

امتحان نهاية الفصل الدراسي الأول للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2017/2018م

المسار: توحيد المسارات

الزمن: ساعة ونصف

اسم المقرر: أساسيات الجودة ونماذج التميز

رمز المقرر: جود 210

(9 درجات)

السؤال الأول:

أ- صحح العبارات الآتية: (6 درجات)

الرقم	العبارات	التصحيح
1	مخطط السبب والنتيجة يسمى أيضًا بمخطط الحركة.	مخطط السمكة / مخطط إيشيكاوا
2	من مزايا تحسين الإنتاج تخفيض حصة السوق.	زيادة حصة السوق
3	تصدر شهادات الاعتماد لجميع المؤسسات، سواء حققت معايير الأيزو أم لم تحقق.	تصدر فقط للمؤسسات التي حققت معايير الأيزو
4	فريدريك تيلور، عُرف بالأب الروحي لجودة الأعمال والجودة الصناعية.	جوزيف جوردان
5	يستعمل هذه السهم → في كتابة خطوات إجراء العملية.	يبين السهم اتجاه سير خطوات إجراء العملية من عملية إلى أخرى
6	أدوات الجودة السبع الأساسية يطلق عليها أيضا مسمى أدوات الجودة الحديثة.	أدوات الجودة القديمة

ب- علل الآتي: (3 درجات) * رَهِلَ الإِبَاحِ الأُصْرَى الصَّحِيحَةَ المُنطَهَرَةَ .

1- تكاليف الجودة في مرحلة الوقاية أقل بكثير في مرحلة المعالجة.

في مرحلة الوقاية التكلفة سوف تكون أقل بسبب أن في مرحلة المعالجة نحتاج إلى معالجة الإخفاقات الناتجة عن عدم مطابقة المنتج لمعايير الجودة. / رَهِلَ أَمَلَةَ .

2- إتباع منهجية خرائط التحكم الإحصائي في مراقبة جودة المنتجات خلال عمليات التصنيع.

وذلك لتقليل نسبة المنتجات ذات العيوب بشكل كبير. أو لمرحلة الإنتاج عطلات والضرر.

3- أهمية التقييم الذاتي للمؤسسة.

وذلك للتعرف على نقاط القوة والضعف وتحديد العناصر التي تحتاج إلى تطوير مما يساعد على

تحسين أدائها.

ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة. (7 درجات)

1- مطابقة المنتج للمتطلبات أو المواصفات هو مفهوم الجودة لدى:

أ	جوران.	ج	ديمنج.
ب	كروسبي.	د	إيشكاوا.

2- يعد معهد المهندسين الكهربائيين والإلكترونيين (IEEE) مثال على:

أ	الخدمة.	ج	المواصفات والمقاييس.
ب	المعايير.	د	العملية.

3- أهمية تحسين الإنتاج تؤدي إلى:

أ	رفع الإنتاجية.	ج	تقليل المنتجات.
ب	زيادة النفقات.	د	اكتساب ثقة المستهلكين.

4- أحد أبرز خبراء الجودة، اشتهر بمخطط السبب والنتيجة، ودوائر الجودة:

أ	والتر شورات.	ج	أرماند فيغينيام.
ب	فريدريك تيلور.	د	كارو إيشكاوا.

5- من مميزات دليل الجودة:

أ	الثبات في تكرار الأفضل.	ج	عدم التكرار.
ب	عدم التواصل.	د	عدم تحمل المسؤولية.

6- يستعمل منطق رادار في عملية:

أ	تأجيل النتائج.	ج	عدم الوضوح في العمل.
ب	محدودية العمل.	د	التقييم والتحسين.

7- الفئات المستهدفة لجوائز مركز البحرين للتميز:

أ	فئة الطلبة.	ج	فئة المدرسين.
ب	فئة المشاريع والبرامج الحكومية.	د	فئة العمال.

أ- اكتب المصطلح أو التعريف المناسب إلى الآتي: (6 درجات) (التعريف درجة والمصطلح نصف درجة) (11 درجة)

الرقم	المصطلح	التعريف
1	خريطة التدفق	عبارة عن وصف تفصيلي لإجراءات متتالية لأداء عملية ما.
2	المنتج	كل ما ينشأ عن جهد بشري أو بواسطة الطبيعة.
3	الرؤية	التوجه المستقبلي الذي تتبناه المنظمة، أو الصورة المستقبلية التي ترسمها المنظمة لنفسها.
4	العمليات	عبارة عن مجموعة من الأنشطة التي تضيف قيمة للمدخلات لتقديم منتج مفيد للعملاء.
5	التحسين المستمر	عملية إدارية مستمرة تهدف إلى تحسين العمليات وبالتالي الارتقاء بمواصفات المنتجات أو الخدمات إلى مستويات عالية من الجودة تحقق رضا المستفيدين.
6	العصف الذهني	طريقة لتوليد عدد كبير من الأفكار في وقت قصير.
7	دليل الجودة	هو الوثيقة الرئيسية للإدارة العليا الخاصة بنظام إدارة الجودة بالمؤسسة، وفيها تحدد السياسات والإجراءات، والتعليمات، والنماذج الخاصة بتطبيق النظام.
8	المخطط	عبارة عن رسم يوضح كيف تعمل الأشياء، كما يبين العلاقة بين المتغيرات والأجزاء المكونة للمخطط.

