

## إدارة الجودة الشاملة . الإختبار الفصلي

- (1) يعتبر رفع تقارير دورية عن مدي التقدم المحقق في سياسة الجودة هي من المهام الخاصة بمسئولية الإدارة.  
صواب
- (2) المستهلك الداخلي العميل الذي يشتري السلع ولا يكون ضمن أعضاء المنظمة المعينة أو أحد عاملها.  
خطأ
- (3) يعتبر تحديد الأهداف المطلوب تحقيقها الخطوة الأولى من الخطوات الرئيسية لتخطيط إدارة الجودة  
صواب
- (4) ان ضرورة مشاركة أهم الموردين في وضع سياسة الجودة في المنظمة من العمليات الخاصة بمراقبة المواد  
خطأ
- (5) لا تشكل النزعات الفردية حالة سائدة في اليابان بل ان طبيعة العلاقات السائدة ليست فردية  
صواب
- (6) يعتبر الحصول علي نتائج تطويرية مستمرة في العمل الإنتاجي من خطوات تنشيط حركة الجودة الشاملة .  
صواب
- (7) لا يعتبر العنصر البشري هو العنصر الوحيد المتوفر في اليابان بل تتميز اليابان بوفرة الموارد الطبيعية والمواد الخام.  
خطأ
- (8) إن الزيادة بالكمية لا تعني ارتفاعاً بالإنتاجية اذا ما صاحب ذلك هبوطاً بجودة المنتجات ونوعيتها  
صواب
- (9) قد تتطلب الحاجة في القسم الانتاجي الى ضرورة وجود اكثر من حلقة نوعيه واحده.  
صواب
- (10) تتميز المنظمة اليابانية بأسلوب التوظيف مدي الحياة بينما المنظمة الأمريكية تتميز بالتوظيف قصير الأجل  
صواب
- (11) يعطي العامل الياباني الحقوق الفردية أولوية عن الإلتزامات الفردية.  
خطأ
- (12) تعتبر من خطوات تنشيط حركة الجودة الشاملة هي تقليص التكاليف من خلال تقليل الأخطاء والعطلات والتوقفات وإعادة التصنيع التي ترافق العمليات الإنتاجية:  
صواب
- (13) يعد التحسين المستمر في الجودة مؤشراً لزيادة المبيعات التي من شأنها زيادة الربحية وخلق الحصص السوقية الكبيرة.  
صواب
- (14) تهتم المنظمة اليابانية اهتماماً جزئياً بالعاملين بينما المنظمة الامريكية تهتم اهتماماً شمولياً بالعاملين.  
خطأ

15) عند انخفاض قيمة المنتج النهائي مع انخفاض قيمة الموارد المستخدمة في الإنتاج بنسبة أقل بنسبة فذلك يعتبر استخدام للموجودات الإنتاجية بكفاءة عالية.

خطأ

16) عند زيادة قيمة المنتج النهائي مع زيادة قيمة الموارد المستخدمة في الإنتاج بنسبة أكبر فذلك يعتبر استخدام للموجودات الإنتاجية بكفاءة عالية

خطأ

17) لا تعتبر الجودة مسئولية فئة أو مجموعة محددة من الأفراد العاملين في المنظمة الإنسانية.

صواب

18) إن من مسئولية الإدارة الترويج لسياسة الجودة داخل وخارج المنظمة:

صواب

19) من خصائص البناء التربوي الياباني أنها رفضت النزعات الليبرالية السيكلوجية المتساهلة في التوجيه الفكري للأجيال:

صواب

20) تتميز المنظمة الأمريكية باتباع وسائل الرقابة الضمنية علي عكس اسلوب الرقابة المتبع في المنظمة اليابانية

خطأ

21) تساهم حلقات السيطرة النوعية في إذكاء أسس المعرفه النوعيه للمنتجات أو الخدمات المعينه وتطويرها لدى العاملين .

صواب

22) إن أهداف المنظمة قد تحتوي علي رضا المستهلك وكذلك أهداف المشروع المختلفة.

صواب

23) ركز ديمينج علي العيوب أو الأخطاء أثناء الأداء التشغيلي وكذلك الوقت الضائع.

خطأ

24) التوجهات العملية لإدارة الجودة الشاملة تتضمن الشروع بوضع المعايير والمواصفات الموضوعية للقياسات المتعلقة بالمتغيرات النوعية للمنتج أو السلعة

صواب

25) لا يستطيع العامل الياباني أن يفكر بالحقوق الذاتية قبل الوفاء بالالتزامات الفردية تجاه المؤسسة الاقتصادية.

صواب

26) تعتمد الأنظمة الإنتاجية اليابانية علي أسلوب الترقية والتقييم البطيء للعاملين

صواب

27) تساهم الأنشطة المتعلقة بإستخدام إدارة النوعية الشاملة إلي زيادة الحصة السوقية للمنظمات الخدمية فقط

خطأ

28) يعتبر عدم ثبات الإدارة وخصوصاً المدير العام من معايير إدارة الجودة الشاملة لديمنج.

**خطأ**

(29) يعتبر عدم ثبات الأهداف أو الأغراض المتعلقة بالمنظمة تخلق رضا المستهلك الداخلي وذلك لايقاعه في اضطراب وعدم استقرار وذلك نتيجة للتغيرات المستمرة.

