

النموذج الثاني

الإجابة النموذجية

أ- اكتب المصطلح أو التعريف المناسب إلى الآتي: (٤ × ١ = ٤ درجات)

الرقم	المصطلح	التعريف
١	إدارة الجودة الشاملة	نظام إداري متكامل يضمن سير العمليات وفق الخطط الموضوعة لتجنب حدوث المشكلات وتحقيق رضا وسعادة الزبون.
٢	دليل الجودة	الوثيقة الرئيسية للإدارة العليا الخاصة بنظام إدارة الجودة بالمؤسسة.
٣	العمليات	تعرف بأنها مجموعة من الأنشطة التي تضيف قيمة للمدخلات لتقديم منتج مفيد للعمل.
٤	المعايير	أداة للمقارنة المرجعية أو نقاط للفحص للتأكد من مدى تحقيق الأهداف.

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

الرقم	العلامة	العبارات
١	✓	صناعة الملابس والأحذية من الأعمال التي يقوم بها الحرفي.
٢	×	يهتم علم الجودة بتحسين المنتجات فقط.
٣	✓	تستخدم خرائط التحكم الإحصائي لضبط جودة الخدمات والمنتجات والعمليات.
٤	✓	سعى فريدريك تيلور إلى تحسين الكفاءة الإنتاجية من خلال برمجة العاملين وتحفيزهم.
٥	×	أدوات الجودة هي عبارة عن مجموعة من البرامج الرياضية تساعد المؤسسة على تصميم العمليات التي تقوم بتنفيذها.
٦	✓	المنتج هو كل ما ينشأ عن جهد بشري أو بواسطة الطبيعة.

(٨ درجات)

السؤال الثاني:

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

١- من تعريفات الجودة:

أ	ملائمة المنتج لمثيله.	ج	ملائمة المنتج لمنتج سابق.
ب	ملائمة المنتج للاستعمال والغرض.	د	ملائمة المنتج للمنتجات الأخرى.

٢- تركز إدارة الجودة الشاملة على مجموعة من المبادئ منها:

أ	اتخاذ القرارات المستندة على الحقائق.	ج	ضبط الجودة.
ب	التدقيق.	د	الرقابة الإحصائية.

٣- من أهم تقنيات ضبط الإحصائي المستعملة في مراقبة الجودة:

أ	المعايير.	ج	العمليات.
ب	كمية الإنتاج.	د	خراطم التحكم.

٤- من مراحل تطور الجودة:

أ	التدقيق.	ج	الفحص.
ب	المعايير.	د	التحكم.

ب- اذكر الأمثلة التي تتناسب السياسات والإجراءات والتعليمات؟ (٤ × ١ = ٤ درجات)

السياسات	١	هي أن أعيش حياة سعيدة وناجحة.
الإجراءات	١	أحافظ على صحتي - أجتهد في دراستي.
	٢	أكون علاقات أسرية واجتماعية - أفعل الخير وأتجنب المحرمات - أتخلص من القلق النفسي... إلخ.
تعليمات للحفاظ على صحتي	١	أستحم كل يوم - أغسل يدي بالماء والصابون.
	٢	أنظف أسناني كل يوم - أتناول الطعام الصحي - أمارس الرياضة باستمرار - أنام وأصحو مبكرًا.

أ- أجب عن الآتي:

١- الجهات المعتمدة للمقاييس الوطنية. (٣ درجات)

- ◆ المعهد البريطاني للمقاييس.
- ◆ المعهد الأمريكي للمقاييس الوطنية.
- ◆ معهد المهندسين الكهربائيين والإلكترونيين - المنظمة الدولية للمقاييس.

٢- مراحل تطور مفهوم الجودة. (٣ درجات)

- ◆ الفحص.
- ◆ مراقبة الجودة.
- ◆ ضمان الجودة.

٣- أشهر جوائز التميز في العالم. (٣ درجات)

- ◆ جائزة ديمنج اليابانية.
- ◆ جائزة مالكوم بالدريج الأمريكية.
- ◆ جائزة الجودة الأوروبية.

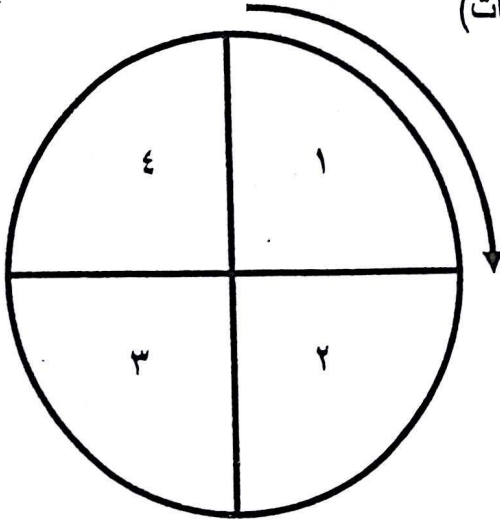
ب- حدد الجوانب المتعلقة بالمنتجات وتلك المتعلقة بالخدمات والعمليات وذلك بوضع علامة (✓) في

المكان المناسب في الجدول الآتي: (٥ = ١ × ٥ درجات)

الرقم	الجوانب الواجب مراعاتها عند تحديد مواصفات المنتج أو الخدمة أو العمليات.	المنتج	الخدمة	العمليات
١	جدير بالثقة.	✓		
٢	العمل بتوافق تام			✓
٣	الدقة في القياسات.			✓
٤	دعم مجال العمل.			✓
٥	حسن مظهر الموظفين وهيبتهم.		✓	

(٨ درجات)

أ- تتكون دورة ديمينج من أربع مراحل، أذكرها؟ (٤ درجات)



١- خطط

٢- نفذ

٣- افحص

٤- صحح

ب- اقرأ العبارات الآتية بدقة، ثم ضع الاسم الصحيح لعالم الجودة أمام كل عبارة. (٤ = ١ × ٤ درجات)

الرقم	العبارات	الاسم
١	من أبرز إنجازاته مخطط السبب والنتيجة.	<u>إشكاوا</u>
٢	ملائمة المنتج للاستعمال والغرض من تعريف العالم.	<u>جوران</u>
٣	أحد عباقرة الجودة، أشتهر بدعوته إلى الخطأ الصفري.	<u>كروسي</u>
٤	من أبرز علماء الجودة الأمريكيين الذي تمكن من إقناع المديرين والمهندسين في اليابان بالأهمية الكبرى للضبط الإحصائي.	<u>ديمنج</u>