

نموذج اجابة اختبارنهاية الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي 2020/2019

مقرر: نظم الجودة الحديثة الفرقة: الثانية ساعات معتمدة قسم: الغزل والنسيج والتريكو

كود المادة: SWKW3203 الزمن: ساعتان درجة الاختبار: 60 درجة تاريخ الامتحان 2020/1/16

أجب عن أربعة أسئلة فقط من التالي على أن يكون الأول منها :-

السؤال الاول : (15 درجة)

ضع علامة (√) امام العبارة الصحيحة وعلامة (x) امام العبارة الخطأ مع تصحيحها .

1. مواصفة الأيزو 2015:9001 تختص بجودة المنتج . (x)
- مواصفة الأيزو 2015:9001 تختص بجودة الإدارة وستؤدي بتطبيقها إلي جودة المنتج.
2. ما لا يقاس يمكن تحسينه بسهولة . (x)
- ما لا يقاس لا يحسن
3. الإدارة الوسطى بالمؤسسة هي المسئولة عن وضع سياسة الجودة وأهداف المؤسسة . (x)
- الإدارة العليا
4. أولى الخطوات التنفيذية للحصول على الأيزو هي تحليل الفجوة Gap Analysis لمعرفة الفجوة بين الواقع الحالى للمؤسسة ومتطلبات التأهيل للحصول على الأيزو . (√)
5. من ضمن تعريفات الجودة هي تحقيق المتطلبات الموصفة للمواصفة . (√)
6. مواصفة الأيزو 9001 لسنة 2015 تم إضافة القياس الدورى للكفاءة والفاعلية كأساس للتحسين المستمر. (x)
- مواصفة الأيزو 9001 لسنة 2000
7. البنود المطلوبة للحصول على شهادة الأيزو 9001 : 2015 هي البنود من الأول للعاشر (x)
- هي البنود من الرابع للعاشر
8. من صفات المراجع الجيد أن يكون مولعا بالجدل حتى يستطيع استخلاص المعلومة . (x)
- غير مولع بالجدل
9. من أهم وسائل منع الخطأ البسيطة إستخدام قائمة فحص عند فحص المدخلات أو المنتج النهائى بها كل نقاط الفحص. (√)
10. شهادة الأيزو 9001 : 2015 هي طريقة لأداء العمل عند مستوى التشغيل الذى لا يزيد فيه الخطأ عن 3.4 عيب لكل مليون فرصة ظهور عيب. (x)
- الستة سيجما

1- اشرح المقصود بالسته سيجما ولماذا تطبقها الشركات مع تعريف المقصود بمنهجية DMAIC ؟

(10 درجات)

تعريف الستة سيجما Six Sigma :

تعددت التعريفات التي تعبر عن هذا النظام نذكر منها :

- هي طريقة لإدارة الأداء عند مستوى التشغيل الذي لا يزيد فيه الخطأ عن 3.4 فرصة في المليون . فهي مقياس إحصائي لدقة الأداء دون أخطاء ، والأخطاء بالنسبة لسته سيجما هي أي انحراف عن متطلبات العميل
- تقليل الإختلاف إلى أدنى مستوى .

لماذا تطبق الشركات ستة سيجما ؟

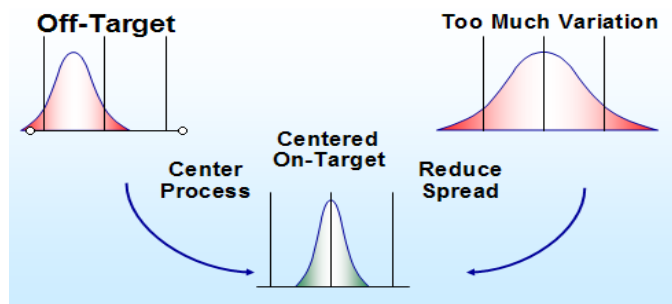
يعد الهدف الأساسي من استخدام برنامج الستة سيجما هو تقليل التنوع والإختلاف في الإنتاج فمستوى ستة سيجما (الذي يقدر بحوالي 3.4 عيب لكل مليون فرصة ظهور عيب) يقدم أعلى مستوى جودة إذ هو يسعى إلى محاولة الوصول بالإنتاج إلى الخلو من العيوب Defect-free.