ب- يقوم الحرفي والنقابة بوضع إشارة على المنتج منذ القرون الوسطى والتي تطورت فيما بعد وأصبحت تمثل اليوم العلامة التجارية.

اذكر أمثلة على السلع الآتية اشتهرت اليوم بأسماء وعلامات تجارية عالمية. (10 = 0.5 × 5 درجات)

الرقم	السلع	مثال (1)	مثال (2)
1	السيارات	لكزس	انفنتي
2	الساعات	روليكس	كارتير
3	التلفونات	سامسونج	أبل / إيفون
4	المكيفات	بيرل	هيتاشي
5	العطور	عطر الشيخ	Boss
6	التلفزيونات	سوني	LG

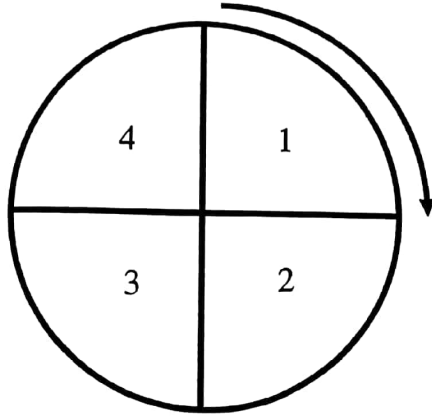
* أي ماركة مبرونة محببة.

(5 درجات)

السؤال الرابع:

اكمل المخططات الآتية:

1- دورة ديمنج لتطوير الجودة. (درجتين)



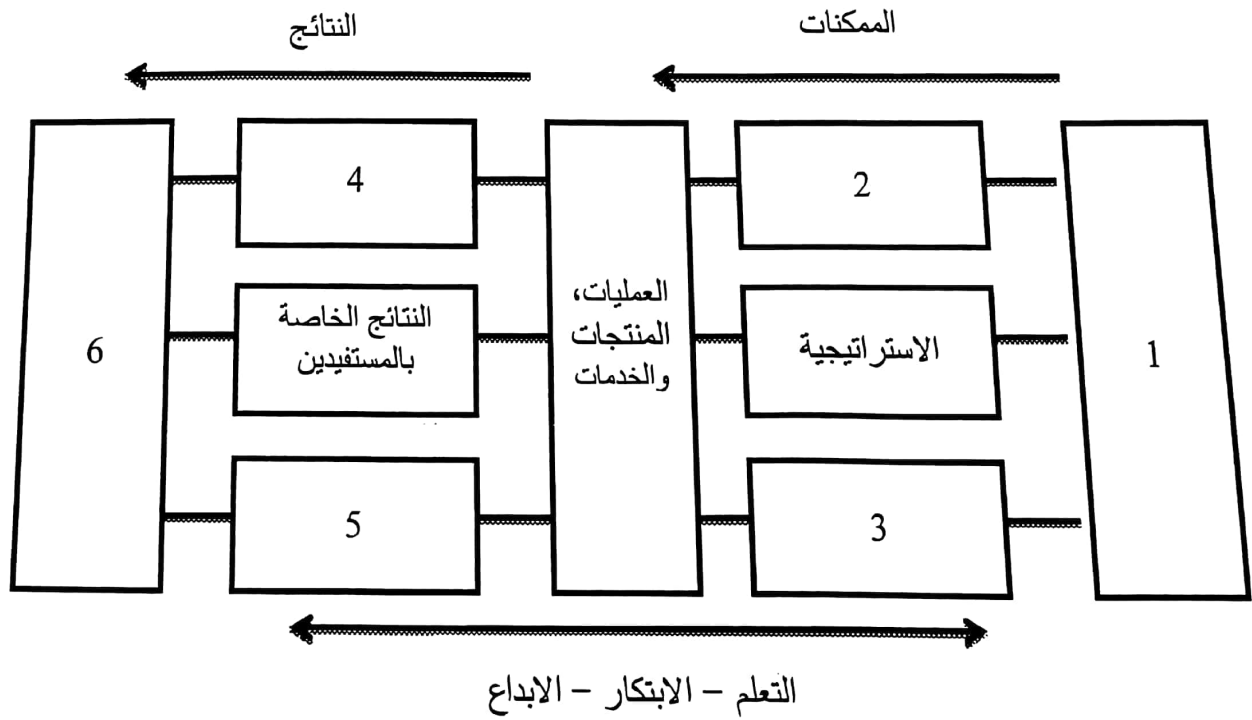
خطط. الرتيب مطلوب في حالة عدم

نفذ. الرتيب ينمى إلى درجة.

افحص.

صحح.

2- النموذج الأوربي للتميز: (3 درجات)



1- القيادة.

2- الأفراد.

3- الموارد والشراكات.

4- النتائج الخاصة بالأفراد.

