

المحاضرة المباشرة الاولى لإدارة الجودة

(طلاب وطالبات)

- إدارة الجودة هيا الشغل الشاغل لكافة منظمات الاعمال على حدا سواء
- تحتاج المادة الى الفهم اكثر من الحفظ
- **ورد لون برتقالي** على بعض العبارات في المقرر (ليس مقصود بها الخلاصة او الاكتفاء بها انما في فترة المراجعة وفترة الاختبارات يكتفى بالنظر الى هذه المفاتيح الرئيسية لكي تسترجع في الذاكرة ما قد قرأت قبل وبعد)
- بنسبة للمسائل الرياضية هيا قليلة العدد في الجودة يجب معرفتها ومعرفة التطبيق عليها .. (**قد نسال فيها كقانون او كتطبيق او كمكونات القانون " رموز الدالة ")**
- **الرسوم البيانية والاشكال** الواردة وضعت لتوضيح فكرة معينة فعلينا السؤال عن الفكرة التي تكمن خلف هذا الشكل وليس علينا حفظ الشكل نفسه (بعض الاشكال تستدعي الوقوف عندها لأنها تحتوي على اكثر من فكرة)
- **أي عنوان يأتي على شكل مراحل او خطوات او اجراءات او دورات (يجب مراعاة الترتيب فيها)**
- **اسماء العلماء (مطلوبة) وتحديد ما ورد في الفصل الاول** يجب معرفتهم جيدا ومعرفة (**اسهاماتهم**) في حقل الجودة
- الفصول ال 14 هيا فصول ممتدة بمعنى متصلة وليست منفصلة نلاحظ بعض الفصول مقسمة الى قسمين **مثال** الفصل الحادي عشر والثاني عشر هيا متصلة ولكن قسمناها لضخامة حجم المعلومة الموجودة فيها
- **اسئلة الاختبار** تشمل جميع فصول المقرر **لا يوجد أي استثناء منها (ستكون الاسئلة في متناول الجميع)**
- نصبح بسماع المحاضرات
- زميلة تقول (الجودة تغيير ثقافي .. وهنالك من يقول ثورة ثقافية .. وهي مطلب هام لكل منظمة ولكل عميل) واكد الدكتور ذلك

- معنى تغيير ثقافي (بمعنى تغيير طريقة التي يتم تأدية العمل بها وهذا ليس بالعمل السهل)
- **والعمود الفقري للجودة** هو (**التحسينات المستمر حتى لو كانت صغيرة**)
- **حلقات الجودة** هيا فرق عمل ببساطة نادى بها **الاب الروحي للجودة كاورو ايشيكاوا ياباني**
- تجتمع هذه الحلقات بشكل دوري لتحسين المستمر اعضائها متقاربين في الوظائف يجتمعون فيما بينهم او ينظمون الى هذه المجموعات **لهدف اثناء عملية التحسين المستمر للجودة** ، قد يكون هذا الاجتماع داخل اووقات العمل او خارج اوقات العمل وهو لقاء في الاسبوع وقد يمتد لأكثر (الابتعاد عن العمل الفردي والتوجه الى العمل الجماعي)
- مجلس إدارة الجودة على مستوى الادارة العليا للمالكين المنظمة ان كانوا من اعضاء مجلس الادارة ..
- في حين إدارة حلقات الجودة على مستوى الادارة الإشرافيه (الدنيا) (يتملكون مهارات فنية)
- **لا مانع في الاطلاع على اسئلة الاختبار ولكن لا نكون مبرمجين على ان تكون الاسئلة حرفيا**
- **سؤال عن تعريف الجودة** ذكر الدكتور أن هناك عدة تعريفات للجودة
- **أسهلها مطابقة المنتج للمواصفات، وكذلك مدى ملائمة المنتج للاستعمال**
- **بالنسبة لتعريفات الجودة، المهم معرفة مفاتيح أساسيه وربطها باسم العالم لتسهيل حفظها وفهمها.**
- من متطلبات إدارة الجودة الشاملة أن يكون هناك التزام من الإدارة العليا ويتدرج بالإدارة الوسطى ثم الإدارة التشغيلية، فلا بد من التزام الإدارة العليا.
- **سأل عن خصائص المنظمات المترددة** وأسهب الدكتور في ذكر خصائصها.
- المنظمات التي تطبق الجودة تتطلب هيكل تنظيمي (مسطح) بعكس المنظمات التقليدية.

