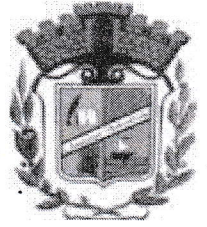




الجمهورية الأردنية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
السنة الثالثة ليسانس إدارة الأعمال



إجابة امتحان الدورة العادية لمادة إدارة الجودة

إجابة السؤال الأول: (5 نقاط)

تؤدي الهدرة إلى تحقيق ما يلي:

- ✓ التخلص من الروتين القديم وأسلوب العمل الجامد والتحول إلى الحرية والمرونة؛ (1)
 - ✓ تخفيض تكلفة الأداء؛ (1)
 - ✓ تحويل عمل الافراد من رقابة وإشراف لصيق يمارس عليهم، إلى عمل يتمتعون فيه بصلاحيات وتحمل للمسؤوليات؛ (1)
 - ✓ الجودة العالية في الأداء؛ (1)
 - ✓ الخدمة السريعة والمتميزة؛ (1)
 - ✓ إدخال التكامل والترابط بين مكونات العملية الواحدة.
- ملاحظة: ذكر 5 عناصر تكفي.

إجابة السؤال الثاني: (5 نقاط)

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{عدد عيب معين}}{\text{عدد مجموع العيوب}} \times 100$$

$$\text{مثلا: نسبة عيب الخدوش} = \frac{\text{عدد القارورات التي بها عيب الخدوش}}{\text{عدد كل العيوب}} \times 100$$

$$78\% = 100 \times \frac{351}{450}$$

النسبة التراكمية للعيب = النسبة المئوية للعيب + النسبة التراكمية السابقة

ت	العيوب	العدد	النسبة المئوية (%)	النسبة التراكمية
1	خدوش	351	78.00	78.00
2	المسامية	37	08.22	86.22
3	شقوق	24	05.33	91.55
4	تلوث	20	04.45	96
5	خصائص مختلفة	18	04.00	100
	المجموع	450	100	/

$$78,00\% = 0 + 78,00$$

$$86,22\% = 78,00 + 08,22$$

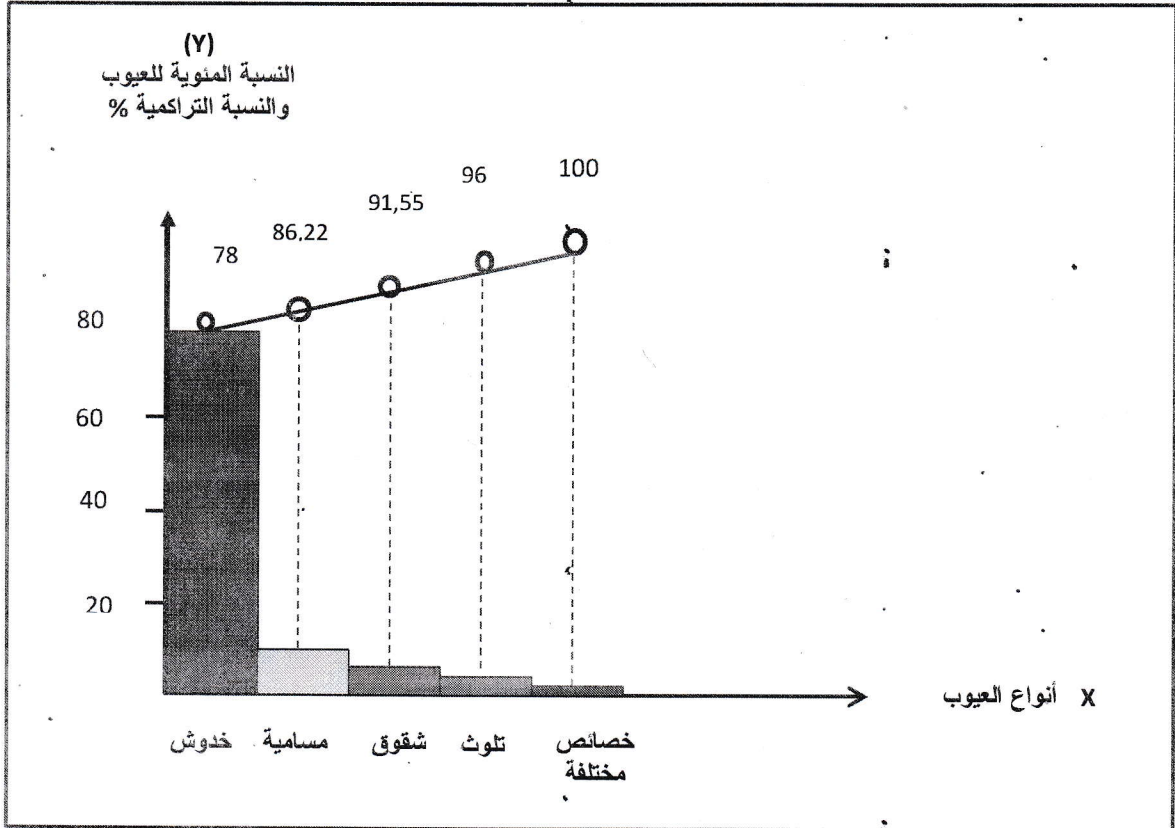
$$\% 91,55 = 86,22 + 05,33$$

$$\% 96,00 = 91,55 + 04,45$$

$$\% 100 = 96,00 + 04,00$$



مخطط باريتو للقارورات المعيبة



القلة المؤثرة هي الخدوش لأنها تمثل 20% من الأسباب وتؤثر ب 78.00% أي تقريبا 80%، أما بقية الأسباب (مسامية؛ شقوق؛ تلوث؛ وخصائص مختلفة) فتمثل الكثرة القليلة التأثير أنها تشكل 80% من الأسباب وتؤثر بنسبة 22%.



