

المحاضرة المباشرة الثالثة

طلاب & طالبات

بدأ الدكتور باستقبال الاسئلة

نصح الدكتور بالذاكرة وجعل اسبوع الاختبارات للمراجعة

المادة يوجد بها عملي احتياطا .. احضر معك اله حاسبة

الخطوات والمراحل والاجراءات .. نراعي فيها الترتيب

خريطة تدفق العمليات (تستخدم في تسلسل مراحل العمل في المنظمة بشكل رموز كالدائرة تدل على حدث .. وركز

على الاثر والسهم والمعين والمثلث) الاشكال المتعارف عليها

تحدث عن خريطة السبب والاثار

التشبيه في ذلك ان المشكلة التي نواجهها هيا بمثابة **راس السمكة** كمثل (انخفاض نسبة الجودة للمنتجات او

ارتفاعا نسبة الشكاوي)

والعمود الفقري هي الاسباب الرئيسية .. **والاشواك** هي الاسباب الفرعية

ونحن نتبع المشكلة من الاسباب الفرعية الى الاسباب الرئيسية وصول الى المشكلة ذاتها

المصطلحات الانجليزية غر مطالبين بحفظها

دالة الخسارة في تكاليف الجودة (المحاضرة الثامنة)

Quality Loss Function

دالة خسارة الجودة

ركز 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 ممثله 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 الموضوعت.

وتشير هذه الدالة إلى أن تخفيض حجم التذبذب حول الهدف يؤدي إلى تقليل الخسارة وبالتالي تحسين الجودة .

مثال: لتوضيح الأساس الذي قامت عليه طريقة تاجوتشي

شركة إنتاج ورق التصوير

الوزن المثالي: 80 غرام

الانحرافات المقبولة: ± 4

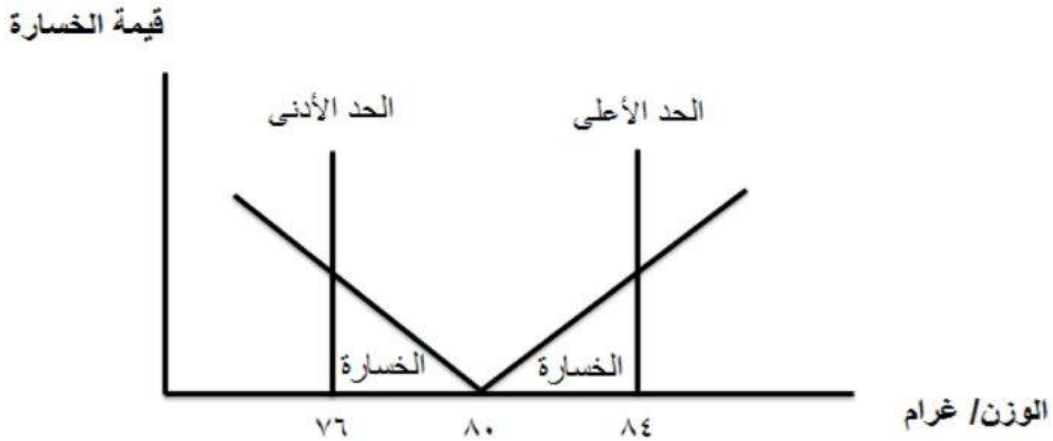
تركز الطريقة التقليدية على أن أي ورقه تنتج بوزن ما بين 84 – 76 غرام هي منتج جيد. ولكن طريقة تاجوتشي تركز على أن يكون الإنتاج مطابقا للوزن المثالي ، وإن كان هناك أي انحرافات فهو يركز على تقليل هذه الانحرافات إلى أقل قدر ممكن.

وهذا يعني أن:

الخسائر تزداد كدالة تربيعية كلما كان الإنتاج أبعد عن الوزن المثالي.

كما يوضحه الشكل التالي:

دالة خسارة تاجوتشي:



* يلاحظ من الشكل أعلاه أن خسارة المجتمع تكون أكبر كلما انحرف الإنتاج عن وزن 80 غرام والعكس صحيح ، فكلما اقترب الإنتاج من الوزن المثالي أي 80 غرام قلت خسارة المجتمع والتكاليف التي تكبدها ، وذلك بغض النظر عن الحدود الدنيا والعليا للانحرافات المقبولة للمنظمة المنتجة .

