودة بتحسين المنتجات فقط
٣. (✓) تستخدم خرائط التحكم الاحصائي لضبط جودة الخدمات و المنتجات و العمليات
٤. (✓) سعى فيدريك تيلور الى تحسين الكفاءة الانتاجية من خلال برمجة العاملين و تحفيزهم
٥. (X) ادوات الجودة هي عبارة عن مجموعة من البرامج الرياضية تساعد المؤسسة على تصميم العمليات التي تقوم بتنفيذها
٦. (✓) المنتج هو كل ما ينشأ عن جهد بشري او بواسطة الطبيعة
٧. (✓) يعرف العالم ديمينج الجودة بأنها القدرة على ارضاء حاجات المستهلك
٨. (X) العينة هي مجموعة كبيرة من العناصر يتم اختيارها من مجموعة صغيرة محددة
٩. (✓) ادوات الجودة السبع الاساسية يطلق عليها ايضا ادوات الجودة القديمة
١٠. (X) من مراحل تطور مفهوم الجودة (نماذج التمييز) في الفترة من ١٩٨٧ الى ١٩٩٠

الاستاذة دانة احمد

١- الحفاظ على الحقوف الفكرية
٢- زيادة المسيرات

٣- ترفع عن سمعة الشركة
٤- خفض المساهلة للشراء

مراجعة لمنتصف الفصل الاول لمقرر اساسيات الجودة و نماذج التمييزالسؤال الاول : ضع المعصطلح العلمي المناسب :

- ١- ... **المهنية** : شخص ماهر يعتمد على خبرته المهنية وجهده الشخصي في تصنيع المنتجات
- ٢- ... **الخطوات** : عبارة عن مجموعة من الخطوات المنظمة او القواعد المتسلسلة التي ينبغي اتباعها من اجل اجراء عمل ما بصورة محكمة.
- ٣- **التدقيق** :
- ٤- ... **الخطوات** : عبارة عن رسم يوضح كيف تعمل الاشياء كما يبين العلاقة بين المتغيرات و الاجزاء المكونة للمخطط.
- ٥- ادارة الجودة الشاملة: **جيد** ... **هذا** ... **الادارة** ... **للتحقيق** ... **سرا** ... **و** ...
- ٦- ... **الوثيقة الرئيسية** : الوثيقة الرئيسية للادارة العليا الخاصة بنظام ادارة الجودة بالمؤسسة
- ٧- ... **المرجعيات** : تعرف بأنها مجموعة من الانشطة التي تضيف قيمة للمدخلات لتقديم منتج مفيد
- ٨- ... **المقارنة** : اداة مقارنة مرجعية او نقاط الفحص للتأكد من مدى تحقيق الاهداف
- ٩- الخريطة : ... **المرجعيات** ... **للمنظمة** ... **الاهداف** ...
١٠. **التدقيق** : ... **منظم** ... **للمنظمة** ... **للتحقيق** ... **الاهداف** ...
١١. **العينة** : ... **مجموعة** ... **من** ... **مجموعة** ... **كبيرة** ...
١٢. **الجودة** :
١٣. **سجلات الجودة** : ... **الوثائق** ... **الداعمة** ... **للتحقيق** ... **الجودة** ...
١٤. **خرائط التحكم** : ... **أداة** ... **للتحقيق** ... **سرا** ... **الاهداف** ... **لأن** ... **كانت** ... **عشرة** ...
١٥. **التوجه المستقبلي** الذي تتبناه المنظمة او الصورة التي ترسمها المنظمة لنفسها **الرؤية**
١٦. **مجموعة صغيرة** من العناصر يتم اختيارها من مجموعة كبيرة محددة **العينة**
١٧. **العينة** :
١٨. **المخطط** :
١٩. ... **المقارنة** : اداة للمقارنة المرجعية للتأكد من مدى تحقيق الاهداف

١١. (✓) أولتر شيوارت اول من ارسى حجر الاساس لخرائط التحكم
١٢. (✗) الخرفى هو شخص يعتمد على مؤهلاته الجامعية
١٣. (✓) من مميزات دليل الجودة انعدام الشفافية فى المؤسسة
١٤. (✓) تعتبر الجودة احد العناصر المهمة فى جميع جوانب حياة الفرد
١٥. (✓) بحمل ديمنج العاملين ١٥% فقط من مشكلات الجودة فى حين يرجع بقية المشكلات الى العمليات الادارية
١٦. (✓) سجلات الجودة عبارة عن مجموعة من المخططات و الخرائط و الاساليب التى تساعد المؤسسة على تصميم العمليات
١٧. (+) تم انشاء مركز البحرين للتيز سنة ٢٠٠٩
١٨. (✓) فى عام ١٩٨٧ شهدت ادارة الجودة نقلة نوعية حيث تم الاعلان عن جائزة مالكوم بالدريج للجودة
١٩. (✓) توضح اجراءات الجودة او الطريقة التى يتم اتباعها لتحقيق السياسات فهى تحدد الافراد و الزمان و النماذج
٢٠. (✗) التدقيق هو عملية مراقبة لمنتج او خدمة او عملية للتأكد من مدى مطابقة المنتج للمواصفات
٢١. (✓) تستخدم خريطة باريتو لمعرفة الاسباب الاكثر تأثيرا فى حدوث المشكلة
٢٢. (✗) انشاء مركز البحرين للتميز اساسا لخدمة القطاع الخاص
٢٣. (✓) الجودة هى ان تعمل الاشياء بصورة صحيحة و من اول مرة

