

مملكة البحرين
وزارة التربية والتعليم
قسم الامتحانات الداخلية

نموذج الإجابة

إجابة امتحان الدور الثالث 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:

(15 درجة)

ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة، وعلامة (×) أمام العبارة الخاطئة فيما يلي: (10 × 1/2 = 15 درجة)

الرقم	العبارات	العلامة
1-	من مميزات دليل الجودة انعدام الشفافية في المؤسسة.	(×)
2-	دورة ديمنج تتألف من أربع مراحل رئيسية، تبدأ بالتصحيح.	(×)
3-	تتمثل ثقافة المؤسسة في مجموعة القيم والمعتقدات والاتجاهات السائدة في المؤسسة، والتي لها تأثير كبير في أفكار العاملين وسلوكهم وعملهم.	(✓)
4-	ترتكز خريطة باريتو على قاعدة (20-80) عند استعمالها لحل المشكلات بمعنى أن 80% من المشاكل ناتجة عن 20% من الأسباب.	(✓)
5-	تمثل القيادة أحد معايير الممكنات في النموذج الأوروبي للتميز.	(✓)
6-	العينة هي مجموعة كبيرة من العناصر يتم اختيارها من مجموعة صغيرة محددة.	(×)
7-	عرف جوران الجودة بالقدرة على إرضاء حاجات المستهلك.	(×)
8-	تقل تكاليف الإخفاقات كلما انخفض مستوى الجودة.	(×)
9-	تصف تعليمات الجودة الخطوات التي يتم اتباعها لإنجاز مهمات محددة من الإجراءات.	(✓)
10-	المقارنة المرجعية هي عبارة عن عقد مقارنة بين مؤسستين أو أكثر.	(✓)

إبراهيم حسن السمان

السؤال الثاني: ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة:

(7 درجات)

1- 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

2- حدد (ديمنج) 14 مبدأ لتحقيق الإنتاجية والجودة، وجعل ذلك من مسؤولية:

- أ- الإدارة العليا
ب- رئيس القسم
ج- العمال جميعاً
د- لاشيء مما ذكر صحيح

3- يمثل رأس السمكة في مخطط إيشيكاوا والمعروف أيضاً بمخطط عظمة السمكة بـ:

- أ- المشكلة
ب- الحل
ج- الأسباب الرئيسية
د- الأسباب الفرعية

4- من مراحل تطور الجودة:

- أ- التدقيق
ب- المعايير
ج- الفحص
د- التحكم

5- اشترت دلال أحمد هاتف محمول من شركة (ص) للإلكترونيات، فإن مقدم الخدمة لدلال هو:

- أ- هاتف محمول
ب- شركة (ص) للإلكترونيات
ج- شركة نوح للإلكترونيات
د- دلال أحمد

6- كلمة كايزن KAIZEN هي كلمة يابانية تعني:

- أ- التخطيط
ب- التقييم
ج- التكرار
د- التحسين المستمر

7- إحصائي يعمل لحساب مختبرات بيل، بدأ التركيز في التحكم في العمليات منذ منتصف العشرينات من القرن

العشرين، وابتكر على أثرها خرائط التحكم الإحصائي:

- أ- إيشيكاوا
ب- كروسبي
ج- ولتر شوارت
د- ديمنج

السؤال الثالث:

(15 درجة)

اكتب المصطلح المناسب للتعريف مستعيناً بالمصطلحات الآتية:

(10 × 1/2 = 15 درجة)

((التقييم الذاتي – المعايير – المخطط التكراري – الحرفي – التدقيق – إدارة الجودة الشاملة – المخطط –

دليل الجودة – العصف الذهني – تكاليف الإخفاق الخارجي))