تعمل معظم الشركات حاليا عند مستوى 3 إلى 4 سيجما مع العلم بأن الشركات العاملة على أقل من هذا المستوى لا تستطيع الإستمرار في العمل والمنافسة . ولا تتعدى التكلفة من 25 إلى 30 % من عوائد المبيعات عند العمل على مستوى 3 سيجما.

وللمقارنة لا بد أن نقول أنه عند العمل على مستوى الستة سيجما تقل التكلفة إلى أقل من 1 % من عوائد المبيعات . وتزيد الأرباح بمعدل 20 إلى 30 % من عوائد المبيعات .

ومن خلال تحقيق الشركات للهدف الأساسي لسته سيجما تتحقق الكثير من الفوائد التي يمكن توضيحها بشكل مختصر في التالي :-

1. تخفيض الإختلافات الموجودة وتقليل التشتت في العمليات الإنتاجية والخدمية وتقليل معدلات العيوب الناتجة من تلك العمليات كما هو موضح في الشكل والذي يوضح أن الهدف من ستة سيجما فهم متطلبات العميل وتقليل إختلافات وعيوب العملية .



شكل يوضح تقليل تشتت العملية نتيجة استخدام الستة سيجما

2. تركيز العملية الإنتاجية على الهدف المطلوب.
3. تخفيض التكاليف مما يؤدي إلى زيادة دخل الشركة وبالتالي زيادة الكسب والربحية .
4. تحسين مواعيد التسليم وبالتالي زيادة رضا العميل .
5. تقليل المخزون .
6. زيادة رضا العميل بالحصول على منتج دون أخطاء أو عيوب.
7. تكوين عمالة مدربة على :-

- اتخاذ القرار - حل المشاكل - العمل الجماعي

8. زيادة الإنتاجية العامة.

9. تقليل وقت اداء العملية.

10. زيادة الطاقة المتاحة .

11. تقليل وقت أداء العملية .

12. زيادة المبيعات وزيادة نصيب الشركة من السوق.

13. تمكن طريقة ستة سيجما من التركيز على الهدف والهدف البديل معا

منهجية أو فريق DMAIC .

DMAIC هي أهم مجموعة حروف في الستة سيجما وعند الغالبية الإشارة إلى الستة سيجما تعنى في الحقيقة إشارة إلى

منهجية DMAIC وهي المنهجية المعترف بها عالمياً وتتألف من الخمس مراحل التالية : -

Define عرف - **Measure** قس - **Analyze** حلل - **Improve** حسن - **Control** راقب .

ومن خلال الحرف الأول من كل مرحلة أتى إسم DMAIC ويمكن توضيحها بشكل مبسط في التالي :

1- **Define** عرف أهداف المشروع والعميل الداخلي والخارجي والاحتياجات

2- **Measure** قس العملية لتحديد الاداء الحالي

3- **Analyze** حلل لتحديد الأسباب الجذرية للعيوب .

4- **Improve** حسن العملية للقضاء على الأسباب الجذرية للعيوب .

5- **Control** راقب الأداء المستقبلي للعملية



شكل يوضح مراحل تطبيق ستة سيجما باستخدام DMAIC

2- وضح المقصود بالمراجعة الداخلية Internal Audit لنظام الأيزو مع شرح أنواع المراجعات؟ (5 درجات)

المراجعات الداخلية للجودة

هي فحص منطقي ومحايد من أجل معرفة هل أنشطة الجودة والنتائج المترتبة عليها تتطابق مع ما تم تخطيطه من أعمال وما إذا كانت هذه الأعمال تنفذ بفعالية ومناسبة لتحقيق الأهداف.

أنواع المراجعات

1- **مراجعات داخلية (مراجعة الطرف الأول) First Party Audit in Internal Audit**

تتم عن طريق مراجعي الجودة بالتنظيم الخاص بالمؤسسة (الصناعة / الخدمية) وفيها يعمل كل من المراجعين والمراجع عليهم بنفس المؤسسة.

2- **مراجعات خارجية (مراجعة الطرف الثاني)**

Second Party Audit an External Audit

وفيها يعمل كل من المراجعين والمراجع عليهم في مؤسستين مختلفتين ولكن بينهما علاقات تجارية مشتركة

Sub-Contracting

3- مراجعات الطرف الثالث (مراجعة الجهة المانحة)

Third Party Audit In dependent Assessment

المؤسسة الصناعية / الخدمية تدفع للطرف المحايد بغرض إجراء مراجعة لإعطاءها شهادة محايدة عن تطابقها مع مواصفات محددة.

