

لاحظ أن إجابة الامتحان في 6 صفحات

صفحة (1)

جود 210 المسار: (توحيد المسارات)

مملكة البحرين

وزارة التربية والتعليم

إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات

الإجابة النموذجية

امتحان نهاية الفصل الدراسي الأول للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2016/2017م

المسار: توحيد المسارات

الزمن : ساعة ونصف

اسم المقرر: أساسيات الجودة ونماذج التميز

رمز المقرر: جود 210

(5 درجات)

السؤال الأول:

ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة:

1- من أبرز الإنجازات التي اشتهر بها العالم ايشكاوا:

أ	مخطط السبب والنتيجة.	ج	خرائط التحكم.
ب	الجودة الصناعية.	د	التحكم الشامل للجودة.

2- من مميزات دليل الجودة:

أ	زيادة المحسوبية في المؤسسة.	ج	الإسهام في طمس ثقافة الجودة.
ب	عدم الاهتمام في فهم العمليات الأساسية.	د	تحقيق المحاسبة والمسئولية.

3- مهندس صناعي أمريكي، عرف بالأب الروحي لجودة الأعمال والجودة الصناعية هو:

أ	ولتر شوارت.	ج	مالكوم بادرج.
ب	العالم جوران.	د	فريدريك تيلور.

4- كلمة كايزن هي كلمة يابانية تعني:

أ	البحث عن الجودة.	ج	التحسين المستمر.
ب	التواصل مع الآخرين.	د	مزايا الجودة.

5- محمد طالب في المرحلة الثانوية ويدرس مقرر جود 210، لذا يعتبر مقدم الخدمة للمقرر:

أ	المدرس.	ج	فني البيانات.
ب	مشرف الشؤون الإدارية والمالية.	د	المسجل.

(9 درجات)

وافق مجلس الوزراء على تأسيس مركز البحرين للتميز بموجب قرار رقم (10 - 1977) بتاريخ 25 مايو 2008م، وذلك رغبة في تحقيق رؤية القيادة الحكيمة في تبني برامج عالمية وعلمية رصينة أثبتت نجاحها في القطاعين العام والخاص؛ بهدف التوصل إلى حلول إبداعية ومستدامة تتماشى مع رؤية البحرين 2030م.
أ- من خلال دراستك عن مركز البحرين للتميز، أجب عن الآتي:

- ◆ رؤية مركز البحرين للتميز. (درجتين)
 - دفع مؤسسات القطاع العام والخاص إلى مستويات تنافسية عالية من الإبداع والتعلم والشفافية والمعرفة، بحيث تكون اختيار المتميزين ومصدرهم الأول في العمل دائماً.
- ◆ رسالة مركز البحرين للتميز. (درجتين)
 - إحداث نقلة نوعية في أداء وخدمات ونتائج القطاع العام وتأسيسها أولاً، لتصل إلى مستوى رائد عالمياً، وذلك من خلال تقديم منهجيات علمية ومتجددة تدار بطريقة مستدامة وتركز في مبادرات التحسين والتمكين والتميز والتبادل المعرفي، وبمعايير ومؤشرات تناسب طبيعة القطاع العام، ومتطلبات اقتصاد المعرفة.
- ◆ أهمية إنشاء مركز البحرين للتميز. (3 درجات)
 - تنافس الدول في برامج التميز والجودة للارتقاء بالعمل الحكومي إلى أعلى المستويات، وسيدعم وجود المركز روح الشراكة مع القطاع الخاص الذي يسعى هو الآخر إلى التنافسية الإيجابية والإبداع، كما أن منهجيات المركز ستدعم المبادرات المشتركة التي يساهم فيها المعنون لإبراز القدرة التنافسية للمملكة وتقويمها اقتصادياً، وجعلها بيئة مثالية للاستثمار.

