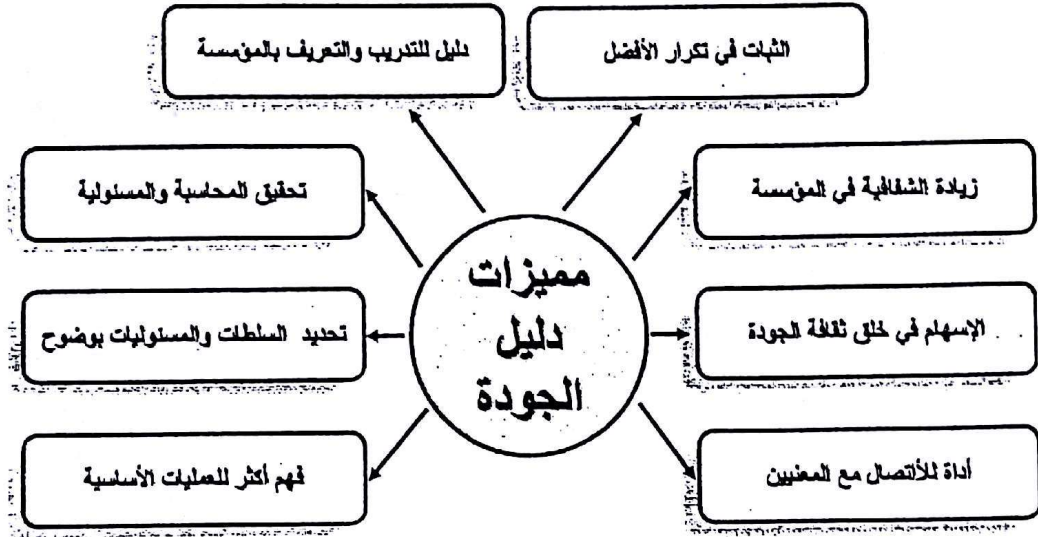


(٩ درجات)

أ- دليل الجودة هو الوثيقة الرئيسية للإدارة العليا الخاصة بنظام إدارة الجودة بالمؤسسة.

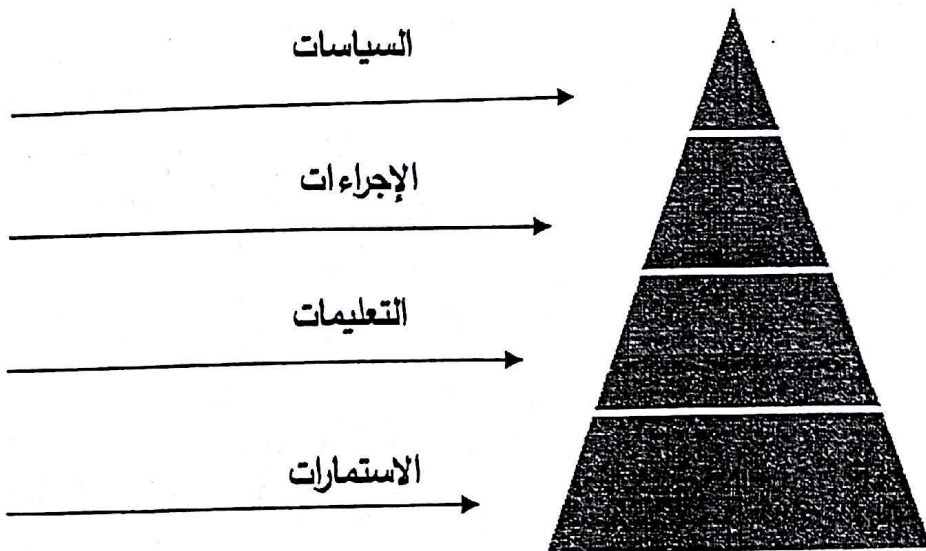
اكتب خمسة فقط من مميزات دليل الجودة؟ (٥ = ١ × ٥ درجات)



Commbh.com

ب- اكتب مكونات دليل الجودة؟ (بالترتيب) (٤ = ١ × ٤ درجات)

في حالة عدم الترتيب ينقص درجة واحدة فقط، حتى لو أجاب الطالب ٣ إجابات ولكن بدون ترتيب يحصل على درجتين.



