



الزمن : ساعة ونصف

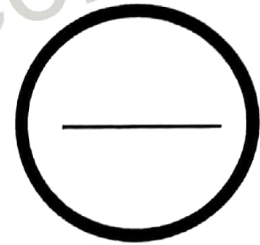
المقرر : جود ٢١٠ أساسيات الجودة و نماذج التميز

السؤال	الدرجة بالأرقام	الدرجة بالحروف	إمضاء المصححين
الأول			
الثاني			
الثالث			
الرابع			
الخامس			
السادس			
السابع			
الثامن			
التاسع			
العاشر			
المجموع			

الدرجة المعطاة بالأرقام والحروف:

-----

-----



جمعه : -----

راجع الجمع : -----

توقيع المراجع : -----



بطاقة بيانات

مملكة البحرين  
وزارة التربية والتعليم  
إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات

الرقم السري

امتحان الدور الثاني للتعليم الثانوي للعام الدراسي ٢٠١٦/٢٠١٧م

اسم الطالب : \_\_\_\_\_ رقمه الأكاديمي : \_\_\_\_\_

المقرر : جود ٢١٠ أساسيات الجودة و نماذج التميز ( توحيد المسارات ) رقم الجلوس : \_\_\_\_\_

اسم المدرسة : \_\_\_\_\_ التاريخ : / / توقيع الملاحظ : \_\_\_\_\_

امتحان الدور الثاني للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2017/2016م

المسار: توحيد المسارات

اسم المقرر: أساسيات الجودة ونماذج التميز

الزمن : ساعة ونصف

رمز المقرر: جود 210

(10 درجات)

السؤال الأول:

اكتب المصطلح أو التعريف المناسب إلى الآتي:

الرقم	المصطلح	التعريف
1		عبارة عن مجموعة من الأنشطة التي تضيف قيمة للمدخلات لتقديم منتج مفيد للعملاء.
2	المخطط	
3		هو شخص ماهر يعتمد على خبرته المهنية وجهده الشخصي في تصنيع المنتجات.
4	تكاليف الإخفاق الداخلي	
5		هو تحول رئيسي في الاتجاهات والعادات والمعتقدات والقيم والمبادئ الأساسية، للعاملين في المؤسسة مما يؤدي إلى إحداث تغيير في أداء المؤسسة.
6	كايزن	
7		طريقة توليد عدد كبير من الأفكار في وقت قصير.
8	الجودة	
9		عملية شاملة ومنظمة تنفذ بصورة مستمرة لمراجعة نشاطات المؤسسة ونتائجها وتقييمها في ضوء معايير النموذج.
10	دليل الجودة	

السؤال الثاني:

ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة:

1- تسمى دوائر مراقبة الجودة، وهي مجموعات صغيرة من العاملين من الوحدة الإنتاجية، يجتمعون بشكل دوري لمناقشة المشكلات الخاصة بعملهم ووضع الحلول لها:

أ	مجموعة الجودة.	ج	فريق الجودة.
ب	حلقات الجودة.	د	منظمو الجودة.

2- فيليب كروسبي، أحد عباقرة الجودة الأمريكيين يُحمل الإدارة العليا المسؤولية الأساسية لتحقيق الجودة، وأشتهر بدعوته إلى:

أ	افعله صحيحًا بعد فترة من الزمن.	ج	افعله صحيحًا منذ المرة الأولى.
ب	افعله خاطئًا مع التعلم من الخطأ.	د	افعله خاطئًا منذ المرة الأولى.

3- إذا كان تكلفة توسعة النوافذ ستكلف سمي 1000 دينار بعد أن سكن المنزل، فإن تكلفتها في مرحلة البناء تساوي:

أ	1000 دينار.	ج	10 دينار.
ب	100 دينار.	د	110 دينار.

4- من الأجزاء الرئيسية التي يتكون منها النموذج الأوروبي للتميز هو:

أ	المبادئ.	ج	القيم.
ب	الرؤى.	د	المعايير.

5- كل ما ينشأ عن جهد بشري أو بواسطة الطبيعة، وذلك يشمل كل ماله خصائص ملموسة هو:

أ	المنتج.	ج	المعايير.
ب	الخدمة.	د	الجودة.

6- من تكاليف الجودة:

أ	تكاليف النجاح.	ج	تكاليف التدريب.
ب	تكاليف الإخفاقات.	د	تكاليف المقارنة.