السؤال الثالث : (15درجة)

أدوات تحسين الجودة هي اى تقنية تساعد على مزيد من الفهم والادارة والتطوير للعملية او للعمل ومن ضمن هذه الأدوات :-

1. خرائط التدفق Flow Chart (Process Map)

2. رسم باريتو Pareto Chart

3. نموذج العملية Operation model

أشرح اثنين منها مع التوضيح بأمثلة بصناعة الغزل والنسيج.

1 نموذج العملية (تحديد العملية)

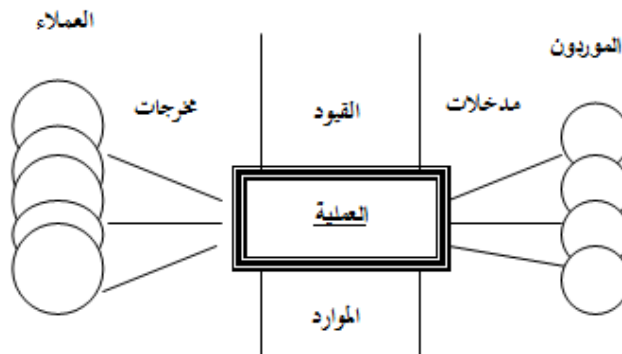
يحتمل أن تكون أداة تحديد العملية أكثر الأدوات أهمية ، فهذه الأداة تمكن من تحديد متطلبات العميل لأي عملية ، ولهذا فان الموافقة على هذا التحديد وتوثيقه يعتبر الخطوة الاولى لأي عملية تحسين للجودة ، كما أن هذا التحديد يمكن من الموافقة على متطلبات الموردين لضمان الجودة .

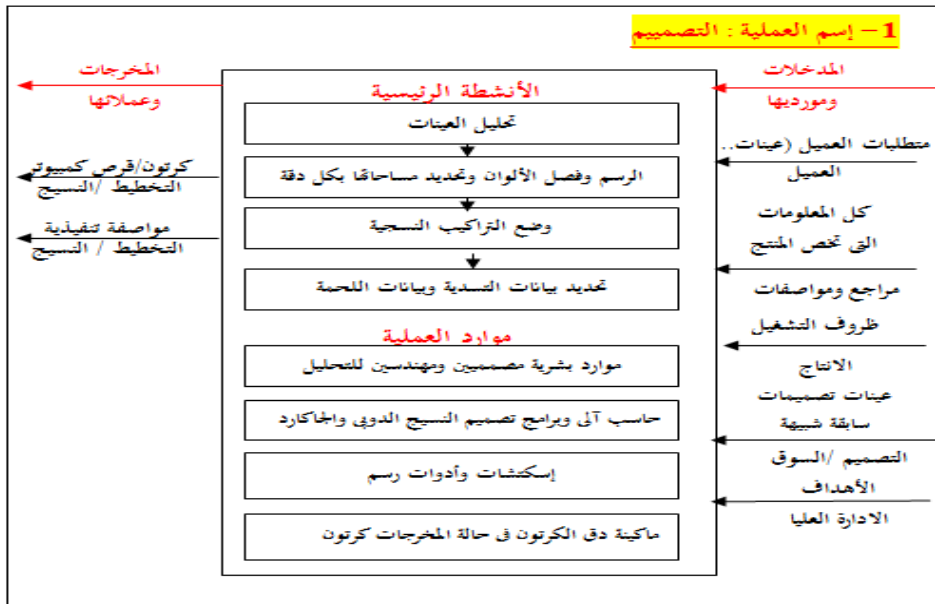
تعريفات:

- العملية: أي نشاط يحول المدخلات إلى مخرجات ، ويعظم الاستفادة من الموارد ويكون بالإمكان مراقبتها .
- المخرجات : هي نتائج لعملية تحويل المدخلات .
- المدخلات : هي الموارد و/ أو البيانات التي يتم تحويلها بواسطة العمليات للحصول على المخرجات .
- القيود: هي المدخلات التي تحدد ، وتنظم و/أو تؤثر على العملية .
- الموارد : هي العوامل المشتركة التي لم تحول لتصبح مخرجات ، وتنقسم إلى موارد بشرية وموارد مادية إن أي نشاط بصرف النظر عن حجمه-يمكن اعتباره عملية. ومن المفيد الأخذ في الحسبان بعض المبادئ الخاصة بإدارة العملية .

