

لاحظ أن إجابة الامتحان في 6 صفحات

صفحة (1)

جود 210 المسار: (توحيد المسارات)

مملكة البحرين

وزارة التربية والتعليم

إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات المركزية

الإجابة النموذجية

إجابة امتحان الدور الثاني للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2018/2019م



المسار: توحيد المسارات

الزمن: ساعة ونصف

اسم المقرر: أساسيات الجودة ونماذج التميز

رمز المقر: جود 210

ملاحظة: الالتزام بالإجابة النموذجية مع مراعاة الإجابات الأخرى النطقية.

السؤال الأول:

(5 درجات)


ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة: (5 = 1 × 5 درجات)

1- أحد أبرز خبراء الجودة، اشتهر بدعوته إلى الخطأ الصفري وأفعله صحيحًا منذ المرة الأولى:

أ	فيليب كروسبي.	ج	والتر شوربات.
ب	أرماند فيغينيام.	د	فردريك تيلور.

2- القدرة على إرضاء حاجات المستهلك هو مفهوم الجودة لدى:

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

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

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

4- إذا كانت تكاليف الوقاية تكلف دينار واحد حسب قاعدة (1-10-100) فإن تكاليف المعالجة تكلف:

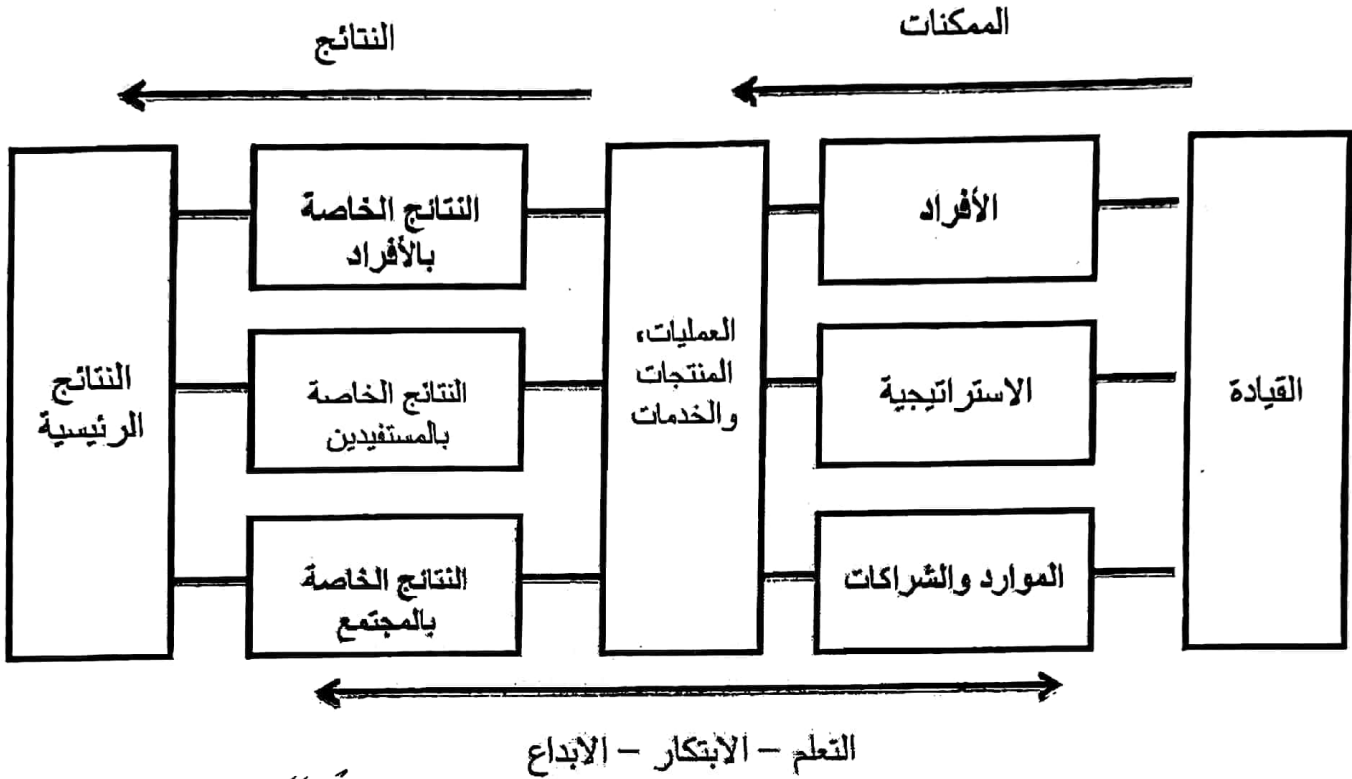
أ	10 دنانير.	ج	1 دينار.
ب	100 دينار.	د	1000 دينار.

