

### المحاضرة المباشرة الأولى (طلاب)

ملاحظة : الذي باللون الأزرق (البحري) من فهمي، وفي الغالب أنسخه من المحتوى

- اللون البرتقالي في الشرائح هو عبارة عن تسهيل في فترة المراجعة فقط، ولا نكتفي بقراءتها دون الاطلاع على الباقي. فهي تعتبر كلمات مفتاحية .
- المسائل الرياضية والرموز، نحسن التطبيق على المسائل، لأننا قد نسأل عن المسألة كقانون أو تطبيق (يعني كحل) أو كرموز داخل القانون (مدخولات الرموز داخل القانون).
- الترتيب مهم في الخطوات والمراحل والإجراءات، لأننا قد نسأل عن المرحلة الأولى أو الثالثة أو الأخيرة....
- الأشكال الواردة بعضها يستدعي منها التوقف لوجود عدة أفكار داخلها.
- العناوين الرئيسية تحت عناوين فرعية، فذلك من المهم تتبع تلك العناوين.
- أسماء العلماء مهمة جداً، من المهم معرفة مساهمات كل عالم خاصة في الفصل الأول.

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 ايشيكواو Kaora Ishikawa يعتبر الأب الروحي لحلقات الجوده

■ تكلم عن المحاضرات وتقسيمها على الفصول، 12 فصل مقسمة على 14 محاضرة.

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

■ بعض النصائح حول المذاكرة، وحول عدم تأخير المذاكرة.

ملاحظة : مدى ملائمة المنتج للإستعمال بغض النظر عن وضع وحالة المنتج هذا تعريف جوران.

**المحاضرة المباشرة الأولى (طالبات)**

- إدارة الجودة هي الشغل الشاغل لكافة منظمات الأعمال على حد سواء..
- وهي مادة علمية هامة لطلاب إدارة الأعمال وهي مهمة للفهم أكثر من الحفظ ..
- ونوه ع المحدد باللون البرتقالي ع بعض الكلمات من المقرر هي تكفي بالنهاية للنظر فيها وفهمها وهي المفاتيح الرئيسية لما تم دراسته وهي تساعد في المراجعة وليس الإكتفاء به
- ونوه للمسائل الرياضية لابد فهمها ومعرفتها وتطبيقها وهي قليلة بالمقرر وقد يتطرق لها كقانون أو كتطبيق أو كرموز داله ..
- الرسوم البيانية والأشكال الواردة لايتأتى رسم ولتكن وردت لـ الفكره والتوضيح
- وأي عنوان يأتي بشكل خطوات أو مراحل إجراءات أو دورات لابد حفظها بالترتيب
- لأن ممكن أن يتطرق بالسؤال في المرحلة الأولى أو الأخيرة .
- هناك عناوين ممتدة أي تابعه لابد الربط بينهم وفهم الموضوع جيدا .
- أسماء العلماء مطلوبه كامله وبالذات موارد بالفصل الأول لأنهم هم الرواد بإدارة الجودة
- والفصول ممتدة يعني متصلة .
- والأسئلة شاكله لجميع الفصول .
- بالنسبة للتعرف إذا كانت مرتبطة بإسم عالم تكون مهمه ومعرفة مفاتيح التعريف
- إدارة الجودة يعتبر تغيير ثقافي .
- حلقات الجودة هي فرق عمل أول من نادى بها هو الأب الروحي لحلقات الجودة آيشكا
- تجتمع بهدف إثراء تحسين عملية الجودة.
- مجلس الجودة هو على مستوى الإدارة العليا المالكين للمنظمة.
- في حين أن حلقات الجودة على مستوى الإدارة الإشرافية .