السؤال الثاني:

(١٠ درجات)

أ- حدد الجوانب المتعلقة بالمنتجات وتلك المتعلقة بالخدمات والعمليات وذلك بوضع علامة (✓) في

المكان المناسب في الجدول الآتي: (٦ × ١ = ٦ درجات)

الرقم	الجوانب الواجب مراعاتها عند تحديد مواصفات المنتج أو الخدمة أو العمليات.	المنتج	الخدمة	العمليات
١	جدير بالثقة.	✓		
٢	الاستجابة السريعة لرغبة الزبون.		✓	
٣	العمل بتوافق تام.			✓
٤	متين وثابت.	✓		
٥	إمكانية الإعادة.			✓
٦	حسن التواصل مع الزبون.		✓	

ب- ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة: (٤ × ١ = ٤ درجات)

١- قامت جمعية الجودة الأمريكية بتصنيف أدوات الجودة إلى:

أ	٦ فئات.	ج	٧ فئات.
ب	٨ فئات.	د	٩ فئات.

٢- من مبادئ جوردان لتحقيق الجودة:

أ	مراقبة الجودة.	ج	تبني الفلسفة الجديدة للتطوير المستمر.
ب	إنشاء مخطط السمكة.	د	رفع الإنتاجية.

٣- تعرف بأنها مجموعة من الأنشطة التي تضيف قيمة المدخلات لتقديم منتج مفيد للعملاء:

أ	المواصفات والمقاييس.	ج	العمليات.
ب	العينة.	د	الفحص.

٤- كروسبي أحد عباقرة الجودة الأمريكيين أشتهر بدعوته إلى:

أ	الفحص.	ج	التدقيق.
ب	التحكيم.	د	الخطأ الصفري.

Commbh.com

أ- ضع علامة (✓) أو (×) أمام العبارات الآتية: (٦ × ١ = ٦ درجات)

الرقم	العلامة	العبارات
١	✓	يعرف العالم ديمنج الجودة بأنها " القدرة علي إرضاء حاجات المستهلك ".
٢	×	العينة هي مجموعة كبيرة من العناصر يتم اختيارها من مجموعة صغيرة محددة.
٣	✓	أدوات الجودة السبع الأساسية يطلق عليها أيضًا أدوات الجودة القديمة.
٤	✓	توضح الرؤية التوجه المستقبلي التي تتبناه المؤسسة.
٥	×	من مراحل تطور مفهوم الجودة (نماذج التميز)، في الفترة من ١٩٨٧ وانتهت في عام ١٩٩٠م.
٦	✓	ولتر شوارت أول من أرسى حجر الأساس لخرائط التحكم.

Commbh.com

ب- أصبحت الجودة في وقتنا الحاضر أحد العناصر المهمة في جميع جوانب الحياة.

أذكر مثال على مفهوم الجودة في حياتك كفرد.

♦ من الناحية التعليمية: (درجة)

مؤسسة تعليمية تفتح أمامك الآفاق لمستقبل زاهر بعد التخرج.

♦ من الناحية الصحية: (درجة)

