

امتحان الدور الثاني للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2015/2016 م

المسار: توحيد المسارات

اسم المقرر : أساسيات الجودة ونماذج التميز

الزمن : ساعة ونصف

رمز المقرر : جود ٢١٠

(١٠ درجات)

السؤال الأول:

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

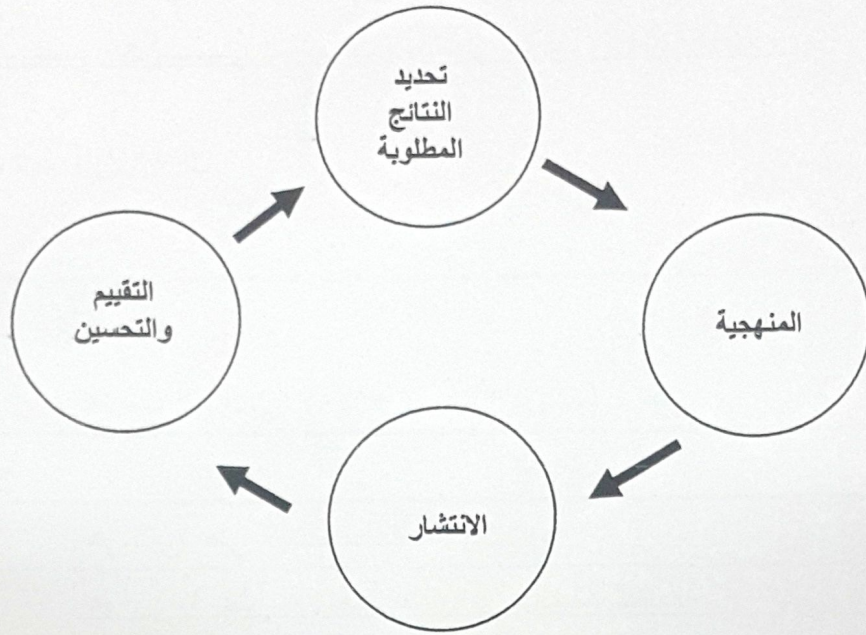
الرقم	المصطلح	التعريف
١	<u>الجودة</u>	هي القدرة على إرضاء حاجات المستهلك.
٢	<u>المنتج</u>	هو كل ما ينشأ عن جهد بشري أو بواسطة الطبيعة، أو الشيء الذي قد يستلمه شخص ما في عملية تبادل.
٣	<u>قائمة الفحص</u>	وتسمى أيضًا مخطط التركيز في العيوب، وهي عبارة عن قائمة يتم إعدادها بصورة مسبقة لجمع البيانات وتحليلها، وتستعمل عندما تكون المشكلة قابلة للملاحظة.
٤	<u>التدقيق</u>	هو تقييم منظم ومستقل لتحديد مدى مطابقة النشاطات والعمليات والسجلات المتعلقة بالجودة لمتطلبات معايير معينة.
٥	<u>دليل الجودة</u>	الوثيقة الرئيسية للإدارة العليا الخاصة بنظام إدارة الجودة وتحدد فيها السياسات والإجراءات والتعليمات والنماذج.
٦	<u>الحرفي</u>	هو شخص ماهر يعتمد على خبرته المهنية وجهده الشخصي في تصنيع المنتجات.
٧	<u>حلقات الجودة</u>	تسمى دوائر مراقبة الجودة وهي عبارة عن مجموعات صغيرة من العاملين من الوحدات الإنتاجية تجتمع تطوعياً، وبشكل دوري لمناقشة المشكلات الخاصة بعملهم ووضع الحلول لتطوير أدائهم.
٨	<u>العصف الذهني</u>	طريقة لتوليد عدد كبير من الأفكار في وقت قصير.
٩	<u>الأسلوب</u>	هو عبارة عن مجموعة من الخطوات المنظمة، أو القواعد المتسلسلة التي ينبغي إتباعها من أجل إجراء عمل ما بصورة محكمة.
١٠	<u>التقييم الذاتي</u>	هو عملية شاملة ومنظمة تنفذ بصورة مستمرة لمراجعة نشاطات المؤسسة ونتائجها وتقييمها في ضوء معايير النموذج.