التواريخ غير مطلوبة في مساهمات العلماء المطلوبة في الفصل الأول.

لا يوجد سؤال عرف، وإنما السؤال يكون : يشير مفهوم الجودة إلى؟ وهنا ينبغي علينا أن نعرف تعريف الجودة عن

طريق معرفة المفاتيح الرئيسية.

الإنتاجية الكلية: العلاقة بين المخرجات والمدخلات ككل ، والتي تعكس درجة كفاءة استخدام الموارد المتاحة من قبل إدارة المنظمة .

الكفاءة: تعكس مدى نجاح إداره في استخدام الموارد المتاحة

الفعالية: تتعلق بأهداف المنظمة ونتائجها . وتركز على جانب المخرجات فقط من العمليه.

يقسّم 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 تلبيةها فإن العميل لن يكون راضي وبالمقابل إذا كانت موجودة (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

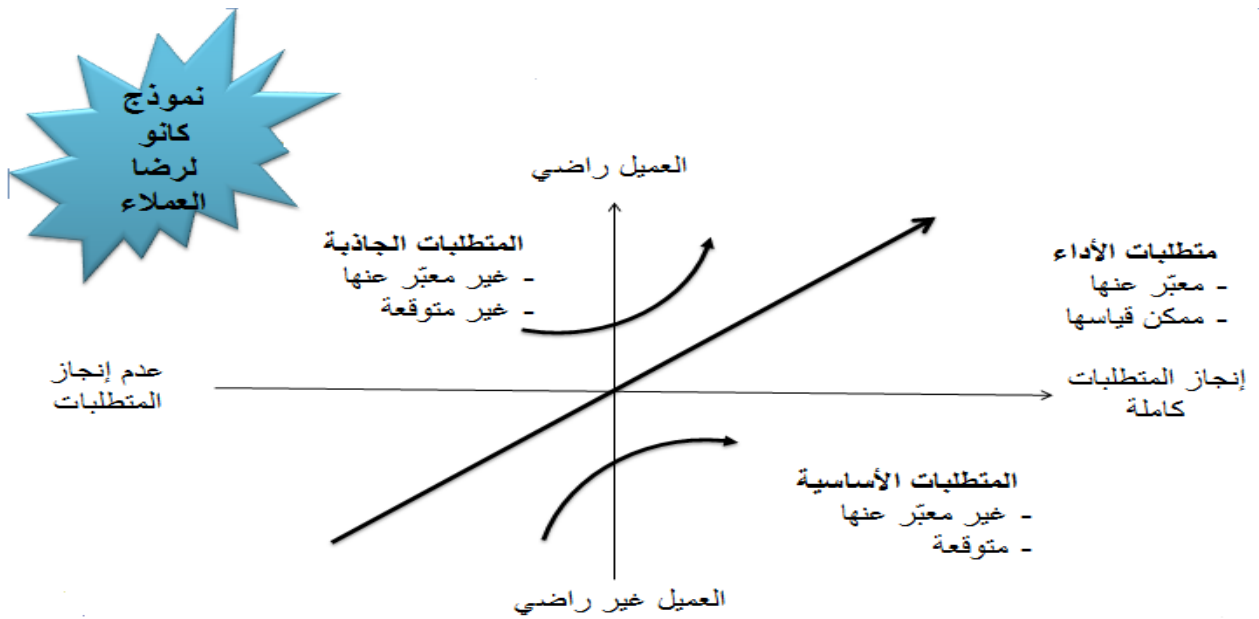
المتطلبات الجاذبة :

تحتل أكبر درجه من التأثير على درجة رضا العميل ، وهي غير معبر عنها من قبل العميل ، وغير متوقعه من قبل

العميل ، والوفاء بهذه المتطلبات يقود على الرضا الأكبر ، وعدم الوفاء بها لن يُشعر العميل بعدم الرضا

تستفيد إدارة المنظمات من تصنيف نموذج كانو لمتطلبات المنتج في كونه يساعد الإدارة على ترتيب أولوياتها فيما

يتعلق بتطوير المنتج



إعداد ..

جنون إحساس .. *☠️& Wael_212