

## إدارة الجودة الشاملة . الإختبار الفصلي

(1) يعتبر رفع تقارير دورية عن مدى التقدم المحقق في سياسة الجودة هي من المهام الخاصة بمسئولية الإدارة.

صواب

(2) المستهلك الداخلي يمثل العميل الذي يشتري السلع ولا يكون ضمن أعضاء المنظمة المعينة أو أحد عاملها.

خطأ .. التصحيح ( المستهلك الخارجي ) ، ، المستهلك الداخلي يمثل المستهلكين الذين يمثلون العاملين داخل المنظمة.

(3) يعتبر تحديد الأهداف المطلوب تحقيقها الخطوة الأولى من الخطوات الرئيسية لتخطيط إدارة الجودة

صواب

(4) ان ضرورة مشاركة أهم الموردین في وضع سياسة الجودة في المنظمة من العمليات الخاصة بمراقبة المواد

خطأ.. التصحيح ( من مسؤولية الإدارة )

(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 .. التصحيح ( يعتبر العنصر البشري هو العنصر الوحيد المتوفر في اليابان مقارنة بإفتقارها للموارد الطبيعية والمواد الخام).

(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 .. التصحيح ( يعطي العامل الياباني الإلتزامات الفردية أولوية عن الحقوق الفردية )

(12) يعد التحسين المستمر في الجودة مؤشراً لزيادة المبيعات التي من شأنها زيادة الربحية وخلق الحصص السوقية الكبيرة.

صواب

13) تعتبر من خطوات تنشيط حركة الجودة الشاملة هي تقليص التكاليف من خلال تقليل الأخطاء والعيول والتوقفات وإعادة التصنيع التي ترافق العمليات الإنتاجية:

صواب

14) تهتم المنظمة اليابانية اهتماماً جزئياً بالعاملين بينما المنظمة الأمريكية تهتم اهتماماً شمولياً بالعاملين.

**خطأ .. التصحيح (تهتم المنظمة اليابانية اهتماماً شمولياً بالعاملين بينما المنظمة الأمريكية تهتم اهتماماً جزئياً بالعاملين)**

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

**خطأ .. التصحيح ( بنسبة أكبر )**

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

**خطأ .. التصحيح ( بنسبة أقل )**

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

صواب

18) إن من مسئولية الإدارة الترويج لسياسة الجوده داخل وخارج المنظمه:

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 .. التصحيح (تتميز المنظمة اليابانية باتباع وسائل الرقابة الضمنية علي عكس اسلوب الرقابة المتبع في المنظمة الأمريكية)**

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 ديمنج علي العيوب أو الأخطاء أثناء الأداء التشغيلي وكذلك الوقت الضائع.

**خطأ.. التصحيح (جوران)**

(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 الإقتصادية.

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 .. التصحيح ( الإنتاجية والخدمية بشكل كبير )

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

خطأ .. التصحيح ( من العوامل القاتلة في إدارة الجودة الشاملة )

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

خطأ.. .. التصحيح ( تخلق عدم رضا )

(30) يقوم النظام التربوي في اليابان علي أساس مركزية التوجيه ولامركزية 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) المنظمة تعمل داخل المجتمع من خلال خدمته لذا فهي ذات حاجة إلي مفهوم عريض يتعلق بالمستهلك.

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 .. التصحيح ( تنفرد اليابان بجماعية السلوك عن سواها من المجتمعات التي تسعى لتشجيع التفرد في السلوك الانساني )

(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 .. التصحيح ( يتأثر في الترقية ) .. لأنه يبدأ من أسفل السلم الوظيفي للترقية

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

صواب

(39) تقوم الأساليب التقويمية اليابانية علي أساس اعتماد معيار درجة إرتباط الفرد العضوي في المؤسسة كأحد المعايير والمؤشرات الموضوعية في التقييم

صواب

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

صواب

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

خطأ ... التصحيح ( من العوامل القاتله في ادارة الجودة الشاملة )

(42) تمثل الإنتاجية الحصول علي عوامل الإنتاج واستخدامها من أجل صناعة بضاعة معينة أو تقديم خدمة مفيدة

خطأ.. التصحيح ( الإنتاج ) .. الإنتاجية عبارة عن العلاقة القائمة بين المدخلات والمخرجات والعناصر المستخدمة في انتاجها.

(43) ينبغي ان يكون ثبات الاهداف حاله قائمه على المدى الطويل في وضع الخطط وذلك لخلق الرضا للمستهلك الداخلي.

صواب

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

خطأ .. التصحيح ( التكيف مع الفلسفة الجديدة )

(45) تضم حلقة النوعيه عاده من 5 الى 10 اعضاء يعملون ضمن قسم انتاجي واحد او في الغالب يقوموا بنفس العمليه الانتاجية.

صواب

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

750 900 700 850

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

750 800 700 850

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

- كروسي. - ديمنج. - جوران. - جميع ما سبق غير صحيح

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

- كروسي. - ديمنج. - جوران. - جميع ما سبق غير صحيح

(50) جاء بما يعرف Zero Defect اي المعيبات تساوي صفر:

- كروسي. - ديمنج. - جوران. - جميع ما سبق غير صحيح

(51) يعتبر مفهوم zero defect من المفاهيم التي جاء بها:

- Grosby. - Juran - Deming - جميع ما سبق غير صحيح

(52) ركزت نظرية Z على مجموعة من المرتكزات ماعدا:

- الربحية. - الثقة. - المودة. - المهارة

(53) نسبة المخرجات الى المدخلات وأنها نسبة أوكمية أوقيمة المنتجات إلى الموارد المستخدمة فيها سواء القوى البشرية، أو المكائن والمعدات أو المادة الأولية .

- الإنتاجية. - الإنتاجية الطبيعية بالوحدات.

- الإنتاجية الفنية. - الإنتاجية القياسية

(54) ان زيادة الإنتاجية علي مستوي الدولة تؤدي إلي:

- تحقيق الإستقلال الإقتصادي. - توفير العملة الأجنبية.

- زيادة الدخل القومي. - جميع ما سبق صحيح.

(55) ان زيادة الإنتاجية علي مستوي الدولة تؤدي إلي ما يلي ماعدا:

- تحقيق الإستقلال الإقتصادي. - توفير العملة الأجنبية.

- زيادة الدخل القومي. - جميع ما سبق غير صحيح.

(56) ركز جوران علي:

- الرقابة علي الجودة. - الوقت الضائع

- العيوب اثناء الأداء التشغيلي. - جميع ما سبق صحيح

57) يعبر عن مردود مجمل نفقات العمل الحي والعمل الميت:

.الإنتاجية الصافية.

.إنتاجية العمل الاجتماعي

.الإنتاجية الإقتصادية

.الإنتاجية القياسية

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

- ديمنج.

.الإنتاجية الفنية.

- جميع ما سبق غير صحيح.

- جوران.

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

.الإنتاجية الفنية.

.الإنتاجية القياسية.

.جميع ما سبق غير صحيح.

.الإنتاجية الطبيعية بالوحدات.

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

.الإنتاجية المالية

.الإنتاجية الصافية

.الإنتاجية الفنية

.الإنتاجية الطبيعية بالوحدات