

مراجعة الجودة الشاملة (الملف الثاني)

س1

دائرة والتحسين المستمر The PDCA Cycle اطلقها العالم :

إدوارد ديمينج

والتر شوهارت

جوزيف جوردان

فليب كروسبي

س2

دائرة والتحسين المستمر The PDCA Cycle طورها العالم :

إدوارد ديمينج

والتر شوهارت

جوزيف جوردان

فليب كروسبي

س3

من الامور التي ميزت العالم جوزيف جوران هو تميزه في الجودة :

الرياضيات

علم الاحصاء

الفيزياء

الطب

س4

ثلاثية تخطيط وتحسين وضبط الجودة هي احدى اسهامات العالم :

جوزيف جوران

فليب كروسبي

ادوارد ديمينج

كارو ايشيكاوا

س5

ثلاثية جوران دائما ماتبدأ ب :

التخطيط

التحسين

بالضبط

المراقبة الاحصائية للجودة

س6

احد العلماء اكد على دور الادارة الوسطى الى جانب الادارة العليا في دعم مشاريع الجودة , هو :

جوزيف جوران

فليب كروسبي
ادوارد ديمينج
كارو ايشيكاوا

س7

ركز جوران على فكرتين رئيسيتين في ادارة الجودة هما :

الرؤية والرسالة

التخلص من العيوب والاهتمام بجودة المنتج وتلبية احتياجات العميل

تبني فلسفة جديدة للجودة وتغيير هدف الرقابة
نظرية المعرفة وعلم نفس الافراد

س8

من اهم اسهامات ادوارد ديمينج مايلي :

اطلاق دائرة التطوير والتحسين المستمر
اطلاق دوائر الجودة

الأمراض القاتلة للمنظمات

النظرية الصفريّة

س9

احد رواد الجودة حقق طفرة في الصناعة اليابانية وسمي ابو الجودة الشاملة , هو :

جوزيف جوران
فليب كروسبي

ادوارد ديمينج

كارو ايشيكاوا

س10

من مبادي ديمينج ال 14 كل مايلي ماعداء :

تبني فلسفة جديدة للجودة
التدريب المتواصل

خدمات مابعد البيع

تحديد أهداف ثابتة للمنظمة من أجل تحسين جودة منتجاتها

س11

أول من أطلق دائرة التطوير والتحسين المستمر PDCA هو :

جوزيف جوران
ادوارد ديمينج

والتر شو هارت

كارو ايشيكاوا

س12

فهم النظام ومعرفة مكوناته ، دراسة نظريات التباين والاختلاف الاحصائي ، علم نفس الافراد،نظرية المعرفة مجالات 4 لتمييز مدير المؤسسة ، طالب بها احد العلماء وهو :

والتر شو هارت
فليب كروسبي

ادوارد ديمينج

كارو ايشيكاوا

س13

عالم قام بتطوير دائرة التطوير والتحسين PDCA هو :

والتر شو هارت
فليب كروسبي

ادوارد ديمينج

كارو ايشيكاوا

س14

أحد مايلي ينسب الى العالم ديمينج :

النظرية الصفرية

المبادئ الـ14

حلقات الجودة

دوائر التطوير والتحسين

س15 -من الامراض السبعة القاتلة للمنظمة، كل مايلي ، ماعدا :

عدم استقرار وثبات رسالة المنظمة وهدفها
إدارة المنظمة من خلال الأرقام المحددة سلفاً

عدم استخدام الشكل الاجمالي في انتاج المنتج

التركيز على تحقيق الأرباح والفوائد قصيرة الأجل

س16

من المجالات الأربعة للمعرفة التي أكد عليها ديمنج لإمام أي مدير مؤسسة كل مايلي ، ماعدا :
فهم النظام ومعرفة مكوناته
دراسة نظريات التباين والاختلاف الاحصائي
علم نفس الافراد
نظرية المعرفة

الثقافة التنظيمية

س17

نظرية 85%-15% التابعة لديمنج والمقصود بها :
85% نجاح ، 15% فشل

85% أخطاء النظام ، 15% أخطاء الافراد

85% أخطاء العمال ، 15% أخطاء النظام

85% ارباح ، 15% خسائر

س18

نشأة كروسبي وخبرته في العمل في الشركات، هي التي ساعدته على اطلاق النظرية الصفريّة
دراسة القانون

عمل في مصنع الصواريخ

درس الهندسة الكهربائية
عمل في الشركات اليابانية

س19

أول من نادى بمبدأ " صناعة بلاعيوب " هو :

فيليب كروسبي

والتر شو هارت
ادوارد ديمنج
كارو ايشيكاوا

س20

وفي سياق مبادئ كروسبي للجودة يؤمن كروسبي بضرورة انجاز العمل بشكل صحيح من المرة الأولى ولتحقيق هذا الغرض
يتطلب الأمر تطبيق 4 محاور رئيسية ماعداء :

1-المطابقة مع المتطلبات الأساسية .

2-التنفيذ الصحيح لمتطلبات الجودة من المرة الاولى .

3-الالتزام بالأداء القياسي الذي يحقق منتج خالي من العيوب .

4-التغيير المستمر والمنكر في القيادة الإدارية للمؤسسة

5-قياس الجودة هي تكلفة في حد ذاتها تقدر بحوالي 20-40 % من ايرادات المنشأة .

