

امتحان نهاية الفصل الدراسي الأول للتعليم الثانوي للعام الدراسي ٢٠١٥/٢٠١٦ م

المسار: توحيد المسارات

اسم المقرر : أساسيات الجودة ونماذج التميز

الزمن : ساعة ونصف

رمز المقرر : جود ٢١٠

(٥ درجات)

السؤال الأول:

ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة:

١- الرمز من الرموز المستعملة في رسم خارطة الانسياب ويعني: (٥ × ١ = ٥ درجات)

أ	يعبر عن حاجة إلى تأخير الخطوة أو الانتظار.	ج	للتعبير عن بداية خارطة التدفق ونهايتها.
ب	يستعمل في كتابة خطوات إجراء العملية.	د	للتعبير عن المدخلات أو المخرجات.

٢- مخطط (إيشيكاوا) والمعروف أيضًا بمخطط السبب والنتيجة، ففي المخطط يبدو ~~السبب~~ ^{الرأس} السمكة الذي يمثل:

أ	الأسباب الرئيسية.	ج	الأسباب الهامشية.
ب	الأسباب الفرعية.	د	أسباب أخرى.

٣- المسمى الآخر لخارطة التدفق هو:

أ	خارطة إدارة الوقت.	ج	خريطة باريتو.
ب	خارطة الجودة.	د	خارطة انسياب العملية.

٤- القدرة على إرضاء حاجات المستهلك هو مفهوم الجودة لدى:

أ	كروسبي.	ج	ديمنج.
ب	جوران.	د	إيشيكاوا.

٥- يرمز إلى المنظمة الدولية للمقاييس بالرمز:

أ	ISO	ج	IEEE
ب	BSI	د	ANSI

(١٠ درجات)

السؤال الثاني:

اكتب المصطلح أو التعريف المناسب إلى الآتي: (١٠ = ١ × ١٠ درجات)

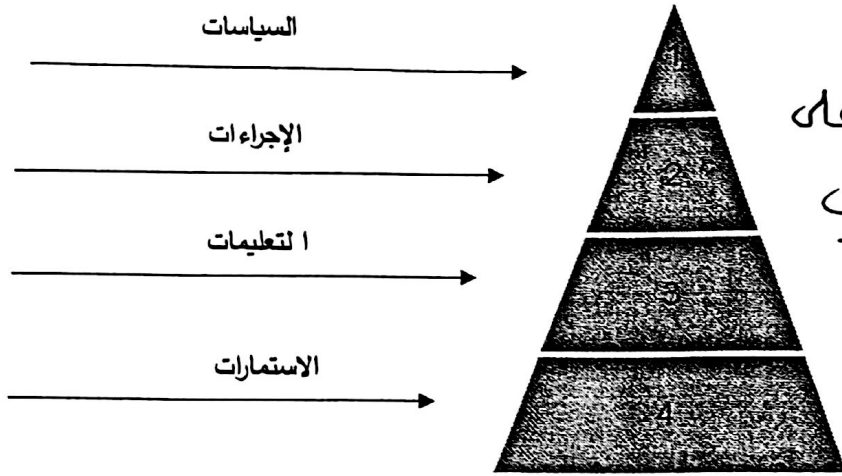
الرقم	المصطلح	التعريف
١	التحسين المستمر	عملية إدارية مستمرة تهدف إلى تحسين العمليات وبالتالي الارتقاء بمواصفات المنتجات أو الخدمات إلى مستويات عالية من الجودة تحقق رضا المستفيدين.
٢	<u>المخطط</u>	عبارة عن رسم يوضح كيف تعمل الأشياء، كما يبين العلاقة بين المتغيرات والأجزاء المكونة للمخطط.
٣	قائمة الفحص	هي عبارة عن قائمة يتم إعدادها بصورة مسبقة لجمع البيانات وتستهمل عندما تكون المشكلة قابلة للملاحظة.
٤	<u>سجلات الجودة</u> <u>أو السجلات</u>	مجموعة من الوثائق الداعمة لتطبيق الجودة، وهي تقدم دليلاً موضوعياً للطريقة التي أنجزت بها الإجراءات والمهام.
٥	إدارة الجودة الشاملة	نظام إداري متكامل يضمن سير العمليات وفق المخطط الموضوع لتجنب حدوث المشكلات وتحقيق رضا الزبون.
٦	<u>المقاييس</u>	وثائق تم بناؤها واعتمادها بالإجماع من قبل جهة معترف بها، توفر القواعد والإرشادات والخصائص التي ينبغي أن تتحقق في الأنشطة الشائعة والمتكررة، أو نتائجها، لتحقيق أقصى درجات النظام في سياق معين، وتستهمل في مجالات عديدة.
٧	الرؤية	التوجه المستقبلي الذي تتبناه المنظمة، أو الصورة المستقبلية التي ترسمها المنظمة لنفسها.
٨	<u>المنتج</u>	كل ما ينشأ عن جهد بشري أو بواسطة الطبيعة.
٩	التقييم الذاتي	عملية شاملة ومنظمة تنفذ بصورة مستمرة لمراجعة نشاطات المؤسسة ونتائجها وتقييمها في ضوء معايير النموذج.
١٠	<u>خرائط التحكم</u> <u>أو الخرائط</u>	هي أداء تقنية للضبط الإحصائي لجودة العمليات والمنتجات والخدمات، تتمثل في رسم بياني يساعد متخذ القرار على مراقبة سير العملية الإنتاجية أو الخدمية، لمعرفة ما إذا كانت مستقرة أم غير مستقرة.

