

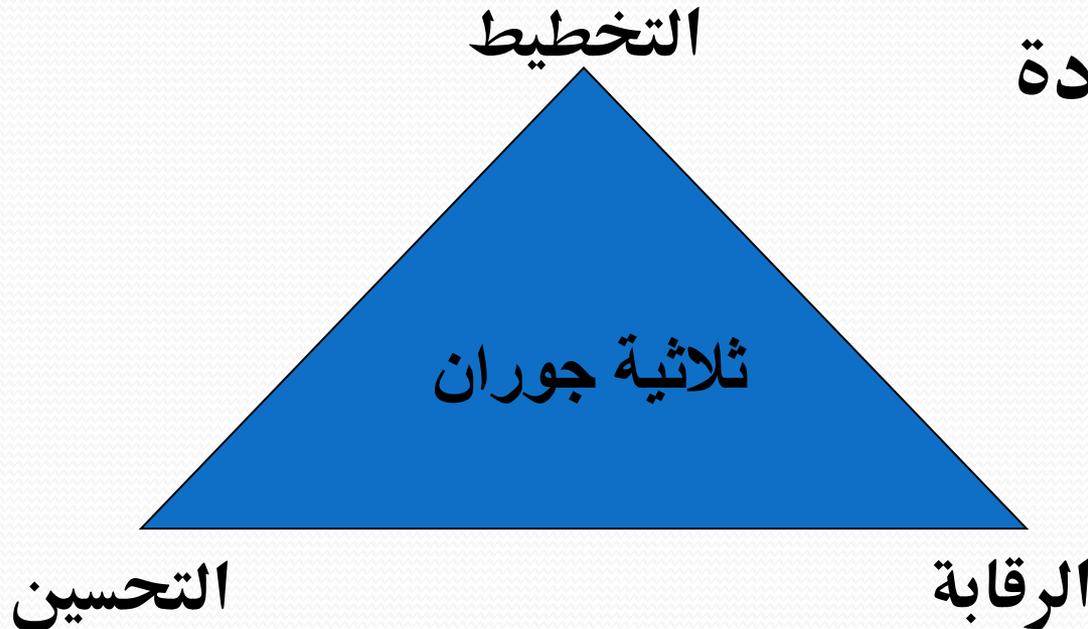


ثلاثية جوران في الجودة

1- تخطيط الجودة

□ - رقابة الجودة

□ - تحسين الجودة





1- تخطيط الجودة

- 1- تحديد العملاء □
- - تحديد إحتياجات العميل □
- - إنشاء خصائص المنتج □
- - خلق العمليات القادرة على إنتاج خصائص المنتج □
- بين - نقل العمليات إلى القوى التشغيلية □



2- رقابة الجودة

- 1- تقييم الأداء الحالي (الفعلي)
- مقارنة الأداء الحالي بالهدف
- إجراء تصرف عند حدوث فروقات



3- تحسين الجودة

- 1- خلق الوعي بالنسبة إلى الحاجة للتحسين
 - جعل تحسين الجودة جزء من كل توصيف وظيفي
 - إنشاء البنية التحتية
 - توفير التدريب على كيفية تحسين الجودة
 - بين - مراجعة التقدم بصفة دورية
 - منح الإعراف والتكريم للفريق الفائز
 - النشر والإعلان عن النتائج
 - مراجعة نظام المكافآت
- تم- المحافظة على التحرك باستمرار عن طريق توسيع خطة العمل
لتشمل أهداف تحسين الجودة



الموضوعات الرئيسية الأخرى لجوران

- 1- دورة تطوير المنتج □
- - ضرورة مراجعة العلاقات مع المورد □
- - يجب أن يصبح التدريب موجه بالنتائج أكثر منه موجه بالأدوات □



إيشيكاوا

- ولد إيشيكاوا في عام 1915 وحصل على درجة علمية في الكيمياء التطبيقية من جامعة طوكيو
- وعمل كرئيس معهد موساشي للتكنولوجيا
- وكان أول من استخدم مصطلح مراقبة الجودة الشاملة
- وحصل على العديد من الجوائز خلال فترة حياته



العناصر الأساسية

1- خريطة باريتو

- الرسم البياني لعلاقة السبب بالنتيجة

- المدرج التكراري

- قائمة المراجعة والمراقبة

- الرسوم المبعثرة

- خرائط التدفق

- خرائط المراقبة





فلسفة الجودة لإيشيكاوا

- 1- تبدأ الجودة بالتعليم □
- - الخطوة الأولى للجودة هي معرفة متطلبات العميل □
- - الوضع المثالي لرقابة الجودة يتم عندما لا يكون الفحص ضرورياً □
- - إزالة السبب الرئيسي وليس الأعراض □
- ين-مراقبة الجودة هي مسؤولية جميع العاملين في جميع القطاعات



