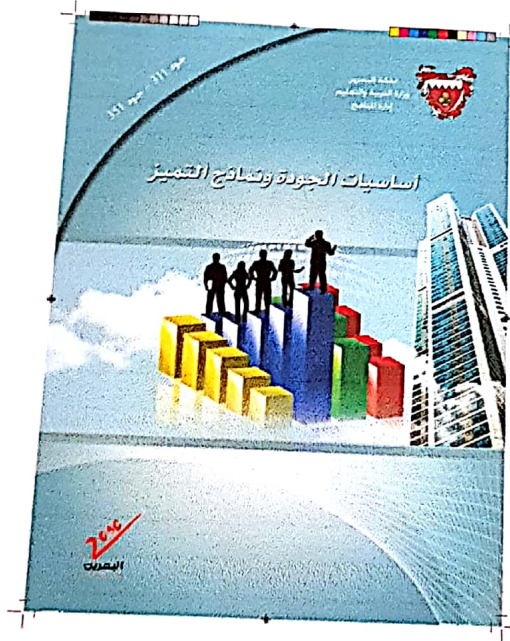


مفاتيح النجاح لمقرر اساسيات الجودة و نماذج التميز

جود 210

ملاحظة هذه الملزمة لا تغنى عن الكتاب حيث ان الكتاب هو المرجع الاساسى



اعداد : الاستاذة دانة احمد علي

مخطط السمكة (السبب و النتيجة):

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

خريطة باريتو :

رسم منحني باستعمال الاعمدة ، و يرتب المنحنى 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 (الانسياب):

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

حالات استعمال خارطة الانسياب :

- 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 الانسياب:

خارطة التدفق سوف يتم استكمالها
في الصفحة التالية

تستخدم في كتابة خطوات العملية

للتعبير عن المدخلات و المخرجات



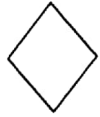
يبين اتجاه سير الخطوات اجراء العملية



للاطلاع على وثيقة ما



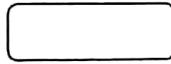
عند وجود حاجة لأتخاذ قرار



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 :

٤. اختبار قائمة الفحص للتأكد من مناسبتها للغرض
٥. استعمال قائمة الفحص في ملاحظة المشكلة

١. تحديد المشكلة

٢. تحديد الفترة الزمنية

٣. تصميم القائمة

خرائط الضبط :

الخطوات :

١. تحديد خارطة التحكم المناسبة
٢. تحديد الفترة الزمنية
٣. جمع البيانات و رسم الخارطة
٤. تحديد البيانات الواقعة خارج الحدود المقبولة

المخطط التكراري :

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

الخطوات :

١. تحديد العملية لرسم المنحني
٢. تحديد الفترة الزمنية
٣. جمع البيانات
٤. رسم المنحني

العصف الذهني :

اعداد الاستاذة: دانة احمد علي
مدرسة الحد الثانية

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
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 :

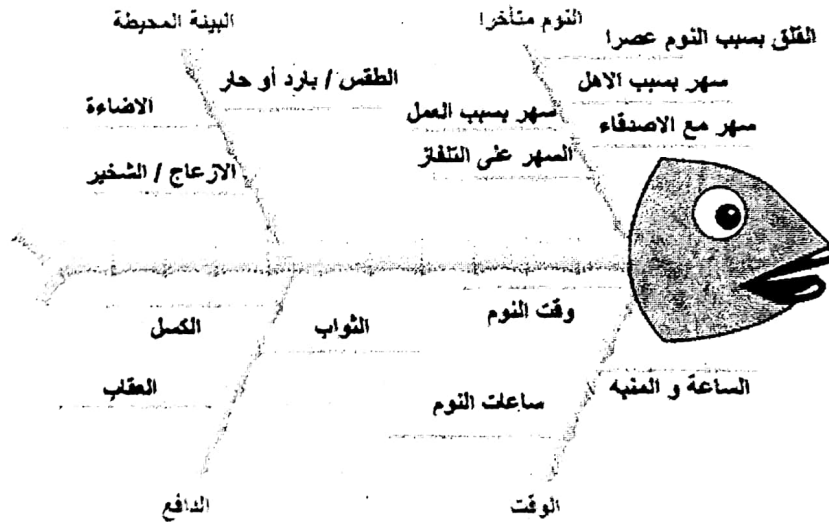
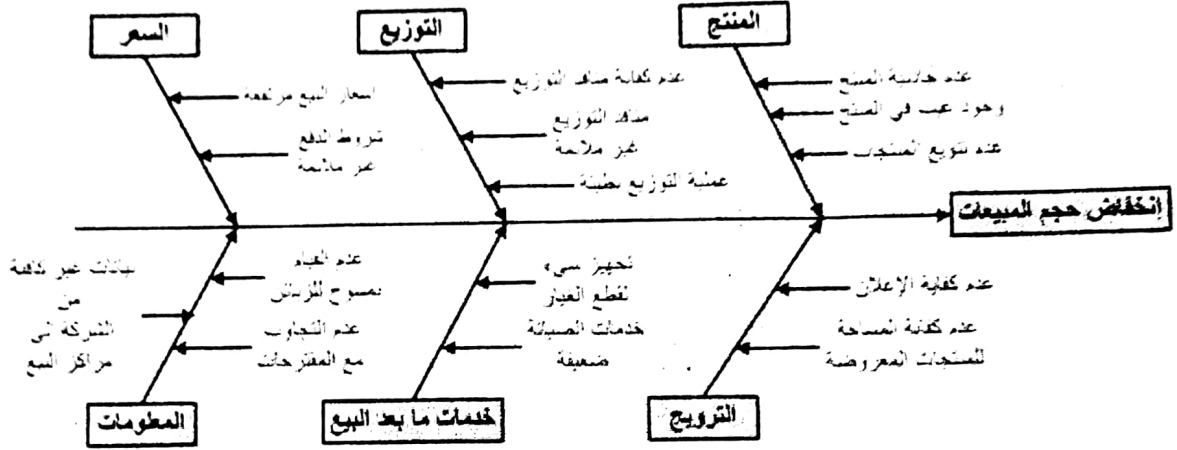
عقد مقارنة بين مؤسستين او اكثر حول كيفية اجراء اجراء عملية ما ، لتحديد اوجه الشبه و الاختلاف

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)

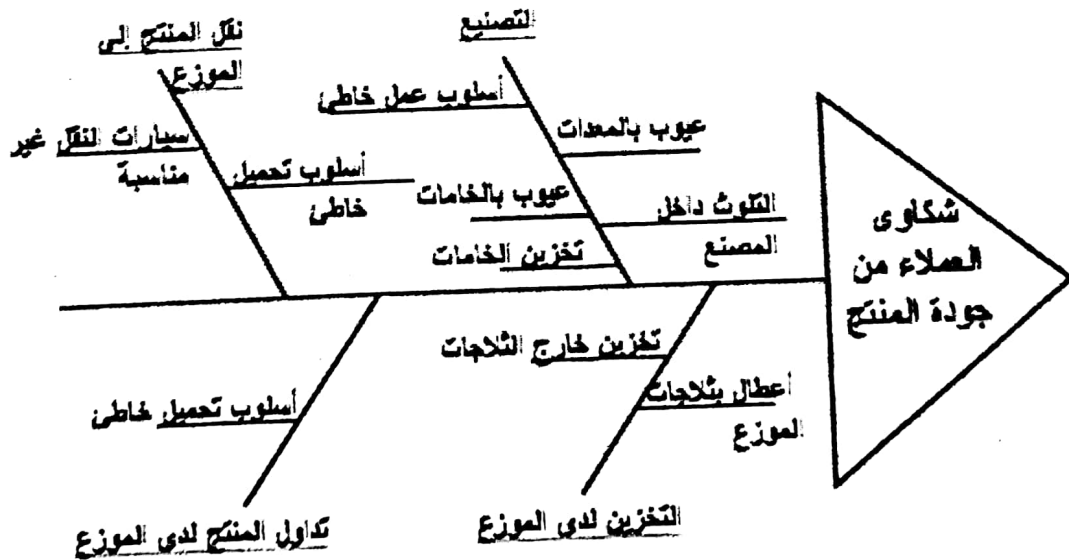
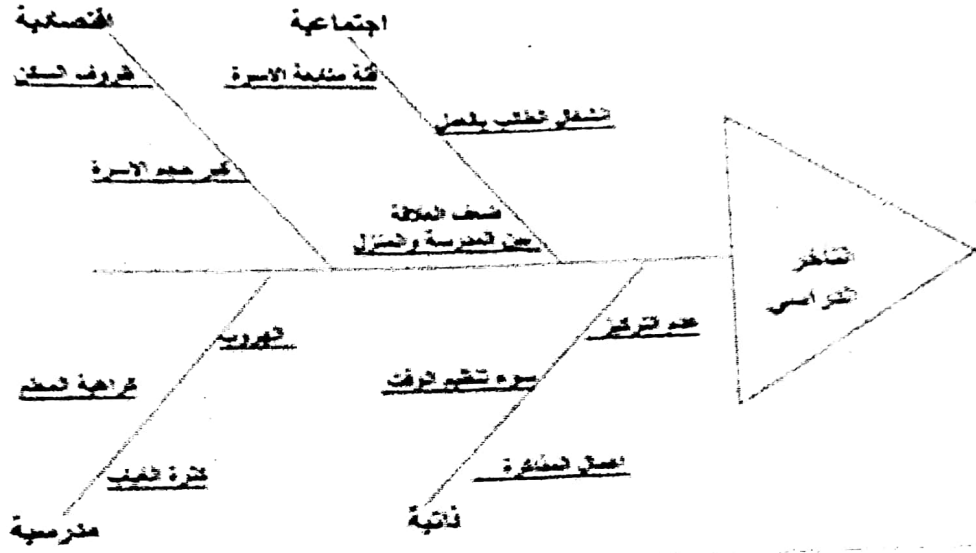
منهج إيشيكوا

3. تسجيل الأسباب الثانوية على العظام الأفقية التفرعة من العظام المائلة.