السؤال الثالث:

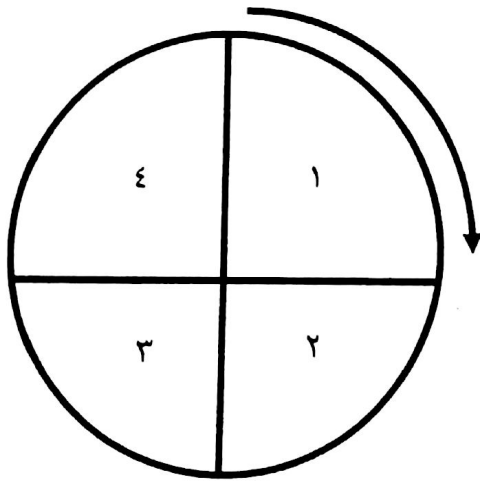
أكمل الآتي:

(٩ درجات)

أ- مخطط مكونات دليل الجودة: ($٤ \times ٠,٥ = ٢$ درجة)



لا كما سبب الطالب على
الترتيب في أوب



ب- دورة ديمينج: (درجتين)

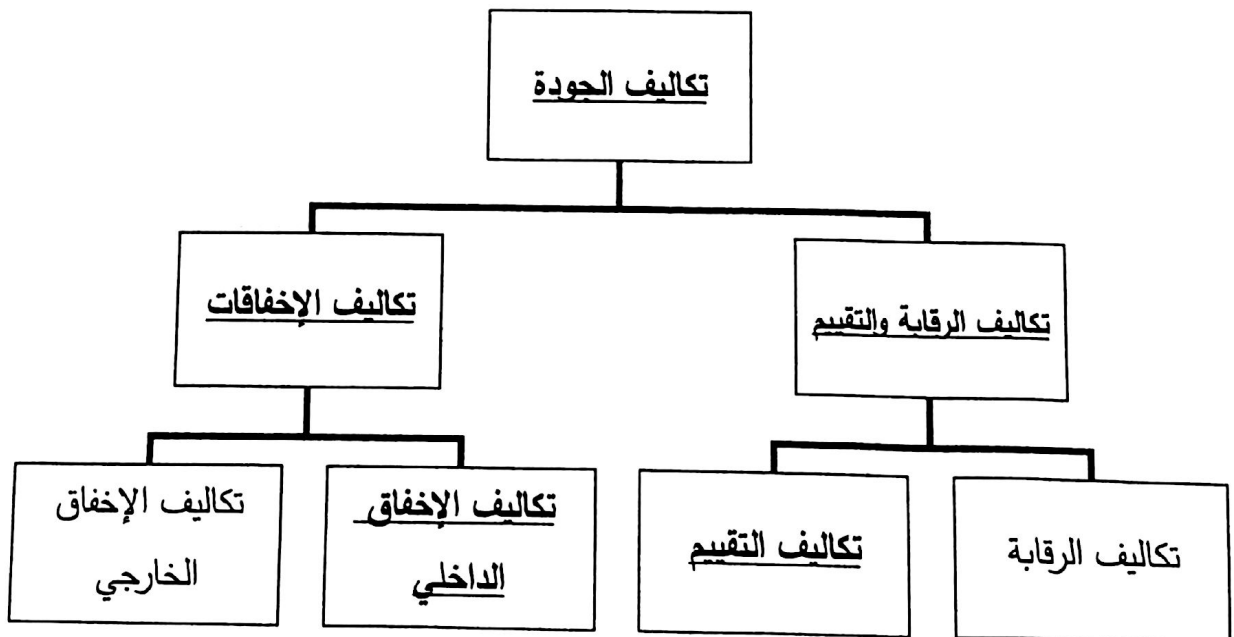
١- خطط.

٢- نفذ.

٣- أفحص.

٤- صحح.

ج- مخطط تكاليف الجودة الآتي كما بينها فيغينام: ($٥ \times ١ = ٥$ درجات)



أجب عن الآتي:

أ- تركز خارطة باريتو على قاعدة (٢٠ - ٨٠) عند استعماله لحل المشكلات.