السؤال الثاني:

(١٢ درجة)

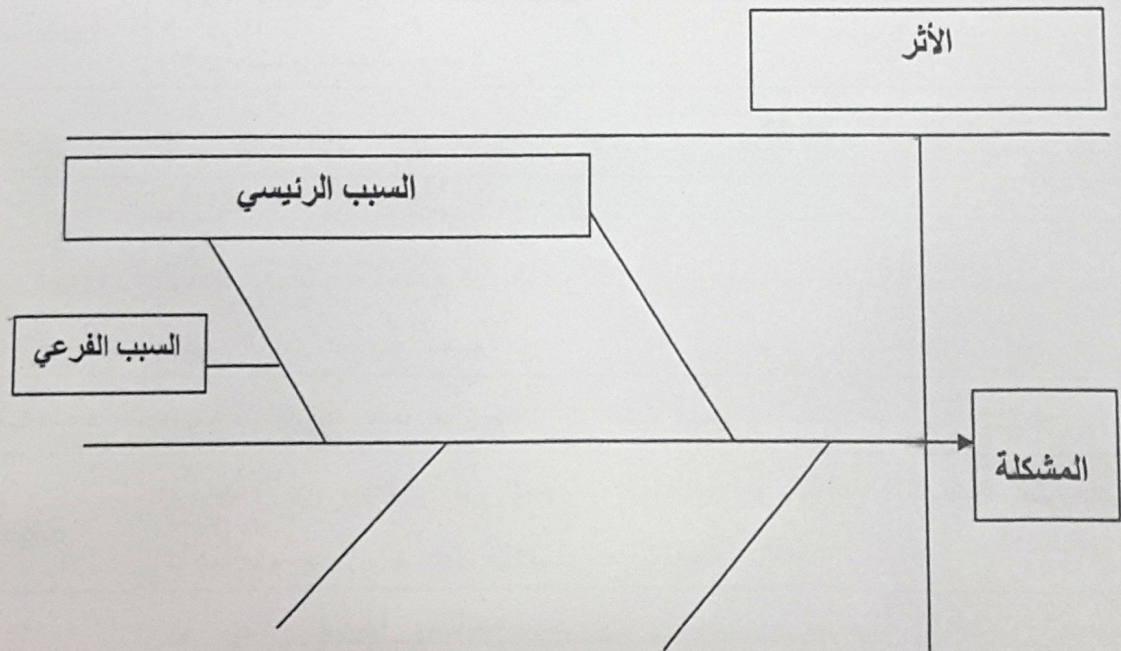
أ- أكمل المخططات الآتية:

١- يستعمل منطق رادار في عملية تقييم أداء المؤسسات وتحديد مدى فاعليتها: (درجة ونصف)



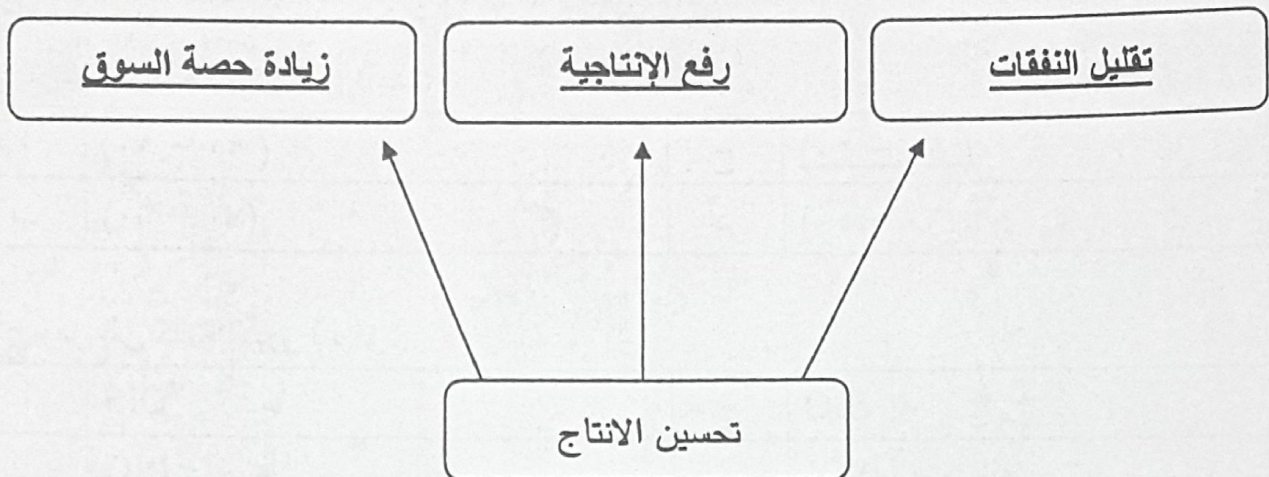
٢- أكتب الكلمات الآتية في أماكنها الصحيحة على الرسم: (حسب الفراغات الموجودة على الرسم) (درجتين)