اعداد الاستاذة دانة احمد

امثلة على مخطط السمكة



اعداد الاستاذة دانة احمد



تطبيق شامل لأدوات الجودة

السؤال الأول :

ارسمي خارطة التدفق توضح عملية السفر عبر طيران الخليج؟

السؤال الثاني :

ارسمي مخطط السمكة لتحديد أسباب مشكلة تأخر الرحلات الجوية في المطار الدولي عن موعدها؟

السؤال الثالث :

اقام مركز الحد الصحي بحملة الكشف عن مرضى السكري من خلال فحص الدم ، حيث يريد المركز ان يصنف المرضى الى ٣ اقسام :

اشخاص ذوي السكر المرتفع (١٠٠ فأكثر)

اشخاص ذوي السكر المعتدل (٨٠-١٠٠)

اشخاص ذوي السكر المنخفض (اقل من ٨٠)

حيث كانت العينات المأخوذة على حسب الجدول التالي :

المعدل	٥٠-٤٠	٦٠-٥١	٧٠-٦١	٨٠-٧١	٩٠-٨١	١٠٠-٩١	١٠١ واكثر
التكرار	٣	٨	٤	٥	٨	٩	٨

ارسمي المخطط التكراري للعملية ؟

السؤال الرابع :

يقوم المصنع بإنتاج مكثفات كهربائية بسعة قدرها ١٠٤ بيكو فراد و فترة السماح قدرها ٦ بيكو فراد و اختار مراقب الجودة ٥ مكثفات بصورة عشوائية لأجراء الفحص عليها و كانت سعتها :

١٠٤.٥ - ١٠٠ - ٩٧ - ١٠٢ - ١١١ بيكو فراد

ارسمي خريطة التحكم ، حددي المتوسط الحسابي ، الحد الأعلى للضبط ، الحد الأدنى للضبط ، عدد المكثفات المطابقة و الغير مطابقة للمواصفات .

حددي المتوسط الحسابي - الحد الأدنى للضبط - الحد الأعلى للضبط - عدد الأرقام المطابقة للمواصفات - عدد الأرقام الغير مطابقة للمواصفات

السؤال الخامس :

من خلال أداة العصف الذهني حددي مجموعة من الحلول و الاقتراحات لمعالجة مشكلة ادمان المخدرات

السؤال السادس :

ملخص الوحدة الثانية (٢) لمقرر جود ٢١٠

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

منهجية كايزن : احداث تغيير بسيط من خلال تحديد المشاكل الصغيرة التي لاتحتاج الى امكانات مادية لكنها تؤدي في النهاية الى احداث تغييرات جوهرية

من اهم الشركات التي تستخدم كايزن هي شركة تويوتا للسيارات

التحسين المستمر : عملية إدارية مستمرة تحدث بشكل تدريجي تهدف الى تحسين العمليات للحصول على منتج ذات جودة عالية

دورة ديمنج للتطوير المستمر :

مرحلة التخطيط : تحديد الشيء المراد تطويره

مرحلة التنفيذ : تنفيذ الخطة على نطاق ضيق لضمان النجاح

مرحلة الفحص : تجميع النتائج

مرحلة التصحيح : تعميم التغيير اذا كان ناجح و إعادة الدورة مرة أخرى في حالة الفشل

سبعة إرضاء الزبون :

١. زيادة أرباح الشركة ٣. اخبار الاصدقاء

٢. تحقيق الشهرة والسمعة الطيبة للمؤسسة ٤. رجوع الزبون مرة أخرى للمؤسسة

الزبون : أي جهة تقوم المؤسسة بتزويدها اما بمنتج معين او خدمة

ثقافة : المعتقدات و العادات و التقاليد و السياسات و القوانين التي يكتسبها الانسان من المجتمع الذي يعيش فيه

ثقافة المؤسسة : مجموعة من القيم و المعتقدات السائدة في المؤسسة و التي لها تأثير على أفكار العاملين و سلوكهم

ثقافة الجودة : مجموعة من القيم و المبادئ ذات الصلة بالجودة

تغيير الثقافي : تحول رئيسي في الاتجاهات و العادات و المبادئ الأساسية للعاملين في المؤسسة مما يؤدي الى تغيير في أداء المؤسسة

ثقافة بناء ثقافة جودة إيجابية في المؤسسة ؟

١- التخطيط للجودة و توفير الموارد

٢. تطوير اساليب قياس الأداء

٣. تشجيع العاملين على التطوير الذاتي

٤. مشاركة الموظفين في تحقيق الجودة

٥. تقدير الأداء المميز

٦. الالتزام بمبدأ الإنتاج دون عيوب

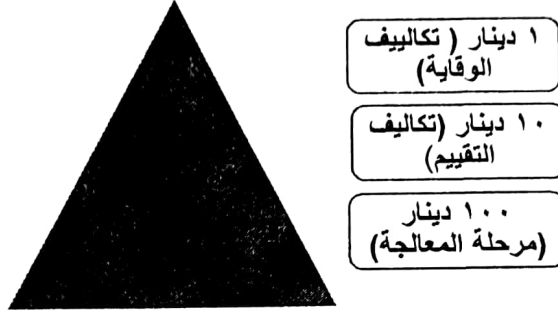
تكاليف الجودة : هي التكاليف الناتجة عن عدم تحقيق الجودة

كروسبي : تكاليف عدم المطابقة

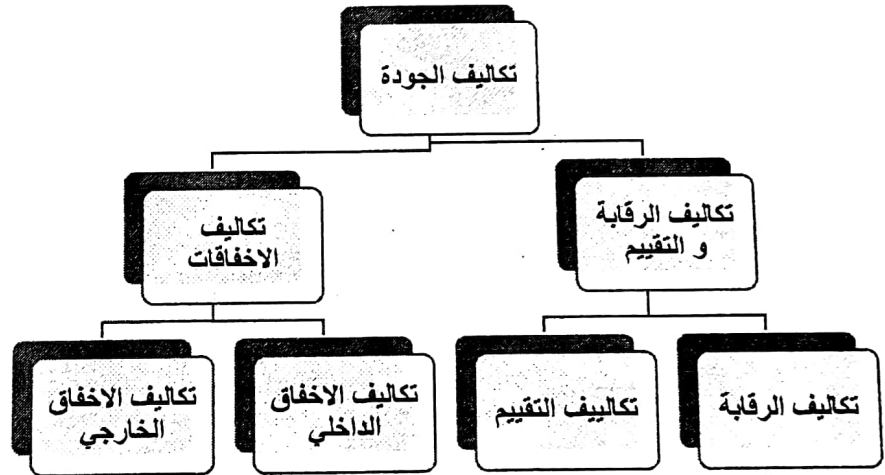
جوران : تكاليف الجودة الرديئة

قاعدة (١ - ١ - ١٠٠) :

ان كل ١٠٠ دينار تصرف لمعالجة الإخفاقات الناتجة عن عدم مطابقة المنتج لمعايير الجودة ، تكلف ١٠ دينار لتصحيحها في مرحلة التقييم و تكلف دينار واحد لمنع حدوثها عند اكتشافها في مرحلة الوقاية



تصنيفات تكاليف الجودة :



علي : اطلقت شركة **ibm** على تكاليف الجودة اسم تكاليف الإخفاق في الجودة

بسبب لان التكاليف الإضافية تنتج عن الإخفاق في ضبط الجودة و ليس تكاليف تحقيقها

تكاليف الرقابة و التقييم : تكاليف جميع الإجراءات الوقائية التي تضمن مطابقة المنتج لمواصفات الجودة

