

مملكة البحرين

وزارة التربية والتعليم

إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات المركزية

نموذج الإجابة

إجابة امتحان الدور الثاني للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2017/2018م

المسار: توحيد المسارات

اسم المقرر: أساسيات الجودة ونماذج التميز

الزمن: ساعة ونصف

رمز المقرر: جود 210

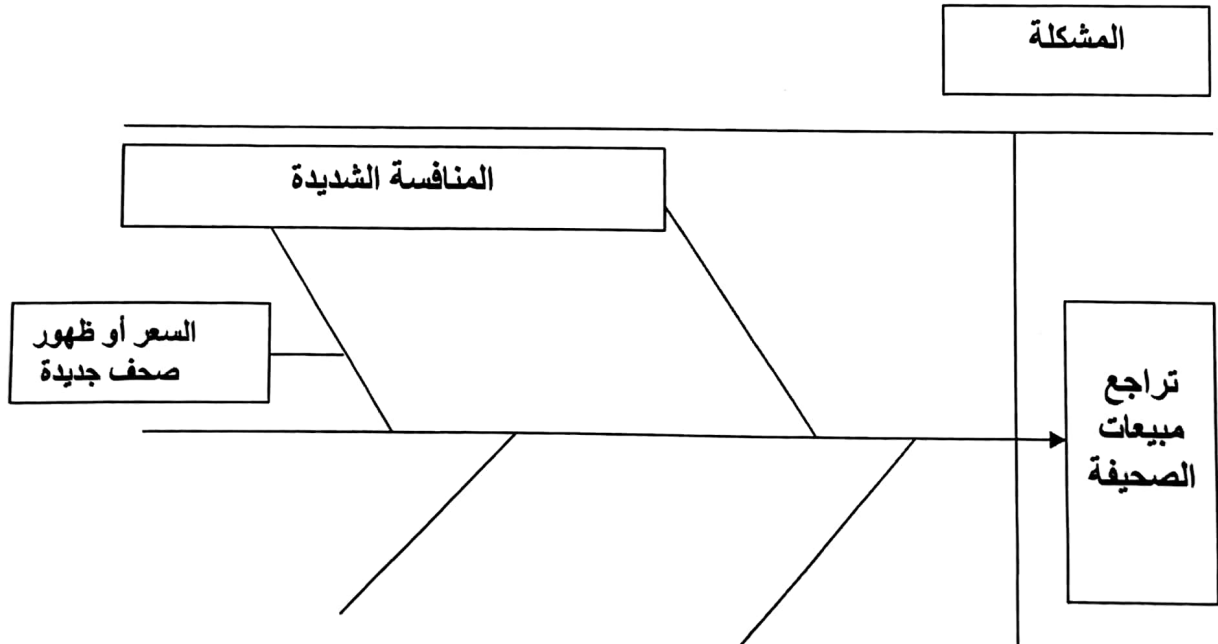
(7 درجات)

السؤال الأول: سرايم الإصبات لأصرت مطبقة (صحة)

أ- أكمل الآتي: (3 درجات)

كارو إيشيكاوا أستاذ جامعي ياباني، وأحد أبرز خبراء إدارة الجودة، اشتهر بمخطط السبب والنتيجة، والتي تسمى أيضًا بمخطط إيشيكاوا، أو مخطط السمكة.

ب- اقرأ الحالة الآتية بدقة، ثم املأ الفراغات الموجودة في المخطط من خلال الاستعانة بالحالة: (4 درجات)
اجتمع المدير العام لصحيفة التضامن بالعملين في الصحيفة وأخبرهم بتراجع مبيعات الصحيفة، وقد ذكر البعض أن المنافسة الشديدة لها دور كبير في تراجع المبيعات، خصوصًا ما يتعلق بسعر الصحيفة المنافسة حيث أن سعرها أقل، فمن الطبيعي يكون الإقبال عليها أكثر.



