

نموذج إجابة امتحان نهاية الفصل الأول للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2020/2019م

المسار : توحيد المسارات - المكفوفين

اسم المقرر : أساسيات الجودة ونماذج التميز

الزمن : ساعة ونصف

رمز المقرر : جود 210

ملاحظة: الالتزام بالإجابة النموذجية، مع مراعاة الإجابات الأخرى المنطقية الصحيحة.

[8 = 1 × 8 درجات]

السؤال الأول:

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اكتب المصطلح المناسب إلى الآتي:

1. **التدقيق** هي عملية تقييم منظم ومستقل لتحديد مدى مطابقة الأنشطة والعمليات والسجلات المتعلقة بالجودة لمتطلبات معايير معينة.
2. **دليل الجودة** الوثيقة الرئيسية للإدارة العليا الخاصة بنظام إدارة الجودة وتحدد فيها السياسات والإجراءات والتعليمات والنماذج.
3. **العصف الذهني** طريقة لتوليد عدد كبير من الأفكار في وقت قصير.
4. **سجلات الجودة** هي مجموعة من الوثائق الداعمة لتطبيق الجودة، وهي تقدم دليلاً موضوعياً للطريقة التي أنجزت بها الإجراءات والمهام.
5. **تكاليف الجودة** هي تكاليف مدفوعة لتحقيق الجودة أو التكاليف الناتجة عن عدم تحقيق الجودة.
6. **خرائط التحكم** هي أداة تقنية للضبط الإحصائي لجودة العمليات والمنتجات والخدمات، تتمثل في رسم بياني يساعد متخذ القرار على مراقبة سير العملية الإنتاجية أو الخدمية، لمعرفة إذا كانت مستقرة أم غير مستقرة.
7. **التغير الثقافي** هو تغير رئيسي في الاتجاهات والعادات والمعتقدات والقيم والمبادئ الأساسية للعاملين في المؤسسة مما يؤدي إلى إحداث تغيير في أداء المؤسسة.
8. **التحسين المستمر** عملية إدارية مستمرة تهدف إلى تحسين العمليات وبالتالي الارتقاء بمواصفات المنتجات أو الخدمات إلى مستويات عالية من الجودة تحقق رضا المستفيدين.

السؤال الثاني:

[13 درجة]

أولاً: ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة، وعلامة (✗) أمام العبارة الخاطئة فيما يلي:

(10 = 1 × 10 درجات)

1. تستخدم خريطة باريتو لمعرفة الأسباب الأكثر تأثيراً في حدوث المشكلة. ✓
2. المواد المستهلكة في الاختيار والتفتيش تعتبر من تكاليف الوقاية. ✗
3. أدوات الجودة السبع الأساسية يطلق عليها أيضاً مسمى أدوات الجودة القديمة. ✓
4. الخريطة عبارة عن رسم لتنظيم البيانات ووصفها ورسمها في شكل رسم بياني. ✓
5. مخطط السبب والنتيجة يسمى أيضاً بمخطط الحركة. ✗
6. تزيد تكاليف الإخفاقات كلما انخفض مستوى الجودة. ✓
7. يرمز إلى نظام المؤسسة العالمية للمعايير الأيزو إلى OSI. ✗
8. دورة ديمينج تتألف من أربع مراحل رئيسية، تنتهي بالفحص. ✗
9. المقارنة المرجعية هي عبارة عن عقد مقارنة بين مؤسستين أو أكثر. ✓
10. لضمان جودة المُنتَج من مواصفاته أن يكون جميل الشكل. ✓

ثانياً: علل لما يأتي:

(3 = 1 × 3 درجات)

1. إتباع منهجية خرائط التحكم الإحصائي في مراقبة جودة المنتجات خلال عمليات التصنيع. لأنه يقلل نسبة المنتجات ذات العيوب بشكل كبير.

إبراهيم حسن إسماعيل

2. يستخدم المجتمع الياباني منهجية الكايزن KAIZEN لتحسين أداء الأفراد والأسر والمجتمع والمؤسسات.

3. تمثل دورة ديمينج أسلوب فعال لمراقبة ضمان الجودة. لأنها تحل الظروف والعمليات المطبقة لتحقيق جودة المنتج أو الخدمة.

السؤال الثالث:

[12 درجة]

(6 × ½ = 3 درجات)

أولاً: رتب خطوات استخدام خريطة باريتو وفق الطريقة الصحيحة:

- (7) رسم أعمدة خريطة باريتو تنازلياً بحسب بيانات كل فئة.
- (2) تحديد المقياس المناسب؛ التكرار، الكمية، السعر أو الوقت.
- (4) جمع البيانات المطلوبة.
- (6) تحديد المقياس المناسب لرسم خريطة باريتو.
- (1) تحديد الفئات التي ستستعملها في تصنيف العناصر.
- (5) إيجاد حاصل الجمع الكلي لكل فئة.
- (3) تحديد الفترة الزمنية التي ستغطيها خريطة باريتو؛ أسبوعياً أو سنوياً.