المحاضرة المباشرة الثانية لإدارة الجودة

(طالبات و 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 خمسه 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 انحرافية

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 الصفريه Zero Defects أي (عدم وجود أي خطأ جزاء العمل الصحيح من المره الأولى)

• جوران

• كاورو ايشيكاوا Kaora Ishikawa يعتبر الأب الروحي لحلقات الجوده.

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 حرفي لأي سؤال من أسئلة الأعوام السابقة.

٢٤ . تحدث عن شكل الإنتشار.

٢٥ . تحدث عن ثلاثية جوران (المحاضرة التاسعة)

المحاضرة المباشرة الثالثة

(طلاب و طالبات)

بدأ الدكتور باستقبال الاسئلة

نصح الدكتور بالمذاكرة 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 والاثر

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

ارتفاعا نسبة الشكاوي)

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

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

المصطلحات الانجليزية غر مطالبين بحفظها

دالة الخسارة في تكاليف الجودة (المحاضرة الثامنة)

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 الموضوعه.

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

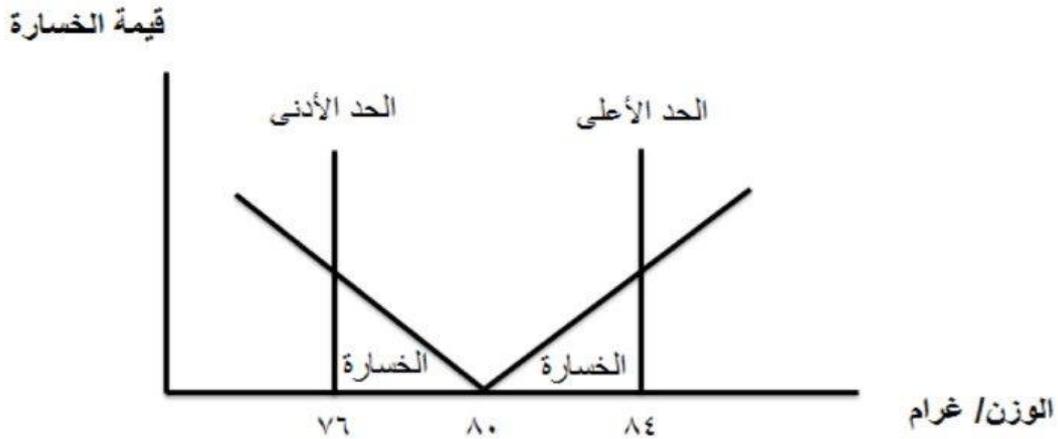
تركز الطريقة التقليدية على أن أي ورقه تنتج بوزن ما بين 84 – 76 غرام هي منتج جيد. ولكن طريقة تاجوتشي تركز على أن يكون الإنتاج مطابقا للوزن المثالي ، وإن كان هناك أي انحرافات فهو يركز على تقليل هذه الانحرافات إلى أقل قدر ممكن.

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

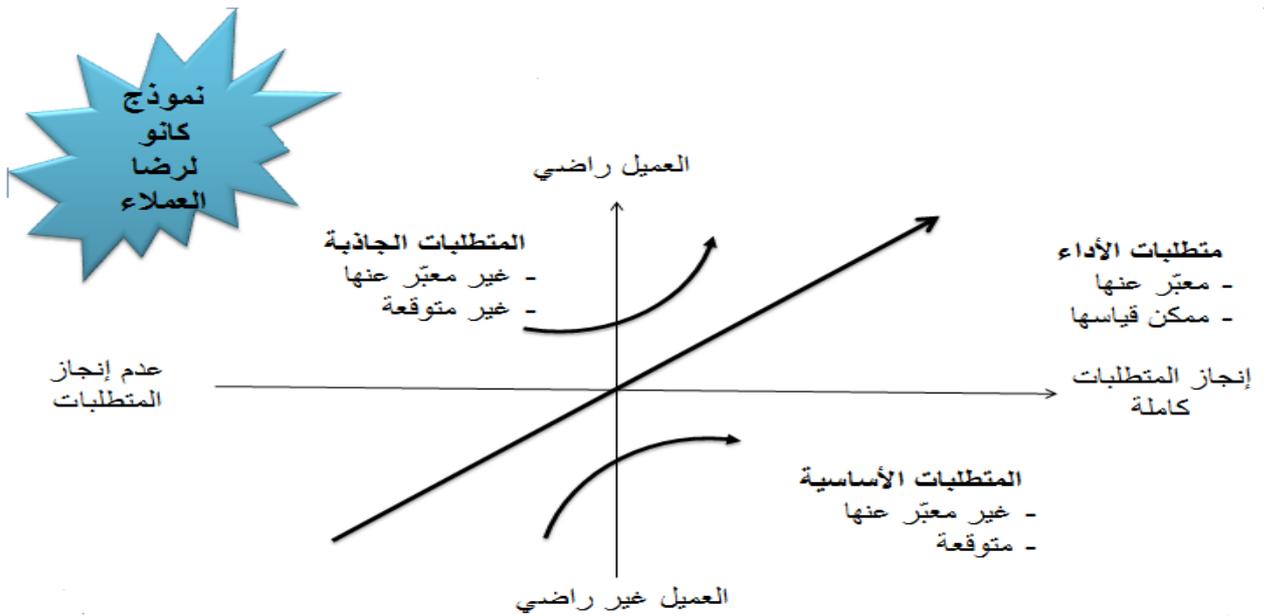
المتطلبات الجاذبة :