### المحاضرة المباشرة الثانية (طلاب)

ملاحظة : الذي باللون الأزرق (البحري) من فهمي، وفي الغالب أنسخه من المحتوى

- فتح المجال لطرح الأسئلة للاستفادة من الوقت
- المعادلات الحسابية مطلوبة.
- بالنسبة للمعادلات الرياضية، المطلوب أن نعرف (3) أشياء.
- ❖ كتطبيق : بمعنى يعطينا الدكتور معطيات معينة ويطلب منا تطبيق المعادلة واستخراج الحل النهائي.
- ❖ كقانون.
- ❖ كمدلولات لرموز القانون، مثل : إلى ماذا يشير الرمز في القانون.....؟ يتمثل القانون.... بـ؟
- تحدث عن أهمية المقرر.
- أسماء العلماء مطلوبة.
- 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 جزاء العمل الصحيح من المرة الأولى )
- ❖ جوران
- ❖ كاورو ايشيكاوا Kaora Ishikawa يعتبر الأب الروحي لحلقات الجودة.
- التواريخ ليست مهمة الأهم معرفة العلماء وإسهاماتهم.
- الترتيب مهم في الخطوات والمراحل والإجراءات، لأننا قد نسأل عن المرحلة الأولى أو الثالثة أو الأخيرة....
- الفهم أهم من الحفظ في هذا المقرر.
- اللون البرتقالي في الشرائح هو عبارة عن تسهيل في فترة المراجعة فقط، ولا نكتفي بقراءتها دون الاطلاع على الباقي. فهي تعتبر مفاتيح.
- الأشكال الواردة بعضها يستدعي منها التوقف لوجود عدة أفكار داخلها.
- العناوين الرئيسية تحت عناوين فرعية، فذلك من المهم تتبع تلك العناوين.
- الأسئلة شاملة لجميع المحاضرات، لا يوجد استثناء لأي فصل.
- مصطلحات اللغة الإنجليزية غير مطلوبة.
- بعض النصائح حول المذاكرة.
- الإطلاع على أسئلة السنوات السابقة لا يفيد لأن الدكتور يقوم في كل فصل بكتابة أسئلة جديدة!!!
- لن يكون هناك تكرار حرفي لأي سؤال من أسئلة الأعوام السابقة.
- تحدث عن شكل الانتشار.
- لا بد من الترتيب في هرم ماسلو.
- مراحل عملية التدريب لا بد فيه من الترتيب.

**المحاضرة المباشرة الثانية (طالبات)****ترك المجال لإستقبال الأسئلة من الطالبات****سئل عن القوانين التي لم يأتي بتطبيقها بالمحاضرات المسجلة:**

التي ليس لها تطبيق المقصود منها معرفة القانون

ممکن أن يأتي قانون أو رموز

**هل يوجد شي مهم :**

كل الفصول مهمه ومرتبطة ببعضها البعض غير منفصلة لا يوجد شي محذوف

**سئل عن طريقته بإحدى العبارات صحيحة أو خاطئة:**

هذا يدل ع فهم الطالب فهي تعتمد على الفهم

**المحدد باللون البرتقالي:**

وحده لا يكفي فهو مفاتيح رئيسية ولا يجب الإعتماد عليه وليس مختصر للمقرر فهو أسلوب للدراسة

**الفرق بين هدف المنظمة والرؤية:**

الهدف هو الرؤية الرؤية تنبثق من الرسالة

**مستويات تبني إدارة الجودة:**

١/مستوى غير الملتزمون

٢/مستوى المترددون

٣/مستوى مستخدمو الأدوات

٤/مستوى التحسينات

٥/مستوى رابحو الجوائز

٦/المستوى العالمي

المراحل بالترتيب

التواريخ غير مطالبين فيها

المسائل قد نسأل بتطبيق أو قوانين كرموز (القوانين تحفظ)

المراحل والخطوات مهم حفظها

بالترتيب

الأشكال الفكرة التي تدل عليها مثل الدائرة –المثلث

**سئل عن المصطلحات الإنجليزية**

كان جوابه مطالبين بالعربية دون الانجليزية

**الإدارة الاستراتيجية للجودة:**

إدارة الجودة هي إدارة استراتيجية على المدى البعيد

### 5. تحديد الإستراتيجيات المناسبة

يوجد العديد من الإستراتيجيات التي يمكن أن تتبناها المنظمة في سبيل الوصول لأهدافها ، فهناك :

#### الإستراتيجيات الهجومية

الموجهة للإهتمام بالظروف الخارجيه للمنظمة مثل فتح فروع جديدة والابتكار ، وتقديم منتجات جديده

#### الإستراتيجيات الدفاعية

التي تستهدف الإهتمام بالظروف الداخليه للمنظمة مثل التدريب ، وإعادة بناء الهيكل التنظيمي ، ....