- تكاليف الوقاية : تكاليف الأنشطة المخصصة لمنع حدوث العيوب في المنتج : ١ . التخطيط للجودة ٢ .
مراجعة المنتجات الجديدة ٣ . مشاريع تحسين الجودة
- تكاليف التقييم : تكاليف متعلقة بعمليات الاختبار و التدقيق للمنتج : ١ . معدات الاختبار ٢ . فحص المواد الواردة ٣ . اختبار العمليات الإنتاجية

- تكاليف الإخفاقات : تكاليف ناتجة من عيوب المنتجات

١. تكاليف الإخفاق الداخلي : تكاليف تحدث قبل وصول المنتج الى الزبون : ١. تكاليف إعادة التفتيش ٢. تكاليف إصابة العاملين

٢. تكاليف الإخفاق الخارجي : تكاليف الإخفاقات التي تحدث بعد خروج المنتج او تقديم الخدمة الى الزبون : ١. تكاليف معالجة شكاوي العملاء ٢. تكاليف الضمانات

منحنى العلاقة بين الجودة و تكاليفها

منحنى يوضح العلاقة بين مستوى الجودة و تكاليفها ، و العلاقة بين التكاليف نفسها اي تكاليف الإخفاقات و تكاليف التقييم و الوقاية

- تكاليف الإخفاقات تزيد كلما انخفض مستوى الجودة
- تكاليف الإخفاقات تقل كلما زادت تكاليف التقييم و الوقاية

٩٢ انظري صر الشكل التالي تأمل النقطة (z) لماذا لم يؤخذ مستوى الجودة عند هذه النقطة؟

- ١- لان في هذه النقطة تكون تكاليف التصنيع و التفتيش عالية في حين يقلل من تكاليف الاخفاق على الرغم من الحصول على مستوى عالي للجودة
- ٢- لأن زيادة مستوى الجودة يتطلب استخدام خامات جيدة و معدات انتاج متطورة و عمالة فنية مؤهلة و هو يؤدي الى رفع تكلفة الانتاج (جودة التصميم)

ملاحظة : هذا التلخيص لا يغني عن الكتاب ، حيث الكتاب هو المرجع الاساسي للدراسة

• مميزات نماذج التمييز :

- ١- تسهل على المؤسسة تطبيق الجودة
- ٢- توجيه عمل المؤسسة
- ٣- تنظيم عمليات المؤسسة
- ٤- دليل استرشادي للمؤسسة

• النموذج الاوروبي : سنة ١٩٩٢

هو اطار مفاهيمي لتقييم المؤسسات بغرض منح شهادة الجودة الاوروبية الذي يعد الاكثر انتشارا

مجالات توظيف النموذج الاوروبي :

- ١- اجراء عمليات التقييم الذاتي للمؤسسة
- ٢- المقارنة بين المؤسسات
- ٣- بناء الهيكل التنظيمي
- ٤- تحديد الجوانب التي تحتاج تطوير
- ٥- اعتماد منهج للتفكير في اساليب ادارة المؤسسات

• التقييم الذاتي :

عملية منظمة بشكل مستمر لمراجعة نشاطات المؤسسة و تقييمها للتعرف على نقاط القوة و التي تحتاج الى تطوير

• مكونات النموذج الاوروبي :

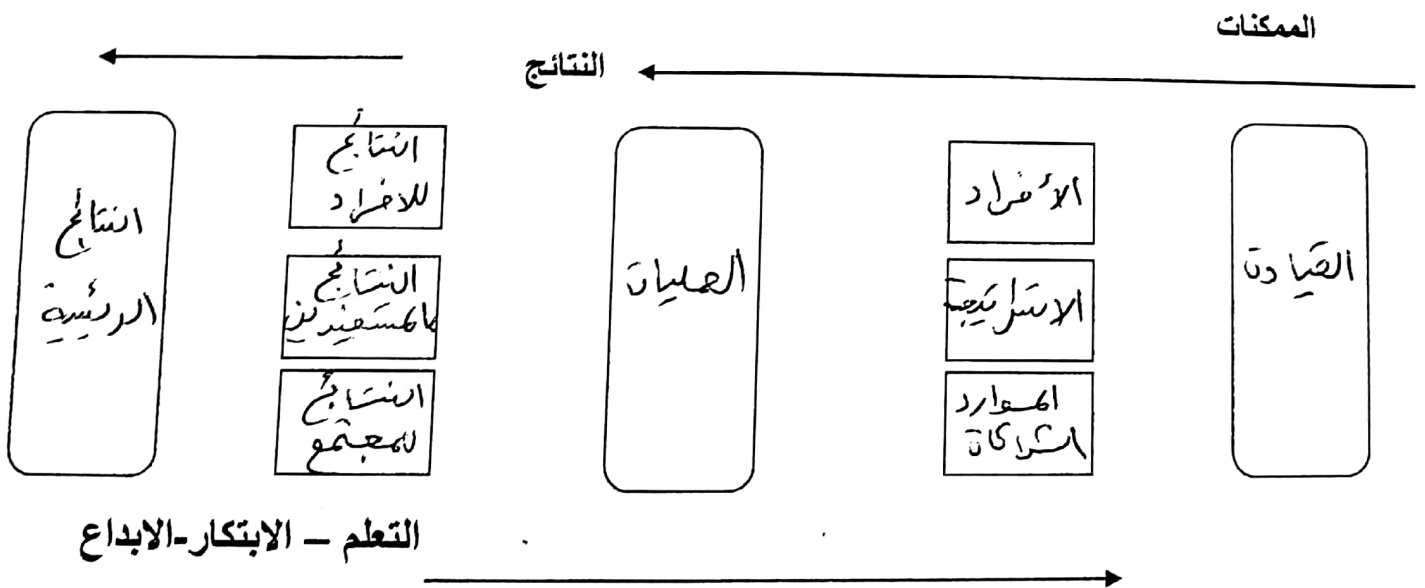
- ١- المفاهيم الاساسية للتمييز
- ٢- المعايير
- ٣- اداة منطق رادار

١- المفاهيم الأساسية :

- تحقيق نتائج موازنة
- تقديم قيمة مضافة للزبائن
- القيادة وفق الرؤية و النزاهة و الالهام
- الادارة بالعمليات
- النجاح من خلال الافراد
- رعاية الابداع و الابتكار
- بناء الشراكات
- تحمل المسؤولية لمستقبل واعد

معايير النموذج الاروبي :

- الممكنات : الجوانب التي تمكن المؤسسة من تحقيق اهدافها و التي تحدد اليات الاعمال التي تقوم بها المؤسسة
- النتائج : النتائج التي حققتها المؤسسة



الممكنات :

- ١- القيادة : قيام قائد المؤسسة بأعداد رسالة المؤسسة و تحفيز العاملين في المؤسسة و ادارة امور المؤسسة
- ٢- الافراد : دور المؤسسة في ادارة الافراد و تطويرهم و رفع مستوى انتاجيتهم
- ٣- الاستراتيجية : طريقة المؤسسة في تحقيق الرسالة و الرؤية و التركيز في حاجات المستفيدي

- ٤- الموارد و الشراكات : قدرة المدرسة على ادارة الشراكات و الموارد الداخلية
 ٥- العمليات : تصميم العمليات و تطويرها بغرض تنفيذ السياسات
النتائج :

- ١- النتائج الخاصة بالافراد : ماذا حققت المؤسسة من نتائج في الافراد؟
 ٢- النتائج الخاصة بالمستفيدين : ماذا حققت المؤسسة من نتائج للمستفيدين؟
 ٣- النتائج الخاصة بالمجتمع : ماذا حققت المؤسسة من نتائج للمجتمع؟
 ٤- النتائج الرئيسية : ماذا حققت المؤسسة من نتائج بخطة الاداء؟

اداة منطق رادار :



مميزات النموذج الاوروبي :

- ١- انتشاره الواسع في العالم
- ٢- اعتماده على فلسفى فكرية متقدمة
- ٣- تركيزه في النتائج التي تحققها المؤسسة
- ٤- تصميمه ملائم مختلف المؤسسات
- ٥- تركيزه في النهوض بالمؤسسة
- ٦- تفوقه على بعض اساليب الجودة

• نموذج مركز البحرين للتميز :

يقوم الى تحقيق مستويات عالية من التنافسية و الابداع و الشفافية و التنمية المستدامة

الرؤية: دفع المؤسسات العامة و الخاصة الى مستويات عالية من الابداع و التعلم و الشفافية
الرسالة: احداث نقلة نوعية في اداء القطاع العام ثم المؤسسات الخاصة في البحرين :

