

## نموذج الإجابة

مملكة البحرين  
وزارة التربية والتعليم  
إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات المركزية

## الامتحان الدور الثالث للتعليم الثانوي للعام الدراسي 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.

## السؤال الأول:

(12 درجة)

أ- ضع علامة ( ✓ ) أمام العبارة الصحيحة، وعلامة ( × ) أمام العبارة الخاطئة فيما يلي:

(8 درجات = 1x8)

الرقم	العبارات	العلامة
1	خلال الثورة الصناعية اعتمدوا على أربعة عوامل رئيسية لتحقيق الجودة.	( × )
2	تصف تعليمات الجودة الخطوات التي يتم اتباعها لإنجاز مهمات محددة من الإجراءات.	( ✓ )
3	الخريطة هي عبارة عن رسم لتنظيم البيانات ووصفها ورسمها في صورة رسم بياني.	( ✓ )
4	تنخفض تكاليف الإخفاقات كلما انخفض مستوى الجودة.	( × )
5	عرف العالم جوران الجودة بملائمة المنتج للاستعمال أو الغرض.	( ✓ )
6	مخطط السبب والنتيجة يسمى أيضا بمخطط الحركة.	( × )
7	خلال عملية العصف الذهني تسجل الأفكار المهمة فقط.	( × )
8	يرمز إلى المنظمة الدولية للمقاييس بالرمز ISO.	( ✓ )

ب- علل لما يأتي:

(4 درجات)

1- أهمية التقييم الذاتي للمؤسسة.

(درجتان)

وذلك للتعرف على نقاط القوة والضعف وتحديد العناصر التي تحتاج إلى تطوير مما يساعد على تحسين

أدائها. (ص105)

إسلام حسن السمان

(درجتان)

2- يستعمل المجتمع الياباني منهجية الكايزن KAIZEN.

لتحسين أداء الأفراد والأسر والمجتمع والمؤسسات. (ص77)

**السؤال الثاني:** اختر الإجابة الصحيحة فيما يلي: (8 x 1.5 = 12 درجة) (12 درجة)

1- مخطط إيشيكاوا والمعروف بمخطط السبب والنتيجة، ففي المخطط يبدو رأس السمكة الذي يمثل المشكلة، أما في رؤوس عظام السمكة فتُكتب:

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

2- هو أول من أرسى حجر الأساس لخرائط التحكم التي تشكل حاليًا أهم تقنيات الضبط الإحصائي المستعملة في مراقبة جودة المنتجات خلال عمليات التصنيع:

- أ. **ولتر شوارت**  
ب. فريدريك تيلور  
ج. فيليب كروسبي  
د. أرماند فيغينام

3- من مميزات دليل الجودة:

- أ. زيادة المحسوبية في الشركة  
ب. عدم الاهتمام في فهم العمليات الأساسية  
ج. الإسهام في طمس ثقافة الجودة  
د. **تحقيق المحاسبة والمسئولية**

4- تجمع نتائج التغيير وتدرس وتحلل، لمعرفة نتائج التغيير والتحسين الذي حدث على أرض الواقع ومقارنتها بالنتائج المستهدفة، هذه المرحلة تسمى:

- أ. **مرحلة الفحص**  
ب. مرحلة التصحيح  
ج. مرحلة التخطيط  
د. مرحلة التنفيذ

5- يتكون النموذج الأوروبي من 9 معايير؛ خمسة منها تمثل الجوانب التي تمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها ويطلق عليها مصطلح:

- أ. النتائج  
ب. التكاليف  
ج. **الممكنات**  
د. المواصفات

6- المسمى الآخر لخارطة التدفق هو:

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

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- نظام إداري متكامل يضمن سير العمليات وفق الخطط الموضوعية لتجنب حدوث المشكلات وتحقيق رضا الزبون وإسعاده:

- أ. الفحص  
ب. ضبط الجودة  
ج. ضمان الجودة  
د. **إدارة الجودة الشاملة**

السؤال الثالث:

(13 درجة)

أ) صنف المواصفات الآتية التي يجب توافرها لتحقيق الجودة وتلبية رغبة الزبون في الجدول أدناه:  
 (متين وثابت – اللباقة في المعاملة – غير مضر بالبيئة – الدقة في القياسات – حسن التواصل مع الزبون –  
 جودة الخدمة ودقتها – دعم مجال العمل)  
 (7 درجات)

المنتج	الخدمة	العملية
متين وثابت	اللباقة في المعاملة	الدقة في القياسات
غير مضر بالبيئة	حسن التواصل مع الزبون	دعم مجال العمل
	جودة الخدمة ودقتها	

