

مملكة البحرين

وزارة التربية والتعليم

إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات

امتحان نهاية الفصل الدراسي الأول للتعليم الثانوي للعام الدراسي ٢٠١٤/٢٠١٥ م

المسار: توحيد المسارات

اسم المقرر: أساسيات الجودة ونماذج التميز

الزمن : ساعة ونصف

رمز المقرر: جود ٢١٠٥

السؤال الأول:

١- صحح الكلمات الخاطئة التي تحتها خط في العبارات الآتية وذلك بكتابة الكلمة الصحيحة في الخانة المخصصة :

ت	العبارات	الكلمة الصحيحة
١	في أواخر القرن التاسع عشر، شهدت الحركة الصناعية في أمريكا تقدماً ملحوظاً على الدول الأوروبية، وذلك بتبنيها أسلوباً إدارياً جديداً في الإنتاج، أطلق عليه <u>خراطم التحكم</u> .	
٢	<u>العينة</u> تعرف بأنها مجموعة من الأنشطة التي تُضيف قيمة للمدخلات لتقديم منتج مفيد للعملاء.	
٣	أبرز الأفكار التي يشدد عليها <u>العالم وليام إدواردز ديمنج</u> لتحقيق الجودة هي: التخطيط للجودة، مراقبة الجودة، والتحسين المستمر للجودة.	
٤	لضمان جودة <u>الخدمة</u> من مواصفاته أن يكون جميل الشكل.	
٥	قامت جمعية الجودة الأمريكية بتصنيف أدوات الجودة إلى <u>سبع فئات</u> .	
٦	تبنّت العديد من الدول العربية أفكار النموذج الأوروبي للتميز ومبادئه، فعلى سبيل المثال أنشئت مملكة البحرين <u>جائزة البحرين للجودة</u> .	

٢- بصفتك دارساً لمقرر "أساسيات الجودة ونماذج التميز" حدد المواصفات التي ينبغي توافرها في المنتج أو الخدمة أو العملية لتحقيق الجودة وتلبية متطلباتهم العملاء في الحالات الآتية :

المواصفات

- أ- سهولة الامتزاج مع البشرة.
- ب- فحص الإطارات والانتباه لسلامة وصلاحية الإطار الاحتياطي.
- ت- حجم الأقراص الصلبة.
- ث- دقة الإرشادات في حالة الطوارئ.
- ج- تاريخ نزوله في السوق.

أ- رغبة خالد أمين بشراء حاسب محمول.

ب- سفر عائلة حمدان على الخطوط الجوية القطرية إلى فرنسا.

ت- رغبة عمر بشراء هاتف آيفون.

ث- بيع التاجر مكياج ماك ٢٠١٥.

ج- الذهاب إلى العمرة عن طريق جسر الملك فهد.

السؤال الثاني:

١- أختار من العمود (ب) ما يناسب العمود (أ) بكتابة رقم الإجابة الصحيحة في الخانة المخصصة.

١٢

العمود (ب)	رقم الإجابة الصحيحة	العمود (أ)
١- الاستراتيجية.		من مميزات دليل الجودة
٢- ثقافة المؤسسة.		أداة تستعمل في تلخيص البيانات في صورة منحني
٣- الخريطة.		تمثل نقطة البداية لإحداث التغيير والتطوير في المؤسسة
٤- دليل للتدريب والتعريف بالمؤسسة.		من معايير الممكنات في النموذج الأوروبي للتميز
٥- تعزيز الأداء والتميز في القطاع العام.		من استراتيجية مركز البحرين للتميز

٢- ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة من بين البدائل الآتية:

١- يمكن تصنيف مراحل التطور إلى:

- أ- أربعة مراحل.
- ب- خمسة مراحل.
- ت- ثلاثة مراحل.
- ث- أربعة مراحل.

٢- من مزايا تحسين الإنتاج لدى العالم ديمنج:

- أ- تقليل النفقات.
- ب- رفع الإنتاجية.
- ت- اكتساب ثقة المستهلكين.
- ث- (أ- ب).

٣- تركز إدارة الجودة الشاملة (TQM) على مجموعة من المبادئ أهمها:

- أ- ضبط جودة التصميم.
- ب- ضبط جودة الإنتاج.
- ت- ضبط جودة المنتج أو الخدمة.
- ث- اتخاذ القرارات المستندة على الحقائق.