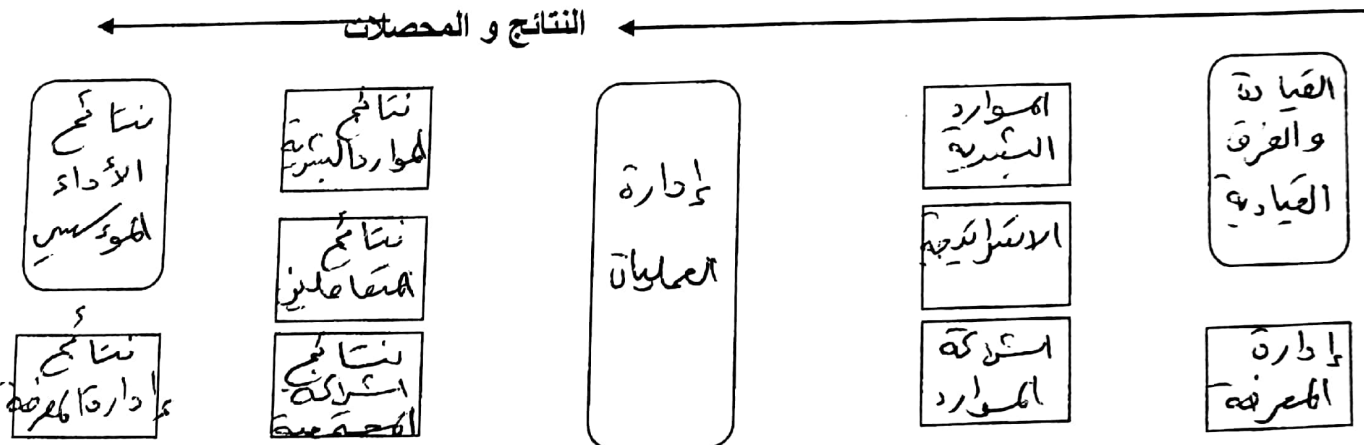
اهمية انشاء المركز :

- 1- الارتقاء بأداء العمل الحكومي الى اعلى مستويات
- 2- احدث نقلة نوعية في اداء وزارات الدولة
- 3- تعزيز التنافس الايجابي بين المؤسسات
- 4- دعم وجود روح الشراكة مع القطاع الخاص
- 5- تقديم افضل الخدمات للمواطنين و المستثمرين

استراتيجية المركز :

- 1- تعزيز الاداء و التميز في القطاع العام
- 2- تحقيق التنمية المستدامة
- 3- رفع الكفاءة و تفعيل التعاون بين الحكومة و المؤسسات
- 4- رفع تنافسية القطاع العام
- 5- تطوير جودة الخدمات الحكومية
- 6- تحسين اليه صنع القرار داخل مؤسسات القطاع العام
- 7- رفع الشفافية الاداء
- 8- تحقيق نقلة نوعية نحو اقتصاد المعرفة

المنهجيات و عناصر التمكين



التعلم - الابتكار - الابداع و ادارة المعرفة

رؤية الجمعية : الجودة من اجل البحرين

رسالة الجمعية : تسعى جمعية البحرين للجودة الى تطوير الافراد و المؤسسات و المجتمع من خلال نشر ثقافة ادارة الجودة

الاهداف :

- ١- نشر الوعي في مجال الجودة
- ٢- توفير المصادر المعلومات في الجودة
- ٣- شجيع البحث العلمي
- ٤- التعاون مع الجمعيات و المنظمات

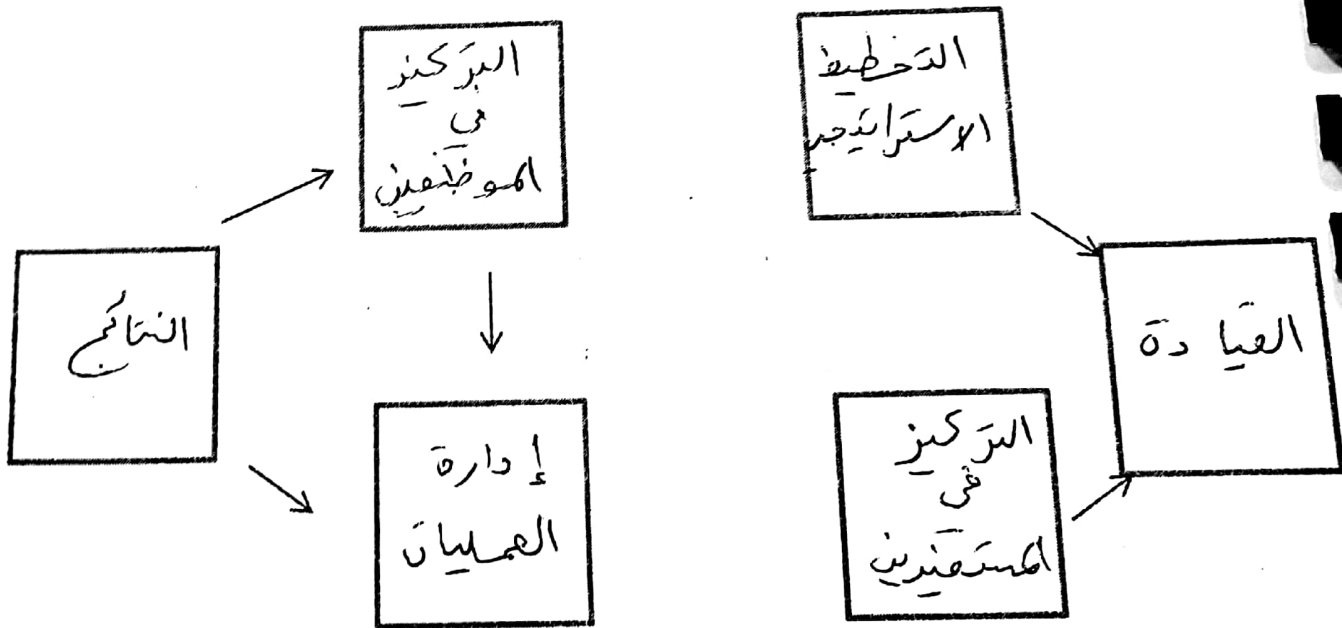
الانشطة التي تقدمها :

- ١- عقد ندوات في مجال الجودة
- ٢- عقد محاضرات دورية
- ٣- الاشتراك في مواقع الانترنت الخاصة بالجودة
- ٤- اصدار نشرات عن الجودة

• نموذج الجودة الامريكى

تأسست جائزة مالكوم ١٩٨٧ في مجال التصنيع و المؤسسات الصغيرة و شركات الخدمات و التعليم و الرعاية الصحية و المؤسسات الربحية ، و انشأت من اجل رفع مستوى ادراك المؤسسات للجودة

بيان المؤسسة البيئة الشراكات و التحديات



المعلم الاول : انورة فاضل

القياس والتحكيم وإدارة المعرفة

اد : الاستاذة دانة احمد

المنهجيات و عناصر التمكين :

- ١- القيادة و الفرق القيادية : وضوح الرؤية - التعامل مع الفئات المعنية - مكافأة الجهود الفعالة
- ٢- ادارة المعرفة : التخطيط للاستراتيجية - تحديد الاصول المعرفية - ادارة المعرفة اليوم و في المستقبل
- ٣- الاستراتيجية : منهجية اعداد السياسات و الخطط - شمولية المعلومات - تطبيق الخطة الاستراتيجية
- ٤- الموارد البشرية : منهجيات تخطيط المورد البشري و التركيز في البخرنة / تخطيط و تنمية و تقييم الموارد البشرية
- ٥- الشراكة و الموارد : المنهجيات لأدارة الموارد و الاصول المالية / تحديد متطلبات الشراكة - ادارة الموارد و المباتي و المعدات
- ٦- ادارة العمليات : منهجية بتصميم العمليات و تحسينها / تحديد العملية - تطبيق التحسين - تطبيق ادارة التغيير - توفير فرص الابداع

النتائج :

- ١- نتائج المتعاملين : معيار لرصد مقاييس التوقعات للمتعاملين
- ٢- نتائج الموارد البشرية : معيار لرصد نجاح خطط التطوير المهني و تنمية الموارد البشرية
- ٣- نتائج الشراكة المجتمعية : معيار لرصد الالتزام بخدمة المجتمع
- ٤- نتائج تطبيقات ادارة المعرفة : معيار يرصد ثقافة ادارة المعرفة و تطبيقها
- ٥- نتائج الاداء المؤسسي : معيار لرصد مسار التمييز و مدى النجاح في ادارة الموارد المالية و التعلم و الابداعات في المؤسسة

• تخصص جوائز مركز البحرين للتميز فيما يتعلق :

- الارتقاء بالاداء في القطاع العام
- العمل بروح الفريق
- تشجيع مبادرات التطوير في القطاع العام
- تكريم المبدعين و تحفيزهم

• الفئات المستهدفة :

- فئة المشاريع و البرامج الحكومية
- فئة الادارات
- فئة المشاريع الصغيرة

جمعية البحرين للجودة :

تأسست ١٩٩٩ لرفع القدرة التنافسية للمؤسسات

عداد : الاستاذة دانة احمد

معايير الجائزة :