ما المقصود بقاعدة ((٢٠ - ٨٠)؟

المقصود بها أن ٨٠% من المشاكل ناتجة عن ٢٠% من الأسباب.

ب- إذا كان ثمن توسعة النوافذ ستكلف سلمان ١٠٠٠ دينار، بعد أن سكن المنزل.

١- أحسب تكلفتها لو تمت في مرحلة البناء أو مرحلة التصميم مستعينًا بالقاعدة (١ - ١٠ - ١٠٠).

المرحلة	القاعدة	التكاليف (بالدينار)
بعد سكن المنزل	١٠٠	١٠٠٠
خلال البناء	١٠	١٠٠
خلال التصميم	١	١٠

٢- ماذا تستفيد من هذه القاعدة في حياتك العملية، وخاصة عند رغبتك في بناء منزل أحلامك.

أستفيد من هذه القاعدة بأن الوقاية خير من العلاج، والتوفير في التكاليف، خصوصًا إذا تم علاج

المشكلة أثناء عملية التصميم.

ج- يقوم عامل خراطة بقطع ١٠ أسطوانات طول كل منها ٤٠ سم، بفترة سماح قدرها ٢ مم، حيث كانت

طول الأسطوانات بالسنتيمترات:

٣٩,٠٢	٤٠,١٥	٣٩,٨٥	٣٩,٨	٤٠,٢٦	٤٠,١٠	٣٩,٠٧	٣٩,٩	٤٠,١٨	٤٠
-------	-------	-------	------	-------	-------	-------	------	-------	----

المطلوب:

❖ الحد الأعلى للضبط: ٤٠ سم + ٢ مم = ٤٠,٢ سم.

❖ الحد الأدنى للضبط: ٤٠ سم - ٢ مم = ٣٩,٨ سم.

❖ عدد الأسطوانات المطابقة للمواصفات: ٧ أسطوانات.

❖ عدد الأسطوانات غير المطابقة للمواصفات: ٣ أسطوانات.

(٩ درجات)

أ- رتب مراحل تطور مفهوم الجودة حسب التسلسل الزمني وذلك بوضع الأرقام من (١ - ٥).
(درجتين ونصف)

المرحلة	التسلسل الزمني
نماذج التميز	٥
مراقبة الجودة	٢
ضمان الجودة	٣
الفحص	١
إدارة الجودة الشاملة	٤

ب- علل الآتي: (٦,٥ درجة)

١- إنشاء مركز البحرين للتميز.

٢- للارتقاء بأعمال المؤسسات الحكومية إلى مستويات عالية من الجودة والإبداع والتميز.

٢- رغبتك كطالب في تعلم كل ما يتعلق بالجودة.

٣- لأن الجودة مفيدة في المرحلة الدراسية والعملية وجميع جوانب الحياة.

٣- شهدت الحركة الصناعية في أمريكا تقدمًا ملحوظًا على الدول الأوروبية.

٤- بسبب تنبئها أسوأ حديدًا في الإنتاج.

٤- استعمال أدوات التقييم واتخاذ القرارات.

٥- لتحديد القرار المناسب من بين مجموعة من القرارات. أو تقييم عمل ما أو نتائج مشروع ما.

Commbh.com

أ- ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة، وعلامة (×) أمام العبارة الخاطئة.
(درجتين ونصف)

الرقم	العلامة	العبارات
١	✓	أنشأت مملكة البحرين مركز البحرين للتميز وفقاً للنموذج الأوروبي.
٢	✓	جائزة ديمنج اليابانية من ضمن أشهر جوائز التميز في العالم.
٣	×	لم تقدم منهجية الكايزون أي فائدة للمجتمع الياباني لتحسين أداء الأفراد والأسر والمجتمع والمؤسسات.
٤	×	لا تمثل الجودة أي أهمية في حياة الفرد في جميع الجوانب الاقتصادية والتعليمية والصحية والخدماتية.
٥	✓	التغيير الثقافي هو تحول رئيس في الاتجاهات والعادات والمعتقدات والمبادئ الأساسية للعاملين في المؤسسة.

ب- أجب عن الآتي: (٥، ٤ درجة)

١- أدوات الجودة السبع الأساسية:

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

٢- يتكون النموذج الأوروبي للتميز من ثلاثة أجزاء رئيسية:

- ❖ المفاهيم الأساسية للتميز.
- ❖ المعايير.
- ❖ أداة منطق رادار.

٣- خلال الثورة الصناعية تم الاعتماد على ثلاثة عوامل رئيسية لتحقيق الجودة:

- ❖ مهارة العامل.
- ❖ التدقيق.
- ❖ الفحص.

انتهت الإجابة