س21

أول من دعى الى تطبيق حلقات الجودة هو :

فيليب كروسبي
والتر شو هارت
ادوارد ديمينج

كارو ايشيكاوا

س22

أول من استنبط فكرة عظمة السمكة 1943 هو :

فيليب كروسبي
والتر شو هارت
ادوارد ديمينج

كارو ايشيكاوا

س23

أول من استنبط فكرة خرائط تحليل العلاقة بين السبب والنتيجة 1943 هو :

فيليب كروسبي
والتر شو هارت
ادوارد ديمينج

كارو ايشيكاوا

س24

آلية معينة لمفهوم الجودة تتركز حول مجموعة تطوعية من العاملين 3-12 يجتمعون بصفة دورية لمناقشة وحل المشكلات العملية المرتبطة بالجودة والتكلفة الانتاجية. وتسمى :

مبادئ الجودة

حلقات الجودة

مراقبة الجودة
دراسة الجودة

س25

ويخلص ايشيكاوا المبادئ الأساسية للجودة الشاملة فيما يلي ماعداء :

- 1- الجودة مبنية على وجهة نظر العميل .
- 2- الجودة هي جوهر العملية الإدارية .
- 3- تعتمد الجودة على المشاركة الفاعلة من قبل العاملين والموظفين أهمية إزالة الحواجز بين الأقسام المختلفة .
- 4- استخدام البيانات والمعلومات الإحصائية في اتخاذ القرارات (خرائط باريتو –المدرجات التكرارية – خرائط الانتشار والمراقبة والانسياب وقوائم الفحص

5- الالتزام بالأداء القياسي الذي يحقق منتج خالي من العيوب .

س26

الارتباط الوثيق الذي يربط الجودة بالتحكم في السلعة أو الخدمة وذلك عن طريق الحدود المعقولة والمقبولة من التنبؤ بشكل جودة المنتج ، هو تعريف العالم :

والتر شوهارت

ادوارد ديمينج
جوزيف جوران
فيليب كروسي

س27

نوعية المنتج أو الخدمة التي تصل إلى درجة معينة من الدقة والاتقان تساعد مالكيها مادياً وتتمتع بسوق جيدة و مستدامة ، أي أن الجودة تخفيض مستمر ومتواصل للخسائر وتحسين مستمر ومتواصل للعمل في جميع المنشآت الإنتاجية .
معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي

ادوارد ديمينج

جوزيف جوران
فيليب كروسي

س28

تعريف الجودة الشاملة من حيث القابلية للاستخدام
بمعنى ، تخفيض معدلات الأخطاء والتحسين المستمر في شكل ومضمون الخدمة المقدمة او السلعة المنتجة الأمر الذي سيساعد في تحقيق رضا العميل .
معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي
اوكلاند

جوزيف جوران

فيليب كروسي

س29

فكلما كانت عيوب السلعة أو الخدمة المقدمة تقترب من الصفر كانت الجودة تقترب من الكمال .
معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي
كارو ايشيكاوا
اوكلاند

فيليب كروسبي

س30

المطابقة للمواصفات
الجودة مسئولية مشتركة ورغبات المستهلك هي أساس التصميم في المنتج أو السلعة .
معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي
كارو ايشيكاوا
اوكلاند

فيليب كروسبي

س31

نظام اداري استراتيجي متكامل يسعى الى تحقيق رضا العميل

معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي

كارو ايشيكاوا
اوكلاند
شاكر الصالح وخالد الصريمي

س32

تعريف الجودة الشاملة هي: طريقة لتحسين مرونة الأعمال وفعاليتها بشكل عام
كارو ايشيكاوا

اوكلاند

شاكر الصالح وخالد الصريمي
ديفيد جارفن

س33

ترجع الدراسات الأولى لأبعاد الجودة إلى العالم :

اوكلاند
والتر شوهارت
جوزيف جوران

ديفيد جارفن

س34

ابعاد جودة السلعة كل مايلي ماعدا :

المظهر العام

السمعة .

الجمالية

التوقيت

س35

من ابعاد جودة السلعة كل مايلي ماعدا :

الصلاحية .

الخدمات المصاحبة .

الاعتمادية .

الدقة

س36

من ابعاد جودة السلعة كل مايلي ماعدا :

المطابقة للمواصفات .

حسن الأداء .

الجودة المدركة .

الكفاءة والتكلفة

س37

من ابعاد جودة الخدمة كل مايلي ماعدا :

التوقيت .

التقدير والاحترام .

سهولة التواصل .

حسن الأداء

س38

من ابعاد جودة الخدمة كل مايلي ماعدا :

الأداء الفني .

الاستجابة .

الدقة .

الخدمات المصاحبة

س39

من ابعاد جودة الخدمة كل مايلي ماعدا : .

الدقة .

جودة المرافق .

الكفاءة/التكلفة .

السمعة

س40

من ابعاد جودة الخدمة كل مايلي ماعدا : .

الكفاءة/التكلفة .

الفعالية/النتيجة

السلامة/الأمان .

الجودة المدركة

س41

يرتبط مفهوم الجودة بـ :

الوقت والجودة

الجودة والسعر

الجودة والوقت والسعر

الجودة والسعر والخدمة

