

[ أسئلة الاختبار الفصلي لمادة إدارة الجودة الشاملة ]

س ١: تعتبر من خطوات تنشيط حركة الجودة الشاملة هي تقليص التكاليف من خلال تقليل الأخطاء والعطلات والتوقفات وإعادة التصنيع التي ترافق العمليات الإنتاجية :

أ- صح .  
ب- خطأ .

س ٢: جاء بما يعرف Zero Defect أي المعيبات تساوي صفر :

أ- كروسبي .  
ب- ديمينج .  
ج- جوران .  
د- جميع ما سبق غير صحيح .

س ٣: يمثل عادة معيار كفاءة الأداء في العلاقة بين إنتاج وحدة واحدة وما يدخل فيها من كمية المستخدم ( المدخلات ) .

أ- الإنتاجية الفنية .  
ب- الإنتاجية الاجتماعية .  
ج- الإنتاجية الجزئية .  
د- الإنتاجية الكلية

س ٤: يعطي العامل الياباني الحقوق الفردية أولوية عن الالتزامات الفردية :

أ- صح .  
ب- خطأ .

س ٥: عند انخفاض قيمة المنتج النهائي مع انخفاض قيمة الموارد المستخدمة في الإنتاج بنسبة أقل فذلك يعتبر استخدام للموجودات الإنتاجية بكفاءة عالية :

أ- صح .  
ب- خطأ .  
التصحيح : ( بنسبة أكثر ) .

س ٦: يعتبر معيار التأكيد على تحقيق الأهداف قصيرة الأجل من معايير ديمينج للجودة :

أ- صح .  
ب- خطأ .  
التصحيح : ( من العوامل القاتلة في إدارة الجودة الشاملة ) .

س ٧: تهتم المنظمة اليابانية اهتماماً جزئياً بالعاملين بينما المنظمة الأمريكية تهتم اهتماماً شمولياً بالعاملين :

أ- صح .  
ب- خطأ .  
التصحيح : ( العكس صحيح ) .

س ٨: لا تشكل النزعات الفردية حالة سائدة في اليابان بل إن طبيعة العلاقات السائدة ليست فردية :

أ- صح .  
ب- خطأ .

س ٩: تمثل القيمة المضافة مقسومة علي عامل إنتاجي واحد أو أكثر :

أ- الإنتاجية الصافية .  
ب- الإنتاجية المالية .

ج- الإنتاجية الطبيعية بالوحدات .  
د- الإنتاجية الفنية .

س ١٠: المستهلك الداخلي العميل الذي يشتري السلع ولا يكون ضمن أعضاء المنظمة المعينة أو أحد عاملها.

أ- صح .  
ب- خطأ .  
التصحيح : ( المستهلك الخارجي ) .

س ١١: يعتبر رفع تقارير دورية عن مدى التقدم المحقق في سياسة الجودة هي من المهام الخاصة بمسئولية الإدارة :

أ- صح .  
ب- خطأ .

س ١٢ : يعتبر تحديد الأهداف المطلوب تحقيقها الخطوة الأولى من الخطوات الرئيسية لتخطيط إدارة الجودة :

أ- صح .  
ب- خطأ .

س ١٣ : إن ضرورة مشاركة أهم الموردين في وضع سياسة الجودة في المنظمة من العمليات الخاصة بمراقبة المواد :

أ- صح .  
ب- خطأ .  
التصحيح : ( من مسئولية الإدارة ) .

س ١٤ : يطلق على العلاقة بين المخرجات و المدخلات محسوبين بطريقة نمطية لتحديد المعيار الأنسب أو المستهدف :

أ- الإنتاجية القياسية .  
ب- الإنتاجية الفنية .

ج- الإنتاجية الطبيعية بالوحدات .  
د- جميع ما سبق غير صحيح .

س ١٥ : يعتبر الحصول على نتائج تطويرية مستمرة في العمل الإنتاجي من خطوات تنشيط حركة الجودة الشاملة :

أ- صح .  
ب- خطأ .

