

نموذج الإجابة

مملكة البحرين
وزارة التربية والتعليم
قسم الامتحانات الداخلية

إجابة امتحان الدور الثاني للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2024/2023م

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)

(8 درجات) (1 x 8 = 8 درجات)

أ) صحح الكلمات التي تحتها خط في العبارات الآتية:

الرقم	العبارات	التصحيح
1	طريقة لتوليد عدد كبير من الأفكار في وقت قصير تسمى <u>المقارنة المرجعية</u> .	<u>العصف الذهني</u>
2	<u>العينة</u> هي عبارة عن أداة تستعمل لتنظيم البيانات ووصفها وتلخيصها في صورة رسم بياني.	<u>الخريطة</u>
3	تمثل القيادة أحد معايير <u>النناج</u> في النموذج الأوروبي للتميز.	<u>الممكنات</u>
4	دورة ديمنج تتألف من أربع مراحل رئيسية، تبدأ <u>بالفحص</u> .	<u>خطط</u>
5	من أهم الجوانب التي تراعى في مواصفات <u>الخدمة</u> الدقة في الإجراءات.	<u>العمليات</u>
6	مطابقة المنتج للمتطلبات أو المواصفات هو مفهوم الجودة لدى <u>جوران</u> .	<u>كروسبي</u>
7	يُعرف <u>النقد الذاتي</u> بأنه عملية شاملة ومنظمة تنفذ بصورة مستمرة لمراجعة نشاطات المؤسسة ونتائجها وتقييمها في ضوء معايير النموذج.	<u>التقييم الذاتي</u>
8	<u>ضمان الجودة</u> هو عبارة عن نظام إداري متكامل يضمن سير العمليات وفق الخطط الموضوعية لتجنب حدوث المشكلات وتحقيق رضا الزبون يُعرف بـ ضمان الجودة.	إدارة الجودة الشاملة

ب) علل الآتي: (4 درجات)

1- تكاليف الجودة في مرحلة الوقاية أقل بكثير من مرحلة المعالجة. (درجتان)

في مرحلة الوقاية التكلفة سوف تكون أقل بسبب أن في مرحلة المعالجة نحتاج إلى معالجة الإخفاقات

الناتجة عن عدم مطابقة المنتج لمعايير الجودة. (ص88)

2- إتباع منهجية خرائط التحكم الاحصائي في مراقبة جودة المنتجات خلال عمليات التصنيع. (درجتان)

لأنه يقلل نسبة المنتجات ذات العيوب بشكل كبير. (ص26)


السؤال الثاني:

(12 درجة)

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

1- تكاليف الإجراءات والأنشطة الوقائية التي تضمن مطابقة المنتج أو الخدمة أو العملية لمواصفات الجودة هي:

- أ. تكاليف الضمانات والتعويضات
ب. تكاليف البضاعة المرجعة
ج. تكاليف استبدال المنتجات ذات العيوب
د. تكاليف الرقابة والتقييم

2- الرمز  من الرموز المستعملة في رسم خارطة الانسياب ويعني:

- أ. التعبير عن حاجة إلى اتخاذ القرار.
ب. استعماله في كتابة خطوات إجراء العملية.
ج. الحاجة إلى تأخير الخطوة أو الانتظار.
د. التعبير عن المدخلات أو المخرجات.

3- ذهب ناصر أحمد إلى بنك البحرين الوطني لفتح حساب مصرفي، فإن مقدم الخدمة لناصر هو:

- أ. ناصر أحمد
ب. بنك البحرين الوطني
ج. حساب مصرفي
د. بنك السلام

4- أحد مكونات النموذج الأوروبي للتميز هو:

- أ. التحسين المستمر
ب. التدقيق
ج. أداة منطبق رادار
د. الفحص

5- من أبرز الأفكار الرئيسية التي شدد عليها العالم جوران لتحقيق الجودة:

- أ. التخطيط للجودة
ب. مراقبة الجودة
ج. التحسين المستمر للجودة
د. كل ما ذكر صحيح

6- أول خطوة عند استعمال قائمة الفحص أو مخطط التركيز في العيوب:

- أ. تحديد المشكلة
ب. اختبار قائمة الفحص
ج. تحديد الفترة الزمنية
د. تصميم قائمة الفحص وتحديد العناوين المناسبة

7- خبير جودة أمريكي، ولد سنة 1922م، يعد أول من ابتكر فكرة التحكم الشامل للجودة:

- أ. فريدريك تيلور
ب. ولتر شوارت
ج. أرماتد فيغينيام
د. كارو إيشيكاوا

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

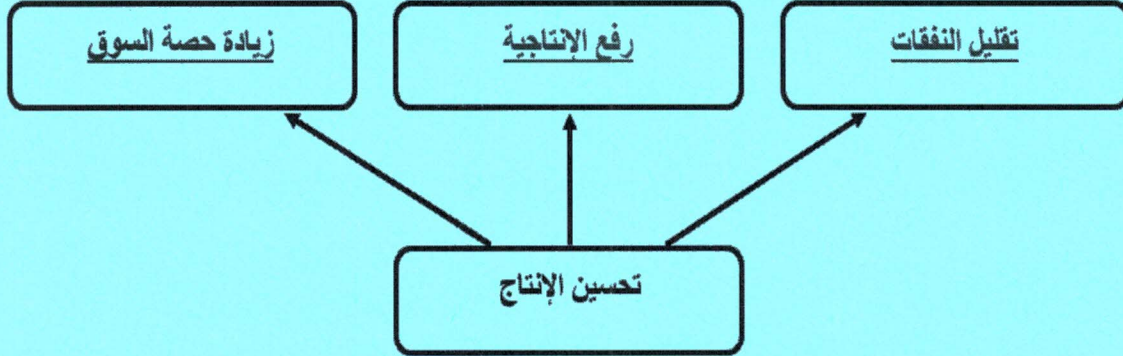
- أ. الخدمة
ب. المواصفات والمقاييس
ج. المعايير
د. العملية

السؤال الثالث:

(10 درجات)

(3 درجات)

(أ) أكمل مخطط مزايا تحسين الإنتاج الآتي: (ص 29)

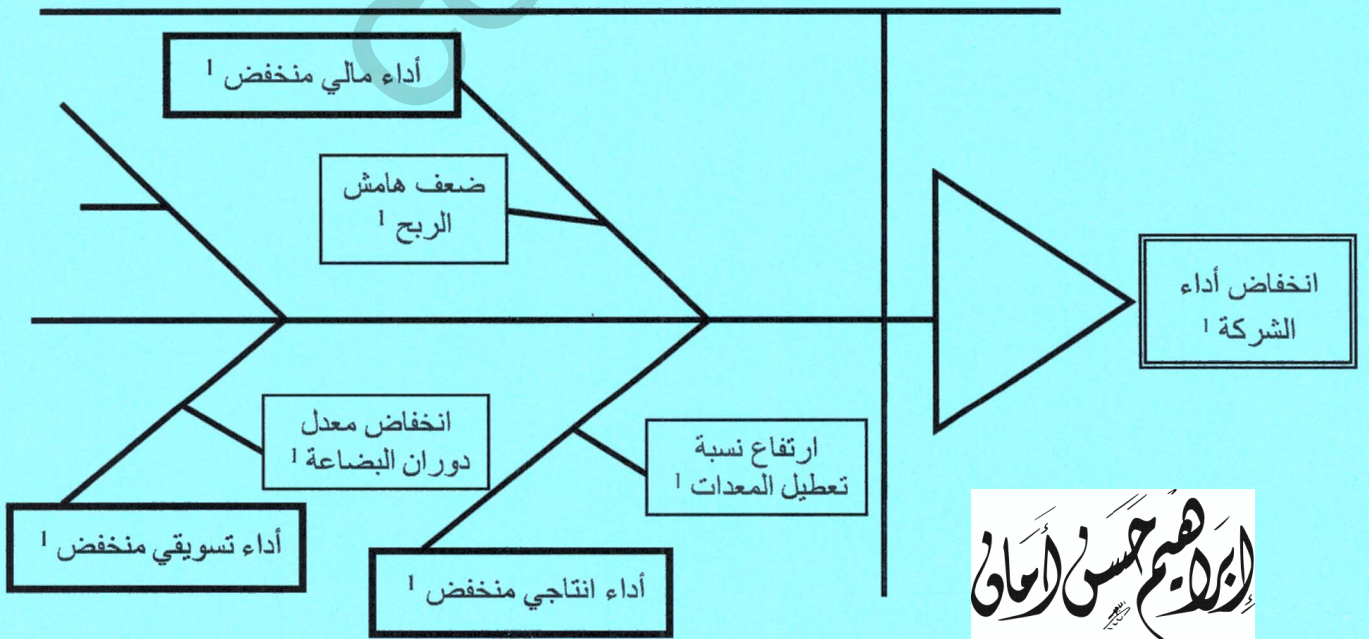


(7 درجات)

