

شكراً لتحميلك هذا الملف من موقع المناهج البحرينية



## ملف إنجاز الطالب في مقرر جود 210

[موقع المناهج](#) ← [المناهج البحرينية](#) ← [الصف الثاني الثانوي](#) ← [علوم وتقانة](#) ← [الفصل الأول](#) ← [الملف](#)

تاريخ نشر الملف على موقع المناهج: 19:37:05 2024-01-07

## التواصل الاجتماعي بحسب الصف الثاني الثانوي



## روابط مواد الصف الثاني الثانوي على تلغرام

[الرياضيات](#)

[اللغة الانجليزية](#)

[اللغة العربية](#)

[التربية الاسلامية](#)

المزيد من الملفات بحسب الصف الثاني الثانوي والمادة علوم وتقانة في الفصل الأول

# ملف انجاز الطالب

أساسيات الجودة ونماذج التميز ( جود 210 )



موقع المواد التجارية / مخلصات , نماذج امتحانات

[www.commbh.com](http://www.commbh.com)

اسم الطالب : .....

الرقم الأكاديمي : .....

رقم التسلسل : .....

التوقيو : .....

الهدف : .....

تذكر أن الكتاب المدرسي هو المرجع الأساسي

# استمارة تقويم الطالب لمقرر ( جود 210 )

KINGDOM OF BAHRAIN  
Ministry of Education



مملكة البحرين  
وزارة التربية والتعليم

المحتوى العلمي المطلوب في مقرر أساسيات الجودة ونماذج التميز للفصل الأول من العام الدراسي 2023/2024م

المسار: توحيد المسارات – التعليم الفني والمهني  
الصف: المستوى الثاني -الثالث

المادة /اسم المقرر ورمزها: أساسيات الجودة ونماذج التميز -جود 210-805  
اسم الكتاب: أساسيات الجودة ونماذج التميز

الملاحظات	الأسبوع	الصفحة (من – إلى)	عنوان الدرس ورقمه	الفصل (الوحدة)
قراءة	-	18-14	الجودة في الإسلام.	الأولى
	1	20-19	مفهوم الجودة.	
قراءة ص 37-38 مركز التميز في مملكة البحرين	2-1	41-21	مراحل تطور الجودة	الثانية
	3	52-46	المواصفات، المقاييس والمعايير.	
	4	57-53	دليل الجودة.	
قراءة ص 61-59	6-5	76-58	أدوات الجودة.	
	7	79-77	التحسين المستمر.	
	8	82-80	إرضاء الزبون.	
	9	86-83	الثقافة وأثرها في تحقيق الجودة.	الثالثة
	10	97-87	تكاليف الجودة.	
	11	103	ما المقصود بنماذج الجودة والتميز.	
قراءة		119-104	النموذج الأوربي للتميز.	
قراءة		135-120	نموذج مركز البحرين للتميز.	
قراءة		143-136	نموذج الجودة الأمريكي.	
	12	151-144	نظام المؤسسة العالمية للمعايير الايزو (ISO).	

الطبعة المعتمدة: كتاب أساسيات الجودة ونماذج التميز (جود 210) الطبعة الأولى 2010م

وزارة التربية والتعليم – الفصل الدراسي الأول 2024-2023م

5



اسم الطالب : ..... التوقيع : .....

@t.eaman

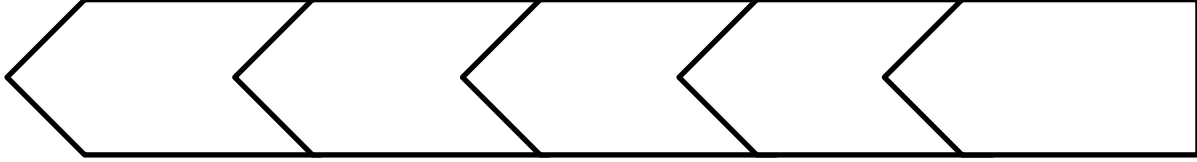
www.commbh.com





الإسم: .....	التاريخ	الوحدة الأولى	 مملكة البحرين وزارة التربية والتعليم مدرسة مدينة عيسى الثانوية للبنين القسم التجاري ( جود210)
الرقم الأكاديمي: .....	2023/ /	بطاقة تعليمية 2	
الصف: ..... تسلسل: ○	مراحل تطور الجودة		
تنسيق واعداد : أ.إبراهيم أمان	ص 21 الى ص 27		

## مراحل تطور الجودة



### 1- مرحلة الفحص :

#### • الجودة خلال القرون الوسطى

هذه الفترة امتدت من نهاية ..... حتى ..... كان الاهتمام فيها يعتمد على ..... وتم انشاء ..... وعملت هذه النقابات على تنظيم .....

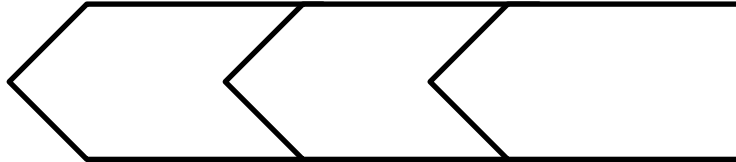
وتحسنها من خلال مجموعه من الاجراءات هي :

- 1- .....
- 2- .....
- 3- .....
- 4- .....

#### • الجودة خلال الثورة الصناعية

بدأت الثورة الصناعية في ..... في أواخر ..... وانتشرت خلالها وتم فيها التحول من الاعتماد على الحرفيين في التصنيع إلى نظام .....

### العوامل الرئيسية لتحقيق الجودة



### \*النظرية الإدارية العلمية

مؤسس النظرية : .....  
 أهم مرتكزات هذه النظرية :-

- 1- .....
- 2- .....
- 3- .....
- 4- .....

و للتغلب على مشكلة المنتجات المعيبة تم اتخاذ الإجراءات التالية :-

- .....
- .....
- .....

## 2- مرحلة ضبط الجودة

### • الجودة في بداية القرن العشرين

تم ادخال جوده ..... فى ممارسات ضبط الجودة بدلا من التركيز على جودة .....

### • الجودة خلال الحرب العالمية الثانية

فى هذه الفترة تحولت معظم الصناعات ..... الى صناعات ..... وأصبح عامل الأمن والسلامة مهم للغاية وتم اتباع أسلوب ..... بدلا من فحص جميع المنتجات وبعد انتهاء الحرب استمرت ..... فى استخدام الضبط الاحصائى وبذلك تقدمت فى إنتاجها عن دول العالم .

أكمل الجدول التالي بالتعريف أو المصطلح المناسب:

المصطلح	التعريف
الفحص	
	هو شخص ماهر يعتمد على خبرته المهنية وجهده الشخصي في تصنيع المنتجات
الثورة الصناعية	
	مهندس ميكانيكي أمريكي سعى الى تحسين الكفاءة الإنتاجية ، من خلال برمجة العاملين وتحفيزهم
العمليات	
	هو تقييم منظم ومستقل لتحديد مدى مطابقة النشاطات والعمليات والسجلات المتعلقة بالجودة لمتطلبات معايير معينة
العينة	
	أداة تقنية للضبط الإحصائي لجودة العمليات والمنتجات والخدمات

كلمات مفتاحية : عملية ، شخص ، الأنشطة ، مهندس ، العناصر ، أداة

## وقت التأمل والتفكير

ناقش مع زملائك العواقب المترتبة على وصول المنتجات ذات العيوب إلى المستهلكين

.....


.....

.....



