

(١٥ درجة)

2015-2016

النموذج الثاني

أجب عن الأسئلة الآتية:

أ- مخترع ومهندس كيميائي وأستاذ بجامعة طوكيو عالم الجودة إيشيكاوا من ابرز إنجازاته: (٣ درجات)

♦ مخطط السمكة.

♦ مخطط السبب والنتيجة.

♦ حلقات الجودة.

ب- من خلال دراستك لمخطط السمكة أكمل الآتي: (٣ درجات)

♦ في المخطط يبدو رأس السمكة الذي يمثل: المشكلة.

♦ أما في رؤوس عظام السمكة فتكتب: الأسباب الرئيسية.

♦ أما علي جانبي الخط المائل فتكتب: الأسباب الفرعية.

ج- خطوات استعمال مخطط السبب والنتيجة: (٣ درجات)

♦ تحديد المشكلة بصورة واضحة ودقيقة.

♦ تحديد الأسباب الرئيسية التي أدت إلى حدود المشكلة.

♦ تنظيم حاسة عصف ذهني.

د- ما المقصود بحلقات الجودة: (درجتين)

تسمى دوائر مراقبة الجودة، وهي عبارة عن مجموعات صغيرة من العاملين من الوحدة الإنتاجية، تحتّمع

تطوعتا، وبشكل دوري لمناقشة المشكلات الخاصة بعملهم ووضع الحلول لتطوير أدائهم.

هـ- تمر عملية التحسين خلال دورة ديمنج بأربع مراحل هي: (٤ درجات)

• التخطيط.

• التنفيذ.

• الفحص.

• التصحيح.

السؤال الثاني:

(٩ درجات)

أ- اقرأ العبارات الآتية بدقة، ثم صحح الأخطاء التي تم تحديدها بالخط العريض الموجودة في العبارات.

(٥ = ١ × ٥ درجات)

الرقم	العبارات	التصحيح
١	تم إنشاء مركز البحرين للتميز سنة ٢٠٠٥م.	٢٠٠٨م
٢	الدقة في القياسات تعتبر من أهم الجوانب التي لا بد من تراخي في مواصفات الخدمات.	العمليات
٣	أدوات الجودة السبع الأساسية التي ركز على استعمالها العالم إيشيكاوا تسمى بأدوات الجودة الحديثة.	القديمة
٤	يمكن تعريف المخطط على أنه أداء تستعمل لتنظيم البيانات ووصفها وتلخيصها في صورة رسم بياني.	الخريطة
٥	يمكن تعريف المقاييس على أنها الوثيقة الرئيسية لإدارة العليا الخاصة بنظام إدارة الجودة بالمؤسسة.	دليل الجودة

ب- اكتب الرمز الخاص بالجهات المعتمدة للمقاييس الوطنية والدولية؟

(٤ = ١ × ٤ درجات)

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

السؤال الثالث:

(١٢ درجة)

أ- اذكر نقطتين فقط إلى الآتي: ( ٦ × ٢ = ١٢ درجة)

١	مراحل تطور مفهوم الجودة:	١	الفحص - مراقبة الجودة - ضمان الجودة.	
٢		٢	إدارة الجودة الشاملة - نماذج التميز.	
١	٢	٢	١	للتغلب على مشكلة المنتجات ذات العيوب المتزايدة ومنعها من الوصول إلي المستهلكين تم اتخاذ مجموعة من الإجراءات:
٢			٢	الضبط المركزي الدقيق - التدريب والحوافز المادية.
١	٣	٣	١	أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة:
٢			٢	إلتزام الإدارة الثابت والوطني - تمكين العاملين بالتدريب والتعلم.
١	٤	٤	١	أهم مرتكزات النظرية الإدارية العنمية التي افترنت باسم العالم الأمريكي فريدريك تايلور:
٢			٢	إشياء قسم خاص لفحص المنتحات - إجراء الفحص لكل منتج قبل خروجه.
١	٥	٥	١	أهم الجوانب التي تراعي في مواصفات الخدمات:
٢			٢	إرضاء الزبون - الاستجابة السريعة لرغبات الزبون جودة الخدمة ودقتها - توفير وسائل الراحة.
١	٦	٦	١	حدد العالم ديمينج في الرسالة التي وجهها إلى المديرين التنفيذيين أهمية تحسين الإنتاج ومزياده:
٢			٢	الموظفين - حسن مظهر المكان وهيبته.
١	٦	٦	١	تقليل النفقات - رفع الإنتاجية.
٢			٢	زيادة حصة السوق.

(٤ درجات)

السؤال الرابع:

اذكر مكونات دليل الجودة حسب المستوى الإداري؟