س ١٦ : إن زيادة الإنتاجية على مستوي الدولة تؤدي إلى

أ- تحقيق الاستقلال الاقتصادي .  
ب- توفير العملة الأجنبية .

ج- زيادة الدخل القومي .  
د- جميع ما سبق صحيح .

س ١٧ : لا يعتبر العنصر البشري هو العنصر الوحيد المتوفر في اليابان بل تتميز اليابان بوفرة الموارد الطبيعية والمواد الخام :

أ- صح .  
ب- خطأ .  
التصحيح : ( يعتبر العنصر البشري ) .

س ١٨ : يعرف العملاء بأنهم المستثمرون والموظفون وأصحاب المصالح والموردون وأي شخص له علاقة معينة بالمنظمة:

أ- صح .  
ب- خطأ .

س ١٩ : يعد التحسين المستمر في الجودة مؤشراً لزيادة المبيعات التي من شأنها زيادة الربحية التي من شأنها زيادة الربحية وخلق الحصص السوقية الكبيرة :

أ- صح .  
ب- خطأ .

س ٢٠ : قد تتطلب الحاجة في القسم الإنتاجي إلى ضرورة وجود أكثر من حلقة نوعيه واحده :

أ- صح .  
ب- خطأ .

س ٢١ : تتميز المنظمة اليابانية بأسلوب التوظيف مدى الحياة بينما المنظمة الأمريكية تتميز بالتوظيف قصير الأجل :

أ- صح .  
ب- خطأ .

س ٢٢ : إن الزيادة بالكمية لا تعني ارتفاعاً بالإنتاجية إذا ما صاحب ذلك هبوطاً بجودة المنتجات ونوعيتها :

أ- صح .  
ب- خطأ .

س ٢٣: مواصفات المنتج التي تشبع حاجات المستهلكين وتحوز على رضاهم مع عدم احتوائها على العيوب والنواقص :

أ- صح . ب- خطأ .

س ٢٤: تساهم حلقات السيطرة النوعية في إنكفاء أسس المعرفة النوعية للمنتجات أو الخدمات المعينة وتطويرها لدى العاملين :

أ- صح . ب- خطأ .

س ٢٥: تضم الحلقة النوعية عادة من ٥ الى ١٠ أعضاء يعملون ضمن قسم إنتاجي واحدا وفي الغالب يقوموا بنفس العملية الإنتاجية :

أ- صح . ب- خطأ .

س ٢٦: تقوم الأساليب التقويمية اليابانية علي أساس اعتماد معيار درجة ارتباط الفرد العضوي في المؤسسة كأحد المعايير والمؤشرات الموضوعية في التقييم :

أ- صح . ب- خطأ .

س ٢٧: يعبر عن مردود مجمل نفقات العمل الحي والعمل الميت :

أ- صح . ب- خطأ .

س ٢٨: لا تعتبر الجودة مسئولية فئة أو مجموعة محددة من الأفراد العاملين في المنظمة الإنسانية :

أ- صح . ب- خطأ .

س ٢٩: نسبة المخرجات إلى المدخلات أو أنها نسبة أو كمية أو قيمة المنتجات إلى الموارد المستخدمة فيها سواء القوى البشرية، أو المكائن والمعدات أو المادة الأولية :

أ- الإنتاجية . ب- الإنتاجية الطبيعية بالوحدات .

ج- الإنتاجية الفنية . د- الإنتاجية القياسية .

س ٣٠: من خصائص البناء التربوي الياباني أنها رفضت النزعات الليبرالية السيكلوجية المتساهلة في التوجيه الفكري للأجيال :

أ- صح . ب- خطأ .

س ٣١: ركز جوران على :

أ- الرقابة على الجودة . ب- الوقت الضائع .

ج- العيوب أثناء الأداء التشغيلي . د- جميع ما سبق صحيح .