#### استراتيجيات الاستقرار

التي تتبعها المنظمة في حالة قناعتها بمركزها التنافسي في السوق .

جميع الفصول ممتدة ومتراطة ومهمه

لا يستثنى منها أي فصل

ممكن الاطلاع ع أسئلة السنوات السابقة للفهم والتمييز وأن صياغة الأسئلة تتغير

الجودة هو الشغل الشاغل للمنظمات

**الفرق بين الأختلافات الإحصائية والانحرافات :**

الإحصائية قد تكون البضاعة متشابه وقد تكون مختلفة

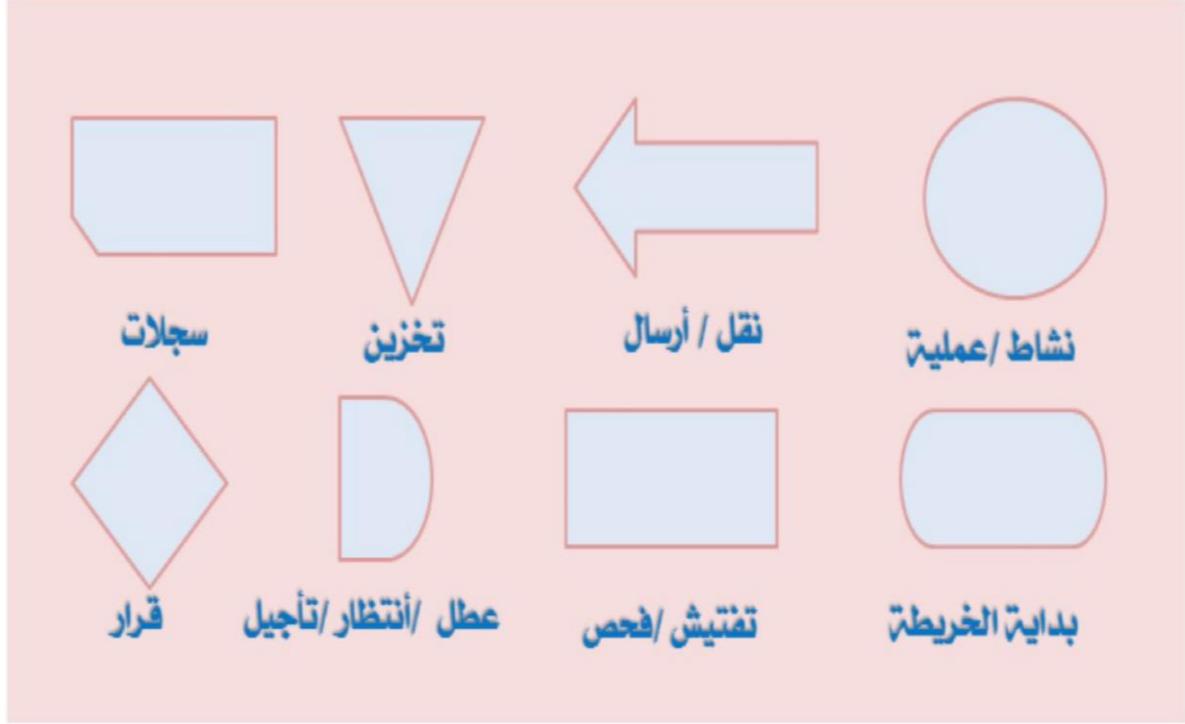
الانحرافات أكثر أهمية بالجودة وهو وجود خلل بالمواصفات