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

تعاني شركة "س" من انخفاض أداء الشركة، وبناءً على ذلك طلب المدير العام أ. خليل محمد عقد جلسة عصف ذهني باستعمال المخطط أدناه، وجاءت أسباب انخفاض أداء الشركة في النقاط التالية:

- أداء مالي منخفض بسبب ضعف هامش الربح.
- أداء إنتاجي منخفض بسبب ارتفاع نسبة تعطيل المعدات.
- أداء تسويقي منخفض بسبب انخفاض معدل دوران البضاعة.

المطلوب: أكمل المخطط التالي مستعينًا بالحالة السابقة.

الدكتور محمد حسن الوائلي

السؤال الرابع:**(13 درجة)**

(أ) أجب عن الآتي:

(9 درجات)

1- ما المقصود بخريطة باريتو؟ وما القاعدة التي تركز عليها؟
 عبارة عن رسم منحني باستعمال الأعمدة؛ حيث يمثل طول العمود التكرار أو الوقت أو الأموال أو أي خاصية أخرى، وترتكز هذه الخريطة على قاعدة (20-80) عند استعماله لحل المشكلات، بمعنى أن، 80% من المشاكل ناتجة عن 20% من الأسباب. (ص64)

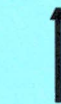
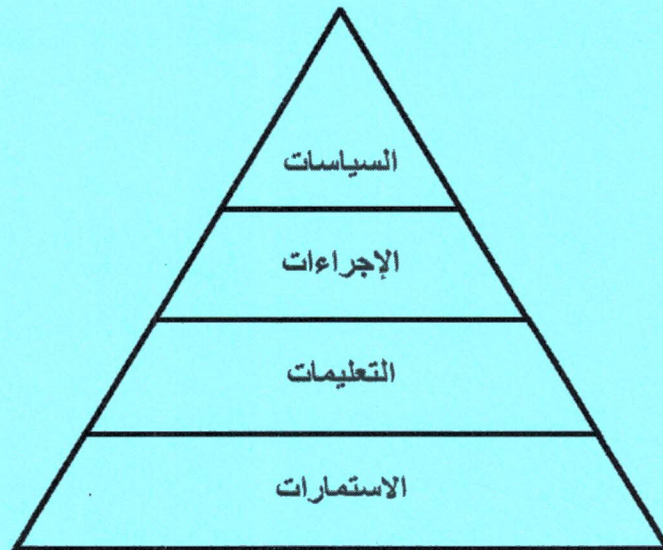
2- رتب خطوات استعمال خريطة باريتو وفق الطريقة الصحيحة بوضع الأرقام من (1-7): (7 درجات)

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

(4 درجات)

(ب) أكمل مخطط مكونات دليل الجودة: (ص54)

الإدارة العليا

المستوى
الإداري
للوظيفة

السؤال الخامس:**(13 درجة)**

أجب عن الآتي:

- 1- اذكر خطوات (مراحل) دورة (ديمنج) للتحسين المستمر. (4 درجات)
- ❖ مرحلة التخطيط.
 - ❖ مرحلة التنفيذ.
 - ❖ مرحلة الفحص.
 - ❖ مرحلة التصحيح. (ص78)
- 2- خلال الثورة الصناعية تم الاعتماد على ثلاثة عوامل رئيسية لتحقيق الجودة، اذكرها. (3 درجات)
- ❖ مهارة العمل.
 - ❖ التدقيق.
 - ❖ الفحص. (ص 23)
- 3- عدد مميزات دليل الجودة. (يكتفي بذكر 3 نقاط فقط) (3 درجات)
- ❖ الثبات في تكرار الأفضل.
 - ❖ زيادة الشفافية في المؤسسة.
 - ❖ تحديد السياسات والإجراءات من قبل الإدارة العليا. (ص 54)
- 4- وضح ما المقصود بتكاليف الإخفاق الداخلي مع ذكر مثال واحد. (3 درجات)
- المفهوم: هي تكاليف الإخفاقات التي تحدث قبل وصول المنتج إلى الزبون أو تقديم الخدمة له. (درجتان)
- مثال: تكاليف المنتجات التالفة. (درجة) (ص91)

انتهت الإجابة

الإسلام
بسم الله الرحمن الرحيم
1435