5- مخطط (إيشكاوا) والمعروف بمخطط السبب والنتيجة، ففي المخطط يبدو رأس السمكة الذي يمثل المشكلة، أما في رؤوس عظام السمكة فتكتب:

أ	الأسباب الرئيسية.	ج	الأسباب الفرعية.
ب	الأسباب الهامشية.	د	أسباب أخرى.

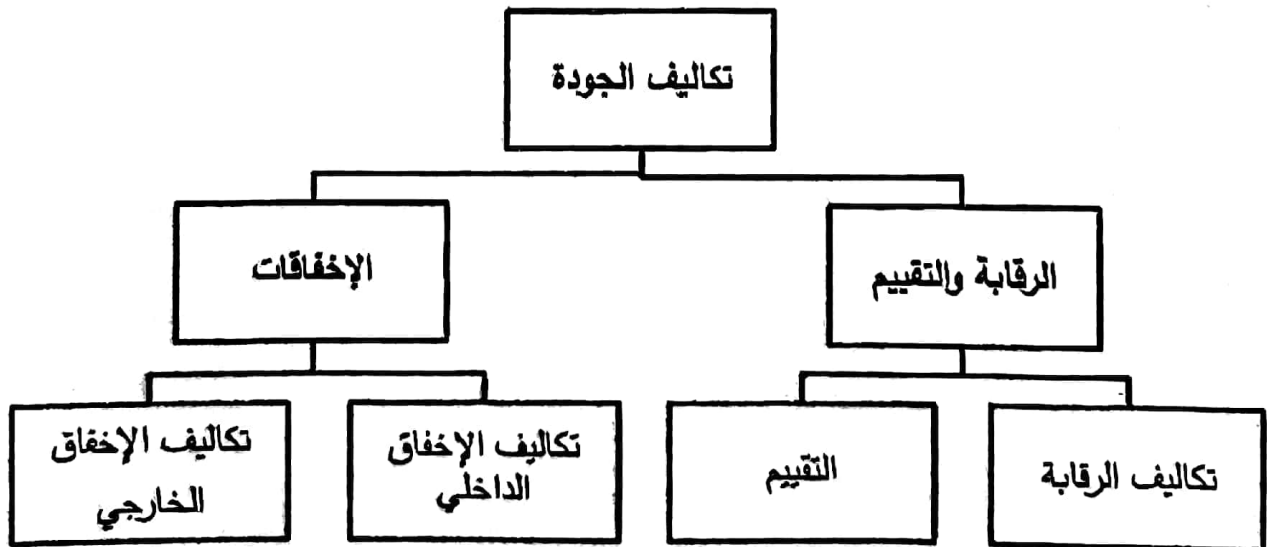
(7 درجات)

أ- من خلال دراستك للنموذج الأوربي للتميز أكمل الرسم البياني الآتي: ($4 = 1 \times 4$ درجات)



الإبداع - الابتكار - الأبداع

ب- أكمل مخطط تكاليف الجودة كما بينها فيغينيام: ($3 = 1 \times 3$ درجات)



السؤال الثالث:

(11 درجة)

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

الرقم	المصطلح	التعريف
1	قائمة الفحص	عبارة عن قائمة يتم إعدادها بصورة مسبقة لجمع البيانات وتحصيلها.
2	العينة	مجموعة صغيرة من العناصر يتم اختيارها من مجموعة كبيرة محددة.
3	خريطة التدفق	عبارة عن وصف تفصيلي لإجراءات متتالية لأداء عملية ما.
4	التغير الثقافي	هو تغير رئيسي في الاتجاهات والعادات والمعتقدات والقيم والمبادئ الأساسية للعاملين في المؤسسة مما يؤدي إلى إحداث تغيير في أداء المؤسسة.
5	العصف الذهني	طريقة لتوليد عدد كبير من الأفكار في وقت قصير.
6	المعايير	أداة للمقارنة المرجعية أو نقاط للفحص للتأكد من مدى تحقيق الأهداف.
7	المخطط	عبارة عن رسم يوضح كيف تعمل الأشياء، كما يبين العلاقة بين المتغيرات والأجزاء المكونة للمخطط.
8	العمليات	عبارة عن مجموعة من الأنشطة التي تصيف قيمة المدخلات لتقديم منتج مفيد للعملاء.

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

الرقم	العبارات	التصحيح
1	يستعمل منطق رادار في عملية تأخير النتائج المطلوبة.	تحديد / كسوف
2	دورة ديمنج تتألف من أربع مراحل رئيسية، تنتهي بالفحص.	صحح
3	ولتر شوارتز خبير جودة أمريكي، ولد سنة 1922م، يعد أول من ابتكر فكرة التحكم الشامل للجودة.	أرماند فيغينبام
4	تم تأسيس جائزة (مالكون بالدريج) الوطنية للجودة من قبل الكونكرس الأمريكي عام 1987م في مجال الزراعة والخدمات والمؤسسات الصغيرة.	التصنيع
5	منتج من القرون الوسطى وتظهر عليه إشارتا الحرفي والنقابة والتي تطورت فيما بعد وأصبحت تمثل اليوم الرمز الحرفي.	العلامة التجارية
6	لضمان جودة الخدمة من مواصفاته أن يكون جميل الشكل.	المنتج