**سنل عن الجداول التي تأتي بالمثل :**

مطالبين بالفكرة من هذه الجداول

**أسماء العلماء مهمه خصوصا الفصل الأول**

## رموز خريطة تدفق العمليات



## مستويات الإستراتيجيات المختلفة

### 1. إستراتيجية المنظمة

الإستراتيجية العامة للمنظمة التي تضعها الإدارة العليا ولتترات طويلة المدى ، وتتسم بعمومية الصياغة لكونها تتعلق بالمنظمة ككل ، وتشمل الإستراتيجيات الأخرى . وهناك ثلاث إستراتيجيات رئيسه على مستوى المنظمة وهي :

#### إستراتيجية قيادة التكلفة

التفوق على المنافسين بإنتاج منتجات أقل تكلفه ممكنه من خلال الإستخدام الأمثل للموارد المتاحة وبالتالي فرض أسعار منافسة.

#### إستراتيجية التمييز

التفرد بخصائص معينة في المنتج ذات قيمه عاليه بالنسبه إلى العميل . ويمكن بلوغ ذلك من خلال رفع جودة التصميم والإنتاج ، أو ابتكار طرق جديدة للإنتاج أو زيادة سرعة الإستجابة لإحتياجات العميل ، ..... وهنا تقدم المنظمة منتجاتها بأسعار قريبه من أسعار السوق ، وقد تباع بأسعار عاليه في السوق .

#### إستراتيجية التركيز

الإهتمام بمنه محدد من العملاء . ويمكن تصنيف العملاء إلى أقسام بناء على عدة أسس أهمها : الأساس الجغرافي ، ونوع العملاء ، خط الإنتاج .

\* تتضمن إستراتيجية التركيز تطبيق إما أسلوب قيادة التكلفة ، أو التمييز أو كلاهما على الفئة المستهدفه .

### 2. إستراتيجيات وحدات الأعمال

تتعلق بصياغة وتنفيذ الخطة الإستراتيجية المتعلقة بكل وحدة من وحدات الأعمال ، فهي المنظمة متعددة الأقسام والتي تنتج أكثر من منتج واحد ولديها عدة وحدات أعمال ، فإنّ يكون لكل وحدة أعمال إستراتيجيتها الخاصّة بها .

تتصف هذه الإستراتيجيات بكونها أكثر تفصيلا من إستراتيجية المنظمة وأكثر قربا من العمليات التشغيلية ، وتغطي عادة فترة متوسطة تتراوح بين سنة وثلاث سنوات .

### 3. الإستراتيجيات الوظيفية

تظهر على مستوى وظائف المنظمة كالإنتاج ، والتسويق ، والجودة ، والتمويل ، والمشتريات ، والموارد البشرية ، وغيرها ، حيث يكون هناك خطة إستراتيجية لكل من هذه الوظائف . وتتصف هذه الإستراتيجيات بكونها أكثر تفصيلا بالنسبة للإستراتيجيات السابق ذكرها ، وتغطي فترة سنة واحدة أو أقل عادة .

## الشروط التي ينبغي توفرها في الأهداف الجيدة SMART

1. محددًا : Specific

2. قابل للقياس : Measurable

3. واقعي قابل للتحقيق : Achievable

4. متعلق بنفس الموضوع : Relative

5. ضمن إطار زمني : Time Bound

## المحاضرة المباشرة الثالثة (طلاب)

ملاحظة : الذي باللون الأزرق (البحري) من فهمي، وفي الغالب أنسخه من المحتوى

- المسائل الرياضية والرموز، نحسن التطبيق على المسائل، لأننا قد نسأل عن المسألة كقانون أو تطبيق (يعني كحل) أو كرموز داخل القانون (مدخولات الرموز داخل القانون).
  - الترتيب مهم في الخطوات والمراحل والإجراءات، لأننا قد نسأل عن المرحلة الأولى أو الثالثة أو الأخيرة....
  - الأشكال المهم فيها الفكرة التي تكمن خلف الشكل.
  - العناوين الرئيسية تحت عناوين فرعية، فذلك من المهم تتبع تلك العناوين.
  - أسماء العلماء مهمة جداً، من المهم معرفة مساهمات كل عالم خاصة في الفصل الأول.
- مثل :