السؤال الرابع : اختاري الاجابة الصحيحة:

١- مخطط ايشيكاوا و المعروف بمخطط السبب و النتيجة يبدو رأس السمكة الذى يمثل :
 - الاسباب الرئيسية - الاسباب الفرعية - الاسباب الهامشية - المشكلة

٢- يرمز الى المنظمة الدولية للمعايير بالرمز:

- ISO - BSI - IEEE - ANSI

٣- قامت جمعية الجودة الامريكية بتصنيف ادوات الجودة الى :

- ٦ فئات - ٨ فئات - ٧ فئات - ٩ فئات

٤- مجموعة من الانشطة تضيف قيمة للمدخلات لتقديم منتج مفيد :

- المواصفات و المعايير - العمليات - العينة - الفحص

٥- كروسبي احد عابرة الجودة الامريكيين اشتهر بدعوته الى :

الاستاذة دانة احمد

لاب الروحي لأدوات الجودة الرصدية - ايشيكاوا
 لاب الروحي لجودة الانتاج و ضبط الجودة - ديمنج
 لاب الروحي لجودة الاعمال و الجودة الصناعية - جيورا

٧- أشهر جوائز التمييز (٣ نقاط)

- جائزة طالكوت ادم ريبية
- جائزة ديميج اليا ماسيا
- الجائزة الاوروبية
- ٨- ضمن اهداف مركز البحرين للتمييز
 - ١- منشور اوكي بالعمد
 - ٢- استعمار الرنصر السوي
 - ٣- العمل بروح الفريق

٤- اتخاذ قرارات على حقائق

- ١- الدقة في القياسات
- ٢- العمل بتوافق
- ٣- اعكاسية الامارة
- ٤- ارضاء الزبون
- ٩- المكونات الاساسية التي تراعى عند شراء حاسب محمول (٥ نقاط)

- ١- حجم الشاشة
- ٢- حجم الذاكرة
- ٣- عمر البطارية
- ٤- مدة الشحن
- ٥- وصوله USB

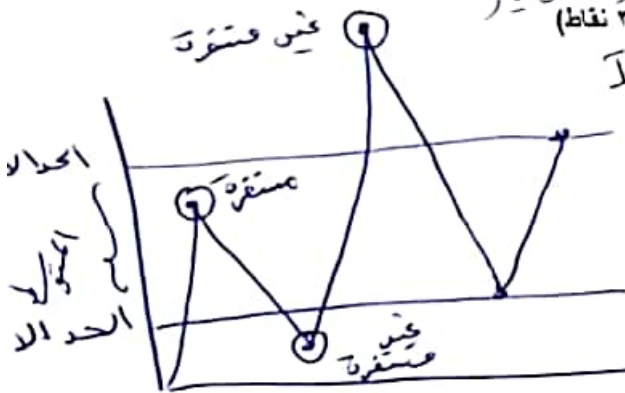
١٠- الخصائص التي يوجب المسافر توافرها في خدمة الطيران (٥ نقاط)

- ١- ارضاء والذبون
- ٢- حسن المظهر
- ٣- نظافة الطائرة
- ٤- كفاءة ائتمار
- ٥- توافر سروس لا اسلا
- ١١- من الجهات المعتمدة للمقاييس الوطنية (٣ نقاط)

١- BST
IEEE

السؤال السابع : اكمل المخططات التالية :

- دليل الجودة :



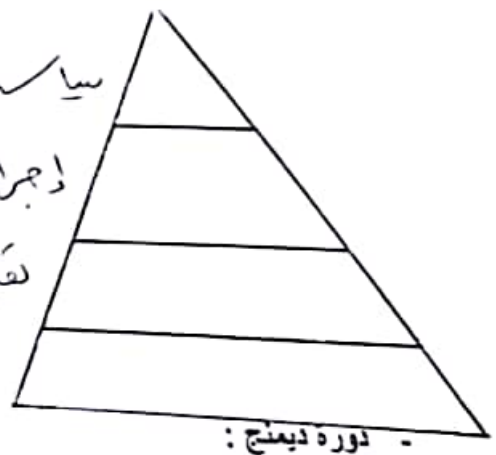
فترة السيطرة

سياسة

اجراءات

تقاييم

سجلات / استمارات



- دورة ديمنج :

