

مملكة البحرين
وزارة التربية والتعليم
مدرسة التعاون الثانوية للبنين
القسم التجاري/إداري
(مقرر جود 210)
مراجعة عامة لامتحانات منتصف الفصل

السؤال الأول:

1) عرف مفهوم الجودة في اللغة العربية؟
(ج) الشيء الجيد أي نقيض الرديء

2) اذكر تعريفات الجودة لكلاً من.
(ج)

ديمنج : القدرة على حاجات المستهلك.
كروسبي: مطابقة المنتج للمتطلبات أو الموصفات.
جوران: ملائمة المنتج للاستعمال أو الغرض.

3) أهمية الجودة في حياة الفرد؟
(ج) تعتبر الجودة مهمة في جوانب حياة الفرد سواءً الاقتصادية أو التعليمية أو الصحية أو الخدماتية أو الاجتماعية وغيرها مثل الأكل والشرب والملبس والتعليم والصحة.

السؤال الثاني:

صل بين المجموعة (أ) والمجموعة (ب) بوضع الرقم

الرقم	المجموعة (أ)	الرقم	والمجموعة (ب)	الإجابة
1	كلما كان يحقق رضا الزبون الكامل.	1	الموصفات القياسية العالمية	
2	الخصائص أو الهيئة العامة للمنتج أو الخدمة التي تظهر قدرتها على إشباع حاجات المستهلك أو المستفيد الصريحة أو الضمنية.	2	رانك أكزيكس المملكة المتحدة	
3	تزويد زبائنها الداخليين والخارجيين بالمنتجات والخدمات التي تلبى وبشكل تام متطلباتهم المتفق عليها.	3	بيتزديون المحدودة	
4	الدرجة التي تحقق بها مجموعة من الخواص المتصلة في المتطلبات.	4	الجمعية الأمريكية للجودة	

(ج) الإجابة بالترتيب (1 - 2 - 4 - 3)

مراجعة عامة لامتحانات منتصف الفصل

السؤال الثالث: اكتب المصطلح أو التعريف المناسب لكل مم يلي؟

الرقم	المصطلح	التعريف
1	الرؤية	التوجه المستقبلي الذي تتبناه المنظمة، أو الصورة المستقبلية التي ترسمها المنظمة لنفسها
2	خرائط التحكم	هي أداة تقنية للضبط الإحصائي لجودة العمليات، والمنتجات، العملية والخدمات. تتمثل في رسم بياني يساعد متخذ القرار على مراقبة سير الإنتاجية أو الخدمية لمعرفة ما إذا كانت مستقرة أم غير مستقرة.
3	التدقيق	هو تقييم منظم ومستقل لتحديد مدى مطابقة النشاطات والعمليات والسجلات المتعلقة بالجودة لمتطلبا معايير معينة
4	الفحص	هو عملية مراقبة لمنتج أو خدمة أو عملية للتأكد من مدى مطابقة المنتج أو الخدمة أو العملية لمعايير محددة سلفاً.
5	العينة	هي مجموعة صغيرة من العناصر، يتم اختيارها من مجموعة كبيرة محددة، بهدف فحصها ودراستها، ومن ثم إصدار الحكم بقبول المجموعة الكبيرة المستهدفة أو رفضها.
6	العمليات	تعرف بأنها مجموعة من الأنشطة التي تضيف قيمة للمدخلات Inputs لتقديم منتج Output مفيد للعملاء.
7	حلقات الجودة	تسمى دوائر مراقبة الجودة (Quality Circle) وهي عبارة عن مجموعات صغيرة من العاملين من الوحدة الإنتاجية تجتمع تطوعياً، وبشكل دوري لمناقشة المشكلات الخاصة بعملهم ووضع الحلول لتطوير أدائهم
8	ضمان الجودة	يتمثل في منهجية لتأكد من مطابقة المنتج أو الخدمة للمواصفات التي تحقق رغبات الزبائن التي تقوم على عمليات واضحة ومحددة لتحديد الأهداف وتحقيقها.
9	التمييز في العمل	هو عبارة عن نموذج لإدارة الجودة الشاملة، بمعايير واضحة ومحددة، تطبقها كثير من الدول؛ لخلق روح التنافس في القطاعين الخاص والعام، وتحسين الأداء والإنتاج الذي يحقق رضا الزبون والمعيين.
10	مراقبة الجودة (ضبط الجودة)	الاهتمام بتدارك العيوب والتقليل منها باستعمال الطرق الإحصائية
11	إدارة الجودة الشاملة	اهتمام جميع العاملين بالتحسين المستمر والمساهمة في أحداثه وتحقيق رضا الزبون