**خطأ.**

(30) يقوم النظام التربوي في اليابان علي أساس مركزية التوجيه ولا مركزية التنفيذ.

**صواب**

(31) يعرف العملاء بأنهم المستثمرون والموظفون وأصحاب المصالح والموردون وأي شخص له علاقة معينة بالمنظمة.

**صواب**

(32) تتضمن مراقبة الوثائق توافر نظام للتأكد من ان المستندات التي تنظم العمل يمكن الحصول عليها فور طلبها من قبل جميع الجهات المختصة

**صواب**

(33) قد يؤدي التوسع في استخدام العاملين او الآلات أو المعدات أو المواد الخام إلي زيادة الإنتاج ولكن قد لا يؤدي في نفس الوقت إلي ارتفاع الإنتاجية.

**صواب**

(34) يركز المعيار البريطاني للجودة علي الاجراءات والنظم الفنية.

**صواب**

(35) تؤدي زيادة الحصة السوقية الي تحقيق واستقرار تحقيق ثبات واستقرار المنظمة

**صواب**

(36) تنفرد اليابان في تشجيع التفرد في السلوك الإنساني عن سواها من المجتمعات التي تسعى لتشجيع جماعية السلوك.

**خطأ**

(37) عند قيام العامل بترك الخدمة في المنشأة التي يعمل بها فإن العامل لا يتأثر في الترقية والتقدم مما يجعل حركة دوران العمل في الشركات اليابانية بطيئاً :

**خطأ**

(38) يعبر عن مردود مجمل نفقات العمل الحي والعمل الميت:

.إنتاجية العمل الاجتماعي

.إنتاجية الصافية

.إنتاجية القياسية

.إنتاجية الإقتصادية

(39) اذا بلغت قيمة الانتاجية 1.40 وقيمة المخرجات 1050 فان المدخلات تبلغ:

750

900

700

850

(40) اذا بلغت قيمة الانتاجية 1.294 وقيمة المخرجات 1100 فان المدخلات تبلغ:

41) نسبة المخرجات الى المدخلات وأنها نسبة أوكمية أوقيمة المنتجات إلى الموارد المستخدمة فيما سواء القوى البشرية، أو الماكائن والمعدات أو المادة الأولية .

**الإنتاجية** . الإنتاجية الطبيعية بالوحدات. . الإنتاجية الفنية. . الإنتاجية القياسية

42) ركزت نظرية Z على مجموعة من المرتكزات ماعدا:

**الربحية** . الثقة . المودة . المهارة .

43) يعتبر معيار تثبيت الغرض من تحسين المنتج أو الخدمة من معايير:

- كروسبي. - **ديمنج**. - جوران. - جميع ما سبق غير صحيح

44) مواصفات المنتج التي تشبع حاجات المستهلكين وتحوز علي رضاهم مع عدم احتوائها علي العيوب والنواقص:

- كروسبي. - ديمنج. - **جوران**. - جميع ما سبق غير صحيح

45) جاء بما يعرف Zero Defect اي المعيبات تساوي صفر:

**كروسبي**. - ديمنج. - جوران. - جميع ما سبق غير صحيح

46) ان زيادة الإنتاجية علي مستوي الدولة تؤدي إلي:

. تحقيق الإستقلال الإقتصادي. . توفير العملة الأجنبية.

. زيادة الدخل القومي.

**جميع ما سبق صحيح**.

47) يمثل عادة معيار كفاءة الأداء في العلاقة بين انتاج وحدة واحدة وما يدخل فيها من كمية المستخدم (المدخلات).

**الإنتاجية الفنية**. - ديمنج. - جوران. - جميع ما سبق غير صحيح.

48) يطلق علي العلاقة بين المخرجات والمدخلات محسوبين بطريقة نمطية لتحديد المعيار الانسب او المستهدف:

**الإنتاجية القياسية**. . الإنتاجية الفنية.

. الإنتاجية الطبيعية بالوحدات. . جميع ما سبق غير صحيح.

49) تمثل القيمة المضافة مقسومة علي عامل إنتاجي واحد أو أكثر:

**الإنتاجية الصافية** . الإنتاجية المالية . الإنتاجية الطبيعية بالوحدات . الإنتاجية الفنية

50) ركز جوران علي:

الرقابة علي الجودة . الوقت الضائع . العيوب اثناء الأداء التشغيلي . **جميع ما سبق صحيح**

51) تعتمد الإدارة اليابانية علي المعايير الكمية في القياس والتقييم نظراً لما تتسم به المعايير الكمية من موضوعية هادفة في التقييم.

52) تقوم الأساليب التقويمية اليابانية علي أساس إعتقاد معيار درجة إرتباط الفرد العضوي في المؤسسة كأحد المعايير والمؤشرات

الموضوعية في التقييم

صواب

53) ينبغي ان يكون ثبات الاهداف حاله قائمه على المدى الطويل في وضع الخطط وذلك لخلق الرضا للمستهلك الداخلي:

صواب

54) يعتبر معيار التأكيد على تحقيق الأهداف قصيرة الأجل من معايير ديمنج للجودة.

خطأ

55) ان التكيف مع ثقافة الجودة الشاملة تعني تجاوز الإخفاقات المقترنة بالهدر والضياع في المادة الأولية وانخفاض كفاءة العاملين والتخلص من التأخير في إنجاز العمل.