٤- يرمز إلى المنظمة الدولية للمقاييس (International Organization for Standardization):

أ- ANSI

ب- ISO

ت- IEEE

ث- BSI

٥- يقصد بمرحلة التخطيط في عملية التحسين المستمر:

أ- تجمع نتائج التغيير.

ب- تحديد الشيء المراد تطويره.

ت- يثبت التغيير وتحدد المقاييس الجديدة وتعمم.

ث- تنفذ الخطط على نطاق ضيق حتى يثبت نجاحها.

٦- التغيير الثقافي هو:

أ- تشجيع التطوير والتعلم الذاتي.

ب- اشراك الموظفين في تحقيق الجودة وتطويرها.

ت- تحول رئيسي في الاتجاهات والمعتقدات والقيم والمبادئ الأساسية للعاملين في المؤسسة.

ث- تقدير الأداء المميز في الجودة.

٧- يتكون النموذج الأوروبي للتميز من:

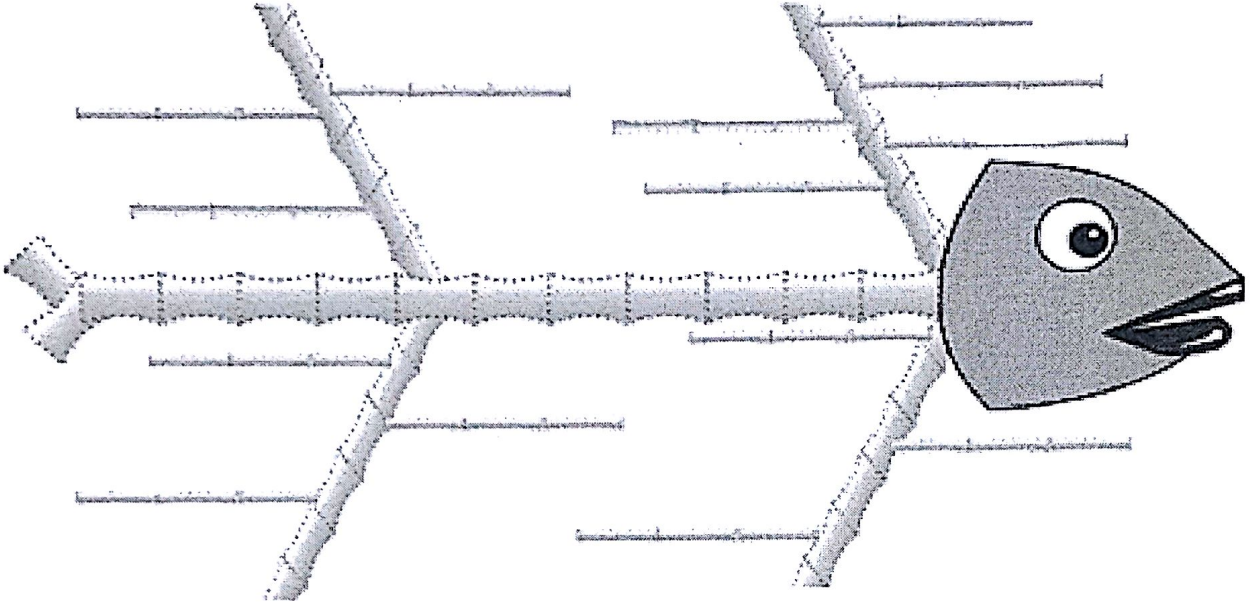
أ- المفاهيم الأساسية للتميز.

ب- أداة منطق رادار.

ت- المعايير.

ث- (جميع ما ذكر صحيح).

السؤال الثالث:



١- تمعن في المخطط السابق جيداً ثم أكمل الفراغات الآتية:

- أ- المخطط السابق من أبرز الإنجازات التي اشتهر بها العالم ----- في مجال ----- .
- ب- يسمى هذا المخطط بـ مخطط ----- .
- ت- تستعمل هذه التقنية ----- .

٢- اكتب الأمثلة الآتية في مكانها الصحيح على المخطط السابق:

- أ- ضعف مستوى التعليم.
- ب- الطلبة - المدرسين - الأسرة - المباني.
- ت- التعاون مع المدرسة - الاهتمام.
- ث- الحافز - أسلوب التعليم - التأهيل.
- ج- التصميم - الموارد.
- ح- الرغبة في التعليم - الوقت.