التفكير الناقد

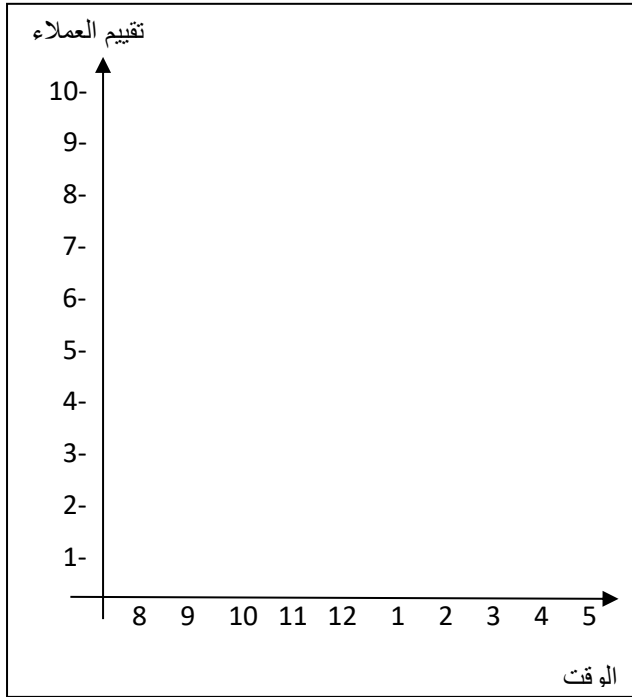
خاص بالمعلم					خاص بالطالب						
التعزيز	التطوير			التقدير			ملاحظات	ما هو رأيك في درسنا لهذا اليوم			
	ناقش زملائك	أكمل الأسئلة	تدرب أكثر	ارجع الكتاب	تحتاج الى دعم	مرض	4	ممتاز			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

الإسم: .....	التاريخ	الوحدة الأولى	 مملكة الأردن وزارة التربية والتعليم مدرسة مدينة عيسى الثانوية للبنين القسم التجاري ( جود210 )
الرقم الأكاديمي: .....	2023/ /	بطاقة تعليمية 3	
الصف: ..... تسلسل: ○	تطبيق ( خرائط التحكم )		
تنسيق واعداد : أ. إبراهيم أمان			

قام بعض العلماء بإيجاد أدوات لضبط مستوى الجودة أثناء الإنتاج أدت إلى رفع مستوى جودة السلع ومن أهمها ما يلي:

### خرائط التحكم للعالم ولتر شوارت:

أمامك عزيزي الطالب جدول يبين انطباع العملاء حول مستوى الوجبات السريعة المقدمة في أحد المطاعم، يرجى منك رسم خارطة تحكم لمعرفة سبب عدم رضا العملاء عن وجبات هذا المطعم علما بأن المواد المستخدمة ذات جودة عالية ويقدمها عمال مهرة:



الوقت	تقييم العملاء
8:00	10
9:00	10
10:00	8
11:00	7
12:00	4
1:00	1
2:00	2
3:00	5
4:00	6
5:00	3

ما هي النتائج التي خرجت بها من هذا النموذج:

.....

.....

.....

.....

ما هي الحلول المقترحة لرفع جودة خدمات هذا المطعم وكسب رضا العملاء:

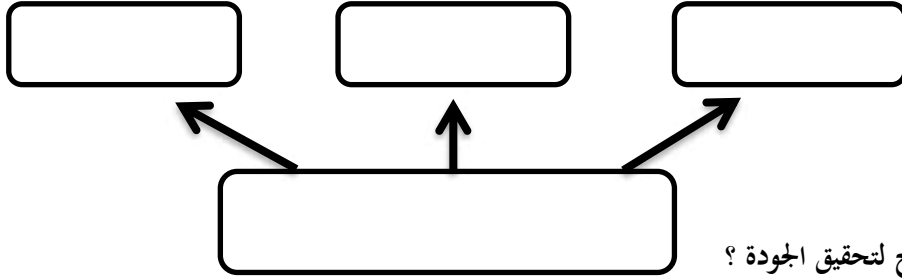
.....

.....

الإسم: .....	التاريخ	الوحدة الأولى	 مملكة البحرين وزارة التربية والتعليم مدرسة مدينة عيسى الثانوية للبنين القسم التجاري ( جود 210 )
الرقم الأكاديمي: .....	2023/ /	بطاقة تعليمية 4	
الصف: ..... تسلسل: 	أهمية الجودة		
تنسيق واعداد : أ. إبراهيم أمان	ص 28 الى ص 33		

من أهم علماء الجودة الذين ساهموا في تشكيل اقتصاد اليابان :

مزايا تحسين الإنتاج ( ..... )



اذكر 8 من مبادئ ديمنج لتحقيق الجودة ؟

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....
- 6.....
- 7.....
- 8.....

أكمل التالي : أبرز أفكار جوران :

1- التخطيط للجودة يشتمل على :

- .....\*
- .....\*
- .....\*

2- مراقبة الجودة وتشمل على :

- .....\*
- .....\*

3- التحسين المستمر للجودة وتشمل على :

- .....\*
- .....\*

ما هي ابرز انجازات العالم ايشيكاوا في مجال الجودة ؟

- 1.....
- 2.....



الإسم: .....	التاريخ	الوحدة الأولى	 مملكة البحرين وزارة التربية والتعليم مدرسة مدينة عيسى الثانوية للبنين القسم التجاري ( جود210 )
الرقم الأكاديمي: .....	2023/ /	بطاقة تعليمية 5	
الصف: ..... تسلسل: ○	مخطط السبب والنتيجة / دورة ديمنج		
تنسيق واعداد : أ.إبراهيم أمان	ص 32 ، ص 34		

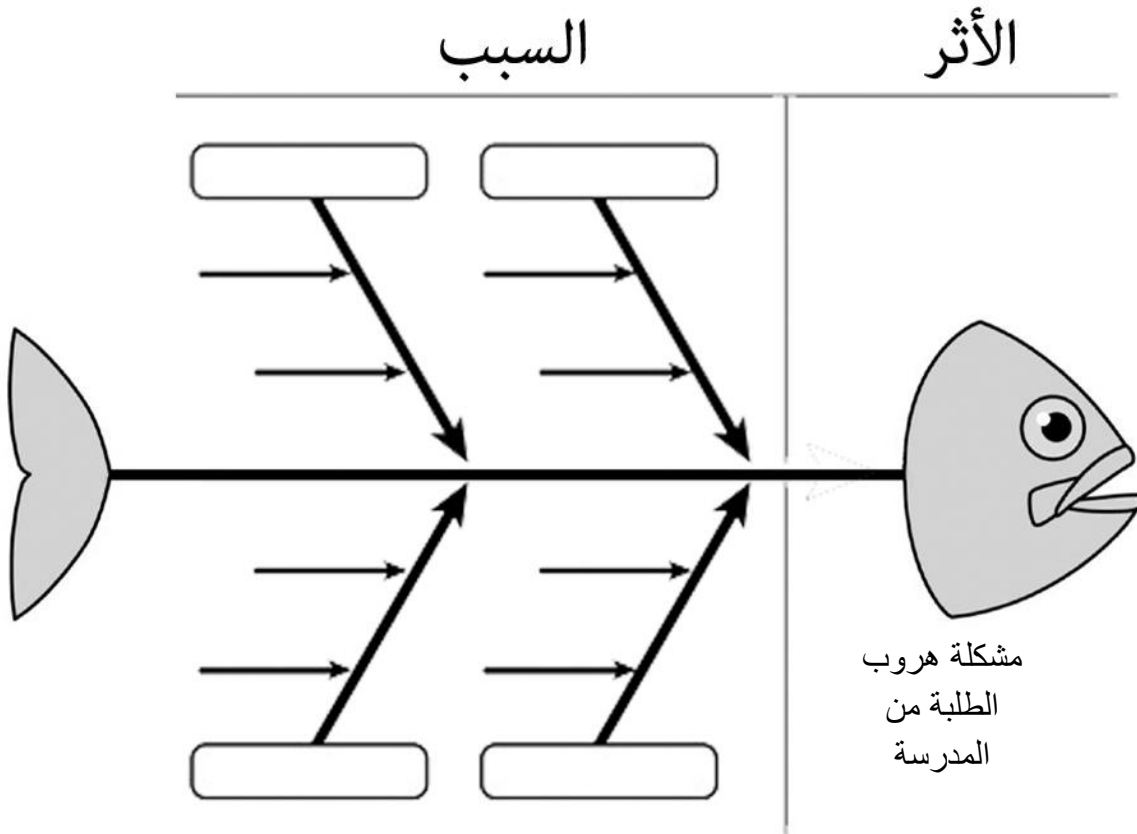
لماذا يستخدم مخطط السبب والنتيجة ( السمكة ).....