المشكلة	السبب الفرعي
السبب الرئيسي	الأثر



ماذا يسمى الشكل الذي أمامك: مخطط السبب والنتيجة أو مخطط إيشيكافا. (درجة) أو مخطط السمكة

٣- مخطط مزايا تحسين الإنتاج كما بينها العالم ديمينج: (درجة ونصف)



ب- علل الآتي: (٤ × ١ = ٤ درجات)

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

لأنها اهتمت بصناعة المنتج ذات الجودة العالية.

٢- إنشاء جائزة (مالكوم بالدريج) الوطنية للجودة من قبل الكونجرس الأمريكي في عام ١٩٨٧م في مجال

التصنيع والخدمات والمؤسسات الصغيرة.

من أجل رفع مستوى إدراك المؤسسات للجودة، وتقدير الشركات الناجحة في تطبيق معايير الجائزة.

٣- يستخدم المجتمع الياباني منهجية الكايزن KAIZEN.

لتحسين أداء الأفراد والمجتمع والمؤسسات.

٤- لا بد أن تشمل المواصفات مجموعة من الجوانب الخاصة بالمنتج وأخرى خاصة بالزبون.

لضمان جودة المنتج.

ج- من خلال دراستك لمقرر الجودة، تكلم في حدود ثلاثة أسطر عن ماذا تمثل لك الجودة، وكيفية الاستفادة منها

في حياتك الدراسية والعملية؟ (درجتين)

تمثل لي الجودة هي الإتقان والعمل على الإنتاج بشكل أفضل وأدق، ففي حياتي الدراسية يجب أن أتقن

دروسي من خلال الاستفادة من المعلومة سواء من المدرس أو الكتاب المدرسي، كذلك اجيب عن واحياتي

والتزاماتي المدرسية بجودة عالية. أما في حياتي العملية هي أن أقوم بالعمل المناط لي من خلال معايير

الجودة التي تتبعها المؤسسة وأعمل على إرضاء الزبون من خلال جودة الخدمة المقدمة له.

(٦ درجات)


ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة: (٦ × ١ = ٦ درجات)

١- تركز خريطة باريتو على قاعدة:

أ	(١٠ - ٩٠)	ج	(٢٠ - ٨٠)
ب	(٣٠ - ٧٠)	د	(٤٠ - ٦٠)

٢- يرمز إلى كلمة الأيزو بالرمز:

أ	OIS	ج	SIO
ب	<u>ISO</u>	د	SOI

٣- يستعمل هذا الرمز  :

أ	<u>للتعبير عن بداية خارطة التدفق ونهايتها.</u>	ج	عن وجود حاجة إلى تأخير الخطوة.
ب	للتعبير عن المدخلات أو المخرجات.	د	يستعمل في كتابة خطوات إجراء العملية.

٤- هو أول من أرسى حجر الأساس لخرائط التحكم التي تشكل حاليًا أهم تقنيات الضبط الإحصائي المستعملة في مراقبة جودة المنتجات خلال عمليات التصنيع:

أ	ايشيكاوا.	ج	ولتر شورات.
ب	ديمينج.	د	فريدريك تيلو.

٥- صنفت جمعية الجودة الأمريكية أدوات الجودة إلى:

أ	٦ فئات.	ج	١٠ فئات.
ب	٥ فئات.	د	<u>٨ فئات.</u>

٦- من أشهر جوائز التميز في العالم:

أ	<u>جائزة مالكم بادج الأمريكية.</u>	ج	جائزة التميز في العمل.
ب	جائزة مركز البحرين للتميز.	د	نظام الأبرز.

السؤال الرابع:

(١١ درجة)

أ- من ضمن الجهود التي قامت بها مملكة البحرين في سبيل ترسيخ مبادئ الجودة بين أوساط المجتمع البحريني تأسيس جمعية البحرين للجودة.
من نحن؟

تأسست جمعية البحرين للجودة بمملكة البحرين في أكتوبر عام ١٩٩٩م.

