

لاحظ أن إجابة الامتحان في ٣ صفحات

جود ٢١٠ المسار: (توحيد المسارات)

مملكة البحرين
وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات

الإجابة النموذجية

امتحان منتصف الفصل الدراسي الأول للتعليم الثانوي للعام الدراسي ٢٠١٧/٢٠١٨ م

المسار: توحيد المسارات

اسم المقرر : أساسيات الجودة ونماذج التميز

الزمن : ساعة واحدة

رمز المقرر : جود ٢١٠

اسم الطالب
الرقم الأكاديمي
الشعبة
التوقيع

رقم السؤال	الدرجة النهائية	درجة الطالب	الدرجة بالأحرف	توقيع المصحح
الأول				
الثاني				
الثالث				
الرابع				
المجموع				

توقيع مراجع الجمع
الملاحظات إن وجدت

توقيع المعلم الأول
الملاحظات إن وجدت

توقيع مدقق الدرجات
الملاحظات إن وجدت

(١٠ درجات)

اكتب المصطلح أو التعريف المناسب إلى الآتي: (٥ × ٢ = ١٠)

الرقم	المصطلح	التعريف
١	<u>المخطط</u>	عبارة عن رسم يوضح كيف تعمل الأشياء، كما يبين العلاقة بين المتغيرات والأجزاء المكونة له.
٢	<u>المعايير</u>	هي أداة للمقارنة المرجعية أو نقاط للفحص للتأكد من مدى تحقيق الأهداف أو المقاييس في منتج ما أو خدمة ما.
٣	<u>الأسلوب</u>	هو عبارة عن مجموعة من الخطوات المنظمة أو القواعد المتسلسلة التي ينبغي اتباعها من أجل إجراء عمل ما بصورة محكمة.
٤	<u>العمليات</u>	تعرف بأنها مجموعة من الأنشطة تضيف قيمة للمدخلات لتقديم منتج مفيد للعملاء.
٥	<u>الفحص</u>	هو عملية مراقبة لمنتج أو خدمة أو عملية للتأكد من مدى مطابقة المنتج أو الخدمة أو العملية لمعايير محددة سلفاً.

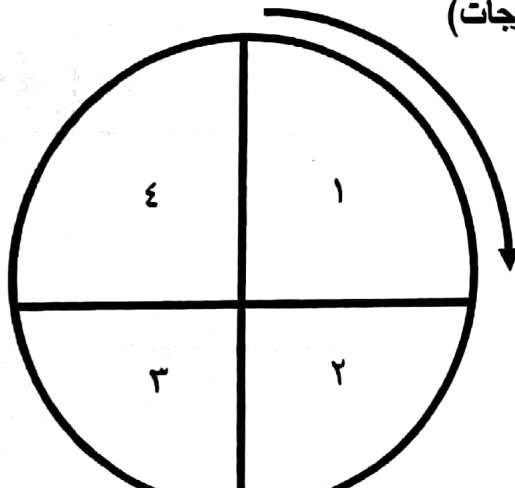
(٨ درجات)

السؤال الثاني:

أ- اكتب الرمز (باللغة الإنجليزية) الخاص بالجهات المعتمدة للمقاييس الوطنية والدولية. (٤ درجات)

الرقم	الجهات المعتمدة للمقاييس الوطنية والدولية	الرمز
١	المعهد البريطاني للمقاييس	BSI
٢	المعهد الأمريكي للمقاييس الوطنية	ANSI
٣	معهد المهندسين الكهربائيين والإلكترونيين	IEEE
٤	المنظمة الدولية للمقاييس	ISO

ب- تتكون دورة ديمنج من أربع مراحل، أذكرها؟ (٤ درجات)

خطط.نفذ.أفحص.صحح.

(١٠ درجات)

اذكر نقطتين فقط إلى الآتي: (٥ × ٢ = ١٠ درجات)

اذكر نقطتين فقط إلى الآتي:

١- أشهر جوائز التميز في العالم.

♦ جائزة ديمنج اليابانية.♦ جائزة مالكوم بالدريج الأمريكية.♦ جائزة الجودة الأوروبية.

٢- العوامل الرئيسية لتحقيق الجودة التي تم الاعتماد عليها خلال الثورة الصناعية.

♦ مهارة العمل.♦ التدقيق.♦ الفحص.

٣- أهم الجوانب التي تراعى في المنتج.

♦ يلبي رغبة الزبون - حدير بالثقة - آمن للاستعمال - غير مضر بالبيئة.♦ متين وثابت - جميل الشكل - يسلم في الوقت المحدد - توافر خدمة ما بعد البيع.

٤- أدوات الجودة السبع الأساسية.

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

٥- أهم الخصائص التي يرغب المسافر في توافرها في خدمة الطيران.

♦ توافر 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 المسافرين في حالة تعرضهلضرر معين سببه شركة الطيران.

انتهت الإجابة