مخطط السبب والنتيجة ( السمكة ) للعالم .....

عزيزي الطالب بالتعاون مع زملائك قم بتحديد الأسباب الأساسية والفرعية لمشكلة هروب بعض الطلبة من المدرسة على النموذج الآتي



التواصل  
والعمل  
الجماعي



مخطط دورة دمنج:

عزيزي الطالب، وضع مراحل دائرة دمنج بأسلوبك الخاص:

.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....

صحح



خطط

افحص

نفذ

.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....

الإسم: .....	التاريخ	الوحدة الأولى	 مملكة البحرين وزارة التربية والتعليم مدرسة مدينة عيسى الثانوية للبنين القسم التجاري ( جود210 )
الرقم الأكاديمي: .....	2023/ /	بطاقة تعليمية 6	
الصف: ..... تسلسل: 	ضمان الجودة/ادارة الجودة/جوائز الجودة		
تنسيق واعداد : أ.إبراهيم أمان	ص33 الى ص39		

### 3- مرحلة ضمان الجودة

#### ثلاثة جوانب لضمان الجودة

س1: أذكر أهم مبادئ ادارة الجودة الشاملة TQM ؟

.....\*

.....\*

.....\*

.....\*

س2: أذكر 3 من جوائز الجودة والتميز في العالم ؟

.....:1

.....:2

.....:3

س3: أذكر 5 من أهداف مركز البحرين للتميز ( غير مطلوب )

.....:1

.....:2

.....:3

.....:4


.....:5

س4: أكمل الجدول التالي بالتعريف أو المصطلح المناسب:

المصطلح	التعريف
إدارة الجودة الشاملة	
المؤسسة المتميزة	

س5: أكمل الجدول التالي بأسماء العلماء ؟ ( ايشيكاوا - جوران - كروسبي - ديمنج - شوارت - فيغينبام - تايلور )

مهندس صناعي أمريكي عرف بالأب الروحي لجودة الأعمال والجودة الصناعية قدم مساهمات مهمة في نظرية الإدارة وإدارة الموارد البشرية .	
مهندس ميكانيكي أمريكي سعي إلى تحسين الكفاءة الإنتاجية من خلال برمجة العاملين وتحفيزهم .	
أستاذ جامعي ياباني وأحد ابرز خبراء إدارة الجودة اشتهر بمخطط السبب والنتيجة ودوائر الجودة	
إحصائي يعمل لحساب مختبرات بيل بدأ التركيز في التحكم في العمليات وابتكر على اثر خرائط التحكم الإحصائي.	
أحد عباقرة الجودة الأمريكيين يحمل الإدارة العليا المسؤولية الأساسية لتحقيق الجودة اشتهر بدعوته إلى الخطأ الصفري	
إحصائي وأستاذ ومحاضر ومؤلف ومستشار أمريكي يعد الأب الروحي لجودة الإنتاج ورقابة الجودة.	
خبير جودة أمريكي يعد أول من ابتكر فكرة التحكم الشامل للجودة التي أصبحت تعرف بإدارة الجودة الشاملة للجودة.	

الإسم: .....	مراجعة عامة 7
الرقم الأكاديمي: .....	
الصف: ..... تسلسل: 	
تنسيق واعداد : أ.إبراهيم أمان	

س1: علل الأحداث الآتية:

1. وضع الحرفيون الأوروبيون علامة تجارية على السلع التي ينتجونها.

.....  
.....

2. كثرة العيوب في المنتجات بعد تطبيق مبادئ الإدارة العلمية التي نظر لها فريدريك تايلور.

.....  
.....

3. ظهور عملية الفحص بالعينات بدل الفحص الشامل للمنتجات في أمريكا خلال مرحلة الحرب العالمية الثانية.

.....  
.....

4. تفوق اليابان في مجال ضبط الجودة بعد الحرب العالمية الثانية.


.....  
.....




5. ارتفاع مستوى الجودة يؤدي إلى تقليل نفقات الإنتاج.

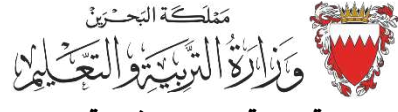
.....  
.....

6. ظهور جوائز للجودة والتميز؟

.....  
.....

 الريادة والمبادرة	<p>س7: على فرض بأنك قد كلفت بإعداد مشروع "جائزة الجودة للطالب المثالي"، فما هي الشروط الأكثر أهمية التي سيتحدد على أساسها الطالب الفائز؟</p>
	<p>..... ..... ..... .....</p>

خاص بالمعلم					خاص بالطالب							
التعزيز	التطوير				التقدير			ملاحظات	ما هو رأيك في درسنا لهذا اليوم			
	ناقش زملائك	أكمل الأسئلة	ترب أكثر	ارجع للكتاب	تحتاج الى دعم	مرض	جيد	ممتاز				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

الإسم: .....	التاريخ	الوحدة الثانية	 <b>وزارة التربية والتعليم</b> مدرسة مدينة عيسى الثانوية للبنين القسم التجاري ( جود210 )
الرقم الأكاديمي: .....	2023/ /	بطاقة تعليمية 8	
الصف: ..... تسلسل: ○	المواصفات : المقاييس والمعايير		
تنسيق واعداد : أ.إبراهيم أمان	ص46-52		

س1: أكمل الجدول التالي بالتعريف أو المصطلح المناسب ؟

المصطلح	التعريف
المقاييس	
	أداة للمقارنة المرجعية أو نقاط للفحص للتأكد من مدى تحقيق الأهداف .
المواصفات	
	هو كل ما ينشأ عن جهد بشري أو بواسطة الطبيعة أو الشئ الذي قد يستلمه شخص ما في عملية التبادل وذلك يشمل مل ما له خصائص ملموسة وغير ملموسة ويتوقع أن يستفاد منه
الخدمة	
العمليات	

س2: ما هي فائدة المعايير ؟

.....  
 .....

س3: أذكر أهم الجوانب التي تراعي في مواصفات المنتج ؟



1: .....  
 2: .....  
 3: .....  
 4: .....  
 5: .....  
 6: .....

س4: أذكر أهم الجوانب التي تراعي في مواصفات الخدمة ؟

1: .....  
 2: .....  
 3: .....  
 4: .....  
 5: .....  
 6: .....

س5: أذكر أهم الجوانب التي تراعي في مواصفات العمليات

1: .....  
 2: .....  
 3: .....  
 4: .....  
 5: .....  
 6: .....

 <p>الثقافة التكنولوجية</p>	 <p>وزارة الصناعة والتجارة</p>	<p>عزيزي الطالب اجث في الإنترنت عن الهدف من تأسيس إدارة المواصفات والمقاييس البحرينية في وزارة التجارة والصناعة:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--	---	---

س: عزيزي الطالب، تناقش مع زملائك لتحديد المواصفات الضرورية لما هو مطلوب في الجدول الآتي:

صورة	المواصفات الضرورية	موضوع النقاش
	<p>-1</p> <p>-2</p> <p>-3</p> <p>-4</p>	<p>(مواصفات منتج)</p> <p><b>هاتف ذكي</b></p> <p>تنوي شرائه لاستعمالك الشخصي</p>
	<p>-1</p> <p>-2</p> <p>-3</p> <p>-4</p>	<p>(مواصفات خدمة)</p> <p>ذهبت إلى <b>الحلاق</b> لقص شعرك بشكل جديد ومختلف</p>
	<p>-1</p> <p>-2</p> <p>-3</p> <p>-4</p>	<p>(مواصفات عملية)</p> <p>ذهبت إلى <b>الخياط</b> ليصنع لك قميص مميز</p>