نموذج العملية :-

إن جميع الأنشطة يمكن وضعها في شكل نموذج كما يلي في شكل التالي





1



7- خرائط التدفق (خريطة العملية) (Flow Chart (Process Map)

هى تمثّل بالرسم للخطوات المتتالية والتي نؤديها لإنتاج بعض المخرجات ، حتى نتمكن من فهم العملية بصورة أوضح وتعتبر خرائط التدفق أحد الأدوات الهامة التي تستخدم في حل المشاكل وتحسين الجودة .


وتستخدم خرائط التدفق فى حالتين :-


1. فهم العملية .
2. إجراء تعديلات على العملية .(1)

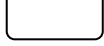

الرسم القياسية لخريطة التدفق (2) :-


- فاطمة متولى - مذكرات مراقبة الجودة - دبلوم تريكو - كلية الفنون التطبيقية .¹


² - العديد من المراجع - عبد الرحمن توفيق - أحمد سيد مصطفى - فاطمة متولى - بيت باند ولارى هولب .


 **المستطيل** ويرمز للنشاط ، ويحدد خطوة منفردة في العملية ، ويكتب داخله وصف مختصر للنشاط.

 **المعين** ويرمز لعملية اتخاذ القرار ، وينتج عنه حدوث تفرع في العملية . ويكتب وصفا للقرار داخل المعين ، وعادة ما يكون في صورة سؤال والإجابة على السؤال تحدد المسار الذي يخرج من المعين.

 **المستطيل ذو الحروف المستديرة** ويرمز إلى بداية أو نهاية العملية وتكتب كلمة البداية أو النهاية داخل المستطيل .
 **الأسهم** وهى تشير إلى اتجاه تدفق الخطوات بالتتابع المطلوب ويشير رأس السهم إلى اتجاه تدفق العملية .

 **الوثائق** ويمثل معلومات مكتوبة متعلقة بالعملية . ويكتب وصفا للوثيقة أو اسمها داخل الرمز .

 **قاعدة البيانات** ويمثل المعلومات التى يتم تخزينها إلكترونيا والمتعلقة بالعملية ويكتب وصفا للبيانات أو اسمها داخل الرمز .

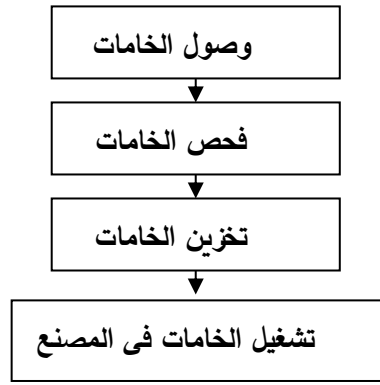
 **الدائرة** وتستخدم لوصل خرائط التدفق ، حيث يوضع داخل الدائرة حرفا أو رقما فى نهاية الصفحة ثم يوضع نفس الحرف أو الرقم داخل دائرة التوصيل فى بداية الصفحة التالية وذلك لتحديد كيف يتم وصل العملية .
أنواع خرائط التدفق (3) :

1. خريطة التدفق ذات المستوى العالى .
2. خريطة التدفق المصفوفة .
3. خريطة التدفق التفصيلية .

فى بداية التوثيق نبدأ بالخرائط ذات المستوى العالى ثم نقوم برسم الخريطة التفصيلية ، أما إذا كان هناك تداخل بين بعض الأقسام فى العملية الواحدة فتستخدم المصفوفة لتوضيح وتحسين الأداء الناتج عن هذا التداخل.

1- خريطة التدفق ذات المستوى العالى : High Level Flow Chart

يستخدم هذا النوع من الخرائط فى مرحلة التشخيص ، إذ هى تحدد التدفق العام للعملية ويكون عادة ما بين 4-12 خطوة ، ويبين شكل (5) مثال لخريطة تدفق ذات مستوى عالى .



شكل (5) مثال لخريطة تدفق ذات مستوى

2- خريطة التدفق المصفوفة :-

تستخدم فى المراحل الأولى للتحسين وتتميز بأنها تظهر التدفق الزمنى للعملية (من أعلى لأسفل) بالإضافة إلى التدفق العرضى خلال الأقسام المختلفة (من اليمين إلى اليسار).

