



سنة ثالثة إدارة الأعمال

# جامعة أم القرى - مهبلي (أ) البوراني

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم: علوم التسيير

## امتحان السادس في مقياس إدارة الجودة

يوم: 2023/05/15

المدة: ساعة ونصف

### الأسئلة النظرية

الجزء الأول: (06 ن) قدم تعريفا واضحا ودقيقا للمصطلحات التالية؟ (الاجابة تكون في جدول)

(1) التحسين المستمر (2) نظام الادارة المتكاملة (3) نموذج DMAIC

الجزء الثاني: (06 ن) حدد الفروقات بين كل من: (الاجابة تكون في جدول)

- نظام الايزو 9001 وإدارة الجودة الشاملة؛
- ستة سيجما وإدارة الجودة الشاملة؛
- الجودة والتميز.

### دراسة الحالة



AT&T من أكبر الشركات القابضة للاتصالات السلكية واللاسلكية في العالم، والأكبر في الولايات المتحدة الأمريكية. تعمل شركة AT&T على مستوى العالم باسم العلامة التجارية AT&T ، وتعرف بأنها المزود الرائد في جميع أنحاء العالم لخدمات الاتصالات القائمة على بروتوكول الإنترنت للمؤسسات، وهي المزود الرائد لخدمات الإنترنت عالية السرعة DSL والصوت المحلي والمسافات الطويلة وخدمات النشر في الولايات المتحدة الأمريكية.

بينما قامت عدة شركات مثل Motorola و Ford و DuPont و Xerox بشكل روتيني بتقييم عمليات التصنيع الخاصة بها، قامت AT&T بمساعدة شركة المحاسبة Coopers & Lybrand بتقييم عمليات إدارة النقد لديها. العمليات التي تم تقييمها تشمل الوضع النقدي، التركيز النقدي، تحويل الأموال لتعبئة النقد، ومحاسبة المعاملات النقدية.

حددت AT&T المجالات التي يجب تقييمها والشركات التي يجب قياس الأداء عليها. ثم حددت المؤشرات التي سيتم قياسها وجمع البيانات من خلال إجراء مقابلات مع شركات أخرى وإجراء استطلاعات وقراءة المجلات الفنية والإعلانات. قامت بتحليل البيانات وتحديد الأفضل في فئتها من كل معيار تم تحديده. ثم قامت AT&T بتقييم تقدمها مقابل المعايير وحددت أفضل طريقة لتحسين العمليات.

نتيجة لجهدها المكثف في وضع المعايير، زادت AT&T من استخدام غرفة المقاصة الآلية، وزادت من تبادل البيانات الإلكترونية أو التركيز على تحويل الأموال الإلكترونية، وتعزيز التدريب والتعليم، وخلق منصب استشاري عالي الجودة، وتقليل التوظيف، وتحسين العمليات والأنظمة الموحدة والخدمات المصرفية والنقدية والوظائف الإدارية وتبسيط شبكتها المصرفية وخفض عدد حساباتها المصرفية.

المصدر: Reference: Charantimath, P. M. (2017). *Total Quality Management*. Third Edition. Pearson India Education, p. 371

• ما اسم العملية التي قامت بها AT&T معللا اجابتك؟ (04 ن)

• في رأيك لماذا ركزت AT&T على تحسين العملية (عملية إدارة النقد) بدل تحسينها لخدمتها النهائية؟ (04 ن)

عن أستاذ القياس / أ. د. خليل شرقي



**Sixth Semester Exam in Quality Management**

Theoretical questions .....

Ⓢ Part One (6 points): Provide a clear definition of the following terms. (The answer is in the table)

- 1) Kaizen
- 2) Integrated management system
- 3) DMAIC Model

Ⓢ Part Two (6 points): Identify the differences between: (The answer is in the table)

- ISO 9001 and Total Quality Management;
- Six Sigma and Total Quality Management;
- Quality and excellence.

Case study .....



AT&T Inc. is one of the world’s largest telecommunications holding companies and is the largest in the United States. Operating globally under the AT&T brand, AT&T companies are recognized as the leading worldwide providers of IP-based communications services to Businesses and as the leading providers of high-speed DSL Internet, local and long-distance voice, and directory publishing and advertising services in the United States .

While companies such as Motorola, Ford, DuPont, and Xerox have routinely evaluated their manufacturing operations, AT&T with the help of the accounting firm Coopers & Lybrand has evaluated its cash management operations. Operations evaluated include cash positioning, cash concentration, cash mobilization funds transfer, and cash transactions accounting.

First, AT&T determined the areas to evaluate and the companies to standard against. Then, it determined the indicators that would be measured and collected data by interviewing other companies, conducting surveys, and reading technical journals and advertisements. It analyzed the data and determined the best-in-the-class from each identified benchmark. AT&T then evaluated its progress against the benchmarks and decided on the best way to improve operations.

As a result of its extensive benchmarking effort, AT&T increased automated clearinghouse usage, increased electronic data interchange/electronic funds transfer focus, enhanced training, and education, created a quality consultant position, reduced management and staffing, consolidated operations and systems, combined banking and cash management functions, simplified its banking network and reduced the number of its bank accounts.