#### أمثلة لجهات متعدد لمقاييس وطنية ودولية

IEEE	BSI	المعهد الأمريكي للمقاييس الوطنية
المنظمة الدولية للمقاييس		

الإسم: .....	التاريخ	الوحدة الثانية	 <b>مملكة البحرين</b> <b>وزارة التربية والتعليم</b> <b>مدرسة مدينة عيسى الثانوية للبنين</b> <b>القسم التجاري ( جود 210)</b>
الرقم الأكاديمي: .....	2023/ /	بطاقة تعليمية 9	
الصف: ..... تسلسل: ○	دليل الجودة		
تنسيق واعداد : أ.إبراهيم أمان	ص 53-57		

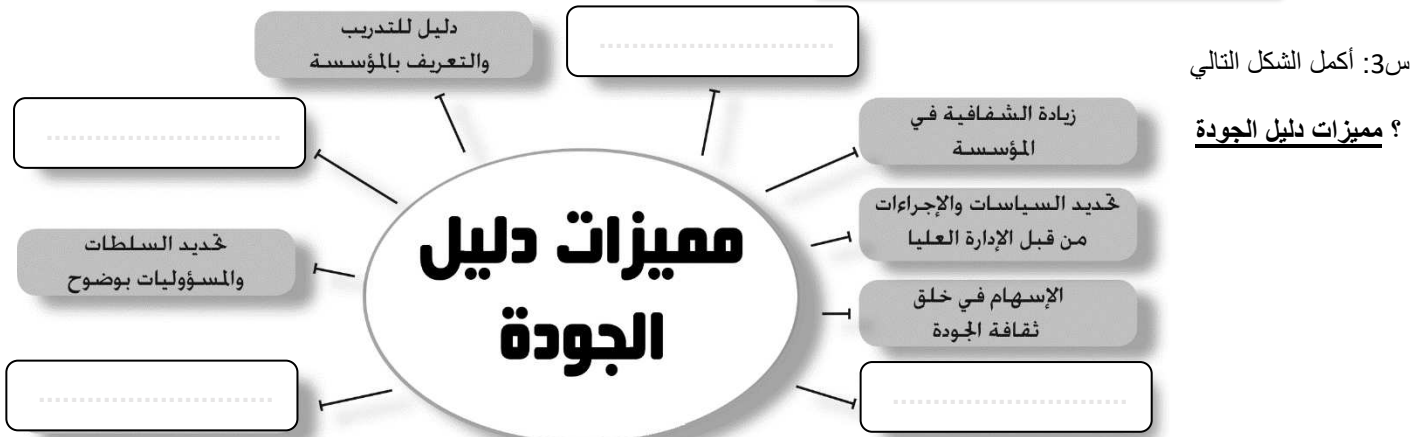
س1: أكمل الجدول التالي بالتعريف أو المصطلح المناسب ؟

المصطلح	التعريف
دليل الجودة	
	عبارة عن خطة تحدد سلفا تحدد الأطر العامة للعمل ويتم إنشاؤها كدليل موجه لتحقيق هدف معين.
إجراءات الجودة	
	الخطوات التي يتم إتباعها لإنجاز مهمات محددة من الإجراءات نظرا إلى كونها مهام محددة أو مهمة خاصة بشخص معين فهي لا تكتب ضمن الإجراءات وإنما تعزل لوحدها وتكتب لها خاصة بها.
	تتمثل سجلات الجودة في مجموعة من الوثائق الداعمة لتطبيق الجودة وهي تقدم دليلا موضوعيا للطريقة التي أنجزت بها الإجراءات والمهام.

س2: أكمل الشكل التالي ؟



س3: أكمل الشكل التالي




س5: ما هي مميزات سياسة الجودة ؟

1: ..... 2: .....

س7: تكتب إجراءات الجودة ب..... أو على شكل ..... على شكل صور أو رموز

- من أمثلة سجلات الجودة ..... و..... و.....

الإسم: .....	التاريخ	الوحدة الثانية	 مملكة الأردن وزارة التربية والتعليم مدرسة مدينة عيسى الثانوية للبنين القسم التجاري ( جود210 )
الرقم الأكاديمي: .....	2023/ /	بطاقة تعليمية 10	
الصف: ..... تسلسل: ○	أدوات الجودة		
تنسيق واعداد : أ.إبراهيم أمان	ص58-65		

س1: أكتب المصطلح المناسب للتعريف التالية ؟  
وتذكر أن : أدوات الجودة هي : مجموعة من المخططات والخرائط والأساليب.



تعريف

هو عبارة عن مجموعة من الخطوات المنظمة، أو القواعد المتسلسلة التي ينبغي اتباعها من أجل إجراء عمل ما بصورة محكمة



تعريف

هي عبارة عن أداة تستعمل لتنظيم البيانات ووصفها وتلخيصها في صورة رسم بياني "منحني" (Graphic Form).



تعريف

هو عبارة عن رسم يوضح كيف تعمل الأشياء، كما يبين العلاقة بين المتغيرات والأجزاء المكونة للمخطط.

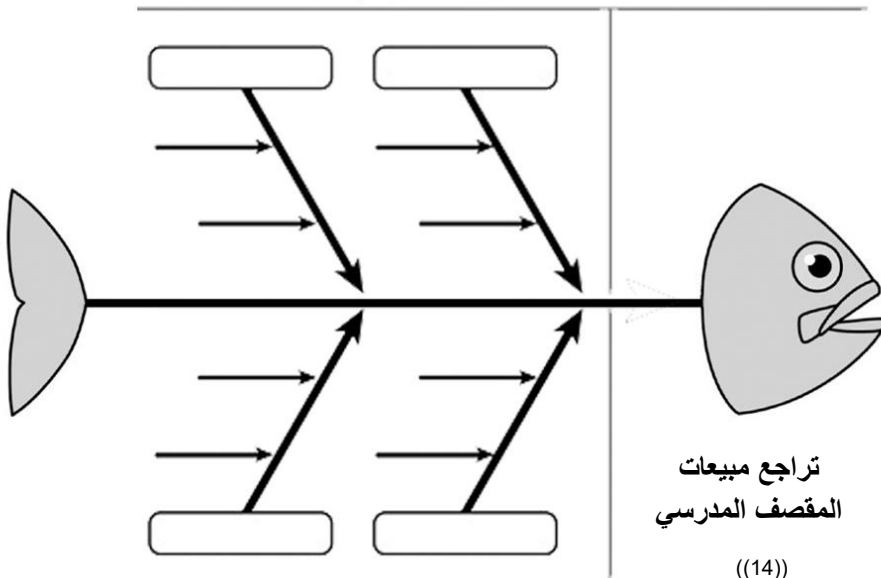
س2:  
(قامت جمعية الجودة الأمريكية بتصنيف أدوات الجودة الى ثمانى فئات )  
اذكر الأدوات المستعملة في الفئة الأولى ( أدوات الجودة السبع الأساسية ) = ( أدوات الجودة القديمة )

- 1- .....
- 2- .....
- 3- .....
- 4- المخطط التكراري .
- 5- خريطة باريتو .
- 6- .....
- 7- .....

مخطط السبب والنتيجة (السمكة) للعالم .....



عزيزي الطالب بالتعاون مع زملائك قم بتحديد الأسباب الأساسية والفرعية لمشكلة تراجع مبيعات المقصف المدرسي على النموذج الآتي:

السبب الأثر



خطوات استعمال مخطط السبب والنتيجة

- 1- تحديد المشكلة بصورة واضحة ودقيقة
- 2- تحديد الأسباب الرئيسية التي أدت الى حدوث المشكلة
- 3- تنظيم جلسة عصف ذهني ؛ لتحديد الأسباب الفرعية التي تندرج ضمن الاسباب الرئيسية.
- 4- .....
- 5- .....

