

## أنطباع : (أم جهاد عن المادة )

الدكتور كم هو معهود عنه لم يخرج عن نمط الأسئلة السابقة فلقد **كرر مايقارب 26** سؤال و**20** سؤال من نفس الجزئية و **4** اسئلة فقط الجديدة الاختبار كان جميل كماعهدنا من دكتور جهاد بارك الله فيه



أ

**المسائل الرياضية مطلوبه :** وقد نأتي بها بشكل محدد جداً مطلوب حفظ القوانين لتساعد على حل المسائل + الرموز بالمسائل و فهم الرموز بالقوانين والى ما يشير كل رمز -**المراحل ، الخطوات ،الدورات .. تكون المذاكرة بالترتيب**  
-**الأسئلة تشمل الفصول 14** جميعها . ومن عادتي اعمل **الاسئلة شاملة** و لاضيع جهد المذاكرة الفصول و يختلف تركيز الأسئلة من فصل لفصل فتكثر من الفصول المهمة في محتواها  
-**المصطلحات الانجليزية غير مطالبين** فيها..

ويينبغي اخذ آله حاسبة للاختبار

اي عنوان فيه مراحل علينا معرفته بالترتيب

اسماء العلماء مهمة وخاصة ماورد بالفصل الاول

.....  
-في المحاضرة الـ **3** ..

**نموذج كانو:** التفرقة بين المتطلبات الاساسية ومتطلبات الجاذبية+ متطلبات الاداء (ص 8 في ملف أم جهاد )

-تكلم عن تحليل باريتو : (ص 32 أم جهاد )



المشاركة الأصلية كتبت بواسطة زوال الشمس ❦  
- المحاضرة الاولى (ص 2 من ملف أم جهاد) مهم تفرقة بين إدارة الجودة التقليدية والشاملة  
- أهمية اشكال الاتصالات و عددها وذكر تعريفها افقي وصاعد

- المشاركة الأصلية كتبت بواسطة منيا ❦  
دائم يكرر هالجملة ( ليس المهم كم ندرس بل كيف ندرس )  
❦سنله الحد الاعلى و الادنى بسيطة لو قدرتي تطبيقها

❦الفرق بين التمكين و الاندماج:  
التمكين/ اللي يقدر يحل اللي هو موجود فيه بدون الرجوع الى اللي اكبر منه  
يعني التمكين مربوط في اتخاذ القرار  
الاندماج/ هو الشعور ب الملكية الشخصية ، يعني احس ان هالشركه حقي وانا موب موظفه فيها  
يعني اذا حققت اهداف المنظمة انا اذن حققت اهدافي



المشاركة الأصلية كتبت بواسطة لوسيندا

ادوات الضبط الاحصائي (مهم جدا )  
خمس ادوات هي كالتالي (ص 32 ام جهاد )

#تحليل باريتو

#شكل الانتشار

#خريطه المتابعه

#خريطه تدفق العمليات

#حسك السمكه او السبب والاثر

فمثلا ...

#شكل الانتشار : هو اداة من ادوات الطيظ الاحصائي للجوده تقوم على تحديد طبيعه العلاقات اذا كان

هناك علاقه بين هذه المتغيرات ام لا ,,

لكن للاسف لا يستطيع هذا الشكل ان يظهر لقوه العلاقه والارتباط,,

مثال اخر .. طريقه حسك السمكه للعالم ايشكاوا ,,  
حدد اي مشكله كالتالي .. زياده عدد الشكاوي يعني هذا راس السمكه ، المشكله والاثر  
والسبب هناك عمود فقري ، يتصل في اشواك واشواك فرعيه ,,  
يعني هناك مشكله فرعيه ، فرعيه فرعيه ، تنبع من المشكال الفرع الى العمود الفقري الى راس السمكه  
المشكله الاكبر ,

## .. المحاضرة الـ12

خرائط الرقابه على المتوسطات وهذي طبقنا فيها حالات عمليه  
اوجدني المتوسط الحسابي X او متوسط المتوسطات

**R**الوسط الحسابي للمدى

الوسط الحسابي للوحدات التالفة P ..

نسبه الوحدات التالفة p-1

خط الوسط (متوسط المتوسطات ) = مجموع القيم / عددها

كمثال ..  $6 = 3 / 567$

متوسط المتوسطات .. له مدول قوي ، نجمع المتوسطات ونقسمها على عددها ..