أ- صحح العبارات الآتية:

الرقم	العبارات	التصحيح
1	الخبير الذي أسس خرائط التحكم هو فريدريك تيلور.	
2	إشراك الموظفين في تحقيق الجودة وتطويرها يحقق الثقافة السلبية للجودة.	
3	عندما يرغب الزبون في شراء حاسوب، يدقق في مواصفات مكونات الحاسوب، حيث يركز على أهم نقطة وهي لون الحاسوب.	
4	يستعمل هذا الشكل للتعبير عن المدخلات أو المخرجات <input type="radio"/>	
5	يرمز إلى المنظمة الدولية للمقاييس بالرمز BSI.	
6	إذا كان مقدم الخدمة هو الطبيب والزيون هو ميكانيكي السيارات فمن الطبيعي تكون الخدمة المقدمة هو تصليح سيارة الطبيب.	
7	إيشكاوا هو الأب الروحي لجودة الأعمال والجودة الصناعية.	
8	من أشهر جوائز التميز في العالم جائزة إيشكاوا اليابانية.	
9	مكونات دليل الجودة، نلاحظ أن السياسات تقع في أسفل الهرم، بينما الاستثمارات تقع في أعلى الهرم.	
10	اعتقد فريدريك تيلور أن وظيفة الإدارة الرئيسية هي تحقيق إنتاجية عالية بأكثر كلفة ممكنة.	

ب- يقوم محمد وهو عامل خراطة بقطع 10 أسطوانات، طول كل منها 30 سم، بفترة سماح قدرها  $2 \pm$  مم، حيث كانت طول الأسطوانات بالسنتيمترات:

29.07	30.12	30.17	29.09	29.04	30	29.95	29.8	30.28	30.15
-------	-------	-------	-------	-------	----	-------	------	-------	-------

المطلوب:

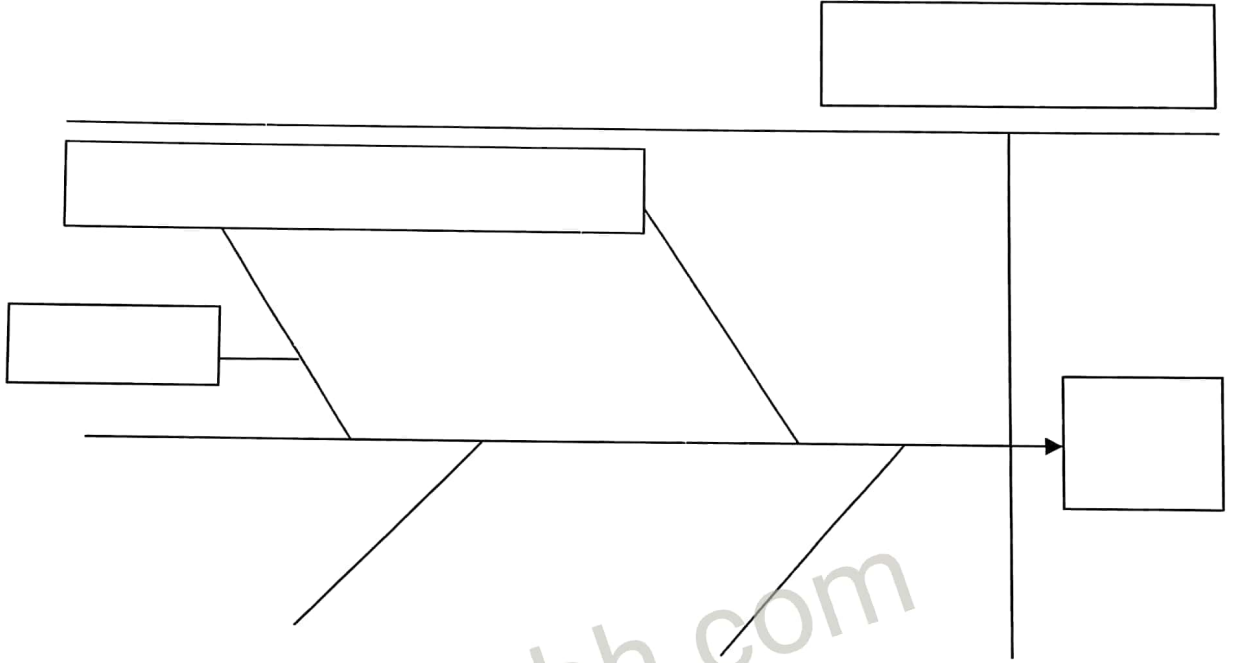
1	الحد الأعلى للضبط.
2	الحد الأدنى للضبط.
3	عدد الأسطوانات المطابقة للمواصفات.
4	عدد الأسطوانات غير المطابقة للمواصفات.

( 8 درجات )

