

امتحان نهاية الفصل الدراسي الأول للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2019/2018م

المسار: توحيد المسارات

الزمن : ساعة ونصف

اسم المقرر: أساسيات الجودة ونماذج التميز

رمز المقرر : جود 210

ملاحظة: الالتزام بالإجابة النموذجية، مع مراعاة الإجابات الأخرى المنطقية الصحيحة

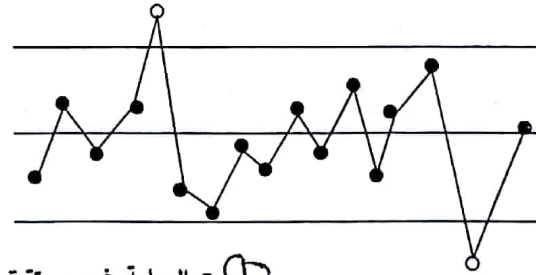
السؤال الأول:

يعد شورات أول من أرسى حجر الأساس لخرائط التحكم التي تشكل حاليًا أهم تقنيات الضبط الإحصائي المستعملة في مراقبة جودة المنتجات خلال عمليات التصنيع.

1- ما المقصود بخرائط التحكم؟ (درجتين) ①

هي أداة تقنية للضبط الإحصائي لجودة العمليات والمنتجات والخدمات، تمثل رسم بياني يساعد متخذ القرار على مراقبة سير العملية الإنتاجية أو الخدمة؛ لمعرفة ما إذا كانت مستقرة أم غير مستقرة. ②

2- أكمل الفراغات في مخطط خارطة الضبط الإحصائي. (4 = 1 × 4 درجات) ①



① العملية غير مستقرة

خارطة الضبط الإحصائي

3- بماذا ساهمت منهجية الاهتمام بجودة عمليات التصنيع بدلاً من الاهتمام بجودة المُنتَج النهائي؟ (درجتين) ②
ساهمت في تقليل نسبة المنتجات ذات العيوب بشكل كبير.

الإجابة: حسن إسماعيل

السؤال الثاني:

(9 درجات)

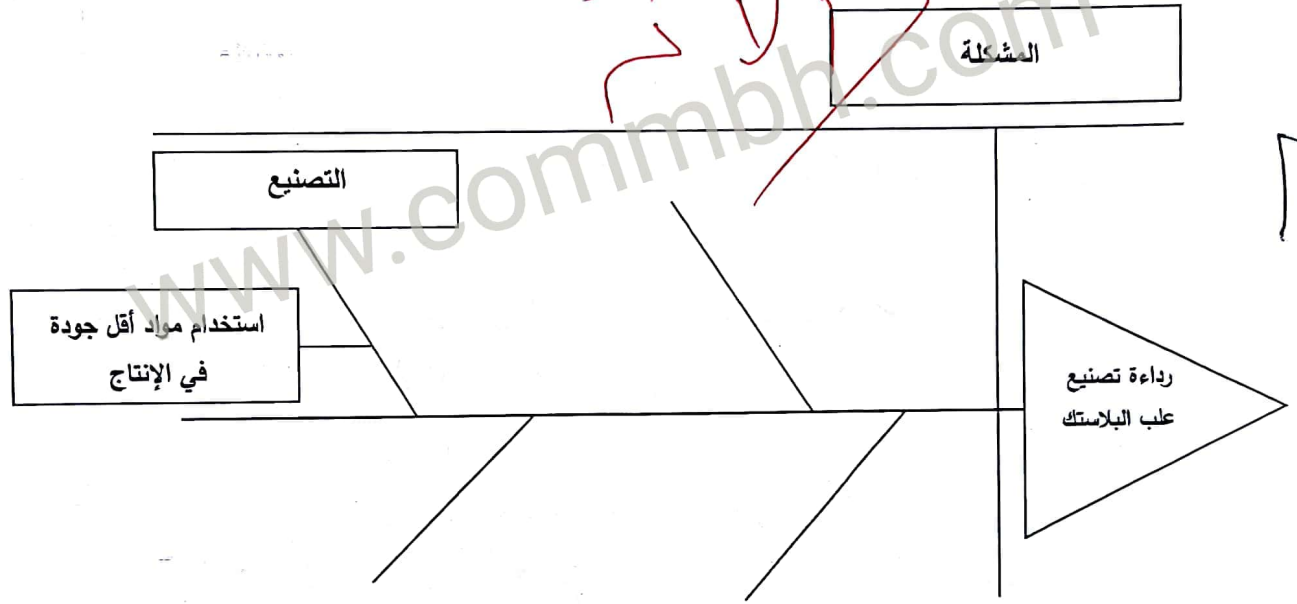
أ- اقرأ الحالة الآتية بدقة، ثم املاً الفراغات الموجودة في المخطط من خلال الاستعانة بالحالة الآتية:

❖ وردت إلى شركة تايلوس الكثير من شكاوى العملاء من رداءة تصنيع علب البلاستيك، وبعد تحقق قسم

العلاقات العامة بالشركة عن أسباب المشكلة تبين وجود مشكلة في التصنيع، ويرجع ذلك إلى استخدام مواد

أقل جودة في الإنتاج.

(4 درجات)



❖ كارو إيشيكاوا أستاذ جامعي ياباني، وأحد أبرز خبراء الجودة، اشتهر بمخطط السبب والنتيجة (درجة)،

والذي يسمى أيضًا بمخطط إيشيكاوا (نصف درجة) أو مخطط السمكة (نصف درجة).

ب- صحح الكلمات التي تحتها خط. (6 × 0.5 = 3 درجات)

الرقم	العبارات	التصحيح
1	يتكون النموذج الأوروبي من 9 معايير؛ خمسة منها تمثل الجوانب التي تمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها ويطلق عليها مصطلح <u>النتائج</u> .	<u>الممكنات</u>
2	يقوم رئيس الولايات المتحدة الأمريكية بتقديم جائزة (أرماند فيغنبيام) الوطنية للجودة في كل عام للشركات الفائزة، وتخصص الجائزة لست مجالات.	<u>مالكوم بالدريج</u>
3	<u>تنخفض</u> تكاليف الإخفاقات كلما انخفض مستوى الجودة.	<u>تزيد / ترتفع</u>
4	طريقة لتوليد عدد كبير من الأفكار في وقت قصير تسمى العصف <u>التراكمي</u> .	<u>الذهني</u>
5	<u>نظم</u> الجودة تتمثل في مجموعة من الوثائق الداعمة لتطبيق الجودة.	<u>سجلات / أسس</u>
6	<u>الفاحص</u> هو شخص ماهر يعتمد على خبرته المهنية وجهده الشخصي في تصنيع المنتجات مثل صانع الأحذية والملابس.	<u>الحرفي</u>

(7 درجات)

السؤال الثالث:

ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة. (7 = 1 × 7 درجات)

1- من مميزات دليل الجودة:

أ	التخلي عن المسؤولية.	ج	صعوبة الاتصال مع المعنيين.
ب	فهم أكثر للعمليات الأساسية.	د	انعدام الشفافية في المؤسسة.

2- الرمز  من الرموز المستعملة في رسم خارطة الانسياب ويعني:

أ	للتعبير عن بداية خارطة التدفق ونهايتها.	ج	التعبير عن حاجة إلى تأخير الخطوة أو الانتظار.
ب	استعماله في كتابة خطوات إجراء العملية	د	للتعبير عن المدخلات أو المخرجات.

3- يقوم عامل خارطة بقطع 4 قطع أسطوانية طول كل منها 20 سم بفترة سماح قدرها ± 2 مم، حيث كانت أطوال الأسطوانات بالسنتيمترات، 20.10 و 20.08 و 19.85 و 20.25، تم استخراج المتوسط بطول:

أ	19.25 سم.	ج	20.80 سم.
ب	19.09 سم.	د	20.07 سم.

4- ملائمة المنتج للاستعمال أو الغرض هو مفهوم الجودة لدي:

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

5- المسمى الآخر لخارطة التدفق هو:

أ	خارطة الجودة.	ج	خارطة انسياب العملية.
ب	خارطة إدارة الوقت.	د	خريطة باريتو.

6- الكايزون هي كلمة يابانية تتكون من كلمتين هما؛ كاي وزن، وتعني:

أ	التحسين المستمر.	ج	النقد الذاتي.
ب	التغذية الراجعة.	د	تكرار العملية.

7- يُعد معهد المهندسين الكهربائيين والإلكترونيين (IEEE) مثال على:

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

السؤال الرابع:

(11 درجة)

أ- أكتب المصطلح أو التعريف المناسب إلى الآتي: (8 = 1 × 8 درجات)

الرقم	المصطلح	التعريف
1	<u>المخطط</u>	عبارة عن رسم يوضح كيف تعمل الأشياء، كما يبين العلاقة بين المتغيرات والأجزاء المكونة للمخطط.
2	العينة	مجموعة صغيرة من العناصر يتم اختيارها من مجموعة كبيرة محددة.
3	<u>الرؤية</u>	التوجه المستقبلي التي تتبناه المنظمة، أو الصورة المستقبلية التي ترسمها المنظمة لنفسها.
4	التقييم الذاتي	عملية شاملة ومنظمة تنفذ بصورة مستمرة لمراجعة نشاطات المؤسسة ونتائجها وتقييمها في ضوء معايير النموذج.
5	<u>مخرجات الجودة</u>	مجموعة من الوثائق الداعمة لتطبيق الجودة، وهي تقدم دليلاً موضوعياً للطريقة التي أنجزت بها الإجراءات والمهام.
6	تكاليف الإخفاق الداخلي	هي تكاليف الإخفاق التي تحدث قبل وصول المنتج أو الخدمة إلى الزبون.
7	<u>إدارة الجودة الشاملة</u>	نظام إدارة متكامل يضمن سير العمليات وفق المخطط الموضوع لتجنب حدوث المشكلات وتحقيق رضا الزبون.
8	المعايير	أداة للمقارنة المرجعية أو للفحص للتأكد من مدى تحقيق الأهداف.

ب- أجب عن الآتي:

1- أبرز الأفكار الرئيسية التي يشدد عليها العالم جوران لتحسين الجودة: (درجة ونصف)

❖ التخطيط للجودة.

❖ مراقبة الجودة.

❖ التحسين المستمر للجودة.

إبراهيم حسن إسماعيل

2- يتكون النموذج الأوروبي للتميز من ثلاثة أجزاء رئيسية: (درجة ونصف)

❖ المفاهيم الأساسية للتميز.

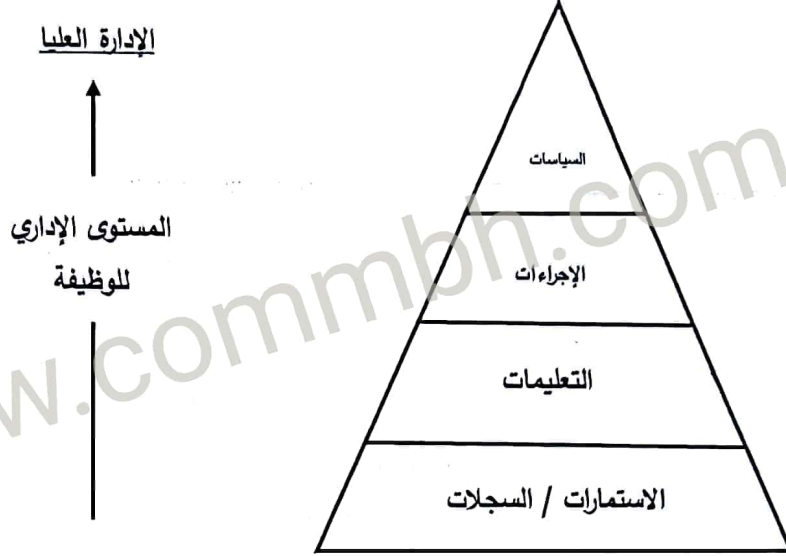
❖ المعايير.

❖ أداة منطوق رادار.

السؤال الخامس:

أكمل الآتي:

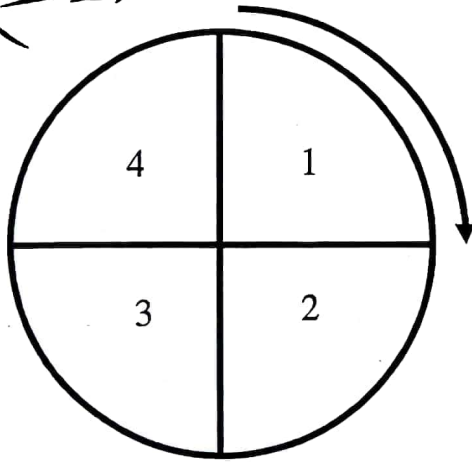
أ- مخطط مكونات دليل الجودة: (درجتين)



2

الإدارة العليا

ب- دورة ديمنج: (درجتين)



خطت

خطت

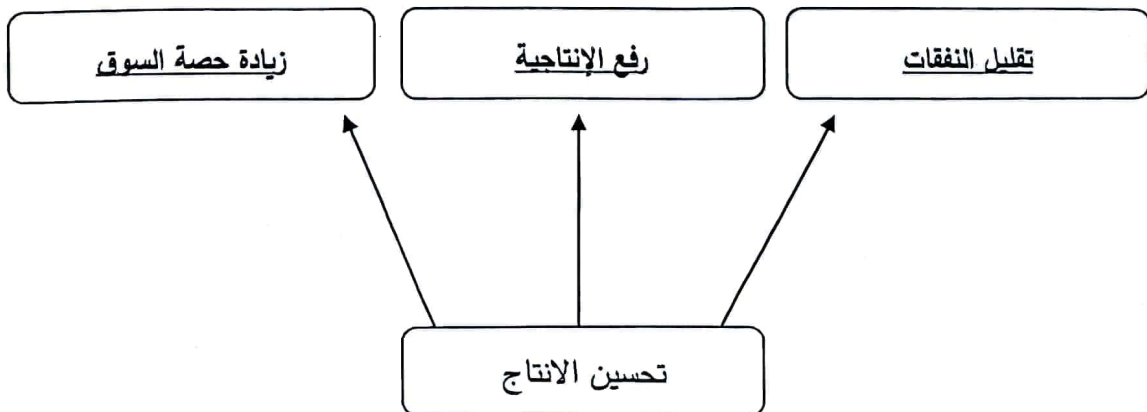
نفذ

افحص

صحح

3

ج- مزايا تحسين الإنتاج: (3 درجات)



3

(6 درجات)

أ- إذا كان ثمن توسعة النوافذ ستكلف يعقوب 2000 دينار بعد أن سكن المنزل، أحسب تكلفتها لو تمت في مرحلة البناء أو مرحلة التصميم مستعيناً بالقاعدة $(1 - 10 - 100)$. $(6 \times 0.5 = 3$ درجات)

المرحلة	القاعدة	التكاليف (بالدينار)
بعد سكن المنزل	100	2000
خلال البناء	10	200
خلال التصميم	1	20

ب- أكمل الجدول الآتي الذي يبين العلاقة بين مقدم الخدمة أو المنتج أو المستفيد. $(6 \times 0.5 = 3$ درجات)

مقدم الخدمة	الزبون (المستفيد)	المنتج / الخدمة
الخدمة السريعة للسيارات	<u>صاحب السيارة</u>	تصليح السيارة
شركة تأمين	زبون	<u>تأمين السيارة</u>
<u>شركة طيران أو مكتب سفريات</u>	مسافر	تذكرة سفر
<u>بنك أو مصرف</u>	صاحب حساب مصرفي	إصدار بطاقة الفيزا
شركة تويوتا اليابانية	وكالة كانو للسيارات	<u>سيارات</u>
مستشفى	<u>مرضى</u>	رعاية صحية

إبراهيم حسن العمان

انتهت الإجابة