- ١- القيادة
- ٢- التخطيط الاستراتيجي
- ٣- التركيز في المستفيد
- ٤- القياس و التحليل و ادارة المعرفة
- ٥- التركيز في الموارد البشرية
- ٦- ادارة العمليات
- ٧- نتائج اداء المؤسسة

• من خلال النموذج الاوروبي و الامريكي نستخلص التالي :

- يتوافق النموذجان في معايير القيادة و التخطيط الاستراتيجي و العمليات
- النموذج الاوروبي سمي المعيار الخاص بالافراد العاملين (الافراد) اما الامريكي فقسمه الى قسمين (الموظفين العاملين) و (المستفيدين من المؤسسة)
- النموذج الاوروبي خصص ٤ معايير للنتائج : الافراد العاملين و المستفيدين و المجتمع و النتائج الرئيسية اما الامريكي في معيارين و هو القياس و التحليل و ادارة المعرفة و نتائج اداء المؤسسة
- ينفرد الاوروبي بتخصيص معيار للموارد و الشراكات و ادارة الموارد الخاصة بالشركة

• نظام المؤسسة العالمية للمعايير (ISO)

تكون في مجالات : الصحة و الصناعة و التدريب و السلامة و البيئة

مقرها الرئيسي في جنيف عاصمة سويسرا و تساهم ١٥٩ دولة في مؤسسة الايزو ، و تدرج هي من المؤسسات الغير حكومية

• تعريف المقاييس وفقا لمؤسسة الايزو

الوثائق التي يتم بناؤها و اعتمادها بالاجماع من جهة معترف فيها توفر الارشادات التي ينبغي ان تتخذ في الانشطة

مجالات استخدامها :

- ١- تحديد مدى مناسبة شي ما
- ٢- توفير الامن و السلامة
- ٣- حماية البيئة
- ٤- حماية المنتج

• منح الاعتماد: هو اصدار شهادة من قبل جهة خارجية مستقلة تفيد بان المؤسسة قد حققت جميع معايير الايزو

رمز النظام	مسمى النظام
ISO 9001	نظم ادارة الجودة
OHSAS 18001	نظم ادارة الصحة و السلامة المهنية
ISO 14001	نظم ادارة البيئة
ISO / IEC27001	نظم ادارة حماية المعلومات
ISO 22000	نظم ادارة سلامة الاطعمة

شركات بحرينية حصلت على شهادة الايزو:

- 1- مصنع آل فخر للمحارم الورقية التابع إلى شركة سعيد فخر التجارية
- 2- اللجنة الأولمبية البحرينية
- 3- إدارة هندسة وصيانة الطائرات بشركة خدمات مطار البحرين "باس"

مراجعة لنهاية الفصل الاول في مقرر جود 210

السؤال الاول : ضعي علامة صح او خطأ لما يلي مع تصحيح العبارة الخاطئة:

- 1- خلال عملية العصف الذهني تسجل الافكار المهمة فقط (X)
- 2- تستخدم خريطة باريتو لمعرفة الاسباب الاكثر تأثيرا في حدوث المشكلة (✓)
- 3- المقارنة المرجعية هي عبارة عن عقد مقارنة بين مؤسستين او اكثر (✓)
- 4- تصدر شهادات الاعتماد فقط للمؤسسات التي حققت معايير الايزو (✓)
- 5- انشاء مركز البحرين للتميز اساسا لخدمة القطاع الخاص (X)
- 6- المواد المستهلكة في الاختبار و التفتيش تعتبر من تكاليف الوقاية (X)
- 7- يجب ان لا يتأثر قائد المؤسسة باتجاهات ممثلي المجتمع في ادارة المؤسسة (X)
- 8- يرى فيليب كروسبي بأن تكاليف الجودة هي تكاليف الجودة الرديئة (X)
- 9- تبنت العديد من الدول العربية افكار النموذج الاوروبي للتميز و مبادئه فعلى سبيل المثال انشنت مملكة البحرين جائزة البحرين للجودة (X) مركز البحرين للتميز
- 10- لم تقدم منهجية الكايزن اي فائدة للمجتمع الياباني لتحسين أداء الافراد و الاسر و المجتمع و المؤسسات (X)
- 11- التغيير الثقافي هو تحول رئيس في في الاتجاهات و العادات للعاملين في المؤسسة (✓)
- 12- الخبير الذي اسس خرائط التحكم هو فريدريك تيلور (X)
- 13- اشراك الموظفين في تحقيق الجودة و تطويرها يحقق الثقافة السلبية للجودة (X)
- 14- عندما يرغب الزبون في شراء حاسوب ، يدقق في مواصفات مكونات الحاسوب حيث يركز على اهم نقطة و هي لون الحاسوب (X)
- 15- يستعمل هذا الشكل للتعبير عن المدخلات او المخرجات (X) ○
- 16- اذا كان مقدم الخدمة هو الطبيب و الزبون هو ميكانيكي السيارات فمن الطبيعي تكون الخدمة المقدمة هو تصليح سيارة الطبيب (✓)
- 17- ايشيكاوا هو الاب الروحي لجودة الاعمال و الجودة الصناعية (X)
- 18- من اشهر جوائز التميز في العالم جائزة ايشيكاوا اليابانية (X)

إعداد الأستاذة دالة أحمد

- 19- مكونات دليل الجودة نلاحظ ان السياسات تقع في اسفل الهرم بينما الاستثمارات تقع في اعلى الهرم (X)
- 20- اعتقد فريدريك تايلور ان وظيفة الادارة الرئيسية هي تحقيق انتاجية عالية باكثر كلفة ممكنة (Y)
- 21- يرمز الى نظام ادارة الجودة بالرمز osi 1009 (X)
- 22- اداة منطق رادار هو احد الاجزاء الرئيسية لمكونات النموذج البحريني للتمييز (X)
- 23- من قواعد العصف الذهني نقد الافكار بشكل مفصل (X)

السؤال الثاني : اختاري الاجابة الصحيحة :

1- فيليب كروسبي يحمل الادارة العليا المسؤولية الاساسية لتحقيق الجودة و اشتهر بدعوته :

- افعله صحيحا بعد فترة من الزمن
- افعله صحيحا منذ المرة الاولى
- افعله خاطئا منذ المرة الاولى
- افعله خاطئا مع التعلم من الخطأ

2- اذا كانت تكلفة توسعة النوافذ ستكلف سمير 1000 دينار بعد السكن فان تكلفتها في مرحلة البناء :

- 1000 دينار
- 10 دينار
- 100 دينار
- 110 دينار

3- من الاجزاء الرئيسية التي يتكون منها النموذج الاوروبي :

- المبادئ
- الروى
- القيم
- المعايير

4- من تكاليف الجودة :

- تكاليف النجاح
- تكاليف الاخفاقات
- تكاليف التدريب
- تكاليف المقارنة

5- الاب الروحي لجودة الاعمال و الجودة الصناعية :

- ولتر شوارت
- جوران
- مالكوم
- تيلور

6- كلمة كايزن تعني :

- البحث عن الجودة
- التواصل مع الاخرين

- التحسين المستمر
-مزايا الجودة

7- محمد طالب و يدرس مقرر جودة 210 لذا يعتبر مقدم الخدمة للمقرر :

- المدرس
- مشرف الشؤون الادارية
- 8- ترتكز خريطة باريتو على قاعدة :
(10 - 90)
(30 - 70)

- (20 - 80)

- (40 - 60)

9- يرمز الى كلمة الايزو بالرمز :

SOI -

OIS -

SIO -

ISO -

10- هو اول من ارسى حجر الاساس لخرائط التحكم :

- ولتر شوارت

- فدريك تاييلور

- ايشيكاوا

- ديمنج

11- من أشهر جوائز التمييز في العالم :

- جائزة التمييز في العمل

- نظام الايزو

- جائزة مالكوم الامريكية

- جائزة مركز البحرين للتمييز

12- يقصد بمرحلة التخطيط في عملية التحسين المستمر:

- تنفذ الخطط على نطاق ضيق

- يثبت التغيير و تحدد المقاييس الجديدة

- تجمع نتائج التغيير

- تحديد الشيء المراد تطويره

13- التغيير الثقافي هو :

- تحول رئيسي في المعتقدات و القيم للعاملين في المؤسسة

- تقدير الاداء المتميز

- تشجيع التطوير و التعلم الذاتي

- اشراك الموظفين ف تحقيق الجودة

14- يتكون النموذج الاوروبي للتميز من :

- المفاهيم الاساسية للتميز
- اداة منطق رادار
- جميع ماسبق
- المعايير

السؤال الثالث : ضعي المصطلح المناسب او التعريف :

1- يسمى مخطط التركيز في العيوب و هو قائمة معدة مسبقا لجمع البيانات (قائمة العصب)

2- الوثيقة الرئيسية للإدارة العليا الخاصة بنظام ادارة الجودة و بها السياسات و الاجراءات و التعليمات و النماذج (دليل الجودة)