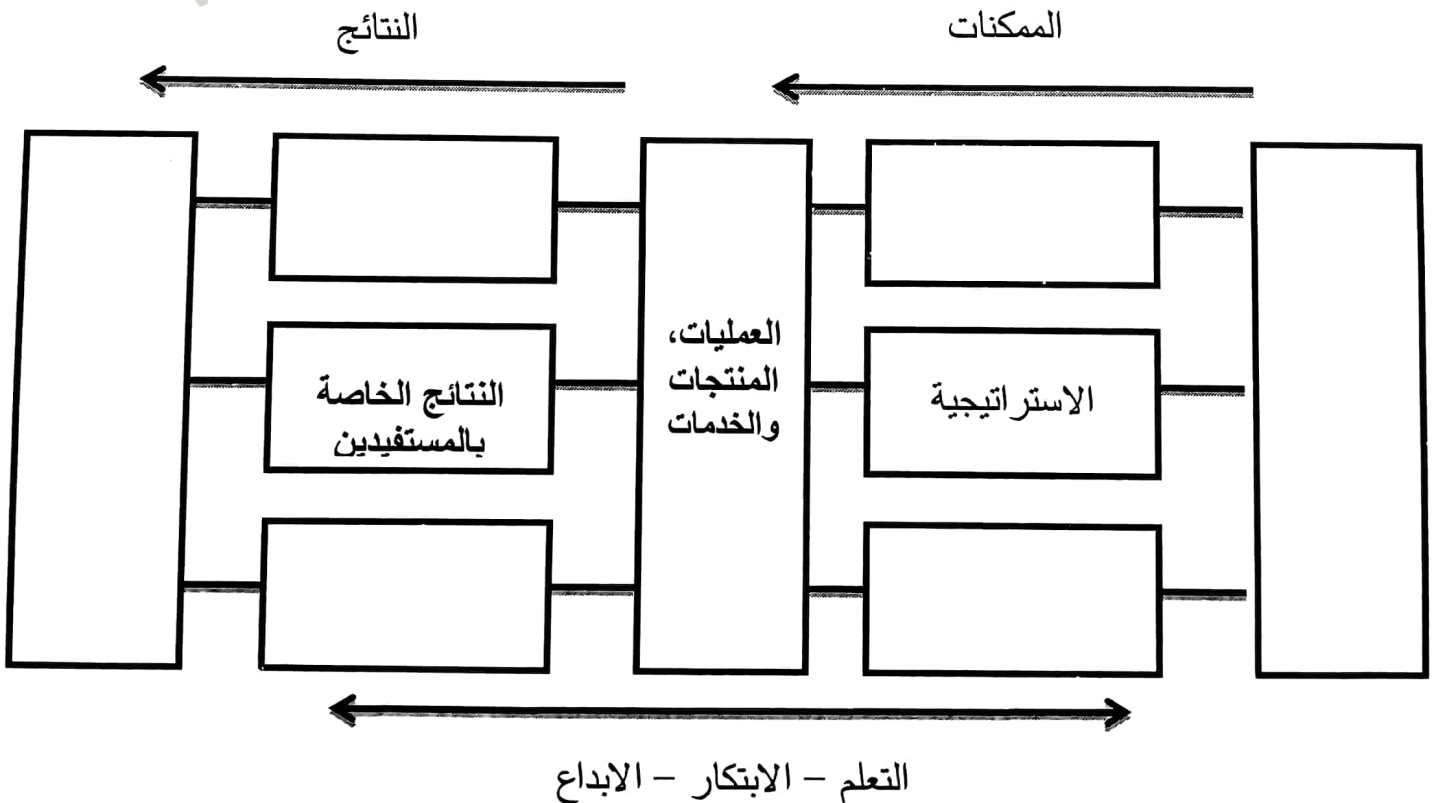
السؤال الرابع:

اكمل المخططات الآتية:

1- مخطط السبب والنتيجة.



2- النموذج الأوروبي للتميز.



(10 درجات)

السؤال الخامس:

أ- أجب عن الآتي:

1- المجالات الستة لجائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة للشركات الفائزة في الولايات المتحدة الأمريكية.

----- ◆

----- ◆

----- ◆

----- ◆

----- ◆

----- ◆

----- ◆

2- خطوات استعمال مخطط السبب والنتيجة.

----- ◆

----- ◆

----- ◆

----- ◆

----- ◆

3- أهداف مركز البحرين للتميز. (يكتفي بذكر أربعة أهداف)

----- ◆

----- ◆

----- ◆

----- ◆

ب- رتب مراحل تطور مفهوم الجودة حسب التسلسل الزمني، وذلك بوضع الأرقام من (1 - 5).

المرحلة	التسلسل الزمني
ضمان الجودة	
الفحص	
نماذج التميز	
إدارة الجودة الشاملة	
مراقبة الجودة	

تخرج أحمد من جامعة البحرين تخصص برمجة الحاسوب، وعمل لمدة خمس سنوات في الشركة الوطنية للبرمجيات وبيع الحواسيب، وبعد اكتساب الخبرة، قرر أحمد فتح مشروع باسمه، متخصص في برمجة وبيع الحاسوب.

1- ما هي أهم الجوانب التي تراعى في المنتج.

----- ◆  
 ----- ◆  
 ----- ◆  
 ----- ◆

2- يرغب أحمد بتوفير حاسوب محمول في مؤسسته، ما هي مواصفات مكونات الحاسوب الذي يرغب الزبون في توفرها. (يكتفي بذكر خمس مواصفات فقط).

----- ◆  
 ----- ◆  
 ----- ◆  
 ----- ◆  
 ----- ◆

3- ما هي الثقافة التي يرغب أحمد أن يغرسها ويثبتها في مؤسسته، والتي تسمى بثقافة المؤسسة.

-----  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----

www.commbh.com