

امتحان نهاية الفصل الدراسي الأول للتعليم الثانوي للعام الدراسي ٢٠١٣/٢٠١٤

المسار: توحيد المسارات

اسم المقرر: أساسيات الجودة ونماذج التميز

الزمن: ساعة ونصف

رمز المقرر: جود ٢١٠

(١٠ درجات)

السؤال الأول:

- ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (×) أمام العبارة الخاطئة:

(١٠ = ١ × ١٠ درجات)

الرقم	العلامة	العبارات
١	×	خلال عملية العصف الذهني تسجل الأفكار المهمة فقط.
٢	✓	تستخدم خريطة باريتو لمعرفة الأسباب الأكثر تأثيراً في حدوث المشكلة.
٣	✓	المقارنة المرجعية هي عبارة عن عقد مقارنة بين مؤسستين أو أكثر.
٤	✓	تصدر شهادات الاعتماد فقط للمؤسسات التي حققت معايير الايزو.
٥	×	إنشاء مركز البحرين للتميز أساساً لخدمة القطاع الخاص.
٦	×	المواد المستهلكة في الاختبار والتفتيش تعتبر من تكاليف الوقاية.
٧	×	يجب أن لا يتأثر قائد المؤسسة باتجاهات ممثلي المجتمع في إدارة المؤسسة.
٨	×	يرى فليب كروسبي بأن تكاليف الجودة هي تكاليف الجودة الرديئة.
٩	✓	الخريطة عبارة عن رسم لتنظيم البيانات ووصفها ورسمها في صورة رسم بياني.
١٠	✓	الجودة هي أن تعمل الأشياء بصورة صحيحة من أول مرة.

(١٠ درجات)

السؤال الثاني:

أ- أجب عن الآتي: (٨ = ١ × ٨ درجات)

- ١- ما هي مبادئ ديمنج لتحقيق الجودة؟ (يكتفي بذكر نقطتين فقط)
 - خلق رؤية للتطوير المستمر في الإنتاج والخدمات. (ص ٣٠)
 - تبني الفلسفة الجديدة للتطوير المستمر.
- ٢- أذكر أدوات الجودة السبع الأساسية؟ (يكتفي بذكر نقطتين فقط)
 - مخطط السبب والنتيجة. - خريطة التحكم - المخطط التكراري - خريطة باريتو.
 - قائمة الفحص. - مخطط التشتت - التصنيف الطبقي.

٣- ما هي خطوات استعمال مخطط السبب والنتيجة (السمكية)؟ (يكتفي بذكر نقطتين فقط)

- تحديد المشكلة بصورة واضحة ودقيقة. - تنظيم جلسة عصف ذهني. - الاستمرار في طرح السؤال.
- تحديد الأسباب الرئيسية التي أدت إلى حدوث المشكلة. - عندما يصبح الفريق غير قادر على توليد أفكار جديدة يكون مخطط السبب والنتيجة قد تم إنجازه.

٤- ما هي الإجراءات التي تتبعها الإدارة العليا لنشر ثقافة الجودة؟ (يكتفي بذكر نقطتين فقط)

- التخطيط للجودة. - تطوير أساليب قياس الأداء بحسب متطلبات الجودة. - تشجيع التطوير والتعلم الذاتي.
- الإيمان بالتطوير المستمر. - الالتزام بمبدأ الإنتاج من دون عيوب والعمل على تحقيقه.
- الالتزام بمبدأ إنجاز العمل أو الخدمة منذ المرة الأولى من دون عيوب.

ب- أكمل الفراغ في الجدول الآتي مراعيًا وجه العلاقة بين كل من مقدم الخدمة والزبون والمنتج/الخدمة.

(٤ × ٠,٥ = درجتين)

المنتج/الخدمة	الزبون	مقدم الخدمة
تذكرة سفر	مسافر	شركة طيران
عمليات مصرفية	صاحب حساب مصرفي	البنك/المصرف
خبز	طبيب	الخباز
رعاية صحية/دواء	مريض	مستشفى

(٥ درجات)

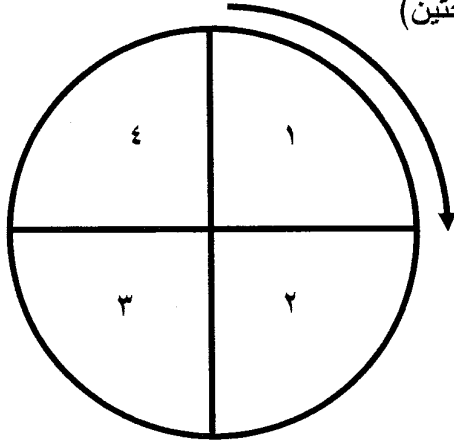
السؤال الثالث:

أ- رتب خطوات استخدام خارطة الانسياب؟ وذلك بوضع الأرقام من (١ - ٦).