مميزات الرضا الإحصائي و انحراف التحكم

- ١- تحديد المنتجات المطابقة
- ٢- تحديد سير العملية
- ٣- لتساعد على اتخاذ القرار

الاستاذة دانة احمد

طريقة لتوليد الافكار في وقت قصير وتستخدم عند وجود حاجة الى مدى واسع من الخيارات والحلول البديلة

الخطوات :

١. مراجعة قواعد جلسة العصف الذهني :
 - الامتناع عن نقد الافكار
 - التوسع بقدر الامكان
 - تسجيل جميع الافكار
- * التعاون في طرح الافكار
٢. مراجعة الموضوع و التأكد من جميع الاعضاء لديهم ادراك بالموضوع
٣. تحديد وقت للتفكير عند بداية الجلسة
٤. الاستمرار في توفير الافكار الى حد التوقف

عملية المقارنة المرجعية :

عقد مقارنة بين مؤسستين او اكثر حول كيفية اجراء اجراء عملية ما ، لتحديد اوجه الشبه و الاختلاف

الخطوات :

١. مرحلة التخطيط (تحديد العملية ، تحديد الشركات المنافسة ، اختيار ادوات جمع المعلومات
٢. مرحلة التحليل (تحديد الفجوة في الاداء بين العمليتين)
٣. مرحلة التكامل (تحديد النتائج للعملية و تحديد الاهداف)
٤. مرحلة التنفيذ (اعداد الخطة الاجرائية لتطوير العملية
٥. مرحلة النضج (تطبيق العملية التي يتم اجراء التحسينات)

مخطط السمكة (السبب و النتيجة):

- تحديد المشكلة
- تحديد الاسباب الرئيسية من خلال جملة عصف ذهني
- تنظيم جملة عصف ذهني لتحديد الاسباب الفرعية

خريطة باريتو :

رسم منحني باستعمال الاعمدة ، و يرتب المنحني تنازليا ويدل طول العمود على مدى تأثير الخاصية المراد دراستها . و تركز على قاعدة (٢٠-٨٠) اي ان ٨٠% من المشاكل ناتجة عن ٢٠% من الاسباب ، فهي تساعد على التعرف على المشكلات التي ينبغي التركيز عليها

الخطوات :

١. تحديد الفئات
٢. تحديد المقياس المناسب
٣. تحديد الفترة الزمنية
٤. تحديد الفترة الزمنية
٥. ايجاد المجموع
٦. رسم الاعمدة و تحديد المشاكل وفق (٢٠-٨٠)

خارطة التدفق (الاسباب):

وصف تفصيلي لاجراءات متتالية لأداء عملية ما ، فهي تستخدم في وصف العمليات مثل عمليات التصنيع ،العمليات الادارية.

حالات استعمال خارطة الاسباب :

- عند الرغبة لفهم كيفية اجراء العملية
- عند شرح طريقة اجراء عملية
- عند توثيق عملية ما

الخطوات :

١. تعريف العملية
٢. تحديد بدء و انتهاء موعد العملية و تفاصيلها
٣. عصف ذهني لتحديد الخطوات
٤. ترتيب الخطوات
٥. رسم السهم لتحديد اتجاه العملية
- ٦.مراجعة الخارطة

الرموز المستعملة في رسم خارطة الاسباب:

خارطة التدفق سوف يتم استكمالها
في الصفحة التالية

تستخدم في كتابة خطوات العملية

بين اتجاه سير الخطوات اجراء العملية

للتعبير عن المدخلات و المخرجات

عند وجود حاجة لاتخاذ قرار

للاطلاع على وثيقة ما

عند وجود حاجة الى تأخير الخطوة او الانتظار

للتعبير عن بداية خارطة التدفق و نهايتها

قائمة الفحص (مخطط التركيز في العيوب) :

قائمة يتم اعدادها بصورة مسبقة لجمع البيانات وتحليلها، تستخدم للمشكلة القابلة للملاحظة

الخطوات :

1. تحديد المشكلة
2. تحديد الفترة الزمنية
3. تصميم القائمة
4. اختبار قائمة الفحص للتأكد من مناسبتها للغرض
5. استعمال قائمة الفحص في ملاحظة المشكلة

خرائط الضبط :

الخطوات :

1. تحديد خارطة التحكم المناسبة
2. تحديد الفترة الزمنية
3. جمع البيانات و رسم الخارطة
4. تحديد البيانات الواقعة خارج الحدود المقبولة

المخطط التكراري :

منحنى يبين التوزيع التكراري للبيانات و يستخدم اذا كانت البيانات رقمية و هو الاكثر استخداما

الخطوات :

1. تحديد العملية لرسم المنحنى
2. تحديد الفترة الزمنية
3. جمع البيانات
4. رسم المنحنى

صف الذهني :

استاذة: دانا احمد علي
الحد الثانية