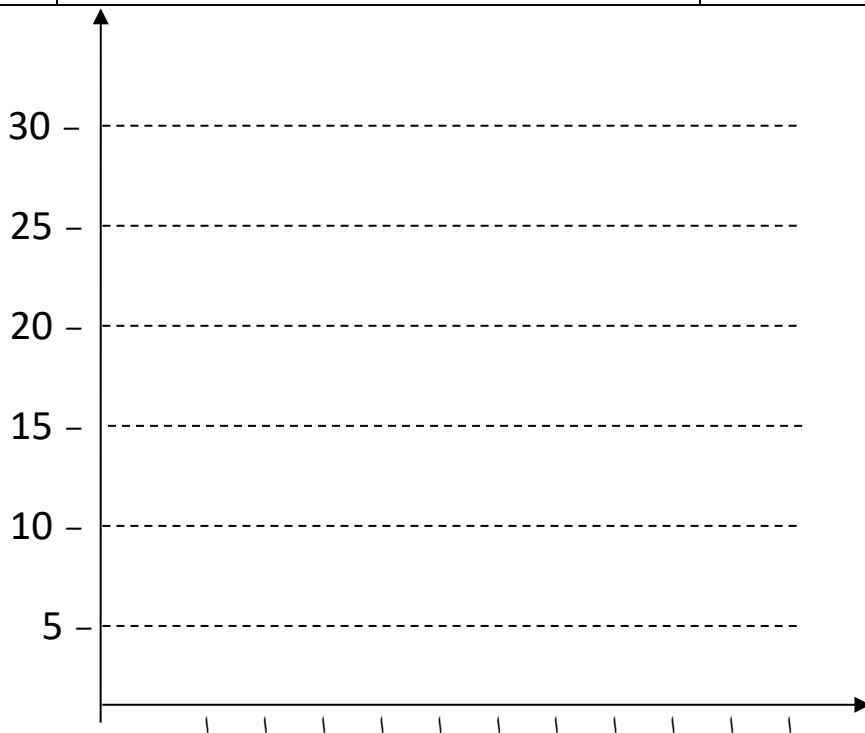
الإسم: .....	التاريخ	الوحدة الثانية	 مملكة البحرين وزارة التربية والتعليم مدرسة مدينة عيسى الثانوية للبنين القسم التجاري ( جود 210 )
الرقم الأكاديمي: .....	2023/ /	بطاقة تعليمية 11	
الصف: ..... تسلسل: 	(خريطة باريتو) + (خريطة التدفق)		
تنسيق واعداد : أ.إبراهيم أمان	ص 64-68		

س1 : رتب خطوات استعمال خريطة باريتو ؟

جمع البيانات المطلوبة .	
تحديد الفترة الزمنية التي ستغطيها خريطة باريتو .	
تحديد المقياس المناسب لرسم خريطة باريتو .	
تحديد الفئات التي ستستعمل في تصنيف العناصر .	1
رسم أعمدة خريطة باريتو تنازلياً بحسب بيانات كل فئة .	
تحديد المقياس المناسب: التكرار , الكمية , السعر أو الوقت .	2
ايجاد حاصل الجمع الكلي لكل فئة .	

س2 : يحتاج مسؤول شركة المراعي في التعرف على أكثر الأسباب تأثيراً على العملاء بطريقة علمية وقد اختار خريطة باريتو وبعد استطلاع رأي عينة من العملاء خرج بالبيانات الآتية:

السبب	العدد/ التكرار	المجموع
1. عدم وصول المنتجات في الوقت مناسب		
2. طريقة عرض المنتجات في منافذ التوزيع		
3. عدم وجود إعلانات		
4. عدم وجود عروض ترويجية		
5. عدم نظافة العبوة		
6. جودة المنتج		
7. أسباب أخرى		





أ- تقوم شركة الرواد لأجهزة النظافة بتسويق جهاز يستعمل لتنظيف الأرضيات، ونتيجة لتراجع معدل البيع قرر مدير الشركة تشكيل فريق تحسين لدراسة الموضوع واقتراح حلول لزيادة معدلات البيع، وقد اختار فريق التحسين خريطة باريتو للتعرف على المشكلة الأكثر تأثيرًا في معدل المبيعات. ولتحقيق ذلك تم تصنيف شكاوي الزبائن وفق خمس فئات:

10 شكاوي	توصيل المنتج	35 شكوى	خدمة ما بعد البيع
5 شكاوي	أخرى	25 شكوى	جودة المنتج
		15 شكوى	سعر المنتج



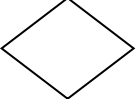

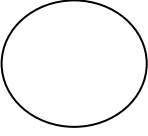



المطلوب: أكمل رسم خريطة باريتو والتي تبين تكرار شكاوي الزبائن.



ب- رتب خطوات استعمال خريطة باريتو وفق الطريقة الصحيحة.

الترتيب	الخطوات
	إيجاد حاصل الجمع الكلي لكل فئة.
	تحديد الفئات التي ستستعملها في تصنيف العناصر
4	جمع البيانات المطلوبة.
7	رسم أعمدة الخريطة تنازليًا حسب بيانات كل فئة.
	تحديد الفترة الزمنية التي ستغطيها الخريطة؛ أسبوعيًا أو سنة.
6	تحديد المقياس المناسب لرسم الخريطة.
	تحديد المقياس المناسب؛ التكرار، الكمية، السعر، الوقت.

س3: حدد معنى الرموز الخاصة بخرائط التدفق الانسيابية في الجدول الآتي:

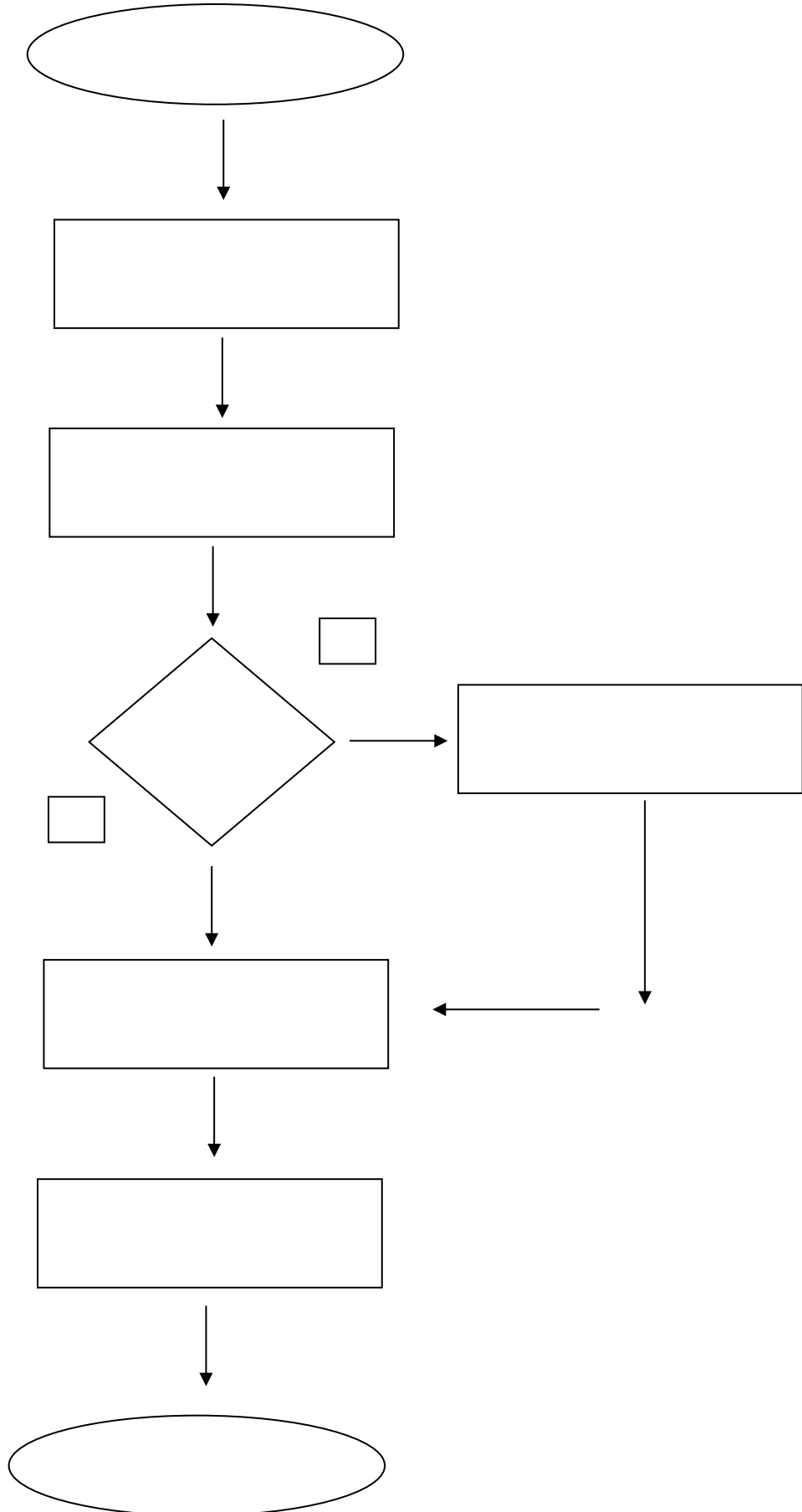
س: ما هي استعمالات خارطة التدفق؟

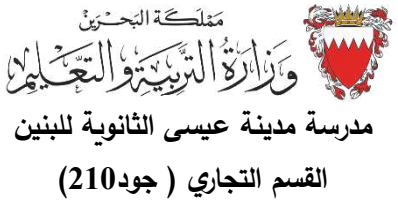

- 1 ..... 2 ..... 3 .....
- 4 ..... 5 ..... 6.....

س: رتب خطوات خريطة الانسياب ( التدفق )؟

إجراء عصف ذهني لتحديد الخطوات التي ينبغي إتباعها لأداء العملية	
مراجعة خارطة التدفق للتأكد من دقتها وصحتها مع المعنيين بتنفيذها	
رسم السهم الذي يبين اتجاه العملية	
تعريف العملية المراد وصف خطواتها وكتابة عناونها	
ترتيب خطوات إجراء العملية بحسب تسلسلها المنطقي	
تحديد موعد بدء العملية وانتهائها وبقية التفاصيل	

س5 : اكمل خارطة التدفق لطلب وجبة من مطعم المضيف ، وذلك من بدأ العملية من خلال طلب قائمة الطعام ، إلى تسديد قيمة الفاتورة ، وتشمل الخطوات ( اختيار الوجبة ، ادخال الطلب في جهاز الحاسوب ، تجهيز الوجبة ، تسليم الوجبة للزبون ) ويتخلل ذلك التأكد من هل الوجبة متوفرة اليوم ؟ ، إذا لا فعلى الزبون اختيار وجبة أخرى ، إذا نعم استكمال الاجراءات المعتادة .



الإسم: .....	التاريخ	الوحدة الثانية	
الرقم الأكاديمي: .....	2023/ /	بطاقة تعليمية 12	
الصف: ..... تسلسل: 	( قائمة الفحص )		مدرسة مدينة عيسى الثانوية للبنين
تنسيق وإعداد: أ. إبراهيم أمان	ص 69		القسم التجاري ( جود 210 )

س1: من خلال الاستقصاء الذي قام به مسؤول التوزيع ظهرت بعض الأسباب التي تحتاج إلى التأكد من مدى حدوثها فعلاً، وذلك من أجل وضع حلول لها لضمان عدم تكرارها، وتلك الأسباب هي (طريقة عرض المنتجات في منافذ التوزيع، عدم سلامة العبوة، عدم نظافة العبوة) وقد قام مسؤول التوزيع بتصميم قائمة فحص لرصد تكرار حدوث تلك الأسباب بشكل عملي، وهو يطلب مساعدتك لإكمال قائمة الفحص وتفسير حدوث تلك الأسباب فيما يلي:

عينة من منافذ التوزيع حسب المناطق									الأسباب
المجموع	مدينة حمد	داركليب	شهران	صدد	المالكية	كرركان	دمستان	الهملة	
	III IIII	II	I	I	-	-	-	-	عرض غير مناسب للمنتجات
	IIII	II	-	-	-	-	-	-	عدم سلامة العبوة
	III IIII IIII IIII	IIII	IIII	III	II	II	-	-	عدم نظافة العبوة
									المجموع

المطلوب:

1. فسر معنى الأرقام التي ظهرت في قائمة الفحص:

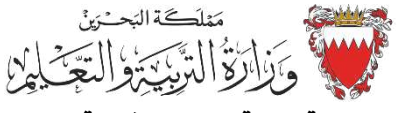

.....  
.....  
.....  
.....

2. من خلال حلقة جودة، اقترح حلول منطقية للتغلب على المشكلات الناتجة عن الأسباب الواردة في قائمة الفحص:

.....  
.....  
.....  
.....

س2: رتب خطوات قائمة الفحص؟

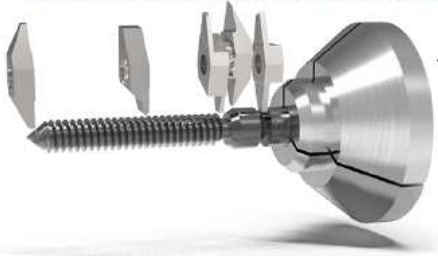
تحديد الفترة الزمنية لجمع البيانات	2
استعمال قائمة الفحص في ملاحظة المشكلة	
اختيار قائمة الفحص للتأكد من مناسبتها للعرض وسهولة استعمالها	
تحديد المشكلة أو الشيء المطلوب ملاحظته	1
تصميم قائمة الفحص وتحديد العناوين المناسبة	

الإسم: .....	التاريخ	الوحدة الثانية	 وزارة التربية والتعليم مدرسة مدينة عيسى الثانوية للبنين القسم التجاري ( جود 210 )
الرقم الأكاديمي: .....	2023/ /	بطاقة تعليمية 13	
الصف: ..... تسلسل: 	( خرائط الضبط )		
تنسيق واعداد : أ. إبراهيم أمان	ص 70-71		

يقوم عامل خراطة بقطع 10 قطع أسطوانية طول كلاً منها 35سم، بفترة سماح قدرها  $2\pm$ مم، حيث كانت أطوال الأسطوانات بالسنتيمترات كالآتي:

35.18	35.02	34.65	34.82	35.15	35.5	34.75	35.1	34.02	34.92
-------	-------	-------	-------	-------	------	-------	------	-------	-------

- الحد الأعلى للضبط: .....
- الحد الأدنى للضبط: .....
- عدد الأسطوانات المطابقة للمواصفات: .....
- عدد الأسطوانات غير المطابقة للمواصفات: .....



س : رتب خطوات استعمال خرائط الضبط ؟

تحديد الفترة الزمنية المناسبة لتسجيل البيانات .	
تحديد البيانات الواقعة خارج الحدود المقبولة	
تحديد خارطة التحكم المناسبة لتسجيل البيانات	
جمع البيانات ورسم خارطة التحكم لها وتحليلها	

خاص بالمعلم					خاص بالطالب							
التعزيز	التطوير				التقدير			ملاحظات	ما هو رأيك في درسنا لهذا اليوم			
	ناقش زملائك	أكمل الأسئلة	تدرب أكثر	ارجع للكتاب	تحتاج الى دعم	مريض	جيد	ممتاز				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

