

نموذج الإجابة

مملكة البحرين
وزارة التربية والتعليم
قسم الامتحانات الداخلية

إجابة امتحان نهاية الفصل الدراسي الأول للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2023/2024م

المسار: توحيد المسارات

اسم المقرر: أساسيات الجودة ونماذج التميز

الزمن: ساعة ونصف

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)

الرقم	العبارات	العلامة
1	من مزايا تحسين الإنتاج تخفيض حصة السوق.	(×)
2	المخطط التكراري هو عبارة عن منحني يبين التوزيع التكراري للبيانات، ويستعمل عندما تكون البيانات المتوافرة رقمية.	(✓)
3	يرمز إلى نظم إدارة الجودة بالرمز IOS 1009.	(×)
4	تستخدم خريطة باريتو لمعرفة الأسباب الأكثر تأثيراً في حدوث المشكلة.	(✓)
5	يقصد بمرحلة التنفيذ في عملية التحسين المستمر، تحديد الشيء المراد تطويره.	(×)
6	عرف العالم جوران الجودة بملائمة المنتج للاستعمال أو الغرض.	(✓)
7	التغير الثقافي هو تحول رئيسي في الاتجاهات والعادات والمعتقدات والقيم والمبادئ الأساسية للعاملين في المؤسسة مما يؤدي إلى إحداث تغيير في أداء المؤسسة.	(✓)
8	يتكون النموذج الأوروبي من 9 معايير؛ خمسة منها تمثل الجوانب التي تمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها ويطلق عليها مصطلح النتائج.	(×)

ب) علل الآتي:

(4 درجات)

1- يستعمل المجتمع الياباني منهجية الكايزن KAIZEN.

(درجتان)

لتحسين أداء الأفراد والأسر والمجتمع والمؤسسات. (ص77)

2- تمثل دورة ديمينج أسلوب فعال لمراقبة ضمان الجودة.

(درجتان)

لأنها تحلل الظروف والعمليات المطبقة لتحقيق جودة المنتج أو الخدمة. (ص34)

الإسلام
محمد بن عبد الله

السؤال الثاني:

(12 درجة)

اختر الإجابة الصحيحة فقط فيما يلي: (8 x 1½ = 12 درجة)

1- جميع ما يلي من مكونات النموذج الأوروبي للتميز ما عدا:

- أ. المفاهيم الأساسية للتميز
ب. أداة منطق رادار
ج. **ضمان الجودة**
د. المعايير

2- تتمثل في مجموعة من الوثائق الداعمة لتطبيق الجودة، وهي تقدم دليلاً موضوعياً للطريقة التي أنجزت بها الإجراءات والمهام:

- أ. سياسات الجودة
ب. إجراءات الجودة
ج. تعليمات الجودة
د. **سجلات الجودة**

3- مخطط (إيشيكوا) والمعروف بمخطط السبب والنتيجة، ففي المخطط يبدو رأس السمكة الذي يمثل المشكلة، أما في رؤوس عظام السمكة فتكتب:

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

4- الآتي من العوامل الرئيسية لتحقيق الجودة خلال الثورة الصناعية ما عدا:

- أ. مهارة العامل
ب. التدقيق
ج. الفحص
د. **التواصل مع الآخرين**

5- تتمثل المراحل الأساسية لتطور الجودة في:

- أ. ثلاثة مراحل
ب. أربعة مراحل
ج. **خمسة مراحل**
د. ستة مراحل

6- التكاليف المتعلقة بعمليات الاختبار والفحص والتدقيق للمنتجات أو الخدمات أو العمليات؛ للتأكد من مدى مطابقتها المواصفات والمعايير المطلوبة:

- أ. **تكاليف التقييم**
ب. تكاليف الوقاية
ج. تكاليف الإخفاق الداخلي
د. تكاليف الإخفاق الخارجي

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

- أ. فريدريك تيلور
ب. **ولتر شوارت**
ج. جوزيف جوران
د. فيليب كروسبي

8- يطلق على خارطة التدفق مسمى علمي آخر هو:

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

السؤال الثالث:

(13 درجة)

(4 درجات)

أ) اكتب المصطلح المناسب إلى الآتي:

الرقم	المصطلح	التعريف
1	<u>العينة</u>	مجموعة صغيرة من العناصر، يتم اختيارها من مجموعة كبيرة محددة.
2	<u>المقارنة المرجعية</u>	عبارة عن عقد مقارنة بين مؤسستين أو أكثر حول كيفية إجراء عملية ما؛ لتحديد أوجه التشابه والاختلاف؛ مما يتيح الفرصة لتحسين العملية المستهدفة.
3	<u>قائمة الفحص</u>	عبارة عن قائمة يتم إعدادها بصورة مسبقة لجمع البيانات وتحليلها وتسمى أيضا بمخطط التركيز في العيوب.
4	<u>الحرفي</u>	هو شخص ماهر يعتمد على خبرته المهنية وجهده الشخصي في تصنيع المنتجات.