ب) أكمل ترتيب خطوات استعمال خريطة باريتو وفق الطريقة الصحيحة. (ص64) (6 درجات)

الترتيب	الخطوات
<u>3</u>	تحديد الفترة الزمنية التي ستغطيها خريطة باريتو؛ أسبوعاً أو سنة.
1	تحديد الفئات التي ستستعملها في تصنيف العناصر.
<u>7</u>	رسم أعمدة خريطة باريتو تنازلياً بحسب بيانات كل فئة.
<u>4</u>	جمع البيانات المطلوبة.
<u>5</u>	إيجاد حاصل الجمع الكلي لكل فئة.
<u>2</u>	تحديد المقياس المناسب؛ التكرار، الكمية، السعر أو الوقت.
<u>6</u>	تحديد المقياس المناسب لرسم خريطة باريتو

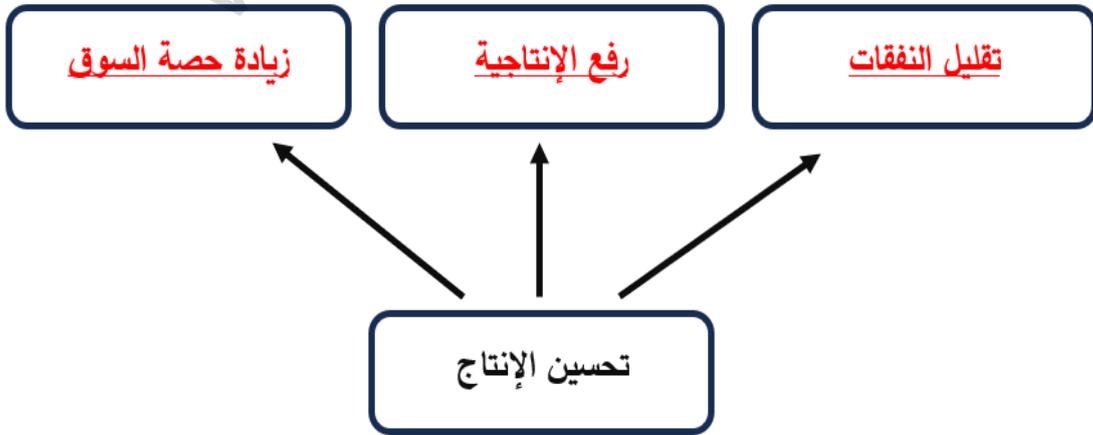
السؤال الرابع:

(9 درجات)

أ) وضح معنى رموز خارطة الانسياب. (ص67) (4 x 5.1 = 6 درجات)

الرقم	الرمز	المعنى
1		التعبير عن المدخلات أو المخرجات.
2		يبين اتجاه سير خطوات إجراء العملية من عملية إلى أخرى.
3		كتابة خطوات إجراء العملية.
4		الحاجة إلى تأخير الخطوة أو الانتظار.

ب) أكمل مخطط مزايا تحسين الإنتاج الآتي كما بينها العالم ديمينج. (ص29) (3 درجات)



إبراهيم حسن العاني

**السؤال الخامس:****(14 درجة)**

أ) أجب عن الآتي:

1- عدد مراحل دورة ديمينج.

(4 درجات)

❖ خطط.❖ نفذ.❖ افحص.❖ صحح. (ص34)

(3 درجات)

2- يتكون النموذج الأوروبي للتميز من ثلاثة أجزاء رئيسية هي:

❖ أداة منطق رادار.❖ المعايير.❖ المفاهيم الأساسية للتميز. (ص106)

(3 درجات)

3- وضح ما المقصود بتكاليف الإخفاق الخارجي مع ذكر مثال واحد.

المفهوم: هي تكاليف الإخفاقات التي تحدث بعد خروج المنتج أو تقديم الخدمة إلى الزبون. (درجتان)مثال: تكاليف معالجة شكاوي العملاء. (درجة) (ص91)

ب) أكمل الفراغ في الجدول الآتي مراعيًا وجه العلاقة بين كل من مقدم الخدمة والزبون والمنتج/الخدمة:

(4 درجات)

(ص81)

المنتج/الخدمة	الزبون	مقدم الخدمة
عمليات مصرفية	صاحب حساب مصرفي	<u>البنك/المصرف</u>
<u>تذكرة سفر</u>	مسافر	شركة طيران
رعاية صحية	مريض	<u>مستشفى</u>
تعليم	<u>الطالبة</u>	مدرسة ثانوية

انتهت الإجابة

الإمام محمد بن عبد الوهاب