

نموذج الإجابة

مملكة البحرين
وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات المركزية

امتحان نهاية الفصل الدراسي الأول للتعليم الثانوي للعام 2023/2022م

المسار: توحيد المسارات
الزمن: ساعة ونصف

اسم المقرر: أساسيات الجودة ونماذج التميز
رمز المقرر: جود 210

ملاحظة: الالتزام بالإجابة النموذجية مع مراعاة الإجابات الصحيحة الأخرى.

(12 درجة)

السؤال الأول:

أ) صحح الكلمات التي تحتها خط في العبارات الآتية: (5 درجات)

| الرقم | العبارات | التصحيح |
|-------|--|---------------|
| 1 | تتمثل <u>الاستراتيجية</u> في مجموعة القيم والمعتقدات والاتجاهات السائدة في المؤسسة، والتي لها تأثير كبير في أفكار العاملين وسلوكهم وعملهم. | ثقافة المؤسسة |
| 2 | لضمان جودة <u>الخدمة</u> من مواصفاتها الدقة في القياسات. | العمليات |
| 3 | يرمز إلى نظام المؤسسة العالمية للمعايير الأيزو إلى <u>OSI</u> . | ISO |
| 4 | <u>الفاحص</u> هو شخص ماهر يعتمد على خبرته المهنية وجهده الشخصي في تصنيع المنتجات. | الحرفي |
| 5 | <u>نظم</u> الجودة تتمثل في مجموعة من الوثائق الداعمة لتطبيق الجودة. | سجلات |

ب) اقرأ النص جيداً، ثم أجب عن الأسئلة التي تليه: (7 درجات)

في عام 1999م وفي أحد مصانع TOYOTA، والتي تعد رائدة في استعمال الكايزن KAIZEN، اقترح العاملون، والبالغ عددهم 7000 عامل، ما عدده 75000 مقترح للتطوير. وتم تنفيذ 99% منها.

1- ما معنى كلمة كايزن KAIZEN باللغة العربية؟

التحسين المستمر. /

2- علل: يستعمل المجتمع الياباني منهجية الكايزن KAIZEN.

لتحسين أداء الأفراد والأسر والمجتمع والمؤسسات. //

3- اذكر خطوات (مراحل) دورة (ديمنج) للتحسين المستمر.

(1) مرحلة التخطيط. /

(2) مرحلة التنفيذ. /

(3) مرحلة الفحص. /

(4) مرحلة التصحيح. /

الإسلام همس أسان

(12 درجة)

السؤال الثاني:

اختر الإجابة الصحيحة فقط فيما يلي: (8 x 1.5 = 12 درجة)

1- اشترى خالد أحمد تذكرة سفر إلى تركيا من شركة طيران الخليج، فإن مقدم الخدمة للمسافر خالد هو:

- أ. شركة طيران الخليج
 ب. تذكرة السفر
 ج. خالد أحمد
 د. سفريات الأمل

2- من مكونات النموذج الأوروبي للتميز:

- أ. أداة منطوق رادار
 ب. المعايير
 ج. المفاهيم الأساسية للتميز
 د. كل ما ذكر صحيح

3- من مميزات دليل الجودة:

- أ. زيادة المحسوبية في الشركة.
 ب. عدم التواصل.
 ج. الثبات في تكرار الأفضل.
 د. عدم تحمل المسؤولية.

4- مطابقة المنتج للمتطلبات أو المواصفات هو مفهوم الجودة لدى:

- أ. ديمينج
 ب. كروسبي
 ج. جوران
 د. إيشيكاوا

5- يعد معهد المهندسين الكهربائيين والإلكترونيين (IEEE) مثال على:

- أ. المعايير
 ب. العملية
 ج. الخدمة
 د. المواصفات والمقاييس

الإسلام
 محمد حسن
 إسماعيل

6- طريقة لتوليد عدد كبير من الأفكار في وقت قصير:

- أ. العصف الذهني
 ب. المقارنة المرجعية
 ج. التقييم الذاتي
 د. اتخاذ القرار

7- إذا كانت تكلفة الوقاية للمنتج دينار واحد حسب قاعدة (1-10-100) فإن تكلفة المعالجة هي:

- أ. 1000 دينار
 ب. 100 دينار
 ج. 10 دينار
 د. دينار واحد

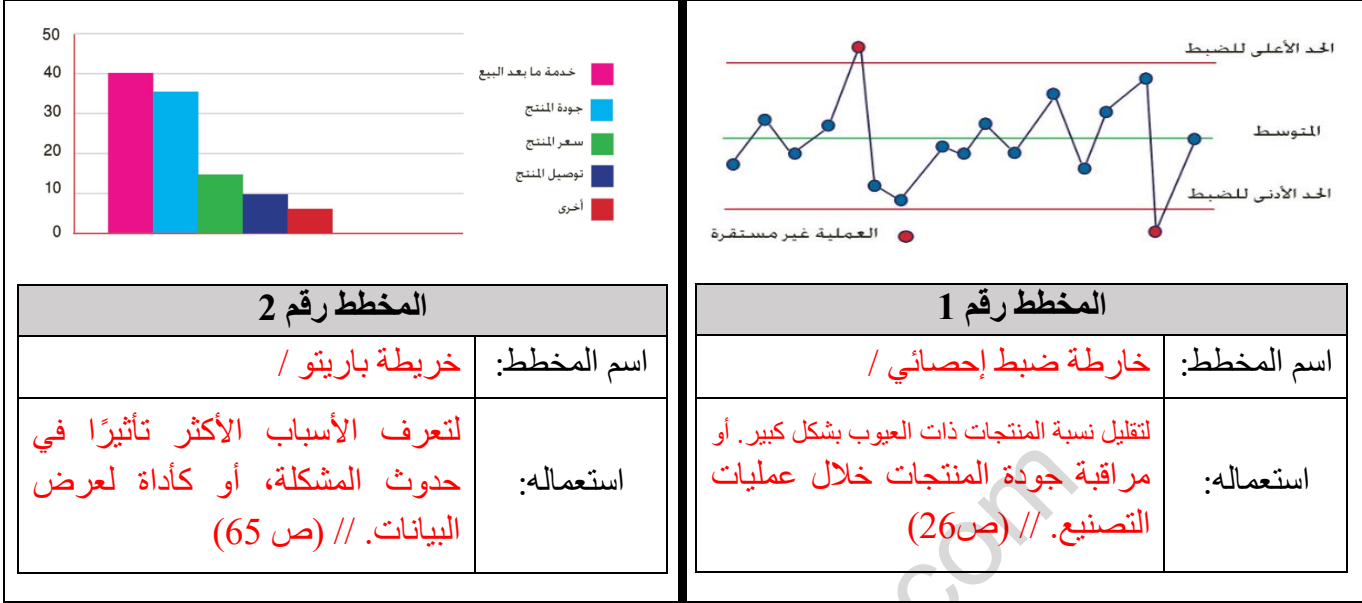
8- ترتكز إدارة الجودة الشاملة على مجموعة من المبادئ أهمها:

- أ. التدقيق.
 ب. ضبط جودة الإنتاج.
 ج. اتخاذ القرارات المستندة على الحقائق.
 د. الرقابة الإحصائية.

(18 درجة)

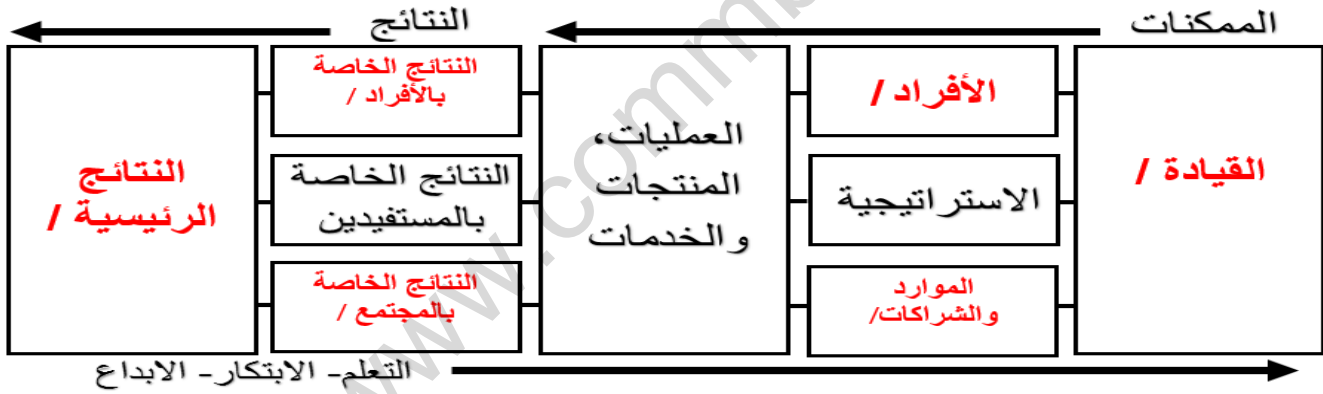
السؤال الثالث:

أ) ادرس المخططات التالية جيداً، ثم اكتب اسم كل مخطط واستعماله في المكان المخصص له فيما يلي:
(6 درجات)

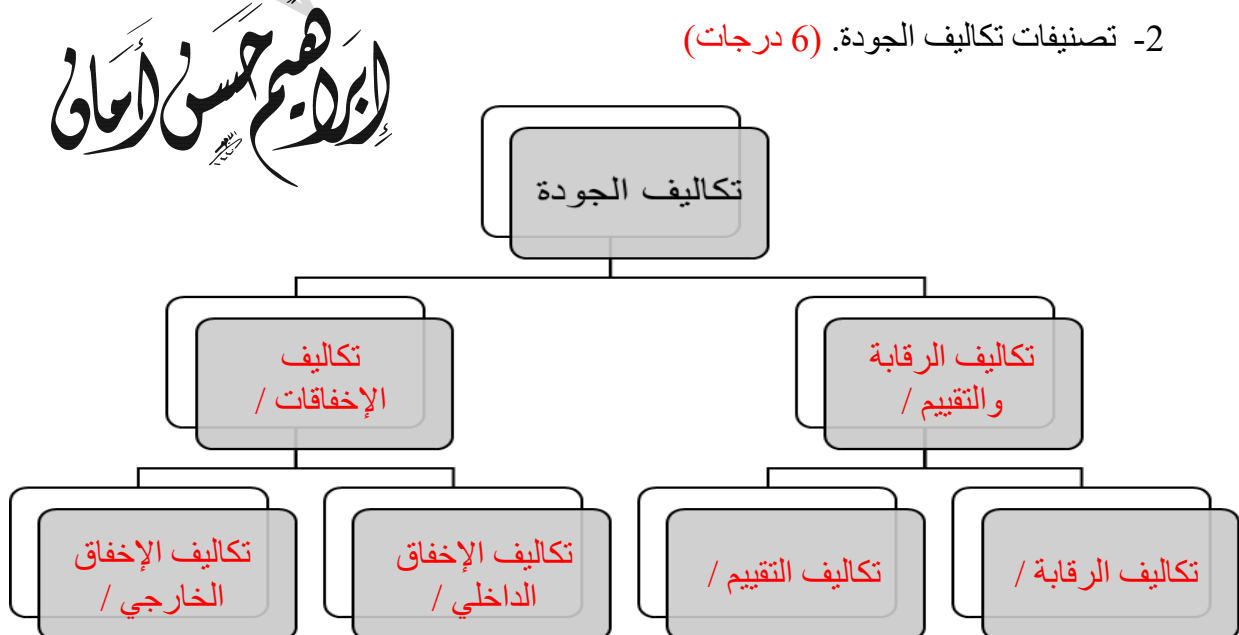


ب) أكمل المخططات الآتية:

1- معايير النموذج الأوروبي للتميز. (6 درجات)



2- تصنيفات تكاليف الجودة. (6 درجات)



(11 درجة)