3- خريطة التدفق التفصيلية Detailed Flow chart

يرجع الهدف من استخدام هذا النوع إلى التعرف على المشكلة بمجرد مراجعة الخريطة التى توضح بصورة تفصيلية كل ما يتم داخل العملية والوثائق المستخدمة فى العملية....ألخ

3- رسم باريتو Pareto chart :-

يرجع إكتشاف هذا الأسلوب إلى فلفردو باريتو Vilfredo Pareto حيث أجرى دراسات مكثفة على توزيع الانتاج والثروات فى أوربا ، فوجد أن حوالى 20% من المصانع تنتج 80% من إجمالى الانتاج ، كما أن 20% من الأثرياء البريطانيين يحصلون على 80% من إجمالى ثروة المجتمع . قام باريتو بعد ذلك بدراسة مجتمعات أخرى ، وكانت دهشته كبيرة عندما توصل لنتائج متشابهة للنتائج السابقة . ثم إنتقل لدراسة ظواهر اخرى ، غير الانتاج والتوزيع ، فوج أن أرقام 20 و 80 تكرر فى كل مناحى الحياة ، فلم يجد أمامه بدا من أن يطلق على هذا الاكتشاف قاعدة 80/20 .

ويطلق على قاعدة (80/20) قانون القلة الحيويةVital few والكثرة التافهةTrivial many وهى تنص على أن " 20% من الأسباب التى نأخذ بها تحقق 80% من النتائج التى نحصل عليها ، بينما لا تحقق الـ 80% الاخرى من الأسباب إلا 20% فقط من النتائج .

ويتم رسم منحنى باريتو من خلال ثمان خطوات:-

1. الخطوة الأولى :- وضع قائمة بالعيوب أو المشاكل أو العناصر المراد المقارنة بينها .
2. الخطوة الثانية:- وضع مقياس موحد لمقارنة البنود السابقة . كعدد المرات التى يحدث فيها العيب أو الصعوبات أو الاستخدام ، او الوقت المستغرق فى حالة الزمن.
3. الخطوة الثالثة :- اختيار الاطار الزمنى لجمع البيانات .
4. الخطوة الرابعة :- حساب كل بند مثل عدد مرات الحدوث للعيوب أو التكلفة أو الوقت المستغرق ويتم تجميع كل تكرارات البنود

جدول فرز وتدوين اسباب التأخر عن

| النسبة | عدد مرات الحدوث | اسباب التأخر عن الوصول |
|--------|-----------------|------------------------|
| 11 | 8 | الظروف الأسرية |
| 27.4 | 20 | الاستيقاظ متاخرا |
| 5.5 | 4 | ركوب الباص |
| 43.8 | 32 | حركة المرور |
| 8 | 6 | المرض |
| 4 | 3 | سوء الأحوال الجوية |
| 100 | 73 | المجموع |

للحصول على المجموع الكلى ثم نسبة كل بند بالنسبة للمجموع الكلى . ويتم ذلك عن طريق فرز وتدوين العناصر كما هو موضح بالجدول رقم () مثال لأسباب التأخير عن الوصول .

5. **الخطوة الخامسة :-** ترتيب البنود تنازليا من الأعلى للأقل وعمل النسبة التراكمية لكل بند والتتبعي نسبة البند

6.

جدول ترتيب البنون تنازليا وعمل النسبة التراكمية

| النسبة التراكمية | النسبة المئوية | عدد مرات الحدوث | اسباب التأخر عن الوصول |
|------------------|----------------|-----------------|------------------------|
| 43.8 | 43.8 | 32 | حركة المرور |
| 71.2 | 27.4 | 20 | الاستيقاظ متأخرا |
| 82.2 | 11 | 8 | الظروف الأسرية |
| 90.2 | 8 | 6 | المرض |
| 95.7 | 5.5 | 4 | ركوب الباص |
| 99.7 | 4 | 3 | سوء الأحوال الجوية |

