

مملكة البحرين  
وزارة التربية والتعليم  
إدارة الامتحانات/قسم الامتحانات

امتحان منتصف الفصل الدراسي الأول للتعليم الثانوى للعام الدراسي 2014 / 2015 م

المسار : توحيد المسارات

اسم المقرر : أساسيات الجودة ونماذج التميز

الزمن : ساعة واحدة

النموذج: الثاني

رمز المقرر: جود 210

اسم الطالب
الرقم الأكاديمي
التاريخ
الشعبة

رقم السؤال	الدرجة النهائية	درجة الطالب	الدرجة بالحروف	توقيع المصحح
الأول	16			
الثاني	10			
الثالث	14			
المجموع	20			



توقيع مراجع الجمع
الملاحظات إن وجدت

توقيع المعلم الأول
الملاحظات إن وجدت

توقيع مدقق الدرجات
الملاحظات إن وجدت

## السؤال الأول:

أ) أكتب المصطلح أو التعريف المناسب لكلاً مما يأتي:

الرقم	المصطلح	التعريف
1		عبارة عن أداء تستعمل لتنظيم البيانات ووصفها وتلخيصها في صورة رسم بياني.
2		عملية مراقبة لمنتج أو خدمة أو عملية للتأكد من مدى مطابقة المنتج لمعايير محددة سلفاً.
3	الرؤية	
4		أداة للمقارنة المرجعية أو نقاط للفحص للتأكد من مدى تحقيق الأهداف.

ب) يوضح الجدول الآتي أهم الجوانب الواجب مراعاتها عند تحديد مواصفات المنتجات والخدمات. حدد الجوانب المتعلقة بالمنتجات وتلك المتعلقة بالخدمات والعمليات بوضع علامة ( ✓ ) في المكان المناسب في الجدول الآتي:

م	الجوانب الواجب مراعاتها عند تحديد مواصفات المنتج أو الخدمة أو العمليات	المنتج	الخدمة	العمليات
1	أمن للاستعمال			
2	الاستجابة السريعة لرغبة الزبون			
3	الدقة في القياسات			
4	جميل الشكل			
5	دعم مجال العمل			
6	جدير بالثقة	-	-	
7	حسن التواصل مع الزبون			

( ج ) رتب مراحل تطور مفهوم الجودة حسب التسلسل الزمني بمطابقة العمود ( أ ) مع العمود ( ب ) في الجدول الآتي:

م	العمود ( أ ) مراحل تطور الجودة	العمود ( ب ) الفترة	التسلسل الصحيح
1	الفحص Inspection	1937 - 1960	
2	مراقبة الجودة	1980 إلي الآن	
3	ضمان الجودة	1937 - 1900	
4	إدارة الجودة الشاملة	1980 - 1960	
5	نماذج التميز	1987 إلي الآن	

السؤال الثاني:

أكمل الفراغات الآتية:

( أ ) من أشهر جوائز التميز في العالم:

- .....
- .....

( ب ) من أبرز إنجازات العالم الياباني ( إشيكاوا ) في مجال الجودة:

..... و .....

( ج ) ..... عبارة عن مجموعة من الخطوات المنظمة أو القواعد المتسلسلة التي يجب إتباعها من أجل إجراء عمل ما بصورة محكمة.

( د ) من أنظمة الجودة .....

( هـ ) تم اعتماد الجودة خلال الثورة الصناعية على ثلاث عوامل رئيسية لتحقيقها منها:

- .....
- .....

( و ) من أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

- .....
- .....

السؤال الثالث:

أ) أرسم دورة ديمينج التي تتألف من أربعة مراحل.

ب) ارسم دليل الجودة موضحاً فيه مكوناته مرتبة.

Commbh.com

ج) اكتب تعريفاً للجودة في علم الجودة الحديث.