3- العصف الذهني هو ... طريقة لتوليد أفكار جديدة كسر عن التفكير في وقت قصير

4- هو مجموعة من الخطوات المنظمة التي ينبغي اتباعها لأجراء عمل بصورة محكمة (السلوك)

5- التقييم الذاتي ... عملية منظمة و شاملة تهدف بصورة مستمرة لمراجعة نشاطات المؤسسة في ضوء معايير النموذج

6- المخطط ... مبارزة عن رسم يوضح كيف تعمل الأشياء

7- تكاليف الاخفاق الداخلي ... بكاليف الاخفاق التي تحدث قبل وصول المنتج إلى الذبون

8- هو تحول في الاتجاهات و العادات و التقاليد و القيم للعاملين داخل المؤسسة مما يؤدي الى احداث تغيير في اداء المؤسسة (التغيير الثقافي)

9- كايزن ... اجراءات تبسيط البسيط من خلال تحديد المشاكل الصغيرة والذي يؤدي إلى تغييرات جوهرية

10- الجودة ... هي القدرة على ارضاء حاجات المستهلك

11- عملية شاملة و منظمة بشكل مستمر لمراجعة نشاطات المؤسسة في ضوء معايير النموذج (التقييم الذاتي)

12- سجلات الجودة ... العناوين الاسمية لتطبيق الجودة

السؤال الرابع : اكملي مايلي : من خلال دراستك لمركز البحرين للتميز اجيبي لماياتي :
-1 رؤية مركز البحرين للتميز

دفع القطاع العام والخاص إلى مستويات تنافسية عالمية

-2 رسالة مركز البحرين للتميز

إحداث نقلة نوعية في أداء القطاع العام ثم القطاع الخاص
لرفع إلى مستوى رائد .

-3 أهمية انشاء مركز البحرين للتميز

1 - الأرتقاء بأداء العمل الحكومي .

2 - إحداث نقلة نوعية في أداء الوزارات .

3 - تقديم أفضل خدمات للمواطنين

-4 اهم جوانب التميز في مدرستك؟

1 - تطبيق استراتيجيات جديدة في التعليم .

2 - انشاء فريق التطوير والتحسين .

3 - جائزة الطالب المتميز .

4 - انشاء اندية كالمية ابداعية .

السؤال الخامس : عللي لماياتي :

-1 ظهور نظام ضمان الجودة في بداية الستينات

يتمثل في منهجية لتأكيد مطابقة المنتج للمواصفات التي تحقق رغبة
الذبون .

-2 استطاعت اليابان ان تحتل مركز الصدارة في انتاج السيارات و الالكترونيات

عن خلال تبني نظام متكامل للجودة يشمل العمليات الإدارية
وهو إدارة الجودة الشاملة .

-3 الهدف من تأسيس جمعية البحرين للجودة

المساهمة في النمو الاقتصادي في البحرين

ورفع القدرة التنافسية للمؤسسات

ونشر مفاهيم تطوير الجودة

اد : الاستاذة دانة الهد

4- اطلقت شركة IBM تكاليف الاخفاق في ضبط الجودة بدلا من تكاليف الجودة

وَدُن اسكاليف الإيضافية كندج عن الأضفاق
في ضبط الجودة وليس تكاليف تحقيقها

السؤال السادس : اجبني عما يأتي :

- 1- ما اهم الجوانب المراعاة في المنتج
- 1- جدير بالثقة
2- عيّن عرض بالبيعة
3- يحيل انشكده
4- آمن الرسمان
5- يلبس رتبة الزبون

2- ماهي المواصفات التي يجب توافرها في مكونات الحاسوب عند الشراء

- 1- نوع الساعة
2- سرعة المعالج
3- الرمان
4- حجم البطارية
5- نظام التشغيل

3- عند احمد خبرة في برمجيات و بيع الحواسيب لمدة 5 سنوات قرر فتح مشروع بأسمه متخصص في برمجة و بيع الحاسوب . ماهي الثقافة التي يرغب احمد ان يغرسها في مؤسسته و التي تسمى بثقافة المؤسسة ؟

ثقافة المؤسسة هي مجموعة القيم والمعتقدات السائدة في المؤسسة
و احمد يريد ان يغرس ثقافة حب العمل وتحقيق الطموح والازان
والاحكام على النفس من خلال حركته السحرية في برمجة الحاسوب

4- من اهم الجوانب التي يرغب المسافر توافرها في خدمة الطيران ؟

- 1- كفاءة الطيار
2- سرعة خدمة الماعزين
3- نظافة الطائرة
4- مستوى الأمن والسلامة

5- انشاء جائزة مالكوم الوطنية من قبل الكونجرس الامريكي في عام 1987 في مجال التصنيع و الخدمات و المؤسسات الصغيرة

من أجل رفع مستوى إدراك المستهلك للجودة ، و تقدير الشركات

الناجحة في تطبيقها معايير الجائزة .

6- يستخدم المجتمع الياباني منهجية كايزن

لتحسين أداء الأفراد والأسر والمجتمع والمؤسسات وذلك من خلال تبني عدائ التغيير البسيط من خلال تحديد المشاكل الصغيرة

7- لا بد ان تشمل المواصفات مجموعه من الجوانب الخاصة بالمنتج و اخرى خاصة بالزبون

وذلك لضمان جودة المنتج

8- من خلال دراستك لمقرر الجودة تكلمي عن ماذا تمثل لك الجودة و كيفية الاستفادة منها في حياتك الدراسية و العملية

يجب الاتقان في دراستي من خلال الاستفادة من الكتاب المدرسي كما في حياتي العملية ان اقوم بالعمل من خلال معايير الجودة و اتمجد على رضا الزبون

9 - ماهي رؤية جمعية البحرين للجودة ؟

اجودة عن اجل البحرين

15- ماهي رسالة جمعية البحرين للجودة ؟

تسعى إلى تطوير الأفراد والمؤسسات من خلال نشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة

16- ماهي اهداف الجمعية ؟

1- نشر الوعي في مجال الجودة

2- تكون ملتقى لجميع الفاعلين

3- تشجيع البحث العلمي

17- ما المقصود بمنح الاعتماد ؟

إصدار شهادة من قبل جهة خارجية مستقلة تغير بأن المؤسسة قد حققت جميع معايير الآيزو

18- ما الاجراءات التي تتبعها الادارة العليا لنشر ثقافة الجودة ؟

1- التخطيط للجودة

2- تطوير المساليب قياس الأداء

3- الإيمان بالتطوير المستمر

4- الالتزام بحب إنجاز العمل

5- تشجيع التطوير الذاتي

الإستاذة مائدة احمد

19- تسعى المؤسسات لضبط و تحسين جودة المنتج او الخدمة

لتقليل النفقات المترتبة على إعادة التصنيع وتقليل شكاوى العملاء
وتقليل دفع الضمانات .

السؤال السابع : يقوم عامل خراطة بقطع 12 قطعه اسطوانية طول كل منها 30 سم بفترة سماح - + 2

مم :
30.20 - 30.25 - 29.02 - 30.30 - 29.82 - 29.05 - 29.07 - 30.18 - 29.8 - 31

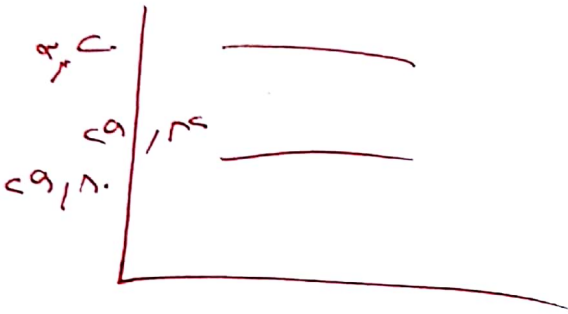
المتوسط =

الحد الاعلى = $3 + 0.02 = 3.02$ سم

الحد الادنى = $3 - 0.02 = 2.98$ سم

الاسطوانات المطابقة = 10 اسطوانات

الاسطوانات غير المطابقة = 2 اسطوانات



السؤال الثامن : يقوم مجد بقطع 10 اسطوانات طول كل منها 30 سم و فترة سماح قدرها - + 2