5- النتائج الخاصة بالمجتمع.

6- النتائج الرئيسية.

السؤال الخامس:

(11 درجة)

أجب عن الآتي:

1- المجالات الست لجائزة (مالكوم بالدريج) الوطنية للجودة. (3 درجات)

- ◆ التعليم.
- ◆ الرعاية الصحية.
- ◆ المؤسسات غير الربحية.
- ◆ التصنيع.
- ◆ شركات الخدمات.
- ◆ المؤسسات الصغيرة.

2- خطوات استعمال خرائط الضبط. (يكتفي بذكر 3 نقاط فقط) (3 درجات)

- ◆ تحديد خارطة التحكم المناسبة للبيانات المطلوبة.
- ◆ تحديد الفترة الزمنية المناسبة لتسجيل البيانات.
- ◆ جمع البيانات ورسم خارطة التحكم لها وتحليلها.
- ◆ تحديد البيانات الواقعة خارج الحدود المقبولة.

3- أهداف مركز البحرين للتميز. (يكتفي بذكر ثلاثة أهداف فقط) (3 درجات)

- ◆ إرساء مرجعية وطنية علمية للجودة في القطاعين الخاص والعام.
- ◆ تبني أفضل الممارسات العالمية في تطبيقات التميز.
- ◆ نشر الوعي بالتميز في الأداء. ص 38

4- أكمل الفراغ في الجدول الآتي مراعيًا وجه العلاقة بين كل من مقدم الخدمة والزبون والمُنتج/الخدمة. (درجتين)

المنتج/الخدمة	الزبون	مقدم الخدمة
عمليات مصرفية	صاحب حساب مصرفي / عميل	البنك
تذكرة سفر	مسافر	شركة طيران *
تصليح السيارة	الطبيب	الميكانيكي
تأمين السيارة	مدرس	شركة تأمين *

* في حالة ذكر اسم الشركة تفسر الإجابة بحسبها.

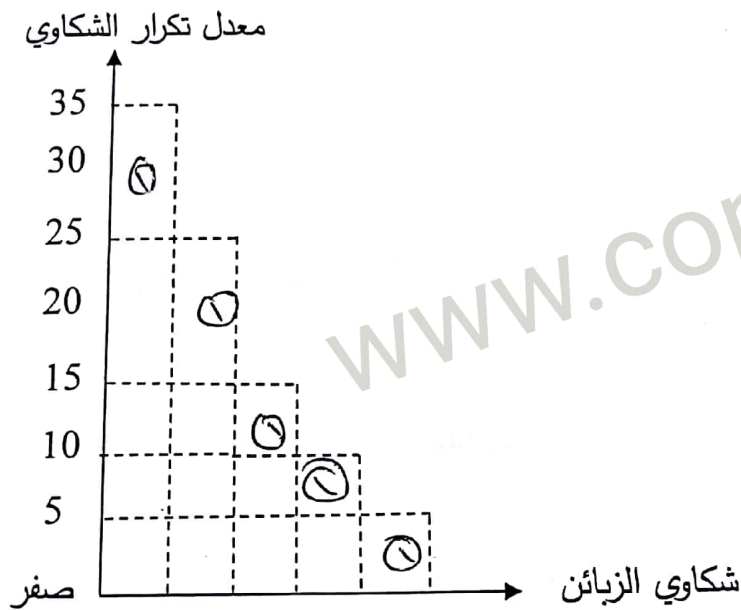
السؤال السادس:

(7 درجات)

أ- تقوم شركة الرواد لأجهزة النظافة بتسويق جهاز يستعمل لتنظيف الأرضيات، ونتيجة لتراجع معدل البيع قرر مدير الشركة تشكيل فريق تحسين لدراسة الموضوع واقتراح حلول لزيادة معدلات البيع، وقد اختار فريق التحسين خريطة باريتو للتعرف على المشكلة الأكثر تأثيرًا في معدل المبيعات. ولتحقيق ذلك تم تصنيف شكاوي الزبائن وفق خمس فئات:

خدمة ما بعد البيع	35 شكوى	توصيل المنتج	10 شكوى
جودة المنتج	25 شكوى	أخرى	5 شكوى
سعر المنتج	15 شكوى		

المطلوب: أكمل رسم خريطة باريتو والتي تبين تكرار شكاوي الزبائن. (5 درجات)



ب- رتب خطوات استعمال خريطة باريتو وفق الطريقة الصحيحة. (درجتين)

الترتيب	الخطوات
<u>5</u>	إيجاد حاصل الجمع الكلي لكل فئة.
<u>1</u>	تحديد الفئات التي ستستعملها في تصنيف العناصر
4	جمع البيانات المطلوبة.
7	رسم أعمدة الخريطة تنازليًا حسب بيانات كل فئة.
<u>3</u>	تحديد الفترة الزمنية التي ستغطيها الخريطة؛ أسبوعيًا أو سنة.
6	تحديد المقياس المناسب لرسم الخريطة.
<u>2</u>	تحديد المقياس المناسب؛ التكرار، الكمية، السعر، الوقت.

انتهت الإجابة