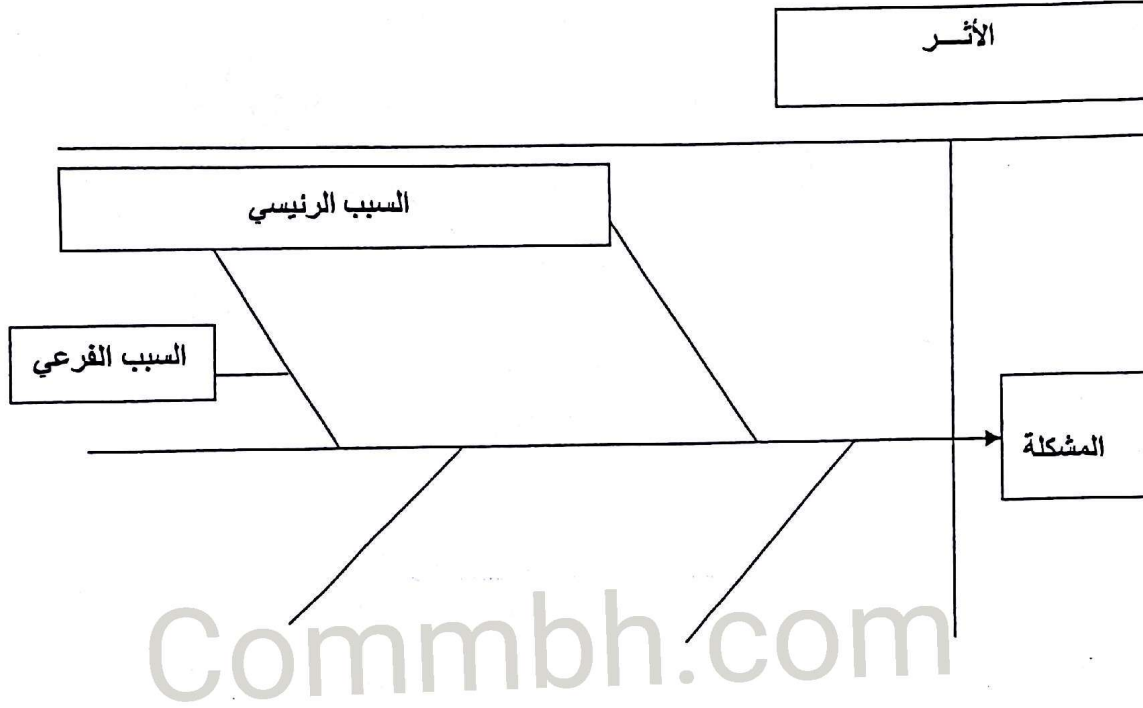
مستشفى يقدم خدمات متميزة لكل مريض.

ج- اكتب الرمز الخاص بالجهات المعتمدة للمقاييس الوطنية والدولية؟ (٤ × ٠,٥ = درجتين)

الرمز	الجهات المعتمدة للمقاييس الوطنية والدولية	ت
BSI	المعهد البريطاني للمقاييس	١
ANSI	المعهد الأمريكي للمقاييس الوطنية	٢
IEEE	معهد المهندسين الكهربائيين والإلكترونيين	٣
ISO	المنظمة الدولية للمقاييس	٤

أ- اكتب الكلمات الآتية في الجدول أدناه في أماكنها الصحيحة على الرسم: (٤ × ١ = ٤ درجات)

المشكلة	السبب الفرعي
السبب الرئيسي	الأثر



- ♦ ماذا يسمى هذا المخطط؟ مخطط إيشكاوا - أو مخطط السبب والنتيجة - أو مخطط السمكة. (درجة)
- ♦ ماهي الاستفادة من هذا المخطط؟ يستخدم لتحليل المشكلات وتحديد الأسباب التي أدت إليها. (درجة)

ب- اكتب المصطلح أو التعريف المناسب إلى الآتي: ٥ درجات (المصطلح درجة والتعريف درجتين)

الرقم	المصطلح	التعريف
١	<u>الحرفي</u>	شخص ماهر يعتمد علي خبرته المهنية وجهده الشخصي في تصنيع المنتجات.
٢	<u>الأسلوب</u>	عبارة عن مجموعة من الخطوات المنظمة او القواعد المتسلسلة التي ينبغي اتباعها من أجل إجراء عمل ما بصورة محكمة.
٣	<u>التدقيق</u>	هو تقييم منظم ومستقل لتحديد مدى مطابقة النشاطات والعمليات والسجلات المتعلقة بالجودة لمتطلبات معينة.
٤	<u>المخطط</u>	عبارة عن رسم يوضح كيف تعمل الأشياء كما يبين العلاقة بين المتغيرات والأجزاء المكونة للمخطط.

انتهت الإجابة