بالإضافة لمجموع نسب

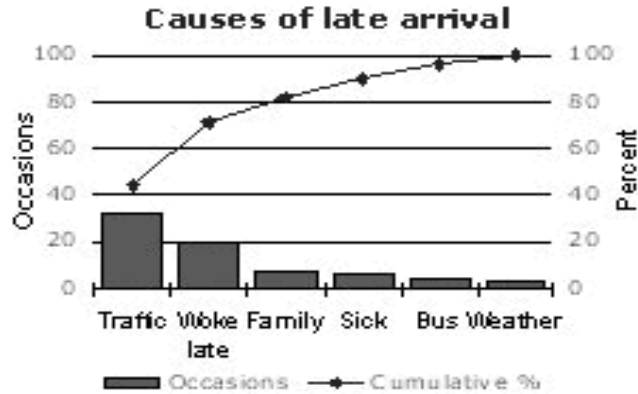
البنود الأعلى منه في النسبة

7. **الخطوة السادسة :-** رسم البنود على المحور الأفقي تنازليا

من اليسار إلى اليمين من الأعلى للأقل ، وعمل محورين الأيسر

للقيمة والأيمن للنسبة التراكمية ويتم رسم الأعمدة لكل بند من

البنود. ويتضح ذلك بشكل رقم ()



رسم باريتو لأسباب الوصول متأخرا

8. **الخطوة السابعة :-** رسم المنحنى التراكمي . النقطة الاولى من المنحنى بحافة أول عمود وهكذا باقى النقاط بالترتيب . ويتم

وصل النقاط بالتتابع بخط مستقيم حتى نحصل على المنحنى كما بالشكل

9. **الخطوة الثامنة :-** تحليل الرسم البياني عن طريق البحث عن نقطة واضحة عندها الرسم البياني يبدأ بالتراجع بسرعة وهي

النقطة التي تفصل بين القلة الحيوية والكثرة التافهة وفي المثال السابق نجد أن المرور والاستيقاظ متأخرا تمثل حوالي 72% من

أسباب الوصول متأخرا ، وفي حالة أن المنحنى ليس به نقطة تحول أى الأعمدة فى الرسم البياني متساوية يتم البحث عن بعض

العوامل التي تؤثر على النتيجة وفامثال السابق أيام الأسبوع والسكن فى القرية أو الفئة العمرية وما إلى ذلك ثم تقسم البيانات

ويتم عمل رسم باريتو لكل مجموعة فرعية حتى يظهر النموذج الذى يوضح الأسباب الرئيسية .

السؤال الرابع : (15درجة)

مواصفة الأيزو 9001 لسنة 2015 اخر مواصفات الأيزو من خلال ذلك وضح التالى :-

1. أهم بنودها

2. التعريف بالأيزو

3. أهمية حصول المؤسسات على شهادة الأيزو

4. خطوات التأهيل والحصول على الأيزو

5. نموذج ديمينج (دورة حياة PDCA)

- بنود المواصفة الدولية أيزو 9001 : 2015 كما يلي:

البند 1 : مجال التطبيق

البند 2 : المرجعية

البند 3 : التعريفات

البند 4 : سياق عمل المؤسسة

البند 5 : القيادة

البند 6 : التخطيط

البند 7 : الدعم

البند 8 : العمليات

البند 9 : تقييم الأداء

البند 10 : التطوير

2- التعريف بالأيزو ISO 9000 :-

حروف الأيزو (ISO) مشتقة من الكلمة اليونانية Isos ومعناها مكافئ أو مناظر . ومن ثم فهي معيار يفيد أن نظام الجودة في منظمة ما ، مساو أو مكافئ لمواصفات محددة . كما أن هذه الحروف الثلاثة متجانسة مع الحروف الأولى من إسم المنظمة العالمية للمواصفات The International Organization for Standardization والتي تأسست عام 1946م ، وتقع إدارة هذه المنظمة في جنيف بسويسرا وتتكون عضويتها من المنظمات القومية المعنية بالمواصفات والتوحيد القياسي في معظم دول العالم.

ومواصفات الأيزو 9000 هي مواصفات عالمية تتناول كل ما يخص جودة المنشأة ككل فهي ليست مواصفة للمنتج سواء كان سلعة أو خدمة - ولكنها تقيس درجة جودة الإدارة ومدى تحقيقها لرغبات العاملين والمتعاملين على حد سواء وبشكل يكفل استمرارية المنشأة في الأداء المتميز وبالمستوى الرفيع من الجودة .