م	المصطلح	التعريف
1-	<u>المخطط</u>	عبارة عن رسم يوضح كيف تعمل الأشياء، كما يبين العلاقة بين المتغيرات والأجزاء المكونة للمخطط.
2-	<u>العصف الذهني</u>	هو طريقة لتوليد عدد كبير من الأفكار في وقت قصير.
3-	<u>التقييم الذاتي</u>	عملية شاملة ومنظمة تنفذ بصورة مستمرة لمراجعة نشاطات المؤسسة ونتائجها وتقييمها في ضوء معايير النموذج.
4-	<u>الحرفي</u>	شخص ماهر يعتمد على خبرته المهنية وجهده الشخصي في تصنيع المنتجات.
5-	<u>تكاليف الإخفاق الخارجي</u>	هي تكاليف الإخفاقات التي تحدث بعد خروج المنتج أو تقديم الخدمة إلى الزبون.
6-	<u>المخطط التكراري</u>	عبارة عن منحى يبين التوزيع التكراري للبيانات، ويستعمل عندما تكون البيانات المتوافرة رقمية، ويعدّ من أكثر المنحنيات استعمالاً؛ حيث يبين التوزيع التكراري لخاصية ما.
7-	<u>التدقيق</u>	هو تقييم منظم ومستقل لتحديد مدى مطابقة النشاطات والعمليات والسجلات المتعلقة بالجودة لمتطلبات معايير معينة.
8-	<u>دليل الجودة</u>	هو الوثيقة الرئيسية للإدارة العليا الخاصة بنظام إدارة الجودة بالمؤسسة، وفيها تحدد السياسات، والإجراءات، والتعليمات، والنماذج الخاصة بتطبيق النظام.
9-	<u>المعايير</u>	أداة للمقارنة المرجعية أو نقاط للفحص للتأكد من مدى تحقيق الأهداف.
10-	<u>إدارة الجودة الشاملة</u>	نظام إداري متكامل يضمن سير العمليات وفق الخطط الموضوعة لتجنب حدوث المشكلات وتحقيق رضا الزبون.

(11 درجة)

السؤال الرابع:

أولاً: صنف المواصفات الآتية إلى المنتج، الخدمة أو العملية التي يجب توافرها لتحقيق الجودة وتلبية رغبة الزبون بحسب ما يناسبها في الجدول المرفق: (5 درجات)

إمكانية الإعادة – متين وثابت – الاستجابة السريعة لرغبات الزبون – جميل الشكل – دعم مجال العمل

المنتجات	الخدمة	العمليات
متين وثابت	الاستجابة السريعة لرغبات الزبون	إمكانية الإعادة
جميل الشكل		دعم مجال العمل

(3 درجات)

ثانياً: وضح معنى رموز خارطة الانسياب: (ص67)

الرقم	الرمز	المعنى
-1		الحاجة إلى اتخاذ القرار.
-2		سيتم استكمال الخارطة في الصفحة التالية أو في خارطة أخرى.
-3		كتابة خطوات إجراء العملية.

ثالثاً: وردت في شركة "ع" الكثير من شكاوى العملاء من رداءة تصنيع الملابس الجاهزة، وبعد تحقق رئيس قسم الإنتاج والعمليات بالشركة عن أسباب المشكلة، تبين وجود مشكلة في التصنيع، ويرجع ذلك إلى استخدام قماش أقل جودة في الإنتاج. (3 درجات)

المطلوب:

- ❖ حدد المشكلة من الحالة السابقة: رداءة تصنيع الملابس الجاهزة
- ❖ السبب الرئيسي: التصنيع
- ❖ السبب الفرعي: استخدام قماش أقل جودة في الإنتاج

السؤال الخامس:

(12 درجة)

(8 × 1/2 = 12 درجة)

أجب عن الآتي بذكر نقطة واحدة فقط لكل ما يأتي:

1- مثال على سجلات الجودة.

سجل اجتماع. (ص 56)

2- أحد أبرز الأفكار الرئيسية التي شدد عليها العالم جوران لتحقيق الجودة.

التخطيط للجودة. (ص 31)

3- مثال على تكاليف التقييم.

معدات الاختبار والتفتيش. (ص 90-91)

4- أحد مكونات النموذج الأوروبي للتميز.

أداة منطوق رادار. (ص 106)

5- من مزايا تحسين الإنتاج.

تقليل النفقات. (ص 29)

6- أحد العوامل الرئيسية لتحقيق الجودة في مرحلة الفحص.

مهارة العمل. (ص 23)

7- من معايير النتائج للنموذج الأوروبي للتميز.

النتائج الخاصة بالأفراد. (ص 109)

8- من الحالات التي يتم فيها استعمال خارطة الانسياب.

عند الرغبة في فهم كيفية إجراء عملية ما. (ص 66)

انتهت الإجابة