س ٣٢: يعتبر عدم ثبات الإدارة وخصوصاً المدير العام من معايير إدارة الجودة الشاملة لديمنج :

أ- صح . ب- خطأ . **التصحيح : ( من العوامل القاتلة في إدارة الجودة الشاملة ) .**

س ٣٣: لا يستطيع العامل الياباني أن يفكر بالحقوق الذاتية قبل الوفاء بالالتزامات الفردية تجاه المؤسسة الاقتصادية :

أ- صح . ب- خطأ .

س ٣٤: ينبغي أن يكون ثبات الأهداف حاله قائمه على المدى الطويل في وضع الخطط وذلك لخلق الرضا للمستهلك الداخلي :

أ- صح .      ب- خطأ .

س ٣٥: ركزت نظرية Z على مجموعة من المرتكزات ماعدا :

أ- الربحية .      ب- الثقة .      ج- المودة .      د- المهارة .

س ٣٦: 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 :

أ- صح .      ب- خطأ .      **التصحيح : ( يتأثر في الترقية و التقدم ) .**

س ٣٧: تنفرد اليابان في تشجيع التفرد في السلوك الإنساني عن سواها من المجتمعات التي تسعى لتشجيع جماعية السلوك :

أ- صح .      ب- خطأ .

**التصحيح : ( جماعية السلوك تنفرد بها اليابان عن سواها من المجتمعات التي تسعى لتشجيع التفرد في السلوك الإنساني ) .**

س ٣٨: إن من مسؤولية الإدارة الترويج لسياسة الجودة داخل وخارج المنظمة :

أ- صح .      ب- خطأ .

س ٣٩: يعتبر عدم ثبات الأهداف أو الأغراض المتعلقة بالمنظمة تخلق رضا المستهلك الداخلي وذلك لإيقاعه في اضطراب وعدم استقرار وذلك نتيجة للتغيرات المستمرة :

أ- صح .      ب- خطأ .      **التصحيح : ( عدم رضا ) .**

س ٤٠: قد يؤدي التوسع في استخدام العاملين أو الآلات أو المعدات أو المواد الخام إلى زيادة الإنتاج ولكن قد لا يؤدي في نفس الوقت إلى ارتفاع الإنتاجية :

أ- صح .      ب- خطأ .

س ٤١: التوجهات العملية لإدارة الجودة الشاملة تتضمن الشروع بوضع المعايير والمواصفات الموضوعية للقياسات المتعلقة بالمتغيرات النوعية للمنتج أو السلعة :

أ- صح .      ب- خطأ .

س ٤٢: تعتمد الأنظمة الإنتاجية اليابانية على أسلوب الترقية والتقويم البطيء للعاملين :

أ- صح .      ب- خطأ .

س ٤٣: تعتمد الإدارة اليابانية على المعايير الكمية في القياس والتقييم نظراً لما تتسم به المعايير الكمية من موضوعية هادفة في التقييم :

أ- صح .      ب- خطأ .

س ٤٤ : إن أهداف المنظمة قد تحتوي على رضا المستهلك وكذلك أهداف المشروع المختلفة :

أ- صح .  
ب- خطأ .

س ٤٥ : ركز ديمنج على العيوب أو الأخطاء أثناء الأداء التشغيلي وكذلك الوقت الضائع :

أ- صح .  
ب- خطأ .  
التصحيح : ( ركز جوران ) .

س ٤٦ : يعتبر معيار تثبيت الغرض من تحسين المنتج أو الخدمة من معايير :

أ- ديمنج .  
ب- كروسبي .  
ج- جوران .  
د- جميع ما سبق غير صحيح .

س ٤٧ : تؤدي زيادة الحصة السوقية إلى تحقيق واستقرار تحقيق ثبات واستقرار المنظمة :

أ- صح .  
ب- خطأ .

س ٤٨ : يركز المعيار البريطاني للجودة على الإجراءات والنظم الفنية :

أ- صح .  
ب- خطأ .