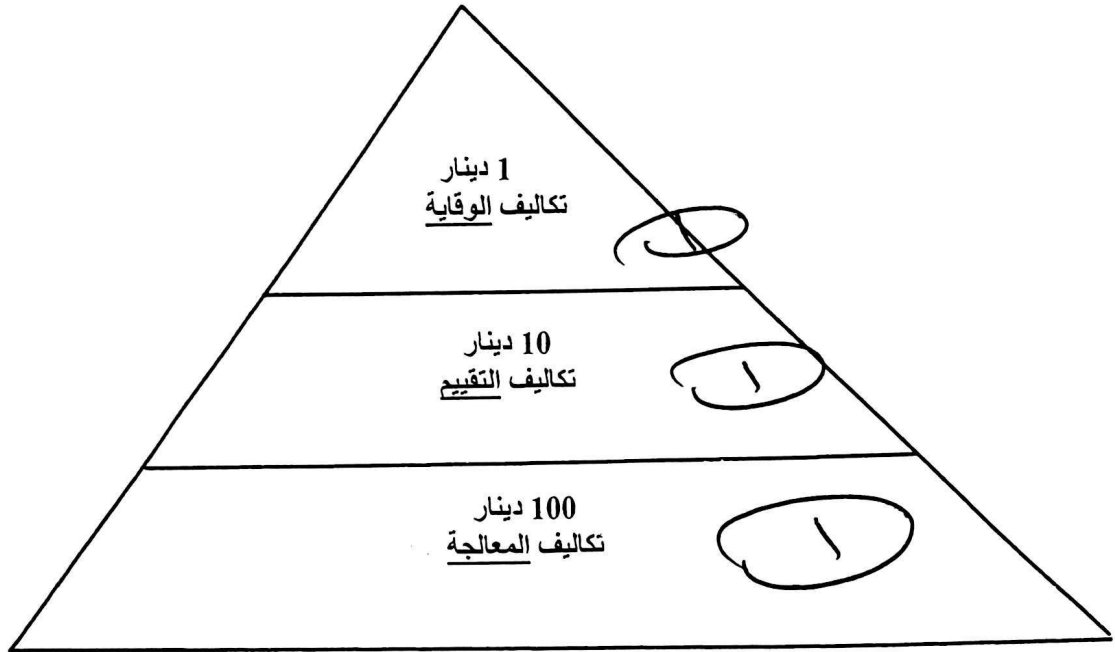
ب- اذكر أهم جوانب التميز في مدرستك؟ (درجتين)

- ◆ تطبيق استراتيجيات جديدة في التعليم.
- ◆ إنشاء فريق التطوير والتحسين.
- ◆ جائزة الطالب المتميز، مما تساعد على التفوق والإبداع.
- ◆ إنشاء أندية علمية إبداعية، مثل النادي العلمي ومختبر Glob.

السؤال الثالث:

(8 درجات)

أ- أكمل الفراغ في قاعدة (1 - 10 - 100) لتكاليف الجودة. (3 درجات)



Commbh.com

ب- وضح معنى رموز خارطة الانسياب؟ (5 درجات)

الحاجة إلى تأخير الخطوة أو الانتظار.	
التغيير عن المدخلات أو المخرجات.	
الحاجة إلى الاطلاع على وثيقة ما.	
كتابة خطوات إجراء العملية.	
الحاجة إلى اتخاذ القرار.	

السؤال الرابع:

(7 درجات)

أ- ضع علامة (✓) أمام العبارات الصحيحة، وعلامة (×) أمام العبارات الخاطئة، مع تصحيح العبارة الخاطئة. (4 درجات) (الصح نصف درجة والخطأ نصف درجة والتصحيح نصف درجة)

الرقم	العلامة	العبارات
1	×	يرمز إلى نظام إدارة الجودة بالرمز OSI 1009.
		التصحيح: <u>ISO 9001</u> .
2	×	أداة منطق رادار، هو أحد الأجزاء الرئيسية لمكونات النموذج البحريني للتميز.
		التصحيح: <u>النموذج الأوروبي</u> .
3	✓	أهم الجوانب التي تراعى في مواصفات العمليات الدقة في القياسات.
		التصحيح:
4	×	من قواعد جلسة العصف الذهني نقد الأفكار بشكل مفصل.
		التصحيح: <u>الامتناع عن نقد الأفكار أو تقسيمها أو مناقشتها. أو تحقير جميع الأفكار</u>
5	✓	يعرف ديمنج الجودة بأنها القدرة على إرضاء حاجات المستهلك.
		التصحيح:

ب- علل الآتي: (3 = 1 × 3 درجات)

1- ظهور نظام ضمان الجودة في بداية الستينيات.