مراجعة عامة لامتحانات منتصف الفصل

السؤال الرابع: ضع علامة (√) أما العبارات الصحيحة وعلامة (x) أمام العبارات الخاطئة مع تصحيح الخطأ؟

(1) (√) يعتبر اليابانيين أول من طبق أساليب رقابة الجودة الشاملة في الإنتاج.

(2) (x) تمثل الإدارة (PDCA) أسلوباً فعالاً لإدارة الجودة الشاملة.

ج) لمراقبة ضمان الجودة

(3) (x) الاهتمام بتدارك العيوب والتقليل منها باستعمال الطرائق الإحصائية من مرحلة

الفحص

ج) مرحلة مراقبة الجودة

(4) (√) التركيز في كسب الزبون وتحقيق متطلباته وإرضائه وإسعاده يعتبر من أهم مبادئ

إدارة الجودة الشاملة.

(5) (√) تعرف الجودة ملائمة المنتج للاستعمال أو الغرض.

(6) (x) تتألف عملية التحسين المستمر من وجهة نظر ولتر شوارت ودمينج من ثلاثة

مكونات أساسية هي التخطيط ورقابة الجودة والتحسين

ج) من وجهة نظر جوران

(7) (√) نشر الوعي بالتميز في الأداء وتقويم العمل الحكومي ورفع إنتاجيته من أهداف مركز

البحرين للتميز.

(8) (x) الاهتمام بتجنب الأخطاء في أثناء التصنيع من مرحلة إدارة الجودة الشاملة.

ج) مرحلة ضمان الجودة

(9) (√) تحديد معايير واضحة ومحددة للجودة الشاملة وتحقيق التميز في الأداء والإنتاج

يعتبر من مرحلة نماذج التميز.

(10) (x) فريدريك تيلور يعتبر أول من أرسى حجر الأساس لخرائط التحكم.

ج) ولتر شوارت

(11) (√) الاهتمام باكتشاف العيوب في المنتجات من السعي إلى تداركها من مرحلة الفحص.

مراجعة عامة لامتحانات منتصف الفصل

السؤال الخامس: أهم مساهمات علماء وخبراء الجودة؟

أولاً: العالم ديمينج (Deming):

- إقناع المدربين بأهمية الضبط للجودة الإحصائي
- تدريب المهندسين اليابانيين على مفاهيم الجودة
- حدد مميزات تحسين الإنتاج (تقليل النفقات – رفع الإنتاجية – زيادة حصة السوق)
- تطوير أهم الأدوات لتحقيق ضمان الجودة وتشمل المراحل (خط – نفذ – افحص – صحح)

مبادئ ديمينج (Deming) لتحقيق الجودة:

- (1) خلق رؤية للتطوير المستمر في الإنتاج والخدمات، بهدف التنافس.
- (2) تبني الفلسفة الجديدة للتطوير المستمر.
- (3) التوقف عن الاعتماد على الفحص الشامل والتركيز في الجودة.
- (4) التركيز في النفقات الكلية بدلا من السعر الأقل عند شراء المواد.
- (5) تطوير نظام العمليات الإنتاجية والخدماتية باستمرار.
- (6) إعداد برامج حديثة للتدريب و تنفيذها في مواقع العمل.
- (7) تأسيس طرائق إشرافية حديثة لمساعدته العاملين على تحسين الأداء.