أما **شهادة الأيزو 9000** فهي شهادة يصدرها طرف ثالث محايد Certifying Body معتمد من هيئة اعتماد Accreditation Body ، وهذه الهيئات منتشرة في جميع دول العالم المتقدم وتمنح شهادة الأيزو 9000 لمدة ثلاث سنوات يتم خلالها متابعة تنفيذ النظام بواسطة الجهة المانحة عن طريق مراجعة كل ستة شهور .

3- مزايا تطبيق المواصفات العالمية ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة والحصول على شهادة بذلك :

- 1- قدرة المؤسسة على تحقيق متطلبات العملاء محليا وعالميا
- 2- زيادة الانتاج من خلال تقليل المرتجعات وإعادة التشغيل
- 3- اكتساب تقدير واعتراف الجهات العالمية
- 4- تقليل شكاوى العملاء
- 5- رفع وزيادة الوعي بالجودة لدى كل العاملين بالمؤسسة
- 6- سرعة الاستجابة لمتغيرات السوق لقوة قنوات الاتصال بالمؤسسة
- 7- توفير نظام عمل موثق يرجع اليه لتحديد وتنمية قدرات المؤسسة
- 8- رفع كفاءة العاملين بالمؤسسة من خلال نظم تقييم الأداء
- 9- زيادة المبيعات السنوية للمؤسسة يمكن أن تصل إلى 40% دون زيادة أو توسع في الطاقة الانتاجية من خلال تقليل العيوب وتخفيض تكاليف الانتاج والتحسين المستمر .

4- خطوات التأهيل لتطبيق نظام الأيزو :-

تم تأهيل الشركات لتطبيق نظام الجودة أيزو 9001 : 2015 من خلال عدة خطوات يمكن إيجازها في التالي :-

1. إقتنعت الإدارة العليا بضرورة تطبيق نظام شامل للجودة
2. الاستعانة بمكتب إستشاري لتأهيل الشركة للحصول على الأيزو

3. تشكيل فريق العمل وتدريبه على إنشاء الوثائق طبقاً لمتطلبات المواصفة أيزو 9001 : 2015
4. تم عمل تحليل للفجوة من قبل إستشارى التأهيل لمعرفة الفجوة بين الواقع الحالى للشركة ومتطلبات التأهيل ، وذلك من خلال سؤال المديرين لمعرفة الواقع الحالى للجودة
5. إقامة دورة تدريبية للإدارة العليا والوسطى حول "مفاهيم نظم الجودة أيزو 9001
6. تحديد المراجعين الداخليين وعمل دورة تدريبية للمراجعة الداخلية.
8. إعداد نظام الجودة أيزو 9001 : 2015 للعمل بالمصنع ومراجعته قبل الإصدار
9. إصدار نظام الجودة أيزو 9001 : 2015
10. تدريب العاملين على الطرق والاجراءات اللازمة لتطبيق النظام الخاص بالجودة أيزو 9001 : 2015:

11. تطبيق النظام ثم تعديل النظام بعد ملاحظات التطبيق
13. المراجعة الداخلية ، وعمل الإجراءات التصحيحية .
14. مراجعة الطرف الثانى (استشارى التأهيل) ، وعمل الإجراءات التصحيحية لعلاج القصور فى النظام.
15. إجراء مراجعة الطرف الثالث (الجهة المانحة) من قبل إحدى الجهات المتعارف عليها والتي تقوم بمنح الشهادة .

5. نموذج ديمنج (PDCA)

دورة التحسين المستمر (ديمنج- بدكا)

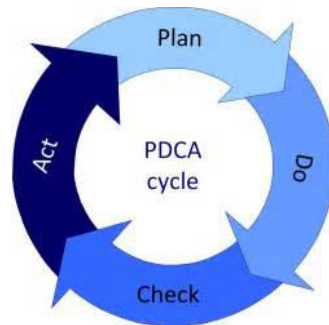
(خطط Plan ، نفذ Do ، قيم Check ، حسن Act)

1. التخطيط ووضع الأولويات. Plan

2. التطبيق. Do.

3. القياس والتقييم. Check.

4. المراجعة والتحسين. Act.



السؤال الخامس : (15درجة)

من البنود الأساسية لأيزو بند القيادة (مسؤوليات الإدارة) وفيه تقوم الادارة بتخطيط ومتابعة الأهداف / المستهدفات وقياس أداء العمليات ومراجعة الادارة العليا لنظام العمل المطبق لرفع كفاءة التطبيق والتحسين المستمر.