- إدوارد ديمنج (أبو الجودة)
- فيليب كروسبي Philip Grosby أول من نادى بفكرة العيوب الصفرية Zero Defects أي ( عدم وجود أي خطأ جزاء العمل الصحيح من المره الأولى )

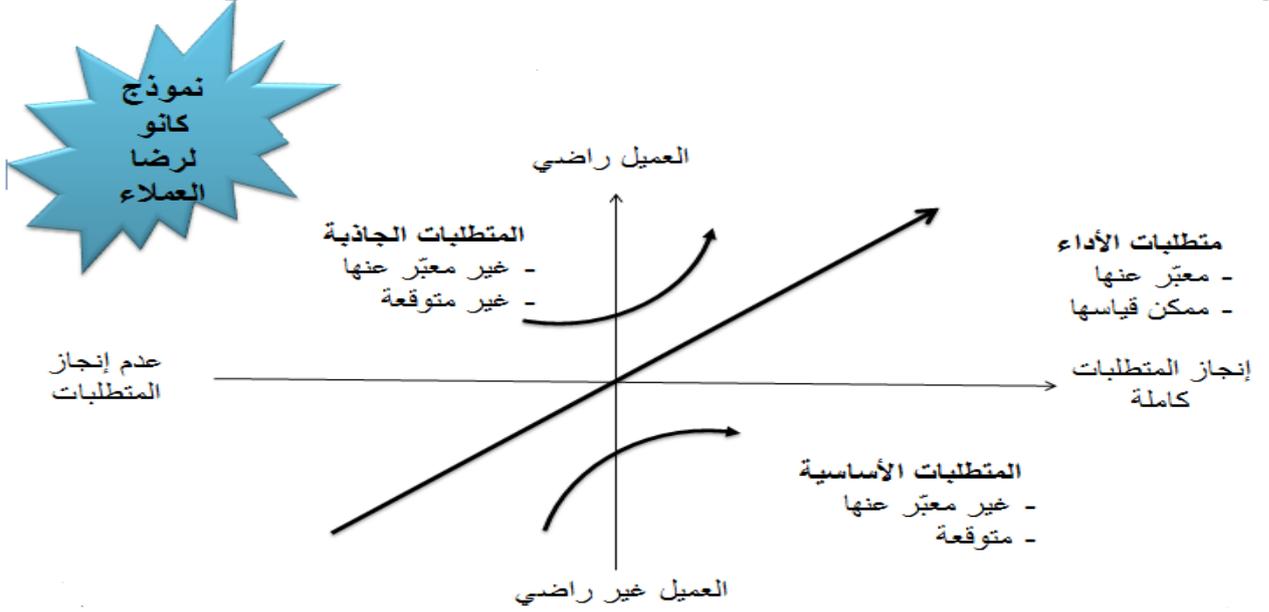
- جوران

- كاورو ايشيكواو Kaora Ishikawa يعتبر الأب الروحي لحلقات الجوده

- التواريخ غير مطلوبة في مساهمات العلماء المطلوبة في الفصل الأول.
- الأسئلة شاملة لجميع المحاضرات، لا يوجد استثناء لأي فصل.
- عدد الأسئلة يختلف من حيث الأهمية النسبية بين الفصول.
- المصطلحات غير مطلوبة.
- لا يوجد سؤال عرف، وإنما السؤال يكون : يشير مفهوم الجودة إلى؟ وهنا ينبغي علينا أن نعرف تعريف الجودة عن طريق معرفة المفاتيح الرئيسية.
- لا أنصح بالاطلاع على أسئلة السنوات السابقة. ☹
- اللون البرتقالي في الشرائح هو عبارة عن تسهيل في فترة المراجعة فقط، ولا نكتفي بقراءتها دون الاطلاع على الباقي. فهي تعتبر مفاتيح.
- الإنتاجية الكلية : العلاقة بين المخرجات والمدخلات ككل ، والتي تعكس درجة كفاءة استخدام الموارد المتاحة من قبل إدارة المنظمه .
- الكفاءة : تعكس مدى نجاح الإدارة في استخدام الموارد المتاحة
- الفعالية: تتعلق بأهداف المنظمه ونتائجها . وتركز على جانب المخرجات فقط من العمليه.
- يقسم 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 تلبيتها فإن العميل لن يكون راضي وبالمقابل إذا كانت موجوده ( أمر مسلم به ) فإن ذلك لن يزيد من مستوى رضا العميل
- متطلبات الأداء : مستوى رضا العميل يتناسب طردياً مع درجة تلبية هذه المتطلبات وهي متطلبات يطلبها العميل صراحة
- المتطلبات الجاذبه : 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 يشعر 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 الثالثة (طالبات)

