

## أهم ماذكر في المباشرة الثانية لمقرر

### ادارة الجودة

د. جهاد عفانة

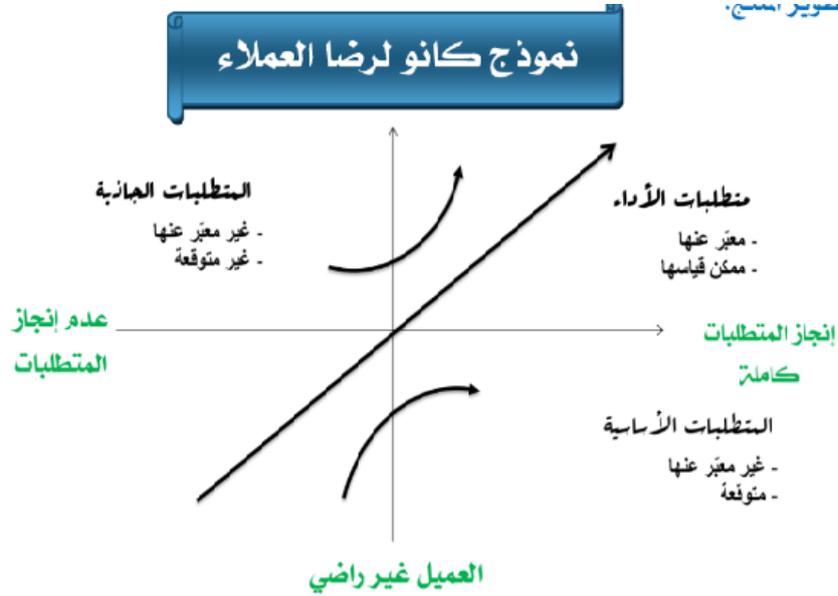
بداية المحاضرة المباشرة قام الدكتور باعطاء بعض النصائح :

- دراسة المقرر وعدم تأجيل المذاكرة لأسبوع الاختبارات.
- المحتوى لم يتغير ابدا عن السابق.
- اسئلة الاختبار لن تخرج عن ماتم شرحه في المحاضرات المسجلة ولو بحرف واحد.
- اسئلة الاعوام السابقة مفيدة لمعرفة اسلوب دكتور المقرر.
- الاسئلة سهلة وفي متناول الجميع ولا يوجد تكرار.
- التواصل عن طريق الايميل والمحاضرات المباشرة وهاتف المكتب .
- مطالبين بكل المسائل والقوانين الموجودة بالمحتوى..

قام بالرد على بعض الاسئلة المطروحة من الطالبات ..

سؤال عن نموذج كانو..

سيبدأ يشرح بمصير المسح.



هذه الرسمة غير مطالبين فيها ولكن مهم فهمها..

ان نميز مضمون هذا النموذج لانه ترجم ترجمة شبه حرفية..

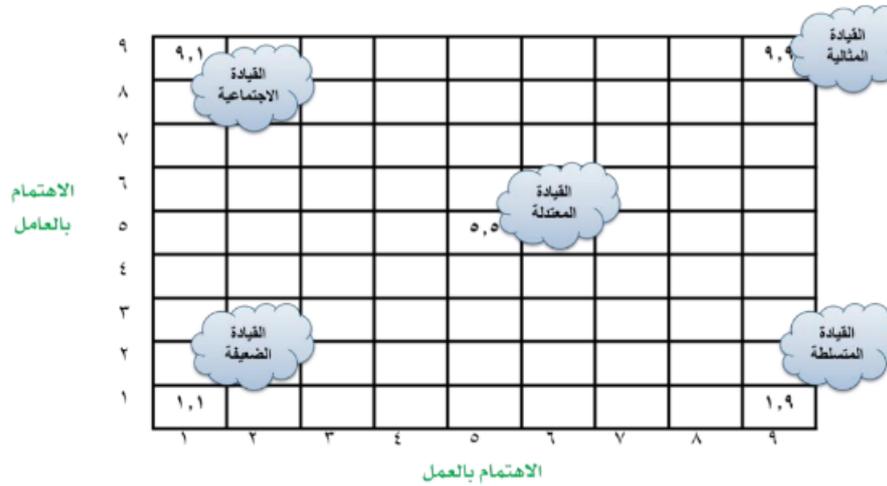
نميز بين المتطلبات الثلاثة:

1. المتطلبات الأساسية
2. متطلبات الاداء
3. المتطلبات الجاذبة ( هي غير متوقعة ولا يتم التعبير عنها ) >>>> ان وجدت تؤدي الى رضا العميل وان لم توجد لاتشكل حالة من عدم الرضا لانها غير متوقعة..

يجب فهم المتطلبات لنتمكن من لاجابة على الاسئلة المطروحة على هذه الجزئية ..

تطرق لنظرية الشبكة الادارية..

### نظرية الشبكة الإدارية



- النمط القيادي المثالي (9.9) >>>> اعلى درجة من الاهتمام بالعمل وعلى درجة من الاهتمام بالعاملين
- مهم معرفة قراءة الارقام اللي تمثل كل قيادة : القراءة تكون من اليمين للييسار ، اول رقم يمثل المحور الافقي والرقم الثاني يمثل المحور العمودي
- (1.1) ضعيفة
- (1.9) متسلطة
- (5.5) معتدلة
- (9.1) اجتماعية
- (9.9) النمط القيادي المثالي

الجدول في المحاضرة السابعة عن تقييم الموردين لاحاجة لحفظه وانما نفهم الفكرة خلف هذا الجدول:

ويوضح الشكل التالي نموذج مقترح لتقييم الموردين :

مثال على عملية تقييم الموردين ( نموذج مقترح )						
المورد	الالتزام بالمواصفات ( 40% )	مواعيد التسليم ( 30% )	المساعدات الفنية المقدمة ( 10% )	حل الشكاوي ( 10% )	البحث والتطوير ( 10% )	المجموع ( 100% )
A	40	25	10	5	10	90
B	35	25	10	10	5	85
C	35	30	10	10	10	95
D	20	20	10	5	5	60
E	30	30	10	5	10	85

شرحه شرح مبسط مثلا لو كان حد القبول 85% .. من يحصل من الموردين على تقييم 85% وفوق سيكون هو الافضل ..