رؤيتنا: (درجة)

الجودة من أجل البحرين.

رسالتنا: (درجة)

تسعى جمعية البحرين للجودة إلى تطوير الأفراد والمؤسسات والمجتمع من خلال نشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة والمساعدة على تطبيقها في مملكة البحرين.

الأهداف: (٣ درجات)

❖ نشر الوعي في مجال الجودة وذلك من خلال إبراز مفاهيم الجودة.

❖ تكون ملتقى لجميع العاملين في مجال الجودة لتبادل الآراء والأفكار والخبرات.

❖ تشجيع البحث العلمي في شتى مجالات الجودة.

ب- يقوم عامل خراطة بقطع ١٢ قطعة أسطوانية طول كل منها ٣٠ سم، بفترة سماح قدرها ٢ مم، حيث كانت أطوال الأسطوانات بالسنتيمترات كالاتي:

٣٠,١٥	٣١	٢٩,٨	٣٠,١٨	٢٩,٠٧	٢٩,٠٥	٢٩,٨٢	٣٠,٣٠	٢٩,٠٢	٣٠,٢٥	٣٠,٢٠
-------	----	------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

المطلوب:

❖ الحد الأعلى للضبط: طول الأسطوانة المطلوب + فترة السماح = ٣٠ + ٢ مم = ٣٠,٢ سم. (درجة)

❖ الحد الأدنى للضبط: طول الأسطوانة المطلوب - فترة السماح = ٣٠ - ٢ مم = ٢٩,٨ سم. (درجة)

❖ عدد الأسطوانات المطابقة للمواصفات: ٥ أسطوانات. (نصف درجة)

❖ عدد الأسطوانات غير المطابقة للمواصفات: ٧ أسطوانات. (نصف درجة)

ج- وضح العلاقة بين مقدم الخدمة أو المنتج والمستفيد من خلال تكملة الجدول الآتي: (٦ × ٥,٥ = ٣

درجات)

المنتج	الزبون (المستفيد)	مقدم الخدمة أو المنتج
تلقي العلاج	ميكانيكي سيارات	طبيب
تصليح السيارة	طبيب	ميكانيكي سيارات
تعليم	الطالبة	مدرسة ثانوية
تذكرة سفر	مسافر	شركة طيران

السؤال الخامس:

(١١ درجة)

أ- احسب تكاليف مرحلة البناء والتصميم مستعيناً بالقاعدة (١ - ١٠ - ١٠٠) في المثال الآتي:

١- سكن يوسف في منزله الجديد، ولاحظ أن النواخذ تحتاج إلى توسعة، وأن تكلفة التوسعة تعادل ١٠٠٠ دينار. (٦ × ٠,٥ = ٣ درجات)

التكاليف (بالدينار)	القاعدة	المرحلة
١٠٠٠	١٠٠	بعد سكن المنزل
١٠٠	١٠	خلال البناء
١٠	١	خلال

٢- ماذا تستفيد من القاعدة أعلاه حينما تفكر في بناء منزل أحلامك. (درجة)

أستفيد من القاعدة بأن الوقاية خير من العلاج/ لذلك أي خلل يجب أن أعمل على إصلاحه في مرحلة التصميم.

١

ب- أجب عن الآتي:

١- أهداف مركز البحرين للتميز: (٣ درجات)

❖ إرساء مرجعية وطنية علمية للجودة في القطاعين العام والخاص.❖ تبني أفضل الممارسات العالمية في تطبيقات التميز.❖ نشر الوعي بالتميز في الأداء.

٢- دورة ديمنج تتكون من أربع مراحل رئيسية: (الترتيب مطلوب) (درجتين)

❖ خطط.❖ نفذ.❖ افحص.❖ صحح.

٣- ما المقصود بمنح الاعتماد؟ (درجتين)

اعتماد أي مؤسسة لدى مؤسسة الأيزو يعني إصدار شهادة من قبل جهة خارجية مستقلة تفيد بأن

المؤسسة قد حققت جميع معايير الأيزو وفقاً لنتائج عملية التدقيق التي قامت بها الجهة الخارجية،

وبعد ذلك تقوم مؤسسة الأيزو بإدراج المؤسسة في سجل المؤسسات المعتمدة لديها.

انتهت الإجابة

Commbh.com