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



المحاضرة المباشرة الرابعة لإدارة الجودة

(طلاب وطالبات)

ما الفرق بين الوسط الحسابي المعين .. والوسط الحسابي لمتوسط العينات (من ناحية الرموز)

• ويتم تحديد خطوط الرقابة في المخرائط كما يلي:

(a) **الخط الوسط Central Line**:

يمثل الوسط الحسابي للعينته (\bar{X}) ، ويحتسب من خلال قسمة مجموع القيم على عددها.

(b) **الحد الأعلى للرقابة (UCL)**:

يمثل الحد الأقصى المسموح به للوحدات المعايير، ويستخرج من خلال المعادلة التالية:

$$UCL_{\bar{x}} = \bar{X} + A_2 \bar{R}$$

حيث أن

الوسط الحسابي لمتوسطات العينات

$$= \bar{X}$$

قيمه ثابتة (في الجدول المرفق)

$$= A_2$$

الوسط الحسابي للمدى

$$= \bar{R}$$

(c) **الحد الأدنى للرقابة (LCL)**:

يمثل الحد الأدنى المسموح به للانحرافات، ويستخرج وفقا للمعادلة التالية:

$$LCL_{\bar{x}} = \bar{X} - A_2 \bar{R}$$

كيف استطيع افرق بين الرؤية والرسالة والاستراتيجية

*الرؤيا ما تريد ان تصل الى ان تحققه طموح ومستقبل نصل اليه

*الرسالة ما تقوم به المنظمة ماذا تفعل اليوم لتصل في المستقبل

الاستراتيجية الطريق والاداء من اليوم للغد

الرؤيا والاستراتيجية والرسالة يشترك فيها الجميع

محاضرة 13 فيها معادلات احسن التطبيق الاحتمال الاغلب ان وجدت في الاختبار

قوانين ومدلولات ورموز ان كان هناك عملي سيكون بسيط جدا

لا تحفظ الشكل احفظ الفكرة منه

المراحل حفظ بالترتيب

اطلع على الاسئلة السابقة ولكن لا اشجع لن تجد الاسئلة نفسها حرفيا

الاسئلة شاملة 14 محاضرة بنسب تركيز مختلفة الاهمية ولا يوجد كلمة خارج ما شرح ..

عناصر التقييم لجائزة ديمينج وبالدرج

نستوعب العناصر الاقل وما زاد على ذلك فهو للثاني وهناك اشياء اهم من العناصر

المصطلحات الانجليزية ليست معنا وتعاملو معها على انها غير موجودة

اللون البرتقالي للمساعدة في المراجعة للاختبار

* امثلة تكاليف الجودة رغم انها امثلة لكنها مهمة كانتها اساسية قد تسال في التصنيف او المفهوم .

جوائز الجودة عديدة ولكن هذه ابرزها

* يركز التسويق على متخذ القرار الشراء لانه يهيمه من سيدفع لتربح المنظمة .

* يركز في الجودة على المستخدم الاخير سواء كان عميل داخلي او خارجي صناعي او نهائي

واخيرا الاسئلة في متناول الجميع ..

إعداد المباشرة الرابعة / امرهيا

إعداد ..

جنون إحساس .. * 🏠 & Wael_212

تمنياتنا لكم بالتوفيق والنجاح