(٦ × ٠,٥ = ٣ درجات)

الخطوات	الترتيب
رسم السهم الذي يبين اتجاه العملية.	٥
مراجعة خارطة التدفق للتأكد من دقتها وصحتها مع المعنيين بتنفيذها.	٦
إجراء عصف ذهني لتحديد الخطوات التي ينبغي إتباعها لأداء العملية.	٣
ترتيب خطوات إجراء العملية بحسب تسلسلها المنطقي.	٤
تحديد موعد بدء العملية وانتهائها وبقية التفاصيل.	٢
تعريف العملية المراد وصف خطواتها وكتابة عنوانها.	١

ب- تتكون دورة ديمنج من أربع مراحل، أذكرها؟ (درجتين)



١- خطط.

٢- نفذ.

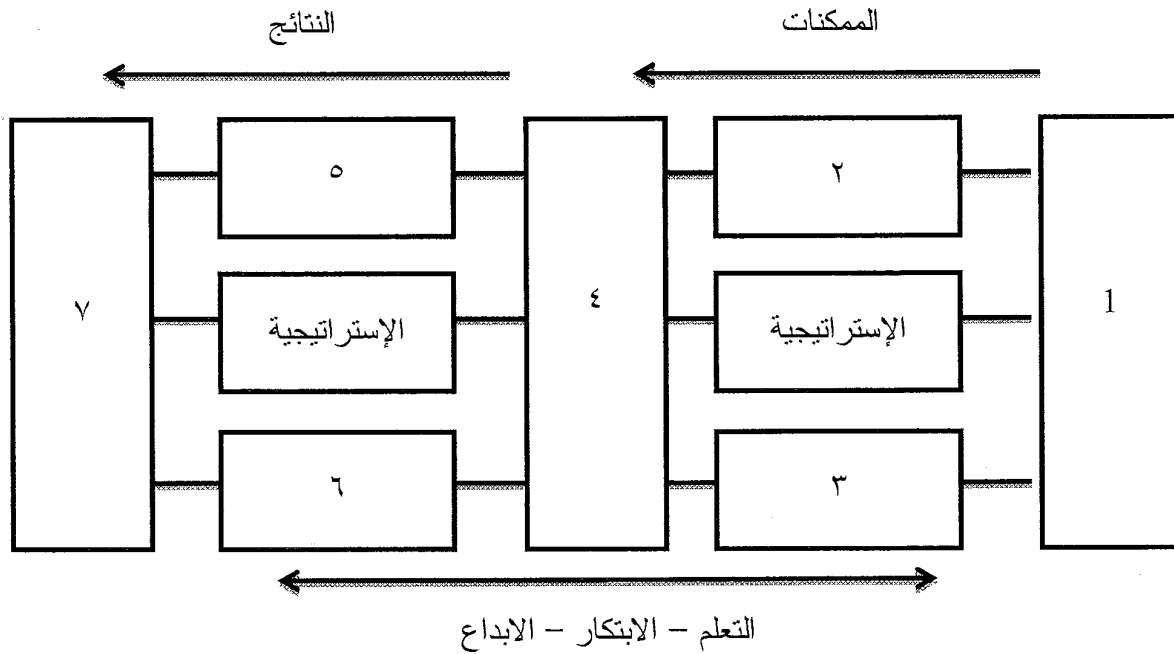
٣- افحص.

٤- صحح.

(٧ درجات)

السؤال الرابع:

أ- من خلال دراستك للنموذج الأوربي للتميز أكمل الرسم البياني الآتي:



أسماء المعايير هي: (٧ × ٠,٥ = ٣,٥ درجة)

١- القيادة.

٢- الأفراد.

٣- الموارد والشراكات.