مم :
30.15 - 30.28 - 29.8 - 29.95 - 30 - 29.04 - 29.09 - 30.17 - 30.12

29.07

مم :
3 + 0.02 = 3.02 سم

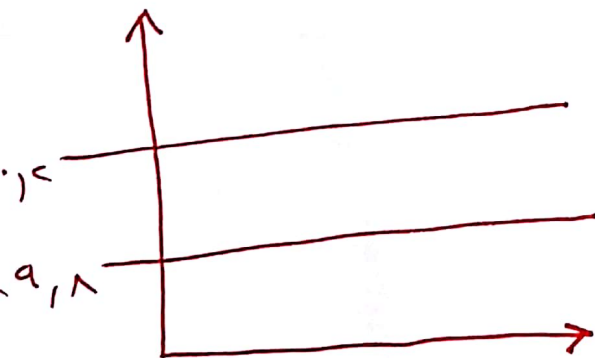
المتوسط =

الحد الاعلى = $3 + 0.02 = 3.02$ سم

الحد الادنى = $3 - 0.02 = 2.98$ سم

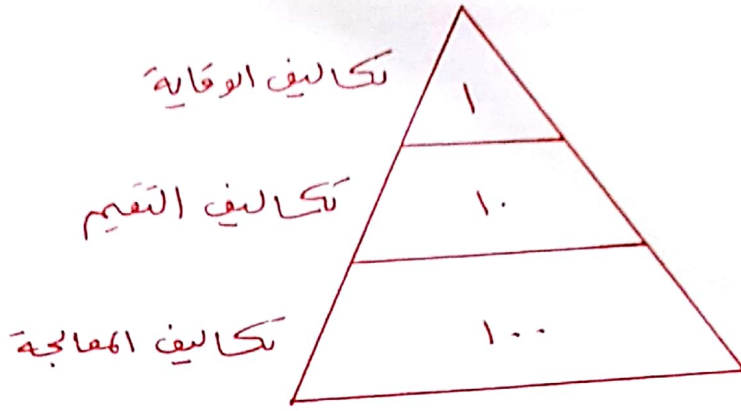
الاسطوانات المطابقة = 7 اسطوانات

الاسطوانات غير المطابقة = 3 اسطوانات



عداد: الامتداد والنقطة

السؤال التاسع : اكملي الفراغ في قاعدة (1- 10- 100) لتكاليف الجودة



السؤال العاشر : وضح رموز خارطة الانسياب :

الحاجة إلى اتخاذ القرار



كتابة إجراء خطوات العملية



تأخير خطوة أو الانتظار



التعبير عن المدخلات والمخرجات



الإبداع على وثيقة ما



السؤال الحادي عشر : احسبي تكاليف البناء و التصميم بالقاعدة (1 - 10 - 100) :
سكن يوسف منزله الجديد و لاحظ النواظذ تحتاج توسعه و ان تكلفة التوسعه تعادل 1000 دينار

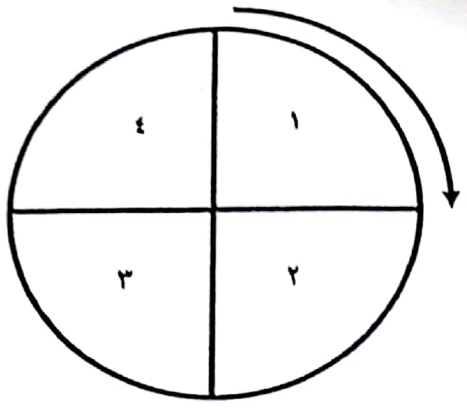
المرحلة	القاعدة	التكاليف بالدينار
بعد السكن	100	1000
خلال البناء	10	100
خلال التصميم	1	10

اعداد : الأستاذة نانا الهد

- ماذا تستفيد من القاعدة اعلاه حينما تفكر في بناء منزل احلامك ؟

استفيد بأن الوقاية خير من العلاج والتوفير في اسكافين خصوصاً
السؤال الثاني عشر : وضح العلاقة بين مايلي : لونا تم علاج المشكلة أثناء التصميم .

المنتج او الخدمة	الزبون او المستفيد	مقدم الخدمة او المنتج
تلقي العلاج	ميكانيكي سيارات	طبيب
تصليح سيارة	طبيب	ميكانيكي سيارات
تعليم	الطالبة	مدرسة ثانوية
تذكرة سفر	مسافر	شركة طيران



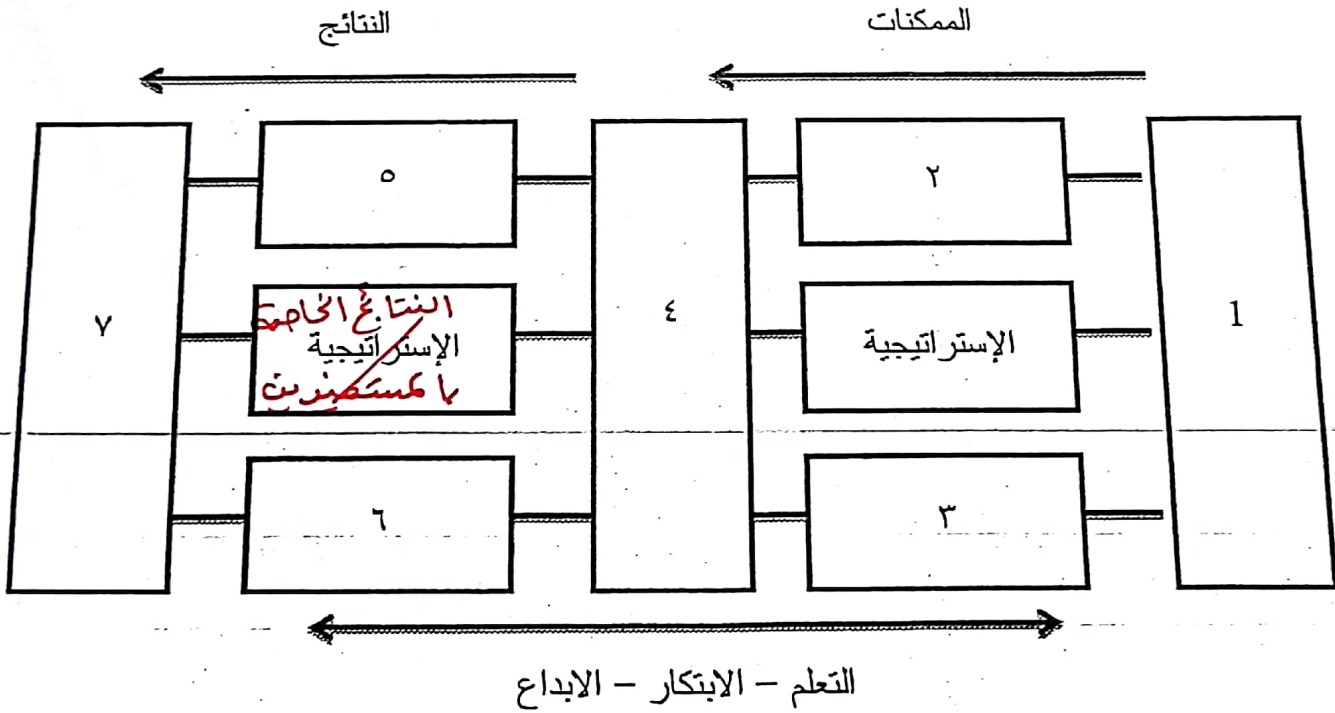
ب- تتكون دورة ديمنج من أربع مراحل، أذكرها؟

- ١- _____
- ٢- _____
- ٣- _____
- ٤- _____

(٧ درجات)

السؤال الرابع:

أ- من خلال دراستك للنموذج الأوربي للتميز أكمل الرسم البياني الآتي:

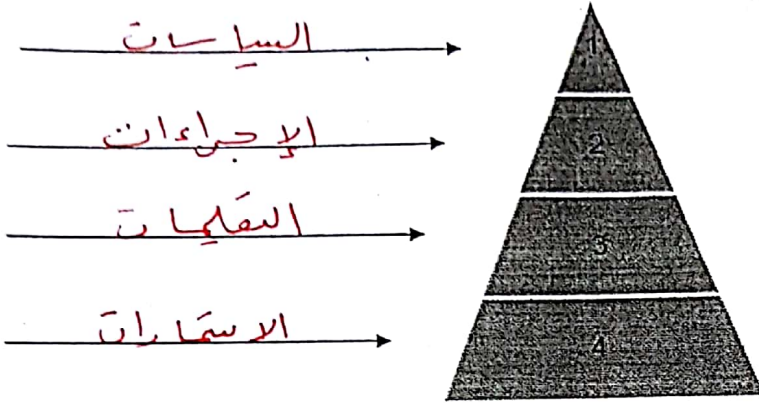


أسماء المعايير هي:

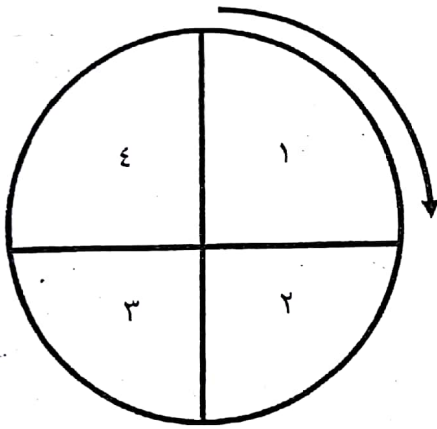
- ٥- النتائج الخاصة بالأفراد
- ٦- النتائج الخاصة بالجميع
- ٧- النتائج الرئيسية