وضح ذلك مع ذكر شروط الهدف ومع اعتبار انك مسئول في الإدارة العليا لمصنع نسيج ضع نموذج لخطة الأهداف / المستهدفات - دليل للقياسات - وتقرير للقياس .

أهداف الجودة

شروط أهداف الجودة يجب أن تكون **SMART** rule :-

| | | |
|------------|----------|-------------------------------|
| Specific | S | محددة |
| Measurable | M | يمكن قياسها |
| Achievable | A | يمكن تحقيقها |
| Realistic | R | واقعية (متعلقة بنشاط المؤسسة) |
| Timetable | T | محددة بفترة زمنية |

- نماذج وسجلات عملية الأهداف وتقييم الأداء :-

1. خطة الأهداف / المستهدفات (F5801)
2. دليل القياسات (F5802)
3. تقرير القياسات (F5803)

1- نموذج خطة الأهداف (السنوية) / المستهدفات (الربع سنوية) (F5801)

الجدول (2) يوضح خطة الأهداف السنوية

ونفس هذا النموذج يستخدم لخطة المستهدفات الربع سنوية

فالاهداف يتم التسجيل فيها بتقسيم السنة لأربعة أربع (الربع الأول من 1/1 إلى 31/3)

والمستهدفات يتم التسجيل فيها لكل شهر .

| رقم الإصدار: _____ تاريخ الإصدار: / / | | خطة الأهداف (السنوية) / المستهدفات (الربع سنوية) | | | | | | | | | | الشركة / إدارة: _____ | |
|--|------------------------------|--|--------|----------|------|------|------|----------|------|------|------|-----------------------|--|
| | | الفترة من / / إلى / / | | | | | | | | | | | |
| م | الأهداف / المستهدفات الحالية | القياس | الوحدة | فترة () | | | | فترة () | | | | | |
| | | | | مخطط | متقذ | مخطط | متقذ | مخطط | متقذ | مخطط | متقذ | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |

اعتماد: رئيس مجلس الإدارة

إعداد: العضو المنتدب (ممثل الإدارة)

اعتماد: العضو المنتدب

إعداد: مدير الإدارة

* مسئول المتابعة: مدير الإدارة المختص .

(F5801)

دليل القياسات :-

دليل القياسات

تاريخ الإصدار: / /

رقم الإصدار:

| م | القياس | الإدارة | القسم | مسئول القياس | معادلة القياس | دورية القياس | معايير القبول والرفض |
|---|-----------------------------|------------------------|-------|-----------------------|--|--------------|----------------------|
| ١ | تسمية تحميل الأهداف السنوية | إدارة الجودة | - | ممثل الجودة | حجم الاهداف > ١٠٠ حجم الاهداف المخططه | ربع سنوى | لا تقل عن ٨٥ % |
| ٢ | تسمية رضا العميل | إدارة التصميم والتطوير | - | ممثل التصميم والتطوير | متوسط قياس رضا العميل | نصف سنوى | لا تقل عن ٨٥ % |
| ٣ | تسمية انتهاء شكوى العملاء | إدارة التصميم والتطوير | - | ممثل التصميم والتطوير | عدد الشكوى المقفله > ١٠٠ إجمالي عدد الشكوى خلال الفترة وحل موعد إتيلؤها | ربع سنوى | لا تقل عن ٩٠ % |
| ٤ | تسمية تحقيق خطة التسويق | إدارة التصميم والتطوير | - | ممثل التصميم والتطوير | حجم الاتصالات المنفذ > ١٠٠ حجم الاتصالات المخطط | ربع سنوى | ٨٠ % |

اعتماد

مراجعة

إعداد

تقرير القياسات :-

تقرير القياسات

عن الفترة من / / إلى / /
الإدارة : تاريخ الإصدار : / /

المسؤول : صفته :

| م | نقاط القياس | معادلة القياس | دورية القياس | معايير القبول | نتيجة القياس | ملاحظات |
|---|-------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |

تطبيق وشرح :
.....

مسئول القياس

الاسم :
التوقيع :

تحليل القياسات

التحليل :-

اقتراحات وإجراءات تصحيحية / وقائية :-

.....

.....

مدير الإدارة

الاسم :
التوقيع :
التاريخ: / /