

## المحاضرة الأولى

أبعاد الجودة (9 أبعاد)			تعريف الجودة		
خصائص المنتج الأساسية	الأداء	1	مدى ملائمة المنتج للاستعمال	جوران	
الثانوية =====	المظهر	2	الخصائص الموروثة .....	المواصفة الدولية ISO 9000:2000	
الإنتاج حسب المواصفات المطلوبة	المطابقة	3	نتائج تفاعل .....	فيجنبيوم	
مدى ثبات الأداء بمرور الوقت	الاعتمادية	4	إنتاج المنظمة لسلعة .....	عمر وصفي عقيلي	
العمر التشغيلي المتوقع للمنتج.	الصلاحية	5	مفهوم إدارة الجودة الشاملة		
حل المشكلات والاهتمام بالشكاوي	الخدمات المقدمة	6	فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة	تعريف معهد المقاييس البريطاني	
تجاوب البائع مع العميل	الاستجابة	7	أسلوب جديد للتفكير	تعريف كورن	
إحساس الإنسان بالخصائص المفضلة	الجمالية	8	المراحل رئيسية لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ((4 مراحل))		
الخبرة والمعلومات السابقة	السمعة	9	فحص المنتج من حيث وقت إجراء الفحص وعدد المنتجات التي تخضع للفحص	1 الفحص	
أبرز العلماء والباحثين في مجال إدارة الجودة الشاملة			كافة النشاطات والأساليب الإحصائية التي تضمن التأكد من أن تصميم المنتج مطابق للمواصفات المحددة .	2 ضبط الجودة	
			توجيه كافة الجهود للوقاية من حدوث الأخطاء	3 تأكيد الجودة	
			يتضمن جودة العمليات بالإضافة إلى جودة المنتج ويركز على العمل الجماعي	4 إدارة الجودة الشاملة	
<p>أمريكي- ويُلقب بأبي ثورة الجودة الشاملة وله (14 مبدأ) وأشار بوجود (7) عوامل لها تأثير سلبي على مستقبل المنظمة سماها بالأمراض السبعة القاتلة للمنظمات</p> <p>اسهم في ثورة الجودة في اليابان والنمط على ضرورة حل المشكلات استناداً للأسلوب العلمي. وربط أيضاً بين تحسين الجودة وكفاءة الإدارة من خلال ما يسمى بثلاثية جوران التي تتكون من:</p> <p>(التخطيط الجيد - والرقابة الفعالة على الجودة - وإجراء التحسينات المستمرة). <b>وركز</b> جوران على الدور الكبير للإدارة الوسطى</p>			1	أهم العوامل التي تؤثر في اختيار الشكل التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة	
			3	نظرة الإدارة العليا إلى أهمية الجودة	1 حجم المنظمة
			4	توفر الإمكانيات البشرية	2 توفر الإمكانيات المالية للمنظمة
			5	سعة الانتشار الجغرافي للمنظمة	5 سعة الانتشار الجغرافي للمنظمة
			<p>أبرز مزايا الاستعانة بمستشار خارجي الموضوعية الخبرة الجيدة تجدد الآراء والمقترحات</p>		<p>أنواع فرق العمل :</p> <p>فرق تحسين الجودة حلقات الجودة فرق حل المشكلات فرق العمل المسيره ذاتيا</p>
أول من نادى بفكرة العيوب الصفريّة. وأهمية الإدارة العليا وقد قسّم ك التكاليف الى :- تكاليف مقبولة، تكاليف غير مقبولة	فيليب كروسبي	3			
يعتبر الأب الروحي لحلقات الجودة نادى بأشراك العاملين في حل المشكلات من خلال حلقات الجودة	كاورو ايشيكاوا	4			

## إسئلة الاختبار على المحاضرة الاولى

المواصفة الدولية- كورن - معهد المقاييس	درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات العميل أحد تعريفات الجودة الذي يعود الى
الصلاحية- المطابقة - الاداء	أحد أبعاد الجودة الذي يشير للعمر التشغيلي المتوقع للمنتج هو
ضبط الجودة - تأكيد الجودة - الفحص	أحدى مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة التي ينصب التركيز فيها على كافة النشاطات والاساليب الاحصائية
كاورو ايشيكاوا- جوران- كروسبي	أحد أبرز العلماء والباحثين في مجال إدارة الجودة الشاملة ويعتبر بمثابة الاب الروحي
الأداء - المظهر المطابقه	الواجب الأول : 1) أحد أبعاد الجوده الذي يشير إلى خصائص المنتج الأساسية ، هو :
كورن - المواصفة الدولية- معهد المقاييس	أسلوب جديد للتفكير فيما يتعلق بإدارة المنظمات " - أحد تعريفات إدارة الجوده الشامله والذي يعود إلى :
تأكيد الجوده -الفحص إدارة الجوده الشامله -	إحدى مراحل تطور مفهوم إدارة الجوده الشامله التي انصب التركيز فيها على الوقايه من حدوث الأخطاء ، والتي توصف بكونها نظام أساسه منع وقوع الأخطاء والقضاء على أسبابها منذ البدايه ، هي مرحلة :

# دعوة التكم