

الجواب الأول: (04 نقاط)

- 1- يتم استخدام مخطط باريتو إذا توفرت مجموعة من المهام او المشاكل التي نريد إيجاد حل لها في ظل محدودية في الموارد ونركز على بعضها بحيث تعطينا أكبر نتيجة ممكنه.
- 2- تقنية بيت الجودة هي نهج شامل لتطوير وتحسين جودة المنتجات أو الخدمات من خلال إدارة العمليات وتحليل البيانات بشكل دقيق.
- 3- يعتبر العميل الذهبي اقل العملاء ربحيه لأنه يعمد الى تقليل المخاطرة عن طريق الشراء من أكثر من شركة
- 4- جودة المنتجات تقلل من المخاطر المالية المتعلقة بالعيوب والمشاكل في المنتجات هذا يساهم في توفير الموارد المالية وتعزيز الاستقرار المالي للشركة.

الجواب الثاني: (06 نقاط)

معايير المقارنة	مرحلة ضمان الجودة	مرحلة ضبط الجودة
الهدف	ضمان تماشي العمليات مع متطلبات الجودة المحددة والمخرجات تلي توقعات العملاء.	تحديد الأخطاء وتصحيحها في المنتجات أو الخدمات لضمان الامتثال للمعايير المحددة
التركيز	الوقاية والتحكم المستمر في العمليات للحد من الأخطاء وتحسين الجودة بشكل عام.	التفتيش والفحص لضمان أن المنتجات أو الخدمات تلي المعايير المحددة
زمن التنفيذ:	قبل وأثناء عملية الإنتاج أو التقديم.	خلال عملية الإنتاج أو التقديم.
معايير المقارنة	الاصدار الرابع ISO 9001:2008	الاصدار الخامس ISO 9001:2015
التحسين المستمر:	يتطلب التحسين المستمر للعمليات ولكن لا يحدد طرق تحقيق ذلك بوضوح.	يشجع على تطبيق دورة التحسين في جميع أنحاء المنظمة
هيكل المعيار:	يتبع تقسيمًا طرديًا لعناصر المعيار	يستخدم نهجًا أكثر تكاملًا ويعتمد على هيكل على شكل مرجع
تعزيز المسؤولية التنظيمية:	يتترك معظم المسؤولية للإدارة العليا.	يشجع على توزيع المسؤوليات بين مختلف مستويات المنظمة وتعزيز المشاركة والالتزام من جميع الموظفين
معايير المقارنة	دائرة ديمنغ.	مخطط ايشيكاوا
مراحله	تتألف من أربع مراحل رئيسية : التخطيط (Plan) ، التنفيذ (Do) ، التحقق (Check) ، والتحسين (Act).	يستخدم هيكل السمكة (Fishbone) لتنظيم الأسباب المحتملة للمشكلة وفقًا لفئات مختلفة، مثل الشخص، العملية، المعدات، المواد، والبيئة.
الهدف	تحسين الأداء والجودة عن طريق تطبيق دورة متكررة من التخطيط والتنفيذ والتقييم والتحسين.	يهدف إلى توجيه عملية التفكير وتحليل البيانات لتحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على مشكلة معينة.
الاستخدام	يستخدم PDCA في جميع أنواع المنظمات والصناعات كأداة لتحقيق التحسين المستمر في العمليات والخدمات.	يستخدم مخطط ايشيكاوا على نطاق واسع في مجالات متعددة مثل الصناعة، والخدمات، والرعاية الصحية لتحليل المشكلات وتحديد الحلول المناسبة

الجواب الثالث: (5.5 نقاط)

- تكاليف الجودة ترابط بشكل وثيق مع بعضها البعض، وهناك علاقة متبادلة بينها. إليك شرحاً للعلاقة بين مختلف تكاليف الجودة:
- تكاليف الوقاية وتكاليف التقييم:
- بوجود استثمارات في تكاليف الوقاية، مثل التدريب والتحسينات في العمليات، يمكن تقليل احتمالية حدوث العيوب في المنتج أو الخدمة.
- عندما تقلل تكاليف الوقاية من عدد العيوب، فإن تكاليف التقييم (مثل فحص المنتجات) يمكن أن تقل أيضاً، لأن هناك أقل حاجة لفحص وتقييم المنتجات بشكل مكثف.
- تكاليف الوقاية وتكاليف الفشل:
- عندما تستثمر في تكاليف الوقاية لمنع حدوث العيوب، يقلل ذلك من احتمالية وقوع أعطال أو عيوب في المنتجات أو الخدمات.
- بالتالي، يمكن تقليل تكاليف الفشل مثل تكاليف إعادة العمل أو التعويضات للعملاء.
- تكاليف التقييم وتكاليف الفشل:
- إذا كان هناك اعتماد كبير على عمليات التقييم للكشف عن العيوب، فقد تتجاوز تكاليف التقييم الفعلية تكاليف الوقاية.
- في حالة وجود عيوب تم اكتشافها من خلال عمليات التقييم، يمكن أن ترتفع تكاليف الفشل بشكل كبير، حيث ستتعين عمليات إعادة العمل أو التعويضات للعملاء.
- يمكن تلخيص العلاقة بين تكاليف الجودة بأن الاستثمار في تكاليف الوقاية يمكن أن يقلل من العيوب، مما يقلل بدوره من تكاليف التقييم وتكاليف الفشل. وبالتالي، تتشارك هذه التكاليف في خفض التكلفة الإجمالية للجودة وتحسينها.
- العلاقة بين عناصر تكاليف الجودة خاضعة لقانون (100:10:1): فإنفاق 1 دج على تكاليف الوقاية سوف يوفر 10 دج على تكاليف التقييم و 100 دج على تكاليف الاخفاق (الداخلي و الخارجي)