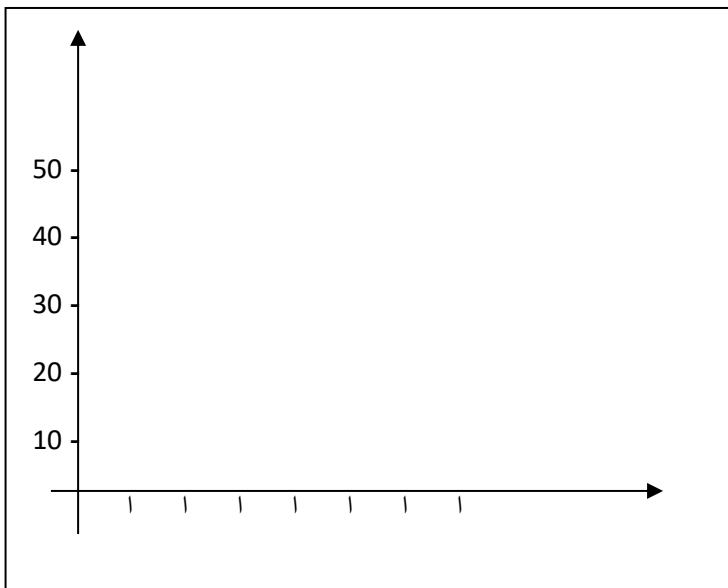
الإسم: .....	التاريخ	الوحدة الثانية	
الرقم الأكاديمي: .....	2023/ /	بطاقة تعليمية 14	
الصف: ..... تسلسل: 	(المخطط التكراري)		مدرسة مدينة عيسى الثانوية للبنين
تنسيق وإعداد: أ. إبراهيم أمان	ص 71-72		القسم التجاري ( جود 210 )

س1: كان من ضمن الأسباب المؤثرة في تدني مبيعات منتجات الألبان كما ظهر في مخطط باريتو عدم وجود عروض ترويجية ، ويريد مسؤول التوزيع الآن التعرف على مدى حدة هذا السبب في التأثير سلبا على مستوى المبيعات، فقام باختيار أداة المخطط التكراري لتوضيح صورة العلاقة بين عدم وجود العروض الترويجية وكمية المبيعات. وبعد حصر آراء عينة من المستهلكين خرج بالبيانات الآتية:

مؤثر بشدة	مؤثر	مؤثر إلى حد ما	غير مؤثر	رأي المستهلكين
10	10	50	30	التكرار

المطلوب:

1. ارسم المخطط التكراري.



2. أوجد ما يلي:


- عدد المستهلكين الذين لا يؤثر وجود عروض ترويجية في قرار الشراء بالنسبة إليهم: .....
- عدد المستهلكين الذين قد يؤثر وجود عروض ترويجية في قرار الشراء بالنسبة إليهم: .....
- عدد المستهلكين الذين يؤثر وجود عروض ترويجية في قرار الشراء بالنسبة إليهم: .....

3. رتب خطوات استعمال المخطط التكراري ؟

رسم المنحنى التكراري للبيانات	
تحديد العملية المطلوب رسم المنحنى التكراري لها	
تحديد الفترة الزمنية المناسبة لجمع البيانات	
جمع البيانات الخاصة بالعملية .	

4: اكتب المصطلحات المناسبة للعبارات التالية :

تسمى أيضا مخطط التركيز على العيوب وهي عبارة عن قائمة يتم إعدادها بصورة مسبقة لجمع البيانات وتحليلها. وتكون المشكلة قابلة للملاحظة	
منحنى بين التوزيع التكراري للبيانات ويستعمل عندما تكون البيانات المتوافرة رقمية ويعد من أكثر المنحنيات استعمالا	

الإسم: .....	التاريخ	الوحدة الثانية	 مملكة البحرين وزارة التربية والتعليم مدرسة مدينة عيسى الثانوية للبنين القسم التجاري ( جود210 )
الرقم الأكاديمي: .....	2023/ /	بطاقة تعليمية 15	
الصف: ..... تسلسل: ○	( العصف الذهني )		
تنسيق واعداد : أ. إبراهيم أمان	ص 73-74		

س1: من أجل البدء بتطبيق حملة ترويج تهدف إلى زيادة المبيعات؛ اجتمع مدير مصنع الألبان مع مسؤول التوزيع ومدير إدارة المبيعات ومدير إدارة التسويق ومدير إدارة المالية، وقاموا بتطبيق أسلوب العصف الذهني للخروج بأفضل طريقة ترويج ممكنة. عزيزي الطالب تعاون مع زملائك في المجموعة وتقمصوا أدوار الأشخاص المجتمعين في الحالة السابقة واقترحوا خمس طرق ترويجية ثم حددوا أفضلها.

التاريخ : .....

الموضوع : .....

الميسر (مدير المصنع): .....

المقرر (مسؤول التوزيع): .....

مدير المبيعات: ..... مدير التسويق: .....

مدير المالية: .....

الاقتراحات:

1. ....

2. ....

3. ....

4. ....


5. ....

الاقتراح الأفضل هو:

.....

2. رتب خطوات إجراء عملية العصف الذهني ؟

تحديد وقت للتفكير عند بداية الجلسة ثم طرح الأفكار وتسجيلها دون مناقشة	
الاستمرار في توليد الأفكار حتى يتوقف الجميع عن تقديم أفكار جديدة	
مراجعة الموضوع أو المشكلة المطلوب مناقشتها	
مراجعة قواعد جلسة العصف الذهني مع الفريق	

الإسم: .....	التاريخ	الوحدة الثانية	 مملكة البحرين وزارة التربية والتعليم مدرسة مدينة عيسى الثانوية للبنين القسم التجاري ( جود210)
الرقم الأكاديمي: .....	2023/ /	بطاقة تعليمية 16	
الصف: ..... تسلسل: ○	( المقارنة المرجعية )		
تنسيق واعداد : أ.إبراهيم أمان	ص 75-76		

س1: فكر مدير الابداع والتطوير في شركة سامسونغ بأن يطور هواتف الشركة كأحد طرق المنافسة في السوق، وعليه قرر استخدام أداة عملية المقارنة المرجعية للتعرف على نقاط القوة والضعف في الهواتف لدى الشركات المنافسة، ويحتاج مدير الابداع والتطوير إلى مساعدتكم في الوصول لنتيجة مفيدة في تطبيق هذه الأداة.

1) مرحلة التخطيط		
نوع العملية المراد مقارنتها	اسم المنافس الذي سنقارن معه	طريقة جمع المعلومات


2) مرحلة التحليل	
طريقتنا في تنفيذ العمل	طريقة المصنع المنافس في تنفيذ العمل

3) مرحلة التكامل	
نتائج عملية المقارنة المرجعية	الأهداف المطلوب تحقيقها

4) مرحلة التنفيذ

5) مرحلة النضج



الإسم: .....	التاريخ	الوحدة الثانية	 مملكة البحرين وزارة التربية والتعليم مدرسة مدينة عيسى الثانوية للبنين القسم التجاري ( جود210 )
الرقم الأكاديمي: .....	2023/ /	بطاقة تعليمية 17	
الصف: ..... تسلسل: ○	التحسين المستمر + ارضاء الزبون		
تنسيق واعداد : أ.إبراهيم أمان	ص 77-82		

س1: أكمل ما يلي :

معني كلمة كايزن KAIZEN

.....  
 .....

التحسين المستمر : هو عملية .....

.....  
 .....

من أهم الأدوات التي تستخدم في عملية التحسين المستمر .....

س2 علل : يستخدم المجتمع الياباني منهجية كايزن KAIZEN؟

.....  
 .....

س3: عندما يحصل الزبون على خدمة تحوز على رضاه فإنه:

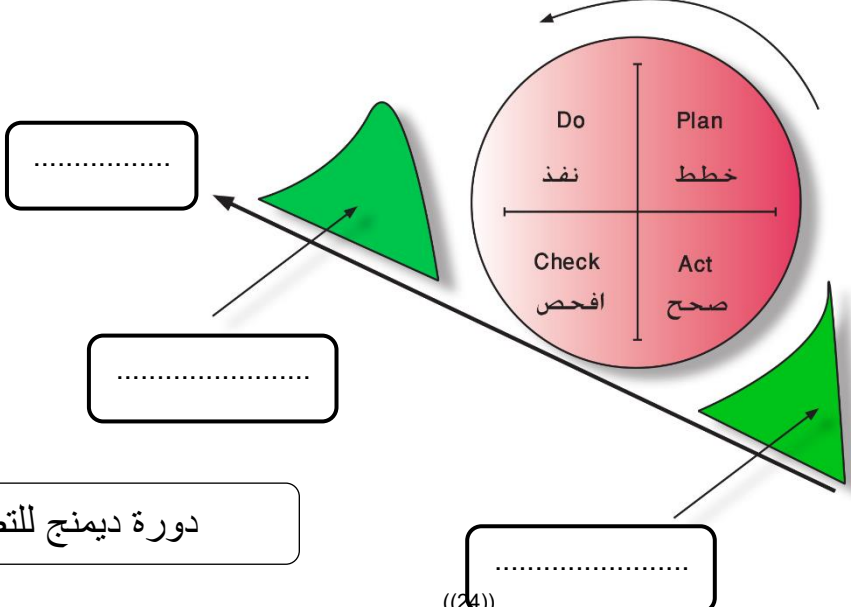
- .....  
 - .....