(5 درجات)

ب) أجب عن الآتي:

(درجة)

1- ما المقصود بالعصف الذهني؟

طريقة لتوليد عدد كبير من الأفكار في وقت قصير. (ص73)

2- رتب خطوات إجراء عملية العصف الذهني وفق الطريقة الصحيحة بوضع الأرقام من (1-4): (4 درجات)

الترتيب	الخطوات
4	الاستمرار في توليد الأفكار حتى يتوقف الجميع عن تقديم أي فكرة جديدة.
1	مراجعة قواعد جلسة العصف الذهني مع الفريق وهي على النحو الآتي: الامتناع عن نقد الأفكار أو تقييمها أو مناقشتها، التوسع بقدر الإمكان في طرح الأفكار، تسجيل جميع الأفكار والتعاون في طرح الأفكار وتطويرها.
3	تحديد وقت للتفكير عند بداية الجلسة، ثم يدعي أعضاء الفريق إلى طرح أفكارهم وتسجيلها فوراً، بحيث لا يسمح بمناقشتها أو تقييمها.
2	مراجعة الموضوع أو المشكلة المطلوب مناقشتها والتأكد من أن جميع أعضاء الفريق لديهم إدراك بالمشكلة وأبعادها.

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

(4 درجات)

المنتج/الخدمة	الزبون	مقدم الخدمة
رعاية صحية	<u>مريض</u>	مستشفى
تذكرة سفر	<u>مسافر</u>	شركة طيران
<u>تصليح السيارة</u>	الطبيب	الميكانيكي
عمليات مصرفية	صاحب حساب مصرفي	<u>المصرف</u>

السؤال الرابع:**(15 درجة)**

أ) صنف المواصفات الآتية التي يجب توافرها لتحقيق الجودة وتلبية رغبة الزبون: (7 درجات)

الدقة في القياسات – أمن للاستعمال – حسن التواصل مع الزبون – جميل الشكل – متين وثابت – اللباقة في المعاملة – الدقة في الإجراءات

المنتج	الخدمة	العملية
أمن للاستعمال	حسن التواصل مع الزبون	الدقة في القياسات
جميل الشكل	اللباقة في المعاملة	الدقة في الإجراءات
متين وثابت		

ب) أجب عن الآتي بذكر نقطة واحدة فقط لكل ما يأتي: (5 درجات)

- إحدى مبادئ ديمنج لتحقيق الجودة.
خلق رؤية للتطوير المستمر في الإنتاج والخدمات. (ص30)
- إحدى تكاليف الإخفاق الخارجي.
تكاليف معالجة شكاوي العملاء. (ص91)
- إحدى مميزات دليل الجودة.
الثبات في تكرار الأفضل. (ص54)
- إحدى الأفكار الرئيسية التي شدد عليها العالم جوران لتحقيق الجودة.
التخطيط للجودة. (ص31)
- إحدى معايير النتائج للنموذج الأوروبي للتميز.
النتائج الخاصة بالأفراد. (ص109)

الإسلام هبة من السماء

ج) إذا كان ثمن توسعة النوافذ ستكلف خليل 2000 دينار بعد أن سكن المنزل، أكمل الجدول الآتي بحساب تكلفتها لو تمت في مرحلة البناء أو مرحلة التصميم مستعيناً بالقاعدة (100-10-1).

(3 درجات)

المرحلة	القاعدة	التكاليف (بالدينار)
بعد سكن المنزل	100	2000
خلال البناء	10	200
خلال التصميم	1	20

السؤال الخامس:

(8 درجات)

(أ) أجب عن الآتي:

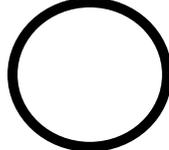
(3 درجات)

1- عدد أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة. (يكتفي بذكر ثلاثة نقاط فقط)

❖ التزام الإدارة العليا الثابت الوطيد.❖ تمكين العاملين بالتعليم والتدريب والتحفيز والتميز في العمل.❖ اتخاذ القرارات المستندة على الحقائق. (ص35)

(5 درجات)

(ب) وضح معنى رموز خارطة الانسياب. (ص67)

الرقم	الرمز	المعنى
1		التعبير عن المدخلات أو المخرجات.
2		خارطة التدفق سيتم استكمالها في الصفحة التالية (أو في خارطة تدفق أخرى).
3		يبين اتجاه سير خطوات إجراء العملية من عملية إلى أخرى.
4		كتابة خطوات إجراء العملية.
5		الحاجة إلى تأخير الخطوة أو الانتظار.

انتهت الإجابة

الإسلام
عبد الرحمن
عبد الرحمن