ذكر أنه في بعض الشرائح لا ينبغي حفظها بل فهمها  
العناوين التي تحتوي على مراحل أو خطوات لابد حفظها بالترتيب  
المصطلحات الإنجليزية غير مطالبين فيها

(س) هل المقرر ممكن أن يحتوي على مسائل ولا بد من إحضار الآلة الحاسبة :

لا بد من إحضار الآلة

طلب منه طرح أسئلة مراجعه:

لن يطرح أسئلة الواجبات تكفي والأسئلة التي تضعها العمادة والرجوع لأسئلة السنوات السابقة ولكن عدم الإعتماد عليها لأنها  
تختلف تماما ومستحيل أن تتكرر لأن الصيغة والخيارات تختلف

(س) هل المسائل معنا: لأعلم إذا كانت موجودة أو لا

الشكل هل يأتي بالإختبار: لا بد من فهمها ولكي توصل الأفكار

خريطة تدفق العمليات :

وهنا طريقة السؤال على الأشكال

ويأتي دائما بالأشكال المعروفة مثل: المثلث- الدائره- السهم- المستطيل

إحدى أدوات الضبط الإحصائي للجودة التي تستخدم لعرض طبيعة العلاقة والإرتباط بين متغيرين بغية تكوين  
فكرة أولية عن هذه العلاقة ، والتي لاتكون كافية من ناحية إحصائية لمعرفة طبيعة وقوة تلك العلاقة هي:

أ- شكل الانتشار

ب- خريطة السبب والأثر

ج- خريطة تدفق العمليات

د- قائمة المراجعة

## وهنا صياغة الأسئلة عن خريطة السبب والأثر

## \* دالة خسارة الجودة : Quality Loss Function

ركز جينيتش تاجوتشي Genichi Taguchi على التصميم الجيد للمنتج وتصميم العمليات بشكل جيد يكسبها الحصانة ضد أي انحرافات عن الجودة المطلوبه للمنتج .  
كما وقد اهتم تاجوتشي بالبيئة الخارجية وقياس جودة المنتج من وجهة نظر العملاء ، فالجوده تؤثر على المجتمع إما على شكل عوائد أو على شكل خساره يعاني منها المجتمع ، وهذه الخسارة لا تقتصر فقط على خسارة الشركة نتيجة تكلفتها العادم أو إعادة العمل أو الكفالة ولكنها تشمل كذلك خسارة المجتمع ممثلة 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 الخساره وبالتالي تحسين الجودة.

**مثال :** لتوضيح الأساس الذي قامت عليه طريقة تاجوتشي

شركة إنتاج ورق التصوير

الوزن المثالي : 80 غرام

الانحرافات المقبولة :  $4 \pm$

4- خريطة تدفق العمليات .. Process Flow Chart

تستخدم خرائط تدفق العمليات لتحديد طريقة أداء العمليات وتحليل خطواتها ، وذلك لتحقيق عدة أهداف . أهمها : توضيح الصورة أمام العاملين الجدد والقدامى ، وتوحيد طرق العمل ، والمساعدة في تحديد الأماكن التي يمكن أن تستخدم من مشاريع التحسينات المستمرة تطبيق العمليات في نظم إدارة الجودة ، ... ويتيح على المعنيين بخرائط تدفق العمليات أن يكون لديهم إلمام بالرموز المستخدمة في الخريطة وإشراكهم في وضعها مع تخصيص الوقت الكافي لوضعها .