أ- يقوم عامل خراطة بقطع 12 أسطوانة، طول كل منها 50 سم، بفترة سماح قدرها $2 \pm$ مم، حيث كانت طول الأسطوانات بالسنتمترات:

50.1	50.25	49.8	50.13	49.02	50.19	49	50	49.09	50.05	49.9	49.7
------	-------	------	-------	-------	-------	----	----	-------	-------	------	------

المطلوب: (4 درجات)

السؤال الثاني

- الحد الأعلى للضبط: $50 \text{ سم} + 2 \text{ مم} = 50.2 \text{ سم}$.
- الحد الأدنى للضبط: $50 \text{ سم} - 2 \text{ مم} = 49.8 \text{ سم}$.
- عدد الأسطوانات المطابقة للمواصفات: 7 أسطوانات.
- عدد الأسطوانات غير المطابقة للمواصفات: 5 أسطوانات.

ب- في علم الجودة الحديث، لها العديد من التعريفات حددها أبرز خبراء الجودة وأشهر منظماتها، ادرج اسم كل خبير أو منظمة أمام التعريف الخاص بهما. (7 درجات)

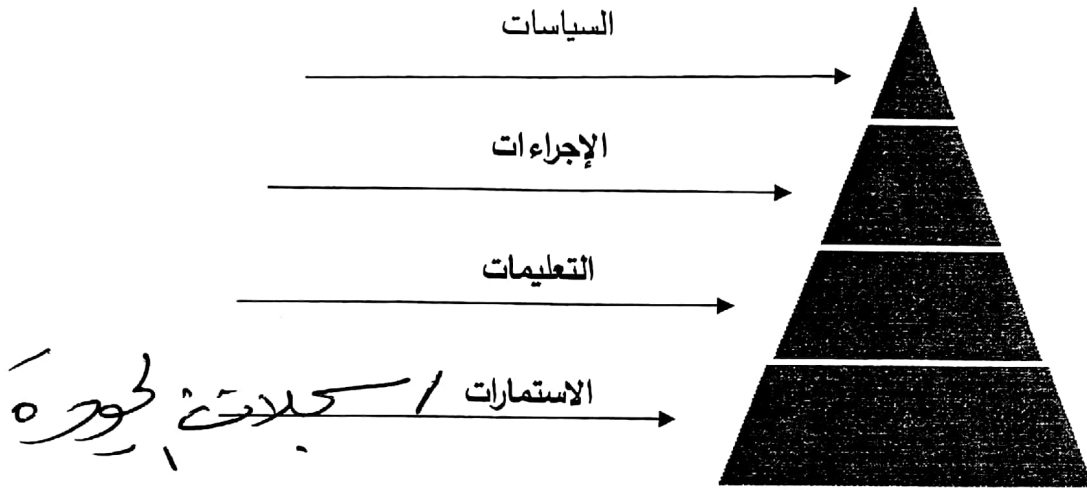
(المواصفات القياسية العالمية) (رانك اكزيركس - المملكة المتحدة) (كروسيبي) (بيتز ديريون المحدودة) (جوران) (ديمنج) (الجمعية الأمريكية للجودة).

الرقم	تعريف الجودة	اسم الخبير أو المنظمة
1	ملاءمة المنتج للاستعمال أو الغرض.	جوران
2	تزويد زبائنها الداخليين والخارجيين، بالمنتجات والخدمات التي تلبى وبشكل تام متطلباتهم المنفق عليها.	رانك اكزيركس - المملكة المتحدة
3	الخصائص أو الهيئة العامة للمنتج أو الخدمة، التي تظهر قدرتها على إشباع حاجات المستهلك أو المستفيد الصريحة أو الضمنية.	الجمعية الأمريكية للجودة
4	كلما كان يحقق رضا الزبون الكامل.	بيتز ديريون المحدودة
5	القدرة على إرضاء حاجات المستهلك.	ديمنج
6	الدرجة التي تحقق بها مجموعة من الخواص المتأصلة المتطلبات.	المواصفات القياسية العالمية
7	مطابقة المنتج للمتطلبات أو المواصفات.	كروسيبي