إجابة السؤال الثالث: (5 نقاط)

يحتاج تطبيق إدارة الجودة إلى توفير عدة متطلبات، من أبرز هذه المتطلبات نذكر (1 نقطة لكل مطلب - ذكر 5 يكفي):

✓ دعم و تأييد الإدارة العليا لبرنامج إدارة الجودة الشاملة؛

✓ التوجيه بالعملاء؛

✓ تهيئة مناخ العمل وثقافة المؤسسة؛

✓ قياس الأداء للإنتاجية والجودة؛

✓ الإدارة الفعالة للموارد البشرية بالمؤسسة؛

✓ التعليم والتدريب المستمر؛

✓ تبني الأنماط القيادية المناسبة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة؛

✓ مساهمة جميع العمال في الجهود المبذولة في التحسين؛

✓ تأسيس نظام معلومات إدارة الجودة الشاملة.

إجابة السؤال الرابع: (5 نقاط)

$$\frac{\text{عدد التالف}}{\text{حجم العينة}} = \text{نسبة التالف}$$

رقم العينة	حجم العينة	عدد التالف	نسبة التالف
1	100	4	0.04
2	100	6	0.06
3	100	2	0.02
4	100	3	0.03
5	100	6	0.06
6	100	10	0.1
7	100	4	0.04
المجموع	700	35	-

خط الوسط أو الخط المركزي يرمز له بـ \bar{P} .

$$\bar{P} = \frac{\text{مجموع الوحدات التالفة}}{\text{عدد الوحدات المفحوصة}}$$

$$0,05 = \frac{35}{700} = \bar{P}$$

الحد الأعلى:

$$UCL_p = \bar{P} + 3 \sqrt{\frac{\bar{P}(1-\bar{P})}{n}}$$

حيث n: حجم العينة الواحدة، لذا يشترط أن يكون حجم العينات متساوي.

$$UCL_p = 0,05 + 3 \sqrt{\frac{0,05(1-0,05)}{100}} = 0,115$$

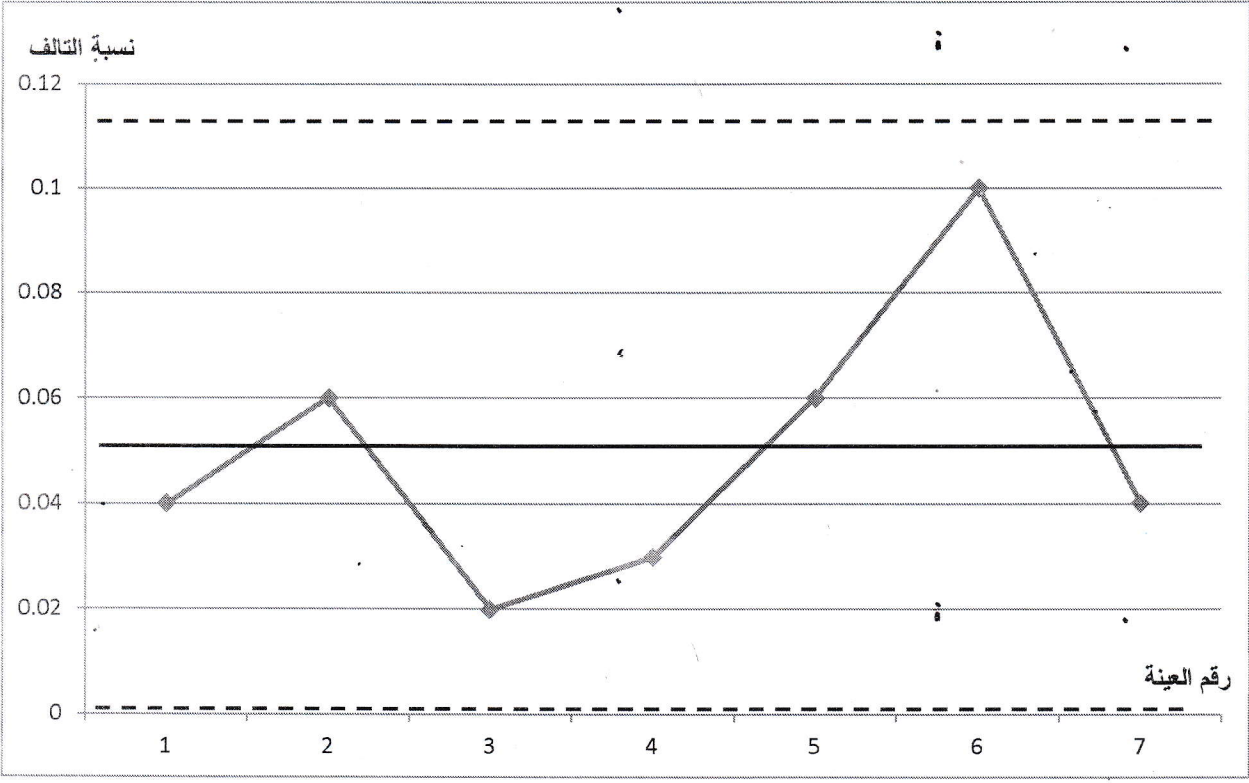
الحد الأعلى:

$$LCL_p = \bar{P} - 3 \sqrt{\frac{\bar{P}(1-\bar{P})}{n}}$$

حيث n: حجم العينة الواحدة، لذا يشترط أن يكون حجم العينات متساوي.

$$LCL_p = 0,05 - 3 \sqrt{\frac{0,05(1-0,05)}{100}} = -0,016 \approx 0$$

٥,٢



٥,٢

كل العينات تقع في منطقة القبول.