ثانياً: العالم جوران (JURAN):

الأفكار التي يشدد عليها جوران لتحقيق ضبط الجودة:

- (1) التخطيط للجودة، و يشتمل على :
 - ✓ تحديد العملاء و احتياجاتهم.
 - ✓ ترجمه احتياجات العملاء إلى لغة مفهومة.
 - ✓ تطوير المنتج الذي يشبع احتياجاتهم و يطابق توقعاتهم.
- (2) مراقبه الجودة، و تشتمل على :
 - ✓ إثبات قدرة العمليات على تحقيق المنتج باستعمال الأساليب الرقابية و الأحصائية.
 - ✓ تفعيل العمليات و البدء في الإنتاج.
- (3) التحسين المستمر للجودة، و تشتمل على :
 - ✓ تطوير العمليات القادرة على تحقيق المنتج.
 - ✓ تحسين العمليات.

ثالثاً: العالم فيليب كروسبي (CROSBY):

مساهماته في مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

يعرفها بأنها نظام إداري متكامل يضمن سير العمليات وفق الخطط الموضوعية: لتجنب حدوث المشكلات وتحقيق رضا الزبون وإسعاده.

أهم دعواته:

- 1) الخطأ الصفري.
- 2) افعله صحيحاً منذ المرة الأولى.

رابعاً: العالم أرماند فيغينبام (Feigenbaum):

✓ أول من ابتكر فكرة التحكم الشامل للجودة ، التي أصبحت تعرف فيما بعد بالإدارة الشاملة للجودة.

✓ قدم منظوراً شاملاً للجودة ، يتضمن جميع مراحل تصنيع المنتج ، بدءاً بالتصميم ومروراً بالمواد الخام ، وعمليات التصنيع ، وأدوات الضبط ، والخدمات بعد البيع : لتحقيق رضا الزبون.

أهم مبادئ الجودة الشاملة (TQM):

- 1) التزام الإدارة العليا الثابت بالجودة وتوفير كل ما يلزم لتطبيقها بشكل سليم.
- 2) تعليم العاملين وتدريبهم وتحفيزهم.
- 3) اتخاذ القرارات المستندة على الحقائق.
- 4) تحسين العمليات باستمرار، لتخفيض السعر، وتسريع الأداء.
- 5) التركيز في كسب الزبون وتحقيق متطلباته وإرضائه وإسعاده.

خامساً: العالم إيشيكافا (Ishikawa):

من أبرز الإنجازات

- ❖ مخطط السبب والنتيجة (مخطط السمكة) ويستعمل لتحليل مشكلات العمليات.
- ❖ حلقات الجودة.

سادساً: العالم ولتر شوارت (Shewhart):

- ❖ ابتكر خرائط التحكم الإحصائي

مراجعة عامة لامتحانات منتصف الفصل

السؤال السادس: اكتب المصطلح أو التعريف المناسب لكل مم يلي؟

الرقم	المصطلح	التعريف
1	الخدمة	هي عملية تتم بالقيام بنشاط معين من قبل موفر الخدمة من أجل إشباع حاجة الزبون ، وكأمثلة عليها: خدمات المحاسبة ، وخدمات المحاماة وخدمات التنظيف وغيرها.
2	المعايير	هي أداة للمقارنة المرجعية أو نقاط للفحص للتأكد من مدى تحقيق الأهداف أو المقاييس في منتج ما أو خدمة ما.
3	المواصفة القياسية	مجموعة من الضوابط والإرشادات. التي بإتباعها يتحقق الثبات والتطابق في المنتج أو الخدمة أو العملية.
4	إجراءات الجودة	الطريقة أو الخطوات التي يتم إتباعها لتحقيق السياسات. فهي تحدد الأفراد، والزمان ، والنماذج ، والعمل المطلوب لتحقيق سياسة واحدة أو أكثر.
5	دليل الجودة	هو الوثيقة الرئيسية للإدارة العليا الخاصة بنظام إدارة الجودة بالمؤسسة وفيها تحدد السياسات والإجراءات والتعليمات والنماذج الخاصة بتطبيق النظام.
6	المواصفات والمقاييس	تعد المقاييس أو المواصفات القياسية من حيث المفهوم مطابقة ، للمواصفات، إلا إنهما يختلفان من حيث جهة الإصدار ، فجميع المواصفات القياسية يتم إصدارها من جهات معتمدة أما وطنية أو عالمية وبذلك تكون متفق عليها عالمياً أو وطنياً.
7	العملية	هي عبارة عن مجموعة متتابعة ومتسلسلة من الأفعال أو التغييرات التي ينتج عنها منتج مادي أو خدمة بحيث تتم باستهلاك الموارد.
8	تعليمات الجودة	الخطوات التي يتم إتباعها لإنجاز مهمات محددة من الإجراءات . فهذه المهام ، نظراً إلى كونها مهام محددة أو مهمة خاصة بشخص معين . فهي لا تكتب ضمن خطوات الإجراءات وإنما تعزل لوحدها وتكتب لها إجراءات خاصة بها .
9	سياسات الجودة	عبارة عن حطة تعد سلفاً , تحدد الأطر العامة للعمل , ويتم إنشاؤها كدليل موجه لتحقيق هدف معين.
10	سجلات الجودة	تتمثل سجلات الجودة في مجموعة من الوثائق الداعمة لتطبيق الجودة , وهي تقدم دليلاً موضوعياً للطريقة التي أنجزت بها الإجراءات والمهام.

مراجعة عامة لامتحانات منتصف الفصل

السؤال السابع : ضع دائرة أمام الإجابة الصحيحة:

- (1) في الثمانينات من القرن العشرين بدأ ظهور مفهوم :
1 - ضبط الجودة . 2 - إدارة الفحص . 3 - إدارة الجودة الشاملة . 4 - ضبط العمليات .
(2) إصدار قواعد صارمة للتصنيع ، ووضع إشارات خاصة بالحرفي على المنتج من خصائص مرحله فحص الجودة خلال :
1 - الثورة الصناعية . 2 - القرون الوسطى . 3 - الحرب العالمية الثانية . 4 - القرن العشرين .
(3) يعتبر أول من أرسى حجر الأساس لخرائط التحكم هو :
1 - فريدك تيلور . 2 - ولتر شوت . 3 - وليام ديمنج . 4 - جوزيف جوران .
(4) من مبادئ ديمنج في الجودة :
1 - التخلص من المخاوف ،ليعمل الجميع بفاعلية . 2 - دعم اعتزاز العاملين بعملهم .
3 - تبني الفلسفة الجديدة للتطور المستمر . 4 - كل ما ذكر .
(5) من أهم أركان حلقات الجودة أن :
1 - تكون المجموعة صغيرة من العاملين من الوحدة الإنتاجية . 2- يكون الاجتماع تطوعيا و بشكل دوري . 3 -تجتمع الحلقة برئاسة المدير العام . 4 - ما ورد في 1،2،3 .
(6) من أشهر جوائز التميز في العالم :
1 - جائزة دمنج اليابانية
2- جائزة مالكوم بالدريج الأمريكية
3- جائزة الجودة الأوروبية
4 - ما ورد في 1،2،3 .
(7) ظهر العديد من الأنظمة الجديدة للجودة أهمها نظام أيزو 2000 نموذج المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة في مرحلة خلال مرحلة
1- ضبط الجودة . 2 - جوائز الجودة ونماذج التميز . 3 - إدارة الجودة الشاملة . 4 - ضبط العمليات .

الإجابات: 3 (1 2 (2 2 (3 4 (4
4 (5 4 (6 2 (7

مراجعة عامة لامتحانات منتصف الفصل

السؤال الثامن:

أ - حدد أهم مميزات دليل الجودة؟

1. دليل للتدريب والتعريف بالمؤسسة
2. الثبات في تكرار الأفضل
3. زيادة الشفافية في المؤسسة
4. تحقيق المحاسبة والمسؤولية
5. تحديد السياسات والإجراءات من قبل المؤسسة

ب - أهم الجوانب التي تراعى في مواصفات المنتج.

1. ينتج بحسب الموصفات الموضوعية.
2. يلبي رغبة الزبون وجدير بالثقة.
3. آمن للاستعمال وغير مضر بالبيئة.
4. متين وثابت وجميل الشكل.
5. يسلم في الوقت المحدد.
6. توافر خدمة ما بعد البيع.

ج - أهم الجوانب التي تراعى في مواصفات الخدمة.

1. إرضاء الزبون والاستجابة السريعة لرغبات الزبون.
2. جودة الخدمة ودقتها.
3. توفير وسائل الراحة.
4. اللباقة في المعاملة.
5. حسن التواصل مع الزبون.

د - أهم الموصفات التي يجب أن ترعى في العملية

1. الدقة في القياسات.
2. تسلسل العمليات والتوثيق.
3. العمل بتوافق تام.
4. إرضاء الزبون.
5. إمكانية الإعادة.
6. دعم مجال العمل.

السؤال التاسع: صل بين الجهة والاختصار المناسب لها بوضع الرقم

الرقم	الجهة	الرقم	الاختصار
1	المعهد البريطاني للمقاييس British Standards Institute	4	IOS
2	المعهد الأمريكي للمقاييس الوطنية American National Standards Institute	3	IEEE
3	معهد المهندسين الكهربائيين والإلكترونيين Institute of Electrical and Electronics Engineers	2	ANSI
4	المنظمة الدولية للمقاييس International Organization for Standardization	1	BSI



السؤال العاشر: حدد أهداف مركز البحرين للتميز:

- (1) إرساء مرجعية وطنية للجودة
- (2) تبني أفضل الممارسات العالمية في تطبيق التميز.
- (3) نشر الوعي بالتميز في الأداء.
- (4) دعم الاستثمار في العنصر البشري، ليكون متميزاً في الأداء.
- (5) تنمية روح الفريق وتحفيز الأداء التنافسي الإيجابي.
- (6) تقويم العمل الحكومي ورفع إنتاجيته.
- (7) الاستجابة لاحتياجات المستفيدين من الخدمات الحكومية.
- (8) تطوير هيكل المؤسسات العامة وإدارتها بمهنية عالية.
- (9) تبني الخطط والقرارات استناداً إلى معلومات حقيقية معتمدة.
- (10) التعلم والتطوير والتحسين المتواصل.

مراجعة عامة لامتحانات منتصف الفصل

السؤال الحادي عشر: ضع علامة (√) أما العبارات الصحيحة وعلامة (x) أمام العبارات الخاطئة مع تصحيح الخطأ؟

(1) (x) التعليمات هي الطريقة أو الخطوات التي يتم إتباعها لتحقيق السياسات.

(الإجراءات)

(2) (x) الأسلوب هو عبارة عن رسم يوضح كيف تعمل الأشياء، كما يبين العلاقة بين المتغيرات والأجزاء المكونة للمخطط.

(المخطط)

(3) (√) من الميزات العديدة للسياسات التي تؤثر في جودة المنتج أو الخدمة المساعد على توطيد نظام ضمان الجودة وتحديد المسؤوليات وتساعد على تحقيق العدالة في المؤسسة.

(4) (x) الخريطة هي عبارة عن مجموعة من الخطوات المنظمة، أو القواعد المتسلسلة التي ينبغي إتباعها من أجل إجراء عمل ما بصورة محكمة.

(الأسلوب)

(5) (√) تعليمات الجودة هي الخطوات التي يتم إتباعها لإنجاز مهمات محددة من الإجراءات.

(6) (x) من أهم الموصفات التي يجب أن ترعى في الخدمة الدقة في القياسات وتسلسل العمليات والتوثيق

(العملية)

(7) (√) أدوات الجودة هي عبارة عن مجموعة من المخططات (Diagrams) والخرائط (Charts)

والأساليب (Techniques)

(8) (x) العملية هو كل ما ينشأ عن جهد بشري أو بواسطة الطبيعة. أو الشيء الذي قد يستلمه

شخص ما في عملية تبادل. وذلك يشمل كل ما له خصائص ملموسة وغير ملموسة ، ويتوقع أن يستفاد منه.

(المنتج)

(9) (√) السجلات هي مجموعة من الوثائق الداعمة لتطبيق الجودة أو الدليل الموضوعي للطريقة التي أنجزت بها الإجراءات والمهام.