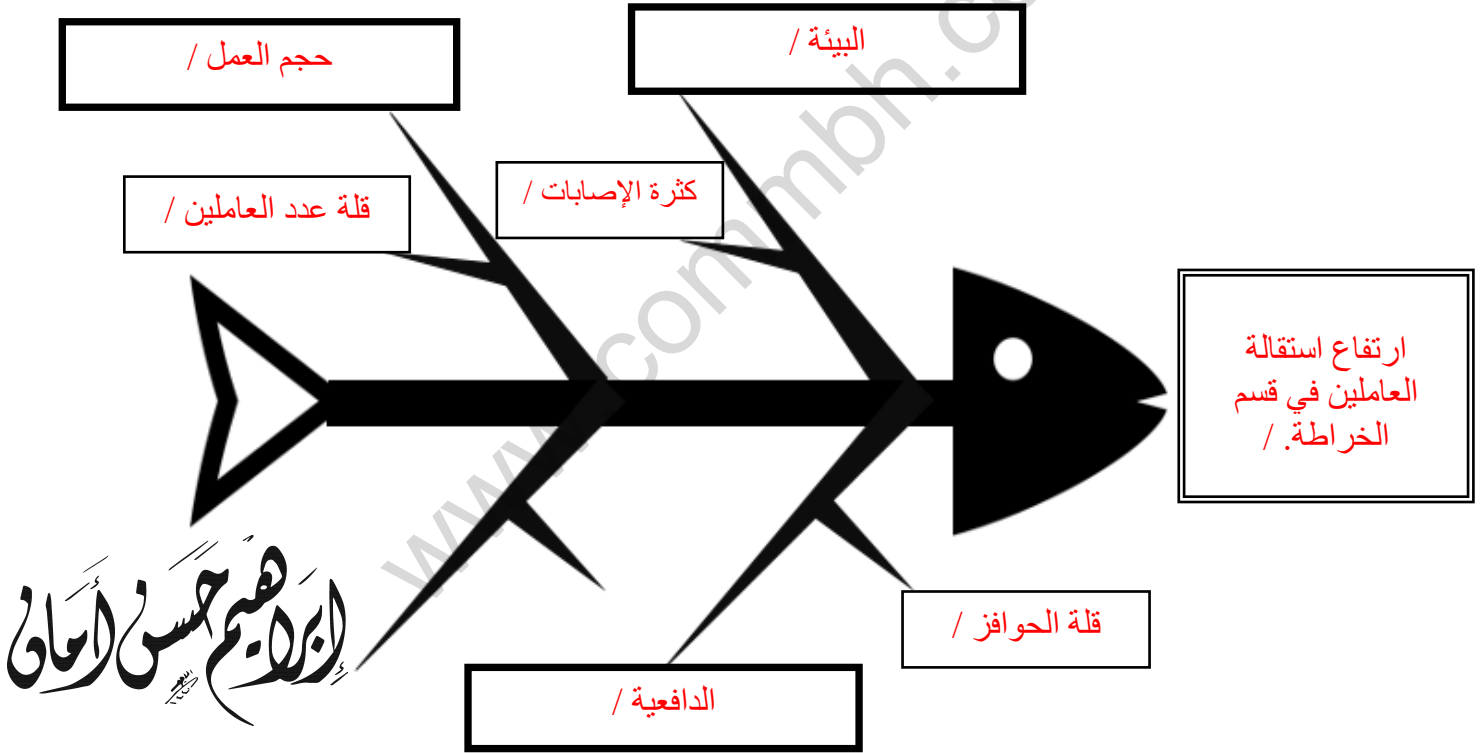
السؤال الرابع:

اقرأ الحالة الآتية بدقة، ثم أجب عن الأسئلة التي تليها:

أشار تقرير قسم الموارد البشرية لمصنع آرادوس إلى ارتفاع استقالة العاملين في قسم الخراطة، وبناءً على هذه المعلومات المقلقة طلب المدير العام أ.جاسم حسن عقد جلسة عصف ذهني باستعمال المخطط أدناه، وجاءت أسباب استقالة العاملين في النقاط التالية:

- البيئة غير آمنة بسبب كثرة الإصابات.
- حجم العمل بسبب قلة عدد العاملين.
- الدافعية بسبب قلة الحوافز.

1- أكمل المخطط التالي مستعيناً بالحالة السابقة: (7 درجات)



2- أكمل الفراغات الآتية: (4 درجات)

- ❖ المخطط السابق من أبرز الإنجازات التي اشتهر بها العالم إيشيكواوا / في مجال الجودة . /
- ❖ يسمى هذا المخطط بـ مخطط السمكة أو السبب والنتيجة أو إيشيكواوا . / (يكتفي بمسمى واحد)
- ❖ تستعمل هذه التقنية لـ تحليل مشكلات العمليات . / (ص32)

السؤال الخامس:

(7 درجات)

أ) حدد من العبارة الآتية من هو (مقدم المنتج/الخدمة، المستفيد/الزبون، المنتج/الخدمة) مع ذكر إحدى المواصفات التي ينبغي توافرها في المنتج أو الخدمة لتحقيق الجودة وتلبية متطلبات العملاء في الحالة الآتية:

- ❖ شراء سلمى أحمد حاسب محمول من شركة المتحدة للإلكترونيات. (درجتان)
- مقدم المنتج/ الخدمة: شركة المتحدة للإلكترونيات. ½
- المستفيد/الزبون: سلمى أحمد. ½
- المنتج/الخدمة: حاسب محمول. ½
- مواصفات المنتج/ الخدمة: وزن حاسب المحمول خفيف. ½ (ص49)

ب) وضح معنى رموز خارطة الانسياب. (درجتان)

| الرقم | الرمز | المعنى |
|-------|---|---------------------------------------|
| 1 |  | الحاجة إلى اتخاذ القرار. / |
| 2 |  | كتابة خطوات إجراء العملية. / (ص67) |

ج) اذكر مزايا تحسين الإنتاج. (3 درجات)

- ❖ تقليل النفقات. /
- ❖ رفع الإنتاجية. /
- ❖ زيادة حصة السوق. / (ص29)

إبراهيم حسن السمان

انتهت الإجابة