فلسفة الجودة لإيشيكاوا

- 6- عدم الخلط بين الوسائل والأهداف0
- 7- وضع الجودة فى المقام الأول0
- 8-التسويق هو المدخل والمخرج للجودة0
- 9- يجب على الإدارة العليا ألا تظهر الغضب عندما يقوم العاملین تحت رئاستهم بتقديم الحقائق إليهم0
- 10- يمكن حل 95% من المشاكل عن طريق الأدوات السبعة لمراقبة الجودة0
- 11-تعتبر البيانات بدون معلومات مبددة (مشتتة) على أنها بيانات خاطئة0



والتر شوهارت

- كان والتر شوهارت خبير إحصائي خلال الفترة من عام 1920 وحتى عام 1930 0
- وكان كتابه المسمى "الرقابة الإقتصادية لجودة المنتجات المصنعة" يعتبر بالنسبة للخبراء الإحصائيين بمثابة مساهمة متطورة 0
- ومن أقواله أن التغييرات تتواجد في كل مراحل التصنيع 0



والتر شوهارت

- قامت أساليب شوهارت بتحديد كيفية وضع العمليات التشغيلية للعمل تحت السيطرة عن طريق تحديد ما إذا كان يجب ترك العملية كما هي أم أن التدخل أصبح ضروري0
- وكان شوهارت قادراً على تعريف حدود التغيير العشوائى الذى يحدث عند إكمال أى مهمة ويجب التدخل إذا تم تخطى هذه الحدود0
- وطور من خرائط المراقبة لتعقب الأداء بمرور الوقت وبذلك ساعد على توفير العاملين الذين لديهم القدرة على مراقبة عملهم وتوقع ما إذا كانوا سيتخطون الحدود0



نظرية الإدارة لتيلور

● مهمة يومية 0

● شروط قياسية

● مكافأة عند النجاح فى إكمال المهمة 0

● خسارة كبيرة عند الفشل فى إكمال المهمة 0





فريدريك تيلور

- يعتبر من أوائل الذين قاموا بإستخدام المداخل الجديدة لتحسين عمل العمال الغير ماهرة فى المؤسسات الصناعية0
- قام بتطوير سلسلة من المفاهيم التى كانت حجر الأساس لتحسين العمل0
- يعتبر الأب الروحى للإدارة العلمية0



توم بيترز

التطوير والتطبيق لرؤية مستقبلية ذات سلطة تفويضية

□ تمكن من إعطاء الحق في التصرف وإتخاذ القرارات





الأثار الثمانية لصياغات الرؤيا المستقبلية الفعالة

- 1- تعتبر الرؤيا الفعالة ملهمة
- تعتبر الرؤيا الفعالة واضحة وباعثة على التحدى
- يكون للرؤيا الفعالة معنى فى السوق العالمى
- يجب أن تكون الرؤيا المستقبلية مستقرة ومحددة بإستمرار



الأثار الثمانية لصياغات الرؤيا المستقبلية الفعالة

- 5- تعتبر الرؤيا الفعالة منارات ومراكز مراقبة
- 6- تهدف الرؤيا المستقبلية الفعالة إلى منح الأفراد التابعين لها حق التصرف وإتخاذ القرارات أولاً ثم يليهم العملاء ثانياً
- 7- تحضر وتجهز الرؤيا المستقبلية الفعالة للمستقبل وتفخر بالماضى
- 8- يتم التعايش بصورة مفصلة (مليئة بالتفاصيل) مع الرؤيا المستقبلية الفعالة



أرموند فيجن باوم

- كان يعتبر أفضل خبير جودة لشركة جنيرال إيكتريك في مدينة نيويورك0
- حصل على شهادة الدكتوراه من معهد ماسيشوسيتس للتكنولوجيا0
- وكان المدير التنفيذي لعمليات التصنيع لجميع فروع شركة جنيرال إيكتريك في جميع أنحاء العالم0





العناصر الأساسية

تعريف فيجن باوم لمراقبة الجودة الشاملة هو:-

”الجودة الشاملة تعنى التوجه بالتميز أكثر من التوجه بالعيوب“



مدخل فيجن باوم

- هناك ثلاثة خطوات للجودة0
- وأربعة أخطاء قاتلة0
- والخطوات التسع عشرة لتحسين الجودة





الثلاثة خطوات الخاصة بالجودة

1- التركيز والتأكيد على القيادة في الجودة □

□ - تكنولوجيا الجودة الحديثة

□ - الإلتزام التنظيمي وإستمرار التحفيز □





الأربعة أخطاء القاتلة

1. Hothouse quality. منزل الجودة المتوهج

(تجذب الجودة إهتمام الإدارة العليا ولكنها تختفي عندما تكون مطالب الإنتاج كبيرة أو عندما يشغل موضوع آخر إهتمام الإدارة العليا) □