ثانياً: في علم الجودة الحديث، اشتهر العديد من خبراء الجودة ومؤسسيها، ادرج اسم كل خبير/عالم أمام التعريف الخاص به فيما يلي:

(4 × 1 = 4 درجات)

جوزيف جوران - ديمينج - فيليب كروسبي - كارو إيشيكاوا

1. (ديمينج) مؤلف ومستشار أمريكي، يعد الأب الروحي لجودة الإنتاج ورقابة الجودة، وقد عرف الجودة بالقدرة على إرضاء حاجات المستهلك.
2. (كارو إيشيكاوا) أستاذ جامعي ياباني، وأحد أبرز خبراء إدارة الجودة، اشتهر بمخطط السبب والنتيجة، ودوائر الجودة.
3. (جوزيف جوران) هو مهندس صناعي أمريكي عُرف بالأب الروحي لجودة الأعمال والجودة الصناعية. وعرف الجودة بملاءمة المنتج للاستعمال أو الغرض.
4. (فيليب كروسبي) أحد أبرز خبراء الجودة، اشتهر بدعوته إلى الخطأ الصفري وافعله صحيحاً منذ المرة الأولى.

(10 × ½ = 5 درجات)

ثالثاً: قارن بين المنتج والخدمة من حيث التعريف ومثال على كل منهما.

تعريف المنتج : هو كل ما ينشأ عن جهد بشري أو بواسطة الطبيعة.///

مثال : تلفزيون، تلفون، حاسوب (أي منتج)///

تعريف الخدمة : هي عملية تتم من خلال القيام بنشاط معين من قبل موفر الخدمة لإشباع حاجة الزبون.///

مثال : خدمات المحاسبة - المحاماة - الهندسة - التأمين.///

[8 = 1 × 8 درجات]

السؤال الرابع: ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة فيما يلي:

(1) يطلق على خارطة التدفق مسمى علمي آخر هو:

أ. خارطة إدارة الوقت.

ب. خريطة باريتو.

ج. خارطة انسياب العملية.

د. خارطة الجودة.

(2) تركز خريطة باريتو على قاعدة:

أ. (10 - 50)

ب. (20 - 70)

ج. (10 - 60)

د. (20 - 80)

(3) أول خطوة عند استعمال قائمة الفحص أو مخطط التركيز في العيوب:

أ. اختبار قائمة الفحص.

ج. تحديد الفترة الزمنية.

د. تصميم قائمة الفحص وتحديد العناوين المناسبة.

ب. تحديد المشكلة.

(4) الآتي من العوامل الرئيسية لتحقيق الجودة ماعدا:

أ. رفع الإنتاجية.

ج. التدقيق.

د. مهارة العامل.

ب. الفحص.

(5) تتمثل المراحل الأساسية لتطور الجودة في:

أ. ثلاث مراحل.

ج. أربع مراحل.

د. ست مراحل.

ب. خمس مراحل.

(6) جميع مايلي من مكونات النموذج الأوروبي للتميز ماعدا:

أ. المفاهيم الأساسية للتميز.

ج. ضمان الجودة.

د. المعايير.

ب. أداة منطوق رادار.

(7) صنفت جمعية الجودة الأمريكية American Society for Quality أدوات الجودة إلى:

أ. ست فئات.

ج. سبع فئات.

د. تسع فئات.

ب. ثمان فئات.

(8) الكايزون هي كلمة يابانية تتكون من كلمتين هما؛ كاي وزن، وتعني:

أ. التغذية الراجعة.

ج. تكرار العملية.

د. التحسين المستمر.

ب. النقد الذاتي.

السؤال الخامس:

أكتب نقطة واحدة لكل مما يأتي:

(1) مميزات النموذج الأوروبي للتميز.

انتشاره الواسع في شتى دول العالم. ص 118

(2) الجوانب التي تراعي في مواصفات المنتج.

غير مضر بالبيئة. ص 48

(3) مميزات دليل الجودة.

الثبات في تكرار الأفضل. ص 54

(4) إحدى أدوات الجودة السبع الأساسية.

مخطط السبب والنتيجة. ص 59

(5) إحدى العوامل الرئيسية لتحقيق الجودة في مرحلة الفحص.

التدقيق. ص 23

(6) تصف تعليمات الجودة الخطوات التي يتم اتباعها لإنجاز مهمات محددة من الإجراءات. اذكر مثلاً واحداً لذلك.

تعليمات خاصة بموقف السيارات. ص 56

إبراهيم حسن الزعان

(7) مثال على سجلات الجودة.

سجل اجتماع. ص 56

(8) مثال على تكاليف الوقاية.

مراجعة المنتجات الجديدة. ص 90

(9) إحدى تكاليف الإخفاق الخارجي.

تكاليف معالجة شكاوي العملاء. ص 91

انتهت الإجابة