السؤال الرابع:

أكتب نقطة واحدة لكل مما يأتي:

١- أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

٢- العوامل الرئيسية لتحقيق الجودة في مرحلة الفحص.

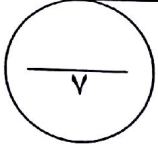
٣- أهداف مركز البحرين للتميز.

٤- مميزات النموذج الأوروبي للتميز.

٥- الجوانب التي تراعى في مواصفات العمليات.

٦- مميزات دليل الجودة.

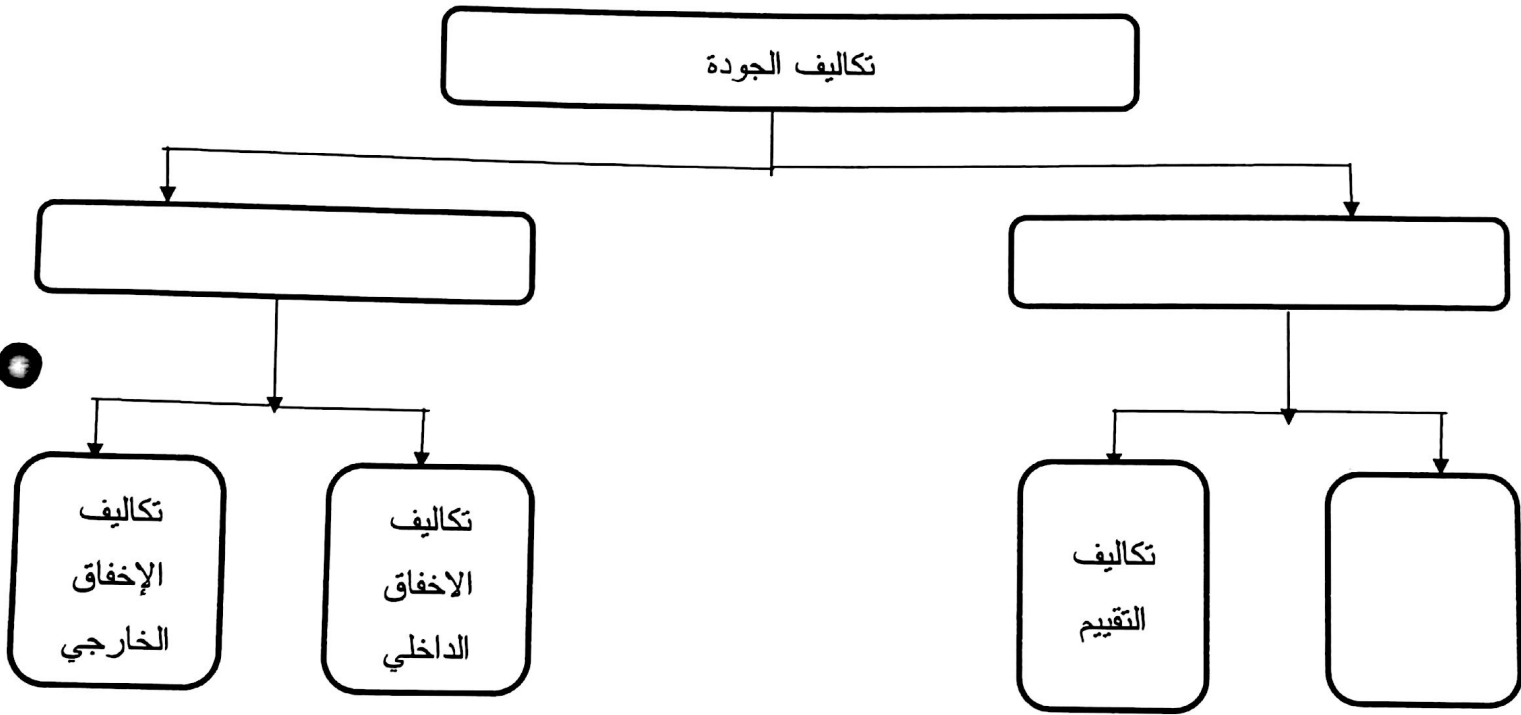
٧- أدوات الجودة السبع الأساسية.



