

## المحاضرة المباشرة الثانية لإدارة الجودة

### ( طالبات & طلاب )

بدأ الدكتور باستقبال الاسئلة :

١. عن القوانين التي لم يتم شرحها وذكر الدكتور ( المسائل الرياضية سيتم السؤال عنها بثلاثة اشكال )

أ/ كتطبيق للمسائل ( التي تم شرحها )

ب/ كقانون الى ماذا يشير

ج/ مدلولات الرموز (الى ماذا يشير هذا الرمز)

٢. ما الفرق بين هدف المنظمة ورؤيتها؟؟

• ( الرؤية الى اين تريد ان تصل بعد خمس او ثمانية سنوات هناك من يشبهها بالحلم الذي تريد تحقيقه واطلق عليها الدكتور بالطموح )

• الهدف منبثق من الرؤية الهدف هو عبارته عن وضع مستقبلي وغايات تقود الى هذه الرؤية

• لذلك من الرؤية تنبثق الرسالة ومن الرسالة يتم صياغة اهداف تنسجم مع هذه الرؤية الموجودة في المنظمة وهذا طبعا موجود في الادارة الاستراتيجية بتفصيل

٣. لماذا اتى فصل الادارة الاستراتيجية في الجودة (لتعرف الاستراتيجيات المتبعة تحت مظلة ادارة الجودة الشاملة)

• ادارة الجودة هي عبارة عن ادارة استراتيجية للجودة على المدى البعيد

٤. ما المقصود بانتشار وظيفة الجودة :

ان نجعل ادارة الجودة الشاملة ثقافه في كل خطوة وفي كل عملية داخل المنظمة أي ان نصمم عملية المنظمة بطريقة التي يكون شعار كل عمل او كل وظيفة او كل فرد داخل المنظمة هو الجودة

٥. التحسين المستمر للخطوات خطط ,افعل , افحص , نفذ

خطط / خطة مستقبلية

افعل / طبق في نطاق محدود

افحص / تأكد من النتائج

نفذ / اذا كانت النتائج جيدة انشر هذه النتائج ( بمعنى طبق هذا التحسين على جميع مجالات العمل في

المنظمة )

٦. تحدث عن سمات ( المحاضرة الخامسة )

٧. ما الفرق بين استراتيجية المنظمة وبين مستويات الاستراتيجية

استراتيجية المنظمة ( خطط مستقبلية جراء تطبيقها ترجو المنظمة ان تنتقل من وضع لأخر مأمول في المستقبل )

واسهب في الشرح هذه الاستراتيجيات ( المحاضرة الخامسة )

٨. ( عن المراحل والخطوات والدورات ، هرم ماسلو ) واكد الدكتور على ضرورة حفظها بالترتيب

٩. ( عن المصطلحات الإنجليزية ) أكد الدكتور على عدم اهمية وانما وجودها حتى لا يكون هناك تأويل او تحريف

في المعنى

١٠. اسماء العلماء والتواريخ ( التواريخ غير مهمه ) بينما اسماء العلماء ( مطالبين بها ومهمه )

١١. ما الفرق بين الاختلافات الاحصائية والانحرافات :

الاختلافات الاحصائية ( قد تكون البضاعة متشابهة مع بعضها قد تكون مختلفة في العدد او مختلفة في

الوزن )

اما الانحرافات وهي ما تهمننا أكثر ( مدى توافق هذه المنتجات بخصائصها مع المتطلبات لزبون )

بمعنى اخر ( مدى مطابقة المنتج للمواصفات ) وفي الجودة يتم التركيز على هذه الانحرافات

فليس عدم وجود اختلافات احصائية هو بتالي عدم وجود اختلافات انحرافيه

١٢. الجداول لنا يتم مطالبتك برسم جدول وانما يستم السؤال عن الفكرة التي تكمن خلف هذا المثال

١٣. خريطة تدفق العمليات ( معرفة على ماذا يدل الشكل ) المحاضرة الثانية عشر

١٤. اهم المحددات والصعوبات امام فعالية القيادة في التحول الى تطبيق إدارة الجودة ؟

أ/ عدم وجود وصف دقيق للوظائف ( لا يوجد هناك تحديد دقيق لمتطلبات الوظيفة )

ب/ اقتناع القائد بضرورة مشاركة المرؤوسين ( هناك عمل جماعي لا العمل الفردي )

١٥. المستخدم للمنتج النهائي هو متخذ القرار الشرائي؟؟

لا ، قد تتخذ ربة المنزل القرار بشراء اله منزلية ويستخدمها الجميع ..

متخذ القرار الشرائي هو هدف التسويق

اما ادارة الجودة فهيا تهتم برضاء العميل المستخدم النهائي

ولربما قد يكون المستخدم النهائي هو متخذ قرار الشراء ولكن لا نستطيع ان نقول بأن هذه قاعدة

١٦. مسؤولية الإدارة العليا تمتد الى جميع الاقسام في المنظمة

١٧ . 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 الصفرية Zero Defects أي ( عدم وجود أي خطأ  
جزء العمل الصحيح من المره الأولى )

• جوران

• كاورو ايشيكواوا Kaora Ishikawa يعتبر الأب الروحي لحلقات الجودة.

١٨ . الفهم أهم من الحفظ في هذا المقرر.

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

٢٠ . الأسئلة شاملة لجميع المحاضرات، لا يوجد استثناء لأي فصل.

٢١ . بعض النصائح حول المذاكرة.

٢٢ . الإطلاع على أسئلة السنوات السابقة لا يفيد لأن الدكتور يقوم في كل فصل بكتابة أسئلة جديدة!!!

٢٣ . لن يكون هناك تكرار حر في لأي سؤال من أسئلة الأعوام السابقة.

٢٤ . تحدث عن شكل الإنتشار.

٢٥ . تحدث عن ثلاثية جوران (المحاضرة التاسعة )

واعاد الدكتور بعض ما تم ذكره في المحاضرة المباشرة الاولى

إعداد ..

جنون إحساس .. \*👁️👁️👁️ & Wael\_212