ومن يحصل على تقييم اقل من 85% لن يتعامل معه مستقبلا طالما توفر البديل عنه.

شرح عن انواع التكاليف بالمحاضرة الثامنة:

1. تكاليف الفشل الداخلية
2. تكاليف الفشل الخارجية
3. تكاليف التقييم
4. تكاليف الوقاية

وكل نوع من انواع التكاليف يندرج تحته انواع ونقاط مكونة له ، يجب التمييز بينهم >>>>الموضوع مهم جدا..

شرح نقطة التكاليف المستترة وقال عنها : هي تكاليف مخفية وتعود الى عدم كفاءة الانظمة ( أي عم الاستغلال الامثل للموارد) ..

مثال على التكاليف المستترة: تقطع جداول الانتاج ، تخزين مواد زائدة عن الحاجة ، طاقة الالات الزائدة..

هذه التكاليف ( المستترة) قد يكون لها وزن بمعنى ثقل اكبر من تكاليف الجودة الظاهرة نفسها..

قام بشرح فقرة دالة خسارة الجودة :

التصميم الجيد للمنتج وتصميم العمليات بشكل جيد يكسبها الحصانة ضد أي انحرافات عن الجودة المطلوبة للمنتج.

## شرح في المحاضرة العاشرة مستويات تبني ادارة الجودة الشاملة :

- ١- مستوى غير الملتزمون
- ٢- مستوى المترددون
- ٣- مستوى مستخدموا الالات
- ٤- مستوى منفذو التحسينات
- ٥- مستوى رابحو الجوائز
- ٦- المستوى العالمي

### تكلم عن مؤشرات الانتاجية :

#### ١- الانتاجية :

<b>هي: "نسبة المخرجات إلى المدخلات".</b>	
في حين أن الإنتاج يمثل كمية المخرجات فقط بدون النظر إلى المدخلات. وهناك مفهومان رئيسان فيما يتعلق بمقاييس الإنتاجية، هما :	
الإنتاجية الجزئية	الإنتاجية الكلية
العلاقة بين المخرجات ومدخلات عنصر من عناصر الإنتاج.	العلاقة بين المخرجات والمدخلات ككل ، والتي تعكس درجة كفاءة استخدام الموارد المتاحة من قبل إدارة المنظمة.  $\frac{\text{المخرجات الكلية}}{\text{المدخلات الكلية}} = \text{الإنتاجية الكلية}$
ومن أهم المؤشرات المستخدمة في الإنتاجية الجزئية :	ويمكن التعبير عن الإنتاجية الكلية من ناحيتين :
$\frac{\text{إنتاجية ساعة العمل}}{\text{المخرجات الكلية}} = \text{مجموع ساعات العمل}$	$\frac{\text{إنتاجية العامل}}{\text{المخرجات الكلية}} = \text{عدد العمال}$
	$\frac{\text{الإنتاجية المتوقعة}}{\text{المخرجات المتوقعة}} = \frac{\text{الموارد المتوقعة استخدامها}}{\text{الموارد المستخدمة فعلا}}$
.....الخ	وبعد ذلك يمكن مقارنة الإنتاجية المتوقعة مع الإنتاجية الفعلية وحساب الانحراف تمهيدا لمعالجته.

#### ٢- الكفاءة

$\%100 \times \frac{\text{الموارد المستخدمة}}{\text{الموارد المخططه}} = \text{الكفاءة}$
<b>وتخضع كافة عناصر الإنتاج لقياس الكفاءة، فمثلاً:</b>
$\%100 \times \frac{\text{قيمة أو كمية المواد الخام المستخدمة فعلا}}{\text{قيمة أو كمية المواد الخام المخطط لها}} = \text{كفاءة استخدام المواد الخام}$

#### ٣- الفعالية:

## الفعالية: " نسبة المخرجات الفعلية للمخرجات المخططة (المتوقعة) "

$$\text{الفعالية} = \frac{\text{قيمة أو كمية المخرجات الفعلية}}{\text{قيمة أو كمية المخرجات المتوقعة}} \times 100\%$$

- ✓ إذن الكفاءة تتعلق بالمدخلات ، أما الفعالية فتتعلق بالمخرجات والنتائج.
- ✓ وقد تحقق المنظمة الكفاءة دون الفعالية ، والعكس صحيح.

**ومن أهم النسب المستخدمة في قياس الفعالية:**

$$\text{فعالية المبيعات} = \frac{\text{قيمة أو كمية المبيعات الفعلية}}{\text{قيمة أو كمية المبيعات المتوقعة}} \times 100\%$$

$$\text{فعالية الرقابة على الجودة} = \frac{\text{قيمة مردودات المبيعات لرداءة الجودة}}{\text{قيمة المبيعات}} \times 100\%$$

ونبه على أهمية أهمية الوسائل التقليدية الخمس الموجودة في ١١ وكل نقطة مهمة المسائل التطبيقية المدرجة تحتها..

دعواتكم مطلبي ♥