السؤال الخامس:

أجب عن الأسئلة الآتية:

١- أكمل مخطط تصنيفات تكاليف الجودة الآتي:



٢- قارن بين تكاليف الإخفاق الداخلي وتكاليف الإخفاق الخارجي حسب أوجه المقارنة المحددة:

تكاليف الإخفاق الخارجي	تكاليف الإخفاق الداخلي	وجه المقارنة
		المفهوم
		مثال

٣- اكتب المسميات الآتية على الشكل أدناه:

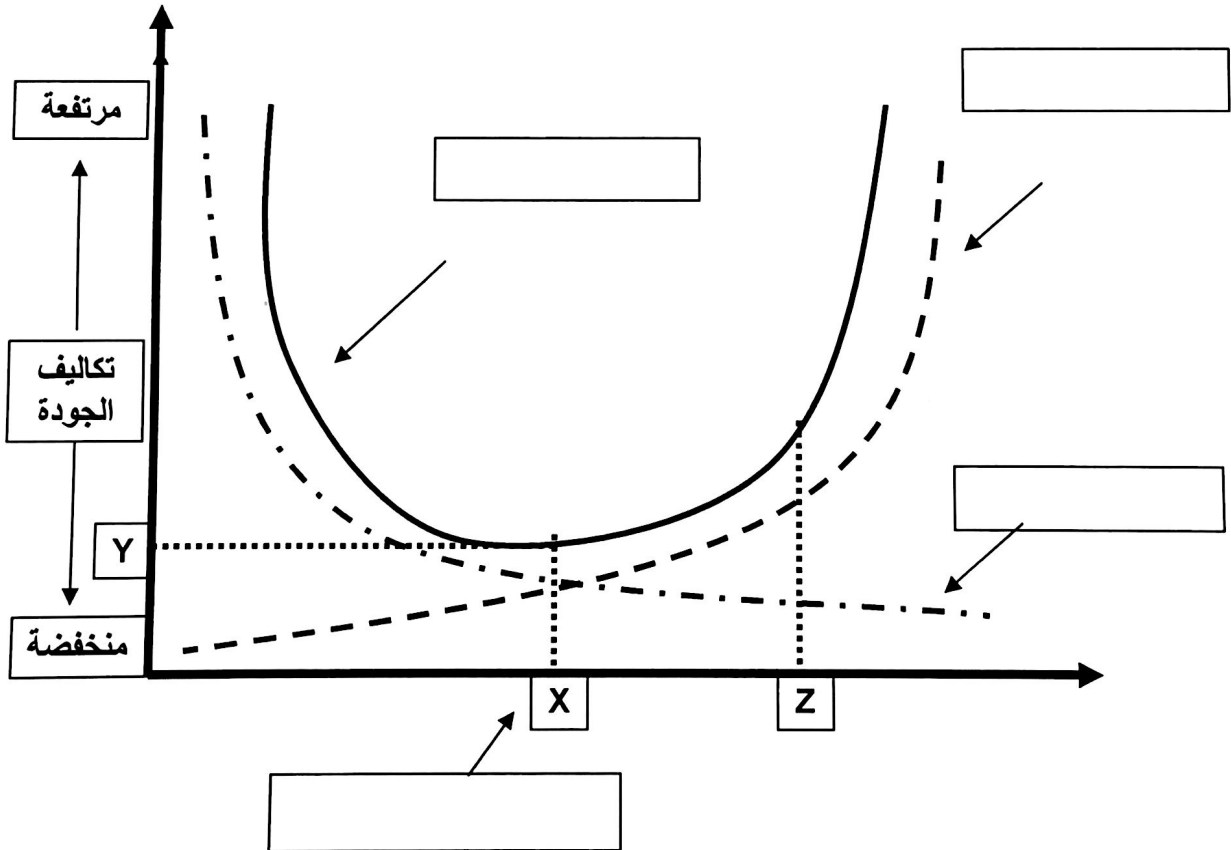
أ- اسم المخطط.

ب- منحنى تكاليف الإخفاقات.

ت- منحنى تكاليف التقييم والوقاية.

ث- منحنى التكلفة الكلية للجودة.

ج- نقطة تحقيق مستوى الجودة عند أقل تكلفة ممكنة.



انتهت الأسئلة