Ref.: Charantimath, P. M. (2017). *Total Quality Management*. Third Edition. Pearson India Education, p. 371

- What is the process carried out by AT&T, justifying your answer? (04 points)
- Why do you think AT&T focused on improving the process (the cash management process) rather than improving its services? (04 points)

**Prof. Khalil Chergui**



سنة ثالثة إدارة الأعمال

## جامعة القادسيه هبيرج (البراني)

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم: علوم التسيير

### التصحيح النموذجي لامتحان السادس في مقياس إدارة الجودة

#### الاسئلة النظرية

الجزء الأول: (06 ن) قدم تعريفا واضحا ودقيقا للمصطلحات التالية؟ (الاجابة تكون في جدول)

التحسين المستمر (02 ن)	فلسفة الكايزن Kaien: Kai تعني التغيير، و Zen تعني للأفضل أو للأحسن، وترجم إجمالاً إلى التحسين المستمر، طبقت لأول مرة في اليابان كفلسفة عملية عام 1984م على يد الخبير الياباني Masaaki Imai، ومعناها أن كل الأفراد يشاركون باستمرار بخطوة بخطوة نحو تحسين عمليات المنظمة، ذلك أن التحسين المستمر والتدريجي سيمتد مع الزمن ليصبح تحسينا جذريا.
نظام الادارة المتكاملة (02 ن)	هو نظام إداري كامل متكامل يطبق على جميع جوانب أنظمة المنظمة وعملياتها ومعاييرها في نظام ذكي واحد، من خلال الدمج والالتزام بمتطلبات ومعايير الايزو 9001، الايزو 14001 والايزو 45001، بما يسمح للمنظمات بتبسيط إدارتها وتوفير الوقت وزيادة الكفاءة من خلال معالجة جميع عناصر نظام الإدارة ككل.
نموذج DMAIC (02 ن)	نموذج DMAIC من أكثر الأساليب العالمية شهرة واستخداما في تطبيق منهجية ستة سيجما، حيث يستخدم في المشاريع التي تهدف إلى تحسين العملية أو المنتج الحالي غير الجديد في المنظمات، حيث يعمل على تحسين إجراءات العمل لتقليل العيوب أو إزالتها تماما، ويتكون من خمسة مراحل: Define: التعريف Measure: القياس، Analyse: التحليل، Improve: التحسين، Control: الرقابة.

الجزء الثاني: (06 ن) حدد الفروقات بين كل من: (الاجابة تكون في جدول)

نظام الايزو 9001 وإدارة الجودة الشاملة (02 ن)	شهادات الايزو 9001 عبارة عن شهادة عالمية تحتوي على مجموعة من المواصفات والمعايير الدولية لإدارة الجودة وهي تمس نظم العمليات، كما أن التغيير والتحسين يكون هنا بغرض الحصول على الشهادة (مدة صلاحيتها 3 سنوات)، أما إدارة الجودة الشاملة فهي فلسفة إدارية وثقافة مستمرة تهدف لأحداث تغيير وتطوير شامل مبني على إرضاء الزبون من خلال تحسين جودة النظام (المدخلات، العمليات، المخرجات) بمشاركة الجميع.
ستة سيجما وإدارة الجودة الشاملة (02 ن)	ستة سيجما منهجية أمريكية تستهدف تحسين العمليات للوصول إلى صفر عيب، أما إدارة الجودة الشاملة فهي منهجية يابانية تستهدف تحسين جودة النظام ككل وهي فلسفة إدارية وثقافة للتحسين المستمر ونظام متكامل.
الجودة والتميز (02 ن)	الجودة هي المطابقة للمواصفات وتلبية رغبات الزبون بتسليم المنتج أو الخدمة بدون عيب، أما التميز فهو الوصول لحالة الجودة الفائقة التي تجعل المنتج أو الخدمة تتميز عن ما يقدمه المنافسون ومن الصعب جدا الوصول إليهما.

- ما اسم العملية التي قامت بها AT&T معللا إجابتك؟ (04 ن)
- اسم العملية التي قامت بها AT&T المقارنة المرجعية benchmarking:
- التعليل: ، قامت AT&T بمساعدة شركة المحاسبة Coopers & Lybrand بتقييم عمليات إدارة النقد مقارنة مع الأفضل في فئتها، وذلك لتحسين عملياتها المتعلقة ب: الوضع النقدي، التركيز النقدي، تحويل الأموال لتعبئة النقد، ومحاسبة المعاملات النقدية.
- في رأيك لماذا ركزت AT&T على تحسين العملية (عملية إدارة النقد) بدل تحسينها لخدمتها النهائية؟ (04 ن)
- هناك عدة أسباب جعلت AT&T تركز على تحسين العملية (عملية إدارة النقد) بدل تحسينها لخدمتها النهائية، وهي:
  - المدخل العملياتي هو أحد مبادئ إدارة الجودة؛
  - تطبيق منهجية سنة سيجما أو المدخل الأمريكي القائم على تحسين العمليات؛
  - تحسين العملية هو الذي يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة النهائية؛
  - البحث عن التميز مقارنة مع نظيراتها من خلال تحسين جودة عملية إدارة النقد (العمل على التفاصيل).
- 

عن أستاذ القياس / أ. د. خليل شرقي