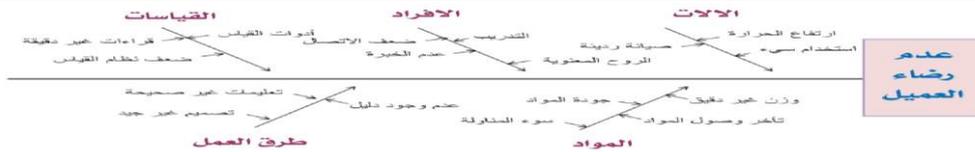
## رموز خريطة تدفق العمليات



## 5- خريطة السبب والأثر .. Cause and Effect Diagram

تسمى خريطة اشكوا ، ويطلق عليها أيضا خريطة حسيك السمك . وتمثل هذه الخريطة أسباب المشكلة وعلاقتها هذه الأسباب بالمشكلة نفسها ، حيث يتم تحديد الأثر أو المشكلتين أولا والتي تصبح وكانها رأس السمكة وبعد ذلك يتم رسم خط الوسط والفرع الرئيسي لهذا الخط إذ يوضع عليها الأسباب الرئيسية للمشكلة . بعدها يتم رسم الفرع الثانوي المتفرعة من الفرع الرئيسي لخط الوسط ووضع الأسباب الثانوي عليها .

**مثال :** خريطة السبب والأثر لمشكلة عدم رضا العملاء تجاه الخدمات المقدمة لهم .



قام بشرح دالة تاجوتشي

## المباشرة الرابعة طادة إدارة الجودة

- (١) يجب علينا تكثيف الدراسة للمادة قبل الاختبار
  - (٢) الفهم للمقرر اكثر من الحفظ
  - (٣) لتركز على النقاط التي بلون مغاير بالمحتوى فقط
  - (٤) المسائل الرياضيه قليله بالمقرر وتمت مراجعتها بالمباشرات السابقه
  - (٥) الاسئلة الخاصه بالمسائل سهله من المهم جدا حفظ القوانين والرموز الداله عليها بالمحاضرة ١٣ الخرائط الرقابه ثم نحسن التطبيق تاليا
  - (٦) النقاط التي فيها مراحل وخطوات يجب حفظها بالترتيب والنسق
  - (٧) الاشكال ليس المطلوب الرسم انما الفكره المطلوبه من الشكل وماذا يعني هذا الشكل ودلالته
  - (٨) اسماء العلماء بالفصل الاول نركز عليها اسماء العلماء وانجازاتهم
  - (٩) الاختبار شامل ل ١٤ محاضرة مع التركيز على المحاضرات التي تتحدث عن صميم الجودة
  - (١٠) الاختبار لا يوجد به مصطلحات انجليزيه
  - (١١) اجاب ع بعض اسئلة الطالبات
  - (١٢) المحاضرة ٩ هي العمود الفقري للجودة
  - (١٣) المحاضرة ٨ من الفصول المهمه
  - (١٤) التواريخ ليست معنا
- من المواضيع الهامة ايضا تطبيق ادارة الجودة الشاملة ومعوقات التطبيق
- ايضا هناك دالة تاجوتشي وهي دالة خسارة الجودة وهي عبارة عن خمس نقاط اساسية في المحاضرة ٨ وايضا ابعاد الجودة مهمه مع تعريفاتها في محاضرة ١
- (١٥) نهتم بالفصول التي تركز على الجودة بشكل رئيسي
- الاهتمام بالموردين وتقييمهم واخيرا وليس اخرا الاهتمام بالمحاضرات ال ١٤ اكمله لانه لا يوجد جزء مستثنى منها بالاختبار
- تمنياتى لكم بالتوفيق في هذا المقرر 😊