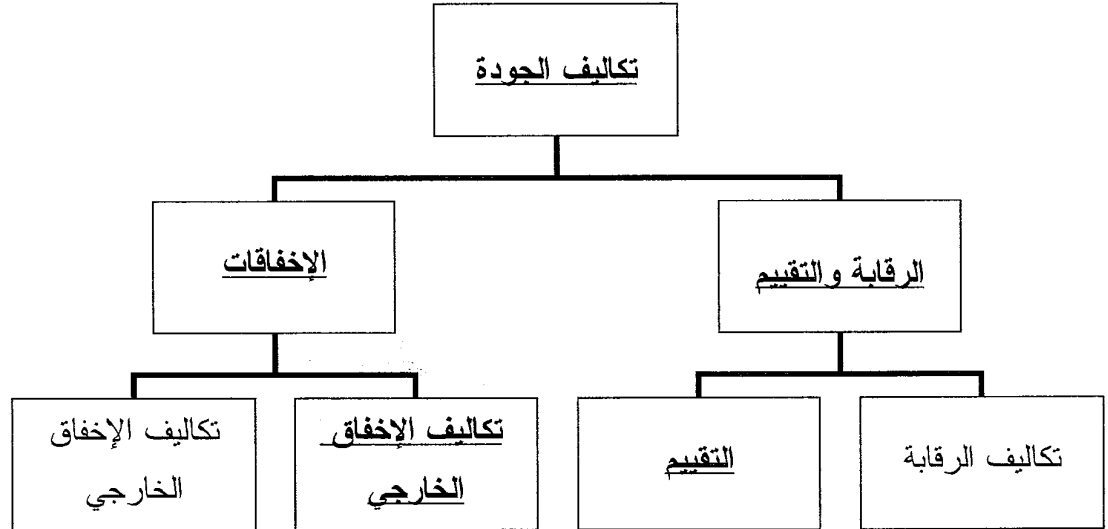
٤- العمليات، المنتجات والخدمات.

٥- النتائج الخاصة بالأفراد.

٦- النتائج الخاصة بالمجتمع.

٧- النتائج الخاصة بالمجتمع.

ب - أكمل مخطط تكاليف الجودة الآتي كما بينها فيغينام: (٥, ٣ درجة)
(الرقابة والتقييم: درجة - والإخفاقات: درجة - والبقية نصف درجة)



(٨ درجات)

السؤال الخامس:

أ- علل الآتي: (٣ × ١ = ٣ درجات)

١- تمثل دورة ديمنج أسلوب فعال لمراقبة ضمان الجودة.

لأنها تحلل الظروف والعمليات المطبقة لتحقيق جودة المنتج أو الخدمة.





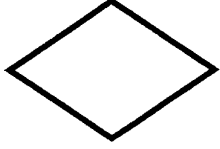
٢- تسعى المؤسسات لضبط وتحسين جودة المنتج أو الخدمة.

لتقليل النفقات المترتبة على إعادة التصنيع، تقليل شكاوى العملاء، تقليل دفع الضمانات والتعويضات.

٣- يستخدم المجتمع الياباني منهجية الكايزن KAIZEN.

لتحسين أداء الأفراد والأسر والمجتمع والمؤسسات.

ب - وضح معنى رموز خارطة الانسياب؟ (٥ × ١ = ٥ درجات)

الرمز	المعنى
	<u>الحاجة إلى تأخير الخطوة أو الانتظار.</u>
	<u>التغيير عن المدخلات أو المخرجات.</u>
	<u>الحاجة إلى الإطلاع على وثيقة ما.</u>
	<u>كتابة خطوات إجراء العملية.</u>
	<u>الحاجة إلى اتخاذ القرار.</u>

- اكتب المصطلح أو التعريف المناسب إلى الآتي: (١٠ × ١ = ١٠ درجات)

الرقم	المصطلح	التعريف
١	المخطط	عبارة عن رسم يوضح كيف تعمل الأشياء، كما يبين العلاقة بين المتغيرات والأجزاء المكونة للمخطط.
٢	حلقات الجودة	مجموعة من العاملين تجتمع بشكل دوري لمناقشة مشكلات خاصة بعملهم ووضع حلول لها.
٣	التدقيق	هي عملية تقييم منظم ومستقل لتحديد مدى مطابقة النشاطات والعمليات والسجلات المتعلقة بالجودة لمتطلبات معايير معينة.
٤	خريطة التدفق	عبارة عن وصف تفصيلي للإجراءات المتتالية لأداء عملية ما.
٥	تكاليف الجودة	هي تكاليف مدفوعة لتحقيق الجودة أو التكاليف الناتجة عن عدم تحقيق الجودة.
٦	قائمة الفحص	عبارة عن قائمة يتم إعدادها بصورة مسبقة لجمع البيانات وتحصيلها.
٧	التغيير الثقافي	هي تحول رئيسي في الاتجاهات والعادات والمعتقدات والقيم والمبادئ الأساسية للعاملين في المؤسسة مما يؤدي إلى إحداث تغيير في أداء المؤسسة.
٨	دليل الجودة	الوثيقة الرئيسية للإدارة العليا الخاصة بنظام إدارة الجودة وتحدد فيها السياسات والإجراءات والتعليمات والنماذج.
٩	العصف الذهني	طريقة لتوليد عدد كبير من الأفكار في وقت قصير.
١٠	المعايير	أداء للمقارنة المرجعية أو نقاط للفحص للتأكد من مدى تحقيق الأهداف.