وتستفيد المؤسسة من ذلك في:

- .....  
 - .....

س4: أكمل الجدول التالي لتوضيح العلاقة بين مقدم الخدمة أو المنتج و المستفيد ؟

المنتج / الخدمة	المستفيد	مقدم الخدمة / المنتج
.....	ميكانيكي سيارات	طبيب
تعليم	.....	مدرسة ثانوية
تذكرة سفر	زبون / مسافر	.....



الإسم: .....	التاريخ	الوحدة الثانية	 مملكة البحرين وزارة التربية والتعليم مدرسة مدينة عيسى الثانوية للبنين القسم التجاري ( جود210)
الرقم الأكاديمي: .....	2023/ /	بطاقة تعليمية 18	
الصف: ..... تسلسل: 	ثقافة الجودة + تكاليف الجودة		
تنسيق واعداد : أ.إبراهيم أمان	ص 83-89		

س1: أكمل الجدول التالي بالتعريف أو المصطلح المناسب ؟

المصطلح	التعريف
	مجموعة القيم والمعتقدات والاتجاهات السائدة والتي لها تأثير كبير في افكار العاملين وسلوكهم وعملهم كما انها ذات دور مهم في الحفاظ على هويتهم وتحديد المقبول من ممارسات .
	الكل الدينامي المعقد الذي يتضمن المعتقدات والتقاليد والأخلاق والمعارف والقوانين والعادات التي يكتسبها الإنسان من مجتمعه .
التغيير الثقافي	
ثقافة الجودة	

س2: أذكر 4 من الإجراءات التي تتبعها الإدارة العليا لنشر ثقافة الجودة ؟

- 1.....
2. إشراك الموظفين في تحقيق الجودة وتطويرها .
- 3.....
4. تشجيع التطوير والتعليم الذاتي وتوفير البرامج التدريبية المطلوبة .

1 ما المقصود بمفهوم تكاليف الجودة ؟

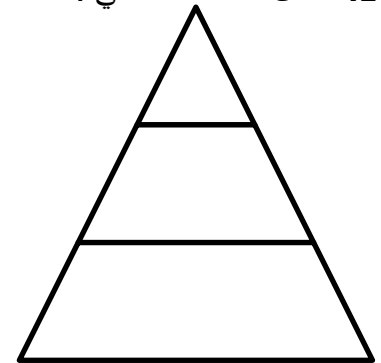
.....  
 .....

قاعدة 1 - 10 - 100

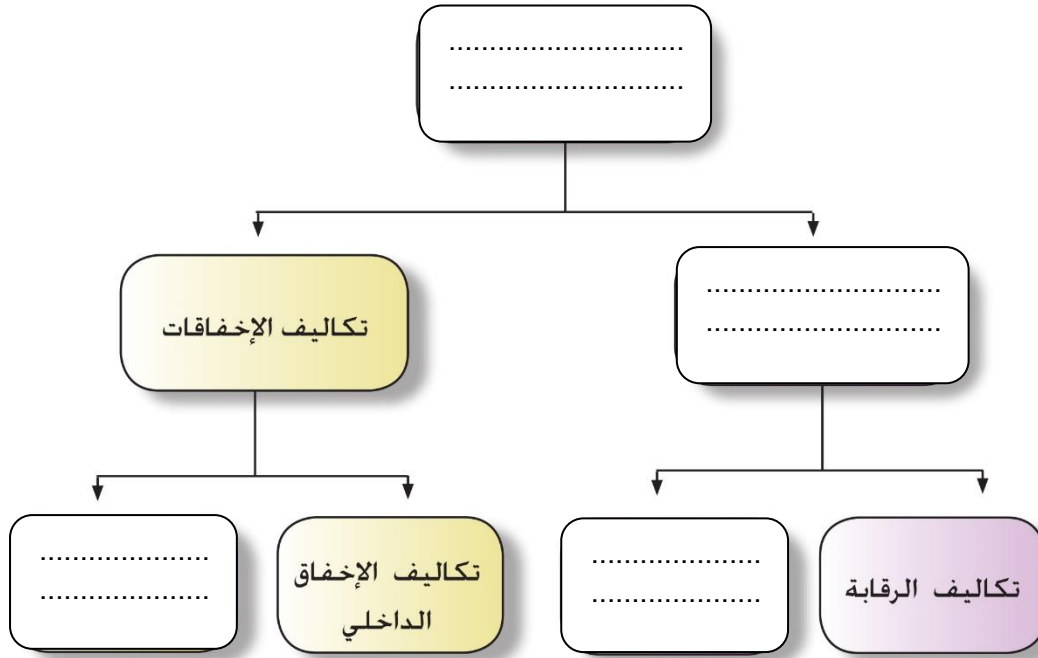
الشرح:-

.....  
 .....  
 .....  
 .....

في ضوء القاعدة السابقة ، أكمل الجدول التالي :




المرحلة	القاعدة	التكاليف ( بالدينار )
بعد سكن المنزل	100	4000
خلال البناء	10	.....
خلال التصميم	1	.....



2. استعمل المخطط اعلاه لإكمال الجدول التالي :

المصطلح	التعريف
	هي تكاليف متعلقة بعمليات الإختيار والفحص والتدقيق للمنتجات أو الخدمات أو العمليات للتأكيد من مطابقتها المواصفات والمعايير المطلوبة
	هي تكاليف الإخفاقات التي تحدث قبل وصول المنتج للمنتج للزبون أو تقديم الخدمة له
	التكاليف الناتجة عن العيوب في المنتجات أو الخدمات .
	هي تكاليف الاخفاقات التي تحدث بعد خروج المنتج للزبون أو تقديم الخدمة له
	تكاليف جميع الإجراءات والانشطة الوقائية التي تضمن مطابقة المنتج أو الخدمة أو العملية لمواصفات الجودة والخلو من العيوب
	هي تكاليف الأنشطة المخصصة لمنع حدوث العيوب في المنتج أو الخدمة أو العملية

خاص بالمعلم				خاص بالطالب							
التعزيز	التطوير			التقدير			ملاحظات	ماهو رأيك في درسنا لهذا اليوم			
	ناقش زملائك	أكمل الأسئلة	تدرب أكثر	ارجع الكتاب	تحتاج الى دعم	مرض	جيد	ممتاز			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

الإسم: .....	التاريخ	الوحدة الثانية	 مملكة البحرين وزارة التربية والتعليم مدرسة مدينة عيسى الثانوية للبنين القسم التجاري ( جود210)
الرقم الأكاديمي: .....	2023/ /	بطاقة تعليمية 19	
الصف: ..... تسلسل: ○	تكاليف الجودة		
تنسيق واعداد : أ.إبراهيم أمان	ص90-92		

1. أذكر مثالين على التكاليف التالية ؟

الأمثلة	تكاليف
	تكاليف الإخفاق الخارجي
	تكاليف التقييم
	تكاليف الوقائية
	تكاليف الإخفاق الداخلي

2. صنف التكاليف التالية في الجدول ؟

تكاليف البضاعة المرجعة – تكاليف إعادة التفتيش – تكاليف حل المشاكل – تكاليف الضمانات والتعويضات .

	تكاليف الإخفاق الخارجي
	تكاليف الإخفاق الداخلي