لتأكيد مطابقة المنتج أو الخدمة للمواصفات التي تحقق رغبات الزبائن.

2- استطاعت اليابان أن تحتل مركز الصدارة في إنتاج السيارات والإلكترونيات.

لأنها اتخذت أسلوباً فعالاً لمراقبة ضمان الجودة، وركزوا على جودة الإنتاج.

3- الهدف من تأسيس جمعية البحرين للجودة.

للمساهمة في النمو الاقتصادي في مملكة البحرين وذلك بالعمل على رفع القدرة التنافسية للمؤسساتمن خلال نشر مفاهيم ومبادئ ونظم تطوير الجودة إلى جميع نواحي المجتمع.

السؤال الخامس:

(11 درجة)

أ- قارن بين الآتي:

1- المنتج والخدمة. (12 شرطة $\times 0.5 = 6$ درجات)

وجه المقارنة	المنتج	الخدمة
التعريف	هو كل ما ينشأ عن جهد بشري أو بواسطة الطبيعة. //	هي عملية تتم من خلال القيام بنشاط معين من قبل موفر الخدمة لإشباع حاجة الزبون. //
مثال عالم خدمة	الأكل والشرب، الأثاث، الحواسيب المحمولة، الإلكترونيات. /	خدمات المحاسبة والمحاماة والهندسة. /

2- مراحل تطور مفهوم الجودة. مرحلة (إدارة الجودة الشاملة ونماذج التميز).

وجه المقارنة	إدارة الجودة الشاملة	نماذج التميز
الفترة	1980 إلى الآن /	1987 إلى الآن /
الخاصية	اهتمام جميع العاملين بالتحسين المستمر والمساهمة في إحداثه وتحقيق رضا الزبون. //	تحديد معايير محددة للجودة الشاملة، وتحقيق التميز في الأداء والإنتاج. //

ب- ما المكونات الأساسية التي ينبغي مراعاة مواصفاتها عند شراء جهاز حاسب محمول؟ (2.5 درجة)

◆ نوع الشاشة.

◆ نوع المعالج.

◆ سرعة المعالج.

◆ حجم الذاكرة المؤقت.

◆ نظام التشغيل. ص 49.

ج- ما هي أهم الخصائص التي يرغب المسافر توافرها في خدمة الطيران؟ (2.5 درجة)

◆ توفر شروط الأمن والسلامة.

◆ كفاءة الطيار.

◆ دقة الإرشادات في حال الطوارئ.

◆ حسن معاملة المسافرين.

◆ سرعة خدمة المسافرين. ص 51.

Commbh.com

(10 درجات)

أ- عرف الآتي: (6 = 1 × 6 درجات)

الرقم	المصطلح	التعريف
1	الخريطة	هي عبارة عن أداة تستعمل لتنظيم البيانات ووصفها وتلخيصها في صورة رسم بياني "منحني".
2	التدقيق	هو تقييم منظم ومستقل لتحديد مدى مطابقة النشاطات والعمليات والسجلات المتعلقة بالجودة لمتطلبات معايير معينة.
3	العينة	هي مجموعة صغيرة من العناصر يتم اختيارها من مجموعة كبيرة محددة، بهدف فحصها ودراستها، ومن ثم إصدار الحكم بقبول المجموعة الكبيرة المستهدفة أو رفضها.
4	الجودة	القدرة على إرضاء حاجة المستهلك.
5	سجلات الجودة	هي مجموعة من الوثائق الداعمة لتطبيق الجودة، وهي تقدم دليلاً موضوعياً للطريقة التي أنجزت بها الإجراءات والمهام.
6	خرائط التحكم	هي أداة تقنية للضبط الإحصائي لجودة العمليات والمنتجات والخدمات، تتمثل في رسم بياني يساعد متخذ القرار على مراقبة سير العملية الإنتاجية أو الخدمة، لمعرفة إذا كانت مستقرة أم غير مستقرة.

ب- عدد مراحل دورة ديمينج؟ (درجتين)

◆ خطط.◆ نفذ.◆ افحص.◆ صحح.

ج- اذكر مكونات دليل الجودة؟ (درجتين)

◆ السياسات.◆ الإجراءات.◆ التعليمات.◆ الاستمارات.