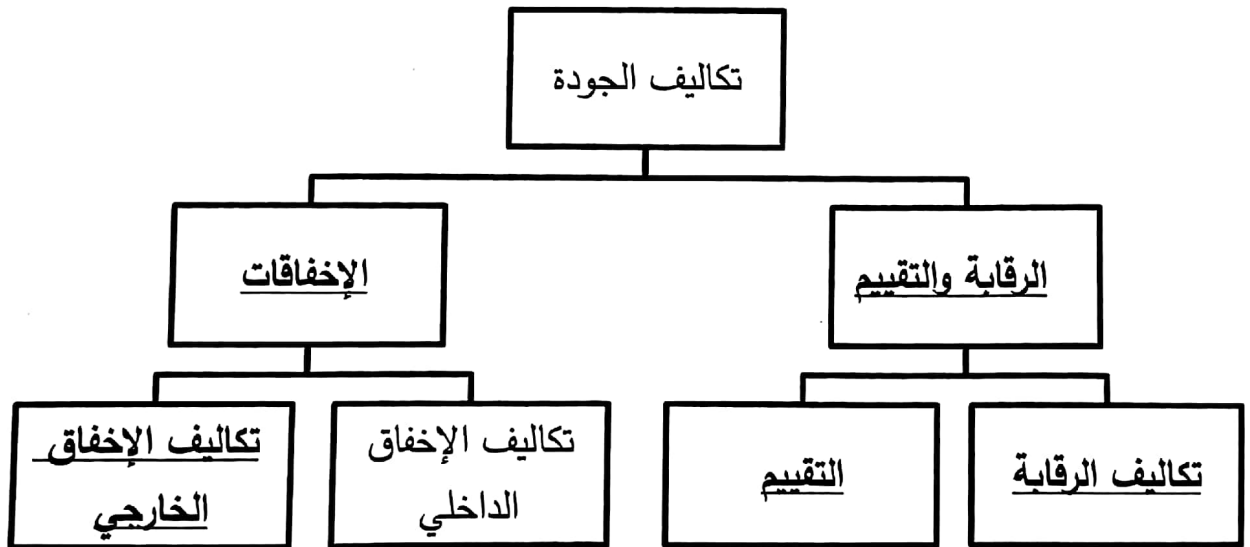
أكمل المخططات الآتية:

* الرسم غير مطلوب

أ- مخطط مكونات دليل الجودة. (3 درجات)



ب- مخطط تكاليف الجودة كما بينها فيغينبام. (5 درجات)



السؤال الرابع:

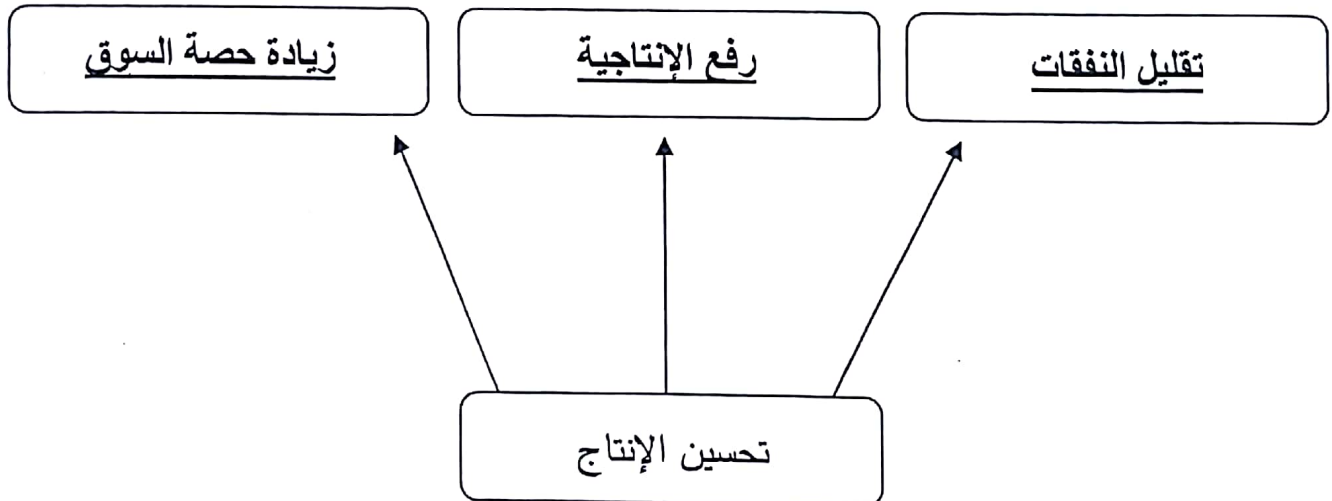
اكتب المصطلح أو التعريف المناسب إلى الآتي:

الرقم	المصطلح	التعريف
1	<u>إدارة الجودة الشاملة</u>	نظام إداري متكامل يضمن سير العمليات وفق المخطط الموضوع لتجنب حدوث المشكلات وتحقيق رضا الزبون.
2	<u>التغيير الثقافي</u>	هو تحول رئيسي في الاتجاهات والعادات والمعتقدات القيم والمبادئ الأساسية للعاملين في المؤسسة مما يؤدي إلى إحداث تغيير في أداء المؤسسة.
3	<u>الإخط</u>	عبارة عن رسم يوضح كيف تعمل الأشياء، كما يبين العلاقة بين المتغيرات والأجزاء المكونة للمخطط.
4	<u>حلقات الجودة</u>	مجموعة من العاملين تجتمع بشكل دوري لمناقشة مشكلات خاصة بعملهم ووضع حلول لها.
5	<u>أدلة العمل سجلات الجودة</u>	مجموعة من الوثائق الداعمة لتطبيق الجودة، وهي تقدم دليلاً موضوعياً للطريقة التي أنجزت بها الإجراءات والمهام.
6	<u>التدقيق</u>	<u>عملية تقييم منظم ومستقل لتحديد مدى مطابقة النشاطات والعمليات والسجلات المتعلقة بالجودة لمتطلبات معايير معينة.</u>
7	<u>المنتج</u>	<u>كل ما ينشأ عن جهد بشري أو بواسطة الطبيعة.</u>
8	<u>العصف الذهني</u>	<u>طريقة لتوليد عدد كبير من الأفكار في وقت قصير.</u>
9	<u>الأسلوب</u>	<u>مجموعة من الخطوات المنظمة، أو القواعد المتسلسلة التي ينبغي اتباعها من أجل إجراء عمل ما بصورة محكمة.</u>
10	<u>التقييم الذاتي</u>	<u>عملية شاملة ومنظمة تنفذ بصورة مستمرة لمراجعة نشاطات المؤسسة ونتائجها وتقييمها في ضوء معايير النموذج.</u>

أ- أكمل الجدول الآتي الذي يبين العلاقة بين مقدم الخدمة أو المنتج أو المستفيد. ($8 \times 0.5 = 4$ درجات)

مقدم الخدمة	الزبون (المستفيد)	المنتج / الخدمة
مدرسة ثانوية	<u>الطالبة</u>	تعليم
<u>مستشفى / عيادة</u>	مرضى	رعاية صحية
شركة تأمين	مستشفى	<u>دفع مبلغ لقاء خدمة صحية</u>
طبيب	<u>ميكانيكي سيارات</u>	تلقي العلاج
مصرف	صاحب حساب مصرفي	<u>عمليات مصرفية آمنة</u>
مصنع سيارات	<u>وكالة بيع السيارات</u>	سيارات
<u>شركة طيران / مكتب سفر</u>	مسافر	تذكرة سفر
ميكانيكي سيارات	طبيب	<u>تصلح السيارة</u>

ب- اذكر مزايا تحسين الإنتاج كما بينها العالم ديمينج. (3 درجات)



(7 درجات)

السؤال السادس:

أ- ما هو مفهوم خارطة التدفق؟ (درجتين) ~~خط~~
 يطلق عليها أيضًا خارطة انسياب العملية، أو مخطط انسياب العملية، وهي عبارة عن وصف تفصيلي لإجراءات متتالية لأداء عملية ما. ويمكن أن تستعمل خارطة التدفق في وصف العمليات بمختلف أنواعها.

ب- تبين خارطة الانسياب الآتية الخطوات التي ينبغي القيام بها عند استلام الطلب من الزبون وحتى شحن البضاعة بالباخرة. (5 = 1 × 5 درجات)