2. Wishful fitting. الرغبة الملائمة

(مثال على ذلك : أن الحكومة الفيدرالية لن تستطيع إظهار عصا سحرية لإلغاء جمارك الواردات ولكنها لن تستطيع أيضاً الإشتراك في نشاط حماية المنتجات المحلية) □

3. Producing overseas. الإنتاج عبر البحار

(لا يمكن الحصول على الميزة التنافسية عن طريق إدخال فرد آخر في "حرب الجودة" الخاصة بنا) □

4. Confining quality to the factory. قصر الجودة على المصنع فقط

(تحقيق الجودة هو دور كل فرد في كل جزء من أجزاء الشركة) □



الخطوات التسع عشرة لتحسين الجودة عند فيجن باوم

1- تعريف مراقبة الجودة الشاملة

- الجودة كنقيض للجودة (حيث الأولى تعبر عن الجودة كرفاهية مطلقة والأخرى تعبر عن الجودة العالمية التي ليس بها أى رفاهية)

- الرقابة

- التكامل



ين - الجودة تزيد من الأرباح



الخطوات التسع عشرة لتحسين الجودة عند فيجن باوم

- 6- الجودة عبارة عن شىء متوقع وليس عبارة عن رغبة □
- - يؤثر الأفراد فى الجودة حيث أن أعظم تحسينات للجودة تأتي من تحسين الأفراد للعملية وليس إضافة ماكينات) □
- - مراقبة الجودة الشاملة لجميع المنتجات والخدمات □
- تم- تعتبر الجودة دورة حياة شاملة □
- يم- التحكم فى العملية □



الخطوات التسع عشرة لتحسين الجودة عند فيجن باوم

11- يمكن تعريف نظام الجودة الشاملة على أنه نظام العمل المتفق عليه في كل أنحاء الشركة □ ويوفر هذا النظام مراقبة مستمرة ومتكاملة لكل الأنشطة الرئيسية ويجعل المؤسسة منظمة واسعة المدى) □

□يم- الفوائد : وهي التي تنتج من برامج الجودة الشاملة □ وهي عبارة عن التحسينات في جودة المنتج والتصميم والتقليل في نفقات التشغيل والفاقد وتحسين معنويات العاملين وتعليل الإختناقات في خطوط الإنتاج □

13- تكلفة الجودة : وهي وسائل لقياس أنشطة مراقبة الجودة الشاملة ، وتشمل التكلفة الوقائية وتكاليف التقييم وتكاليف الفشل الداخلي وتكاليف الفشل الداخلي □

□يم- التنظيم لمراقبة الجودة : فالجودة تعتبر وظيفة كل فرد في المؤسسة □

ينيم- تعيين مدربين للتدريب على الجودة ولا يكون عملهم البحث الأخطاء □



الخطوات التسعة عشر لتحسين الجودة عند فيجن باوم

16- الإلتزام المستمر لبرنامج مراقبة الجودة الشاملة وعدم إعتبره تحسين

مؤقت أو مشروع لتقليل تكلفة الجودة □

□ يم- إستخدام الأدوات الإحصائية عندما يكون إستخدامهم مفيد □

□ يم- الميكنة الألية ليست العلاج لجميع المشاكل فيجب التأكد من أن أنشطة التوجه بالفرد تم تطبيقها قبل الإقتناع بأن الميكنة الألية هي الحل حيث أنها تعتبر معقدة جداً ويمكن أن تصبح كابوس حقيقى بالنسبة للتطبيق □

تميم- يجب أن يكون الشخص الذى يخلق المنتج أو يوفر الخدمة أن يكون قادراً على التحكم في جودة المنتج أو الخدمة ولا بد من تفويض

السلطة إذا كان ذلك ضرورياً □



المقارنة التقييمية

تعريف الجودة	الحل	سبب الأزمة	نوعية الأزمة	
الموائمة مع متطلبات الجودة بالشركة	التزام ثقافة الشركة بالجودة	نقص الإلتزام بالجودة	فشل الإتصال داخل الشركة	كروسبى
يكون المنتج أو الخدمة التى تحوز رضا العميل قليلة التكلفة	التزام المجتمع والشركة بالجودة	قبول المجتمع والشركة للجودة المنخفضة	ضياح التنافس العالمى	ديمينج
المنتج أو الخدمة الصالح للإستخدام	التزام الشركة بالجودة	قبول الشركة للجودة المنخفضة	ضياح التنافس العالمى	جوران