

المركز الجامعي مورسلي عبد الله تيبلة  
معهد العلوم الاقتصادية التجريبية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

الامتحان العادي مقياس إدارة الجودة

للسنة الثالثة ليسانس

تخصص إدارة أعمال

التصحيح النموذجي



بتأكيد و ضمان الجودة 2ن، من جانب اخر تستخدم  
MOTOROLA نهج Lean Six Sigma وهو ينهى عن  
وجود انحراف معياري واحد في حزمة البيانات و حتى لا تفشل  
العملية يجب أن تتضمن وقوع 6 انحرافات اذ أن 6 سيجبا هو  
نموذج احصائي يعبر عن نسبة تعبر عن خلو العملية من أي  
عيوب و يكون الانحراف السادس في مستوى اعلى من  
متوسط و بناء على ذلك فإنه في حالة انتاج مليون منتج فإن  
عدد المنتجات التي ستكون اقل من مستوى الجودة المطلوب  
هو 3.4 منتج... 2ن

السؤال الثالث: بين نموذج ISHIKAWA و نموذج  
PARETO كيف يتم تطبيقها في حالة معينة 4 ن

الجواب:3

في مخطط السبب و الأثر ISHIKAWA تقوم باعتاد قاعدة  
THE 7 M من أجل تحديد الاسباب و المشكلات كرحلة

أولى 1ن

ثم يتم اعتماد نموج PARETO الذي يبنى على قاعدة 80/20  
أي 80 % من المشكلات تسبب فيها 20 % من الأسباب

أو المؤثرات 1ن

مثال:

تعاني شركة TOYOTA من عدم رضا الزبائن  
الأسباب حسب ايشيكاوا: الآلات ، طرق التسيير، المعدات،  
عدم كفاءة المسيرين ...

ثم نطبق باريتو لنجد أن السبب الرئيسي الذي يسبب 80 %  
من المشكلة هو مشكلة في الآلات..... 2ن

السؤال الرابع: BRAINSTORMING & LA ROUE

DE DEMING ما العلاقة بينها 4 ن

الجواب:4

نحدد الفرق بين brainstorming العصف الذهني  
و حلقات الجودة

العصف الذهني brainstorming هو تجمع مجموعة من  
الافراد الفاعلين في المؤسسة و يتم كل واحد منهم باقتراح  
مجموعة من الحلول و الأفكار لمشكلة ما و هي طريقة محاكاة  
الذات فهو يطلق فيه الافراد العنان للأفكار و الابداع و  
تختار افضل الحلول للمشكلة 2ن

السؤال الأول : معظم المؤسسات في العالم تحاول تفادي  
التكتلات التي تكون في إطار اليزو فهي تستنزف قدرتها  
على المنافسة و تؤسس لأداء ضعيف لها؟ أشرح هذا الطرح  
4ن؟

الجواب:1

التكتلات تكون على المستوى الدولي و الإقليمي و الوطني  
1ن و هي ليست سبب في استنزافها بل هي سبب في تقويتها

و منحها ميزة تنافسية 1ن

تكون هذه التكتلات في شكل هيئات تنشئ على مستوى  
دولي او إقليمي او وطني تساعد في أكساب المؤسسة ميزة

تنافسية 2ن

السؤال الثاني: في تقرير عن شركة EXXON MOBIL أنها

تحاول معالجة الأخطاء قبل بداية العملية الإنتاجية في المقابل  
تسعى شركة MOTOROLA بتقليل العيوب بمستوى أقل  
من 3.4 لكل مليون فرصة؟ اشرح هذا الطرح ؟ 4ن

الجواب:2

تحاول شركة EXXON MOBIL اكتشاف الأخطاء و  
معالجتها في المرحلة الأولى للعملية الإنتاجية و هذا ما يسمى

أما حلقات الجودة هي وحدات عمل ذاتية تتكون من مجموعة من العاملين عكس العصف الذهني الذي يتكون من الخبراء و المسيرين و غيرهم، هؤلاء العاملين يؤدون نفس العمل يجتمعون لجدول منظم أسبوعيا لتحديد و مناقسة المشاكل المتعلقة بالجودة و تحسين الأداء **2ن**



**السؤال الخامس** : اشرح مخطط  
NORIAKI للجودة و الذي جاء به تلميذ ايشيكاوا سنة  
1984 **4ن**

مخطط KANNO أداة جاء بها تلميذ ISHIKAWA نوريأكي كانو (Noriaki Kano) هو عبارة عن نظرية لتطوير السلع و الخدمات فضلا عن تحسين رضا الزبائن يعتمد هذا النهج على فصل الرضا و عدم الرضا في وجود او عدم وجود التوقع من الزبون

يساعد هذا المخطط على :

يقيم توقعات العملاء من خلال مستوى الرضا المرتبط

تسهيل تقييم أو عدم تقييم المنتجات المبتكرة

Dr. SAADI TAREK 2024

