

السؤال الأول:

(٨ درجات)

أ- دليل الجودة هو الوثيقة الرئيسية للإدارة العليا الخاصة بنظام إدارة الجودة بالمؤسسة.

حدد مكونات دليل الجودة من خلال العبارات الآتية: (٤ × ١ = ٤ درجات)

الرقم	العبارات	مكونات دليل الجودة
١	تحدد الأطر العامة للعمل ويتم اعتمادها كدليل موجه لتحقيق هدف معين.	<u>السياسات</u>
٢	تحدد الأفراد والزمان والنماذج، والعمل المطلوب لتحقيق سياسة واحدة أو أكثر.	<u>الإجراءات</u>
٣	لا تكتب ضمن خطوات الإجراءات وإنما تعزل لوحدها وتكتب منفردة وفق إجراءات خاصة بها.	<u>التعليمات</u>
٤	تتمثل في مجموعة من الوثائق الداعمة لتطبيق الجودة وهي تقدم دليلاً موضوعياً للطريقة التي أنجزت بها الإجراءات والمهام مثل سجل اجتماع.	<u>السجلات - الاستمارات</u>

ب- اذكر أربعة من مميزات دليل الجودة: (٤ × ١ = ٤ درجات)

♦ زيادة الشفافية في المؤسسة.

♦ الثبات في تكرار الأفضل.

♦ دليل للتدريب والتعريف بالمؤسسة.

♦ تحقيق المحاسبة والمسؤولية. التكملة ص: ٥٤

أ عبد الحميد حسين محمد السعيد
المعلم الأول للمواد التجارية

السؤال الثاني:

(٥ درجات)

اقرأ العبارات الآتية بدقة، ثم صحح الأخطاء التي تم تحديدها بالخط العريض الموجودة في العبارات.

(٥ × ١ = ٥ درجات)

الرقم	العبارة	التصحيح
١	تصنف مراحل تطور الجودة إلى أربعة مراحل.	<u>خمس مراحل</u>
٢	مخطط ديمنج للجودة يتكون من أربع مراحل يبدأ بالتخطيط وينتهي بالفحص.	<u>بالتصحيح</u>
٣	يري الأب الروحي لأدوات الجودة السبع الأساسية أن استعمالها يساعد على حل ٨٠% من المشاكل التي تعاني منها المؤسسات.	<u>٩٠%</u>
٤	حلقاات الجودة عبارة عن مجموعات كبيرة من العاملين من الوحدة الإنتاجية تجتمع تطوعياً لمناقشة المشكلات الخاصة بعملهم ووضع الحلول لتطوير أدائهم.	<u>صغيرة</u>
٥	حقق ديمنج ١٤ مبدأ لتحقيق الإنتاجية والجودة وجعل ذلك من مسؤولية العاملين.	<u>الإدارة العليا</u>

(١٥ درجة)

أ- ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة: (٥ = ١ × ٥ درجات)

١- أنشأ مركز البحرين للتميز سنة:

أ	٢٠٠٥ م.	ج	٢٠٠٦ م.
ب	٢٠٠٧ م.	د	٢٠٠٨ م.

٢- من أبرز انجازات العالم الياباني ايشكاوا:

أ	مخطط السمكة.	ج	خارطة التدفق.
ب	خرائط التحكم الإحصائي.	د	خارطة باريتو.

٣- أدى تحسين الإنتاج إلى:

أ	زيادة النفقات.	ج	زيادة حصة السوق.
ب	تقليل الإنتاجية.	د	انخفاض الأرباح السنوية.

٤- عبارة عن أداة تستعمل لتنظيم البيانات ووصفها وتلخيصها في صورة رسم بياني:

أ	أدوات الجودة السبع.	ج	المخطط.
ب	الخريطة.	د	دوائر الجودة.

٥- نماذج التميز أحد مراحل تطور الجودة يمتد من:

أ	١٩٠٠ إلى ١٩٣٧	ج	١٩٣٧ إلى ١٩٦٠
ب	١٩٨٠ إلى الآن.	د	١٩٨٧ إلى الآن.

ب- اكتب المصطلح المناسب إلى الآتي: (٥ = ٢ × ٥ درجات)

الرقم	المصطلح	التعريف
١	إدارة الجودة الشاملة	نظام إداري يتجنب حدوث المشكلات وتحقيق رضا الزبون وإساعده.
٢	المعايير	أداة للمقارنة المرجعية أو نقاط الفحص للتأكد من مدى تحقيق الأهداف.
٣	الفحص	الاهتمام باكتشاف العيوب في المنتج أو الخدمة وفق معايير محددة سلفاً.
٤	نماذج التميز	هي تحديد معايير واضحة للجودة الشاملة وتحقيق التميز في الأداء.
٥	مراقبة الجودة	هو الاهتمام بمنع وتقليل العيوب باستخدام الطرق الإحصائية.

أ- أذكر نقطتين فقط إلى الآتي: (٨ × ١ = ٨ درجات)

نظام آيزو ٢٠٠٠.	١	بروز العديد من الأنظمة الجديدة للجودة أهمها
نموذج المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة.	٢	
إرساء مرجعية وطنية علمية للجودة.	١	أهداف مركز البحرين للتميز
دعم الاستثمار في العنصر البشري. التكملة ص: ٣٨	٢	
الدقة في القياسات.	١	أهم الجوانب التي تراعى في مواصفات العمليات
تسلسل العمليات والتوثيق. التكملة ص: ٥٢	٢	
كارو إيشيكاوا.	١	من ابرز علماء الجودة الذين ساهموا في انجازات مذهلة في جودة الإنتاج في اليابان
ديميج- جوران.	٢	

ب- أكمل الجدول الآتي: (٤ × ١ = ٤ درجات)

جهات معتمدة لمقاييس وطنية ودولية	
BSI	المعهد البريطاني للمقاييس
ANSI	المعهد الأمريكي للمقاييس الوطنية
IEEE	معهد المهندسين الكهربائيين والإلكترونيين
ISO	المنظمة الدولية للمقاييس

أ عبد الحميد حسين محمد السعيد
المعلم الأول للمواد التجارية

انتهت الإجابة