س ٤٩ : يعبر عن مردود مجمل نفقات العمل الحي والعمل الميت :

أ- الإنتاجية الاجتماعية .  
ب- الإنتاجية الصافية .

ج- الإنتاجية القياسية .  
د- الإنتاجية الاقتصادية .

س ٥٠ : تتضمن مراقبة الوثائق توافر نظام للتأكد من إن المستندات التي تنظم العمل يمكن الحصول عليها فور طلبها من قبل جميع الجهات المختصة :

أ- صح .  
ب- خطأ .

س ٥١ : تتميز المنظمة الأمريكية بإتباع وسائل الرقابة الضمنية على عكس أسلوب الرقابة المتبع في المنظمة اليابانية :

أ- صح .  
ب- خطأ .  
التصحيح : ( العكس صحيح ) .

س ٥٢ : إذا بلغت قيمة الإنتاجية ١.٤٠ وقيمة المخرجات ١٠.٥٠ فإن المدخلات تبلغ :

أ- ٧٥٠ .  
ب- ٨٥٠ .  
ج- ٧٠٠ .  
د- ٩٠٠ .

س ٥٣ : إن التكيف مع ثقافة الجودة الشاملة تعني تجاوز الإخفاقات المقترنة بالهدر والضياع في المادة الأولية وانخفاض كفاءة العاملين والتخلص من التأخير في إنجاز العمل :

أ- صح .  
ب- خطأ .  
التصحيح : ( إن التكيف مع الفلسفة الجديدة ) .

س ٥٤ : تساهم الأنشطة المتعلقة باستخدام إدارة النوعية الشاملة إلى زيادة الحصة السوقية للمنظمات الخدمية فقط :

أ- صح .  
ب- خطأ .  
التصحيح : ( الإنتاجية و الخدمية بشكل كبير ) .

س ٥٥ : يقوم النظام التربوي في اليابان على أساس مركزية التوجيه ولا مركزية التنفيذ :

أ- صح .  
ب- خطأ .

س٥٦: يعتبر الحصول على نتائج تطويرية مستمرة في العمل الإنتاجي من خطوات تنشيط حركة الجودة الشاملة :

أ- صح .  
ب- خطأ .

س٥٧: إذا بلغت قيمة الإنتاجية ١.٢٩٤ وقيمة المخرجات ١١٠٠ فان المدخلات تبلغ :

أ- ٧٥٠ .  
ب- ٨٥٠ .  
ج- ٧٠٠ .  
د- ٩٠٠ .

س٥٨: تمثل الإنتاجية الحصول على عوامل الإنتاج واستخدامها من أجل صناعة بضاعة معينة أو تقديم خدمة مفيدة :

أ- صح .  
ب- خطأ .  
التصحيح : ( الإنتاج ) .

س٥٩: المنظمة تعمل داخل المجتمع من خلال خدمته لذا فهي ذات حاجة إلى مفهوم عريض يتعلق بالمستهلك :

أ- صح .  
ب- خطأ .

س٦٠: يعتبر العنصر البشري هو العنصر الوحيد المتوفر في اليابان مقارنة بافتقارها للموارد الطبيعية و المواد الخام :

أ- صح .  
ب- خطأ .

س٦١: تعتبر الجودة مسؤلية فئة أو مجموعة محددة من الأفراد العاملين في المنظمة الإنسانية :

أ- صح .  
ب- خطأ .  
التصحيح : ( لا تعتبر ) .

س٦٢: عند زيادة قيمة المنتج النهائي مع زيادة قيمة الموارد المستخدمة في الإنتاج بنسبة اكبر فذلك يعتبر استخدام للموجودات الإنتاجية بكفاءة عالية :

أ- صح .  
ب- خطأ .  
التصحيح : ( بنسبة أقل ) .

تجميع و تنسيق وترتيب : عيون سحاب ..