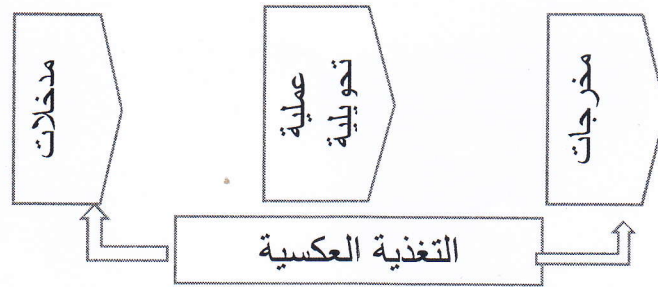


الإجابة على السؤال الأول : (4 ن)

- 1- مرت إدارة الإنتاج و العمليات بمجموعة من المراحل التي أدت إلى تطورها:
- مرحلة الإدارة الصناعية: هذه المرحلة كانت مرحلة مصاحبة لمرحلة الثورة الصناعية وإنتاج الآلات الضخمة.
 - ✓ ركزت هذه المرحلة على الإنتاج بكميات كبيرة مع إهمال للاعتبارات الإنسانية
 - مرحلة نظرية النظم : تغيرت الاعتقادات واصبح ينظر للمصنع على انه مجموعة من الأجزاء المترابطة فيما بينها.
 - ✓ ركزت هذه المرحلة على العلاقات المتبادلة في المصنع فالنظام هو مجموعة من العناصر ذات الهدف المشترك
 - مرحلة بحوث العمليات: تم فيها استخدام المعادلات الرياضية والحواسيب والآلات .
 - ✓ ركزت هذه المرحلة على استخدام النماذج الرياضية لحل المشاكل في المؤسسة.
- 2- حسب ما جاء في نظرية النظم:

النظام بيئة مفتوحة وليست بيئة مغلقة لأن المعلومات المستخدمة لفائدة المدخلات وكذا المخرجات الخاصة بالمؤسسة تأتي من البيئة الخارجية وتستغلها المؤسسة لإنتاج سلع و خدمات موجهة لتلك البيئة، وبالتالي انفتاح المؤسسة على بيئتها هو سبب استمرارها ونموها.



الإجابة على السؤال الثاني : (4 ن)

- 1- تعرف إعادة الهندسة حسب MICHAEL HAMMER و CHAMPY JAMES بأنها إعادة تفكير معمق وإعادة تصميم جذري لعمليات التنظيمية لتحقيق التحسينات اللازمة في الجودة، والخدمات المقدمة، وسرعة التنفيذ، وتخفيض التكاليف الكلية للعمليات.
- 2- مخرجات أي مؤسسة مكونة من منتجات مادية وخدمات غير المادية:

• المخرجات المادية:

المنتج = شيء مادي ملموس في صورة سلع وبضائع يمكن استخدامها لتحقيق

الإشباع المطلوب.

• المخرجات غير المادية:

الخدمة = عمل أو نشاط منجز بطريقة غير ملموسة لإشباع حاجة معينة.

3- خصائص المخرجات المادية وغير المادية :

خصائص الخدمة	خصائص السلعة
غير ملموس	لموس
الملكية لا تتغير ولا تنتقل من طرف إلى طرف آخر	الملكية تتغير أو تنتقل من طرف إلى طرف آخر
لا يمكن إعادة بيعها	يمكن إعادة بيعه
لا يمكن تخزينها	يمكن تخزينه
الانتاج أو الاستهلاك متلازمان	الانتاج يسبق الاستهلاك
الانتاج والاستهلاك في نفس الموقع	الانتاج والاستهلاك في مواقع مختلفة
الخدمة تستوجب وجود المستهلك	الانتاج مسقل تماما عن المستهلك

الإجابة على السؤال الثالث : (6 ن)

1- أهم من ساهم في تطوير استراتيجية العمليات:

(Wickham Skinner ، S C Wheelwright ، MICHAEL PORTER)

2 - حسب S C Wheelwright فإن :

استراتيجية العمليات "هي الوسائل التي من خلالها تستخدم وظيفة العمليات لتطوير

وتدعيم الميزة التنافسية المرغوبة للمؤسسة وتكاملها مع جهود الوظائف الأخرى"

3- تركز استراتيجية العمليات على الجوانب التالية:

- تتميز وظيفة العمليات بوجود جانب عملي وجانب استراتيجي.
- الدور المتزايد لوظيفة الأعمال في إيجاد واستمرار الميزة التنافسية.

الإجابة على السؤال الرابع : (6 ن)

1- إدارة الجودة الشاملة : هي مدخل للإدارة المتكاملة من أجل التحسين المستمر والطويل المدى للجودة في جميع المراحل والمستويات والوظائف في المؤسسة بما يحقق رضا الزبائن.

✓ العناصر الأساسية للجودة الشاملة هي :

- الرؤيا الاستراتيجية للجودة.
- مشاركة الجميع في إدارة الجودة.
- قياس الجودة يرتبط بالشروط الفعلية للسوق وبرغبات الزبائن.
- مدخل المستهلك أو المشتري.
- التحسين المستمر.

2- الكايزن: يعني التحسين المستمر الذي يشمل الجميع أي المدراء والعمال على حد سواء، وتشتق كلمة Kaizen من قسمين هما kai وتعني التغيير ، أما zen وتعني للأفضل ، وبالتالي الكايزن تعني "التغيير للأفضل"، وهي وسيلة لتحقيق التحسين المستمر لقيادة المؤسسات الصناعية .

(كذلك تشير إلى النشاطات التي تؤدي باستمرار إلى تحسين جميع مناحي العمل، دون وجود الهدر في الجهد والطاقة والوقت).

3- مهام المهندس الصناعي في إطار التحسين المستمر:

يقوم المهندس الصناعي بدور فعال من خلال:

- تحديد المشاكل بحيث تعتبر تحديد المشكلة فرصة للتحسين المستمر.
- تحليل العمليات الحالية من خلال فهم العملية وكيفية الأداء.
- وضع تصور للعمليات المستقبلية.
- تنفيذ التغيير وتقييمه بما يتوافق مع أهداف المؤسسة.