

الإجابة النموذجية

أول من نادى بفكرة صناعة بلا عيوب هو : كروسبي 0.5ن

في أي مرحلة من مراحل دورة شوهارت (PDCA) يتم التأكد من فعالية الحلول عن طريق مقارنة الأداء قبل وبعد تنفيذ الحل : مرحلة الفحص 0.5ن

نادى احد رواد الجودة بالتوقف عن استخدام التفتيش لغرض تحسين الجودة والتحول لاعتماد الوسائل الإحصائية وكذلك القضاء على الحواجز بين أقسام العمل المختلفة، واعتماد فريق العمل في الإنتاج ، فمن هو : ديمينج 0.5ن

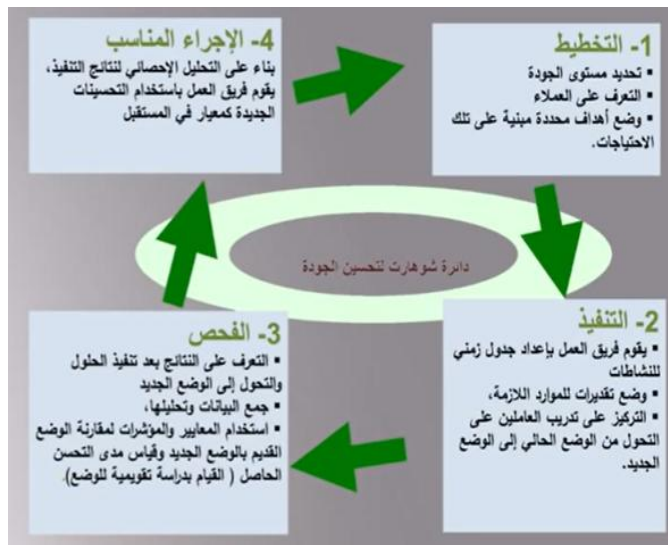
أي من أدوات الجودة التالية تُستخدم لتحليل العلاقة الإحصائية بين متغيرين : مخطط التشتت 0.5ن

السؤال الثاني

- ضمان الجودة: هي الثقة والتأكد من ان المنتج او الخدمة يتمتع بالخصائص والمواصفات المرغوبة. 1ن
- ضبط الجودة: هي تقييم المنتج واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة، وذلك بوضع المؤشرات وقياس الفروقات والاختلافات بين الواقع الحالي والمأمول. 1ن
- خرائط التدفق: هي عبارة عن مخطط يصف طبيعة مسار العملية والخطوات التي يمر بيها المنتج. 1ن
- تكاليف ضبط الجودة: هي جميع التكاليف المرتبطة بالأنشطة اللازمة لضمان مطابقة المنتجات مع المواصفات المحددة لوحدة المنتج عند تصميمها. والعمل على منع حدوث انتاج تالف او معيب من البداية وتشمل أيضا التكاليف المرتبطة بأنشطة فحص وتقييم مستوى الإنتاج 1ن

السؤال الثالث

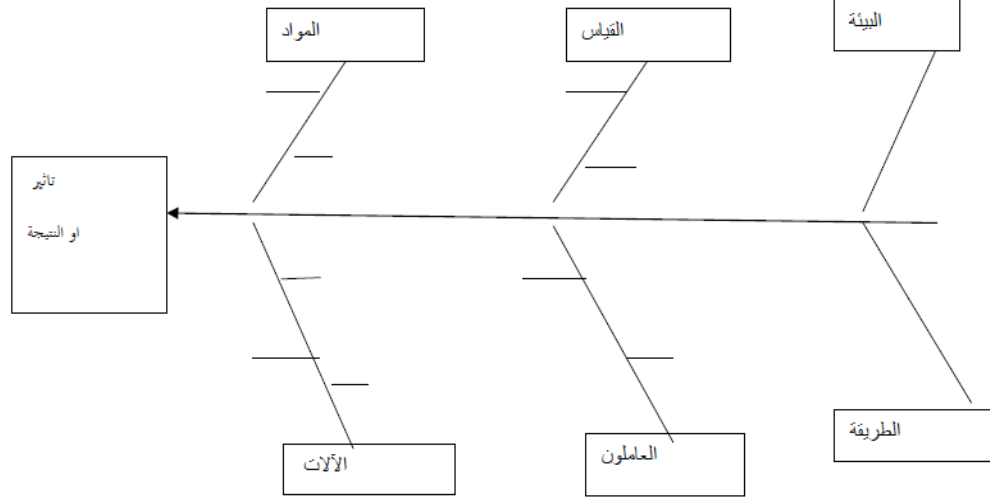
أولا عجلة شوهارت 3ن



ثانيا ثلاثية جوران 3ن



السؤال الرابع 4



بناء على مبدأ باريتو أنصح المدير بما يلي: 4

1- تحديد 20% المسببة

- جمع بيانات حول المشاكل: نوع المشكلة، تكرارها، تأثيرها على العملاء.

- استخدام أدوات مثل تحليل السبب الجذري ومخططات باريتو لتحليل البيانات وتحديد العوامل الرئيسية التي تساهم في 80% من المشاكل.

2- التركيز على حل 20% المسببة

✓ تخصيص الموارد:

- تخصيص 80% من الموارد لحل المشاكل الرئيسية المحددة.
- توفير تدريب إضافي لمقدمي الخدمة المسؤولين عن معظم الشكاوى.
- تحسين المنتجات أو الخدمات المسببة للمشاكل.
- تبسيط العمليات أو الإجراءات غير الفعالة.

✓ وضع خطط عمل محددة:

- تطوير خطط عمل واضحة لكل مشكلة محددة.
- تحديد الأهداف والموارد المطلوبة والخطوات اللازمة وجدول زمني محدد.

✓ مراقبة التقدم وإجراء التعديلات:

- مراقبة تقدم الخطط بشكل دوري.
- إجراء التعديلات اللازمة بناءً على التحليل الدوري للنتائج.
- قياس تأثير الحلول على معدل حدوث المشاكل وتأثيرها على العملاء للتأكد من فعاليتها.