- ١- القيادة
- ٢- الأقرار
- ٣- الموارد والشراكات
- ٤- العمليات

١- مخطط مكونات دليل الجودة:

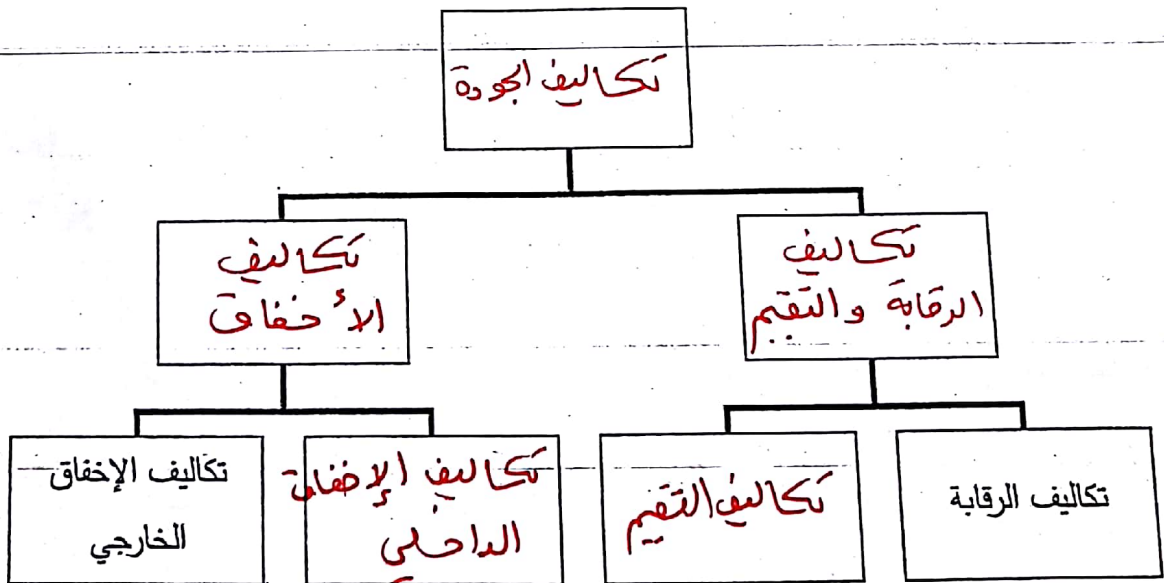


ب- دورة ديمينج:



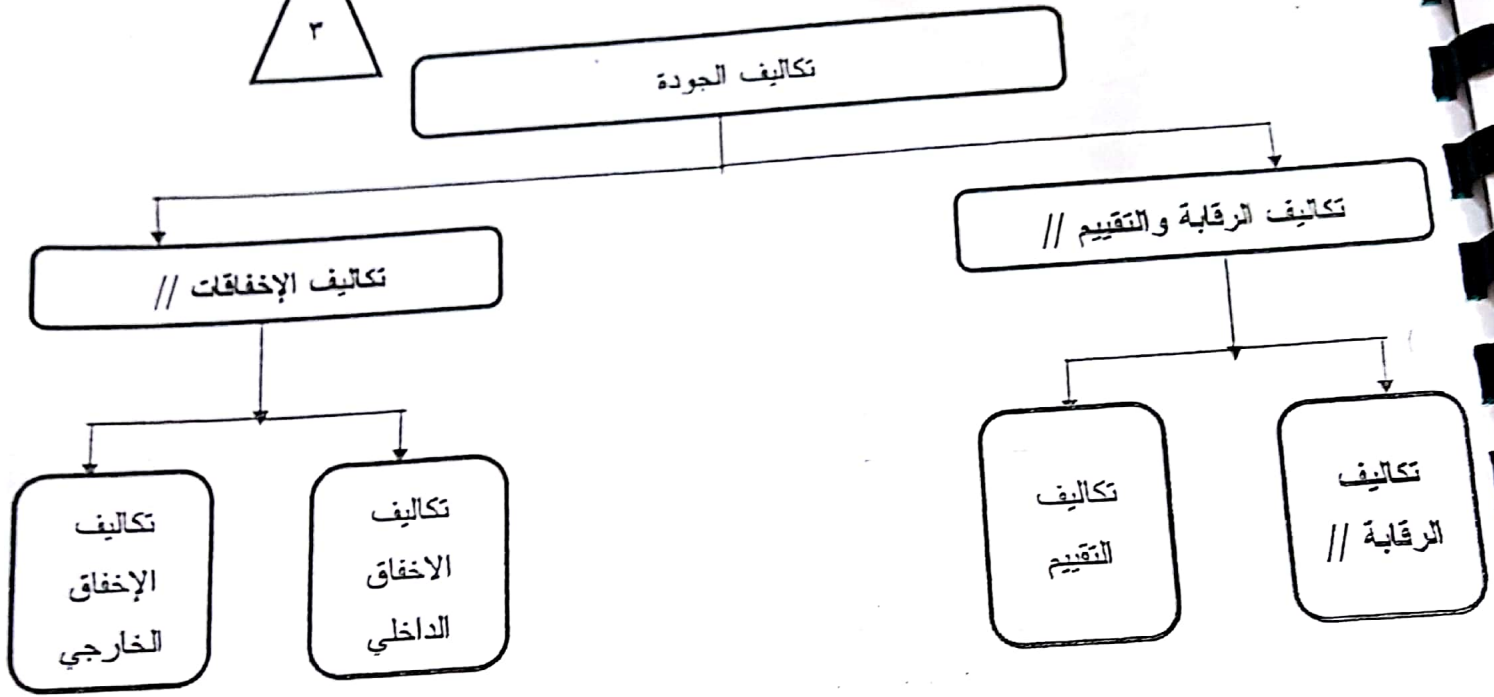
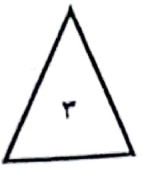
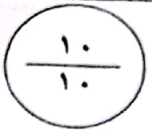
- ١- خطط
- ٢- تفرد
- ٣- افحص
- ٤- صحح

ج- مخطط تكاليف الجودة الآتي كما بينها فيغينام:



أجب عن الأسئلة الآتية:

١- أكمل مخطط تصنيفات تكاليف الجودة الآتي:



٢- قارن بين تكاليف الإخفاقات الداخلي وتكاليف الإخفاقات الخارجي حسب أوجه المقارنة المحددة:



تكاليف الإخفاقات الخارجي	تكاليف الإخفاقات الداخلي	وجه المقارنة
هي تكاليف الإخفاقات التي تحدث بعد خروج المنتج أو تقديم الخدمة إلى الزبون. /	هي تكاليف الإخفاقات التي تحدث قبل وصول المنتج إلى الزبون أو تقديم الخدمة له. /	المفهوم
تكاليف معالجة شكاوي العملاء. /	تكاليف المنتجات التالفة. /	مثال

السؤال الثالث:

(٥ درجات)

أ- رتب خطوات استخدام خارطة الانسياب؟ (وذلك بوضع الأرقام من (١ - ٦)).

الترتيب	الخطوات
٥	رسم السهم الذي يبين اتجاه العملية.
٦	مراجعة خارطة التدفق للتأكد من دقتها وصحتها مع المعنيين بتنفيذها.
٣	إجراء عصف ذهني لتحديد الخطوات التي ينبغي إتباعها لأداء العملية.
٤	ترتيب خطوات إجراء العملية بحسب تسلسلها المنطقي.
٢	تحديد موعد بدء العملية وانتهائها وبقية التفاصيل.
١	تعريف العملية المراد وصف خطواتها وكتابة عنوانها.

ج- يقوم عامل خراطة بقطع ١٠ أسطوانات طول كل منها ٤٠ سم، بفجرة سماح قدرها ± 2 مم، حيث كان طول الأسطوانات بالمستقرات:

٣٩,٠٢	٤٠,١٥	٣٩,٨٥	٣٩,٨	٤٠,٢٦	٤٠,١٠	٣٩,٠٧	٣٩,٩	٤٠,١٨	٤٠
-------	-------	-------	------	-------	-------	-------	------	-------	----

٢ سم ← ٠.٢ سم

المطلوب:

- ❖ الحد الأعلى للضبط: $40 + 0.2 = 40.2$ سم
- ❖ الحد الأدنى للضبط: $40 - 0.2 = 39.8$ سم
- ❖ عدد الأسطوانات المطابقة للمواصفات: ٧ أسطوانات
- ❖ عدد الأسطوانات غير المطابقة للمواصفات: ٣ أسطوانات



٣- اكتب المسميات الآتية على الشكل أدناه:

أ- اسم المخطط.

ب- منحنى تكاليف الإخفاقات.

ت- منحنى تكاليف التقييم والوقاية..

ث- منحنى التكلفة الكلية للجودة.

ج- نقطة تحقيق مستوى الجودة عند أقل تكلفة ممكنة.

مخطط العلاقة بين مستوى الجودة وتكاليفها

