

سلم تصحيح إدارة الجودة

السؤال الأول

يعرف على انه وسيلة لتطوير العمل من خلال تحليل المعلومات للحصول على مقدار اقل وتقليل السعر وبالتالي تحسين مستوى رضى الزبون علاقته بالجودة (5)

1. ركزت برامج الجودة في الماضي على تلبية حاجات الزبون وقامت المنظمة بانتاج منتجات ذات جودة عالية على الرغم من قلة كفاءة العمليات الداخلية فيها
2. ان ظهورها هو امتداد طبيعي لجهود الجودة لذلك تعد مبادرة لتطوير الجودة (15)
3. هي عبارة عن هدف للاداء يتم تطبيقه على كل عنصر من عناصر الجودة وليس على المنتج بمجمله
4. لا يمكن لها ان تعمل بمعزل عن الجودة
5. انها ليست موضوعا يدور حول الجودة وانما يدور حول تقديم قيمة اعلى للزبائن والموظفين والمستثمرين . ويعتمد ذلك على التحليل المتزايد للبيانات والاحصائيات المتراكمة للتعرف على مواطن الخلل والعيوب والعمل على اصلاحها بشكل دائم والتقليل من الأخطاء والوصول الى صفر أخطاء اذا امكن (5)

السؤال الثاني

هي عبارة تحقيق الطرائق التي تتبعها للعناية بالاشياء وبالتالي لا نضيع الوقت في البحث عنها او اصلاحها أي القدرة على تنظيم مكان العمل وجعله مرتب ونظيف والمحافظة على معايير وقواعد السلوك الازمة و الضرورية للقيام بالعمل الجيد وبشكل دائم وهي عبارة عن خمس كلمات يابانية تعني (5)

1. التصفية : أي تبسيط العملية من خلال حذف الخطوات الغير ضرورية او الأدوات او الالات الغير مستخدمة الوثائق والأوراق الغير ضرورية
2. الترتيب : أي الاحتفاظ بالاشياء المهمة منظمة ومرتبحة بحيث يخصص مكان لكل شيء ويجب الاحتفاظ بكل شيء في مكانه (20)
3. التنظيف : أي إبقاء مكان العمل نظيف و تفعيل نظام جيد للصيانة
4. التنميط : أي توحيد طرائق العمل من خلال تطوير الوسائل بحيث يتمكن ك فرد بالقيام بالعمل الصحيح وبنفس الطريقة ويجب وضع طرائق التنميط وفق المعايير المطلوبة ، و وجود العناصر الثلاثة السابقة يمنع الوقوع في الأخطاء في التنميط
5. الانضباط : أي تحسين نوعية السلوك لكل فرد من خلال الالتزام بقوانين وتعليمات العمل وأداء الاعمال الصحيحة بشكل صحيح .

السؤال الثالث

Range R	Mean \bar{X}	x3	x2	x1	العينات
3	21.33	20	23	21	1
4	23.67	23	26	22	2
3	25.33	27	25	24	3
3	22.67	23	24	21	4
6	23.33	26	20	24	5
5	23.33	23	21	26	6
5	25.00	24	23	28	7
8	25.00	25	21	29	8
4	21.67	24	20	21	9
9	24.00	20	29	23	10
4	25.67	24	28	25	11
5	25.67	28	26	23	12
8	23.67	28	23	20	13
3	25.33	25	24	27	14
8	23.67	28	20	23	15
8	24.00	29	22	21	16
R^-	\bar{X}^-				
5.5	23.96				
LCL		UCL		CL	
X	R	X	R	X	R
$\bar{X}^- - A2^*R^-$	$D3^*R^-$	$\bar{X}^- + A2^*R^-$	$D4^*R^-$	\bar{X}^-	R^-
18.3335	0	29.5865	13.83	23.96	5.37

5

10

وكننتيجة إذا كانت العملية خارج الرقابة فهذا يعني ان وسط عيمة او اكثر يقع خارج حدود الرقابة وهذا يشير لوجود اضطراب في عملية الإنتاج
السؤال الرابع

10

$$R_S = R1(R_{2,3,4})R5(R_{6,7})$$

$$R_S = R1[1 - (1 - R_2)(1 - R_3)(1 - R_4)][R_5][1 - (1 - R_6)(1 - R_7)]$$

$$R_S = 0.577$$

10

5

مدرس المقرر

خالد عودة