الاهم نعرف نطبق عليها بالاضافه الى الرموز ومدلولاتها ,,

لقانون الحد الاعلى ucl

والحد الادنى lcl



بواسطة .. المشرفة إراد ... جزاها الله خير الجزاء

المشاركة الأصلية كتبت بواسطة إراد

### المباشره الرابعه للطلاب

ماهي ISO ؟ محاضرة 4 في ملخص المادة

ISO هي : منظمة تمنح شهادة للشركات والوحدات المتميزه بالقطاع الذي تنتمي اليه

(مهمه مراحل جائزة مالكوم) ص 36 أم جهاد

(عناصر التقييم الجيد التي وردت في جائزة ديمنج) ص 36

## بإعادة شرح المحاضرة الثامنة: ص19

تكاليف الجودة وهي من الفصول المهمة وتكاليف الجودة نوعين منها ما هو تصحيح ومنها ما هو منع لحدوث الأخطاء  
أنواع تكاليف الجودة :

1. تكاليف الفشل الداخلي مهمة: العادم/ الخردة - إعادة العمل - إعادة الفحص - تحليل الفشل
2. تكاليف الفشل الخارجي: مهمة وهي التكاليف المتعلقة باكتشاف العيوب ومن أمثلتها :  
شكاوي العملاء - الكفالة - المردودات - فقدان السمعة
3. تكاليف التقويم فحص المواد الداخلة - فحص العمليات - فحص المنتجات
4. تكاليف الوقاية تشمل كافة الأنشطة المصممة لمنع وقوع الأخطاء ومن أمثلتها  
تخطيط الجودة - معدات الفحص - التدقيق الداخلي - التدريب

(ص20) يركز المدخل التقليدي في تكاليف الجودة على تكلفة العادم وإعادة العمل  
المدخل الحديث في تكاليف الجودة على تكلفة الفشل الخارجي  
لأن الخساره هنا خساره طويلة الأمد تتمثل في خساره المبيعات وفقدان ولاء العملاء

(ص20 ذكرت بخيارات الاسئله) دالة خساره الجودة لـ جينيتش تاجوتشي : مهمة

1. ركز جينيتش تاجوتشي على التصميم الجيد للمنتج وتصميم العمليات بشكل جيد يكسبها الحصانه ضد أي انحرافات عن الجودة المطلوبه للمنتج
2. كما وقد اهتم تاجوتشي بالبيئه الخارجيه وقياس جودة المنتج من وجهة نظر العملاء
3. فالجودة تؤثر على المجتمع إما على شكل عوائد أو على شكل خساره
4. وضع تاجوتشي دالة لقياس خساره المجتمع بسبب المنتج غير الجيد
5. وتشير هذه الداله إلى أن تخفيض حجم التذبذب حول الهدف يؤدي إلى تقليل الخساره وبالتالي تحسين الجودة

6. طريقة تاجوشي تركز على ان يكون الانتاج مطابقا للوزن المثالي والخسائر تزداد كدالة تربيعيه كلما كان الانتاج ابعد عن الوزن المثالي  
واخر نقطه ذكر ان التحسين المستمر هو العمود الفقري للجوده الشامله

### أهداف جمع المعلومات عن تكاليف الجودة وتحليلها وتفسيرها ص 21 :

1. إظهار أهمية الأنشطة المتعلقة بالجودة أمام الإدارة بالتعبير عنها كأرقام
2. إظهار تأثير الأنشطة المتعلقة بالجودة على نتائج أعمال المنظمة وأرباحها
3. المساعدة في تحديد فرص التحسين في الدوائر والعمليات
4. إمكانية عمل مقارنه مع الدوائر الأخرى أو المنظمات الأخرى
5. وضع أسس للموازنات التقديرية ، وأسلوب للمراقبه على عملية الجودة
6. توفير معلومات عن التكلفة لأهداف تتعلق بأنظمة الحوافز في المنظمة
7. معرفة التكاليف الفعلية ومقارنتها بتكاليف الجودة حسب الموازنات التقديرية

تكاليف الجودة المستتره ( المخفية ) (ص 20 ذكرت بخيارات الاسئله ) مهممه جدا تابعه

### لمحاضر 8

تكلفة غير ظاهره قد تعود إلى عدم كفاءة الأنظمة الموضوعه

ومن أمثلتها : طاقة الآلات الضائعه أو الزائده عن الحاجه .

يمكن تخفيض أو إزالة هذه التكاليف من خلال استخدام بعض الوسائل الإحصائية

لضبط العمليات وغيرها

ترتيب وتنسيق : اجوان ..... دعواتكم