الجواب الرابع: (6 نقاط)

تعريف: (Define)

- زيادة في شكاوى العملاء: يُلاحظ ارتفاعاً في عدد الشكاوى المتعلقة بجودة الخدمات التي تقدمها الشركة، مثل انقطاع الخدمة، وأوقات الاستجابة الطويلة، والأخطاء في البرمجيات.
- معدل الأخطاء أو العيوب العالي: يبلغ معدل الأخطاء أو العيوب في الخدمات المقدمة حالياً 40٪، مما يشير إلى وجود مشاكل في عمليات التصميم والتطوير والتنفيذ.
- انخفاض في معدل رضا العملاء: يظهر انخفاض في معدل رضا العملاء، حيث أن الشركة تهدف إلى تحقيق معدل رضا عملاء لا يقل عن 90٪، ولكنها لا تستطيع تحقيق هذا الهدف حالياً بسبب جودة الخدمات المنخفضة.
- بطء في استجابة الشركة: تظهر تأخرات في استجابة الشركة للاستفسارات والشكاوى، حيث أن الهدف هو توفير استجابة لا تتجاوز 24 ساعة للاستفسارات والشكاوى، لكن الشركة لا تستطيع تحقيق هذا الهدف بشكل منتظم.

قياس الأداء: (Measure)

- يجب على الشركة جمع بيانات حول المؤشرات المحددة بشكل دوري ومن مصادر مختلفة، مثل استطلاعات رضا العملاء، وسجلات الشكاوى، وتقارير الأداء الداخلية

تحليل العملية: (Analyze)

- تحليل البيانات المجمعة لتحديد الأسباب الجذرية للمشكلات، ستخدم أدوات التحليل المناسبة مثل الإحصاءات التوضيفية والتحليل الاستنباطي لاستكشاف العلاقات بين المتغيرات المختلفة وتحديد الاتجاهات والأنماط.

تحسين العملية: (Improve)

- تطوير حلول للمشكلات المحددة، مثل:
- تطوير عمليات الجودة: ق يمكن تضمين مراجعات دورية للخدمات وتحليل الأخطاء والعيوب لتحديد الأسباب الجذرية
- تدريب الموظفين: يجب أن يتم تعزيز مهارات الفريق في مجالات مثل حل المشكلات وإدارة الوقت.
- تحسين عملية الاستجابة: قم بتعيين فريق مخصص للاستجابة السريعة للاستفسارات والشكاوى من العملاء. يجب أن يكون هذا الفريق متاحاً على مدار الساعة ومجهزاً بأدوات التواصل الفعالة للتفاعل مع العملاء بسرعة وفعالية.
- تطوير البنية التحتية: استثمر في تطوير البنية التحتية التكنولوجية للشركة لضمان استقرار الخدمات وتقليل احتمالات حدوث انقطاع في الخدمة.
- تعزيز التواصل مع العملاء: قم بإنشاء آليات فعالة لجمع ملاحظات العملاء وتقييم رضاهم بانتظام. يمكن استخدام استطلاعات الرضا وجلسات ردود الفعل

التحكم في العملية: (Control)

- ضمان استمرارية التحسين ومراقبة العملية بشكل دائم، يمكن اتباع بعض الإجراءات الهامة التي تساعد في الحفاظ على جودة الخدمات وتحسينها بشكل مستمر. إليك بعض الطرق لتطبيق إجراءات التحكم اللازمة:
- إنشاء نظام لمراقبة الجودة
- إجراء تقييم دوري
- استخدام تقنيات التحليل الإحصائي
- تنفيذ تحسينات مستمرة

التحسين المستمر / التثبيت (Continuous Improvement):

- بتطبيق مفهوم التحسين المستمر، يمكن لشركة "TechConsult" الحفاظ على روح الابتكار وتحسين جودة خدماتها بشكل مستمر، مما يساعدها على تحقيق الأهداف المحددة وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.