(9 درجات)

أجب عن الآتي: (درجتين)

1- أهم الخصائص التي يرغب المسافر في توافرها في خدمة الطيران هي: (درجتين)

❖ توفر شروط الأمن والسلامة - كفاءة الطيار.❖ دقة الإرشادات في حالة الطوارئ - توفير مستلزمات الأمن والسلامة في حالة الطوارئ.❖ حسن معاملة المسافرين - سرعة خدمة المسافرين.❖ نظافة الطائرة وحسن مظهر طاقمها - تعويض المسافر في حالة تعرضه لضرر يكون سببه شركة الطيران.

2- أهم الجوانب التي تراعى فيها موصفات الخدمات: (درجتين)

❖ إرضاء الزبون - الاستجابة السريعة لرغبات الزبون.❖ جودة الخدمة ودقتها - توفير وسائل الراحة.❖ اللباقة في المعاملة - حسن التواصل مع الزبون.❖ حسن مظهر الموظفين وهيئتهم - حسن مظهر المكان وهيئته.

3- أدوات الجودة السبع الأساسية: (درجتين)

❖ مخطط السبب والنتيجة - قائمة الفحص.❖ خريطة التحكم - المخطط التكراري.❖ خريطة باريتو - مخطط التشتت.❖ التصنيف الطبقي.

4- خلال الثورة الصناعية تم الاعتماد على ثلاثة عوامل رئيسية لتحقيق الجودة: (3 درجات)

❖ مهارة العامل.❖ التدقيق.❖ الفحص.

(10 درجات)

أ- أجب عن الآتي:

1- ما المقصود بخريطة باريتو: (3 درجات)

عبارة عن رسم منحنى باستخدام الأعمدة؛ حيث يمثل طول العمود التكرار أو الوقت أو الأموال أو أي خاصية أخرى، وترتكز هذه الخريطة على قاعدة (20 - 80) عند استعماله لحل المشكلات، بمعنى أن 80% من المشاكل ناتجة عن 20% من الأسباب.

2- رتب خطوات استعمال خريطة باريتو وفق الطريقة الصحيحة. (6 × 0.5 = 3 درجات)

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

ب- علل الآتي: (2 × 2 = 4 درجات)

1- يستخدم المجتمع الياباني منهجية الكايزن KAIZEN.

لتحسين أداء الأفراد والأسر والمجتمع والمؤسسات.

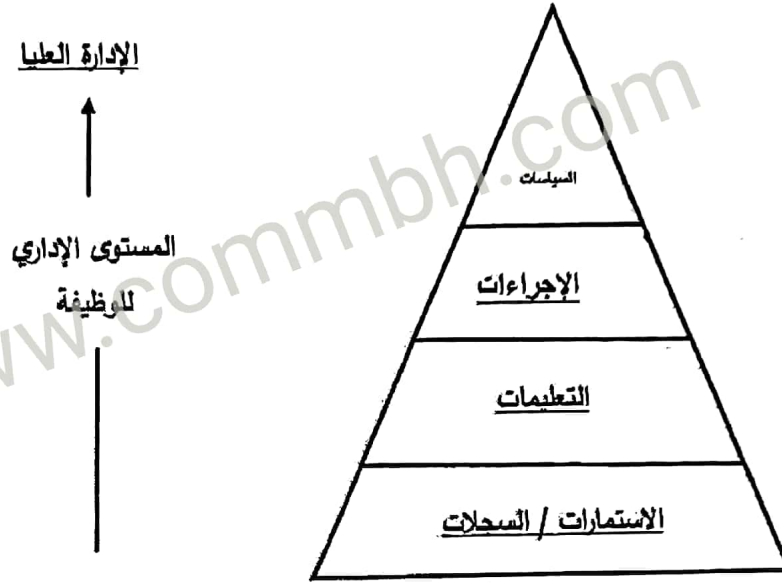
2- تسعى المؤسسات لضبط وتحسين جودة المُلْتَج أو الخدمة.

لتقليل النفقات المترتبة على إعادة التصنيع، تقليل شكاوى العملاء، تقليل دفع الضمانات والتعويضات.

(8 درجات)

أ- أكمل الشكل الآتي: (4 = 1 × 4 درجات)

مخطط مكونات دليل الجودة:



ب- أكمل الفراغ في الجدول الآتي مراعيًا وجه العلاقة بين كل من مقدم الخدمة والزيون والمُنتج/الخدمة.

(4 = 1 × 4 درجات)

المنتج/الخدمة	الزيون	مقدم الخدمة
رعاية صحية/دواء	طبيب	مركز صحي
عمليات مصرفية	صاحب حساب مصرفي	البنك
تذكرة سفر	مسافر	مكتب سفريات
مواد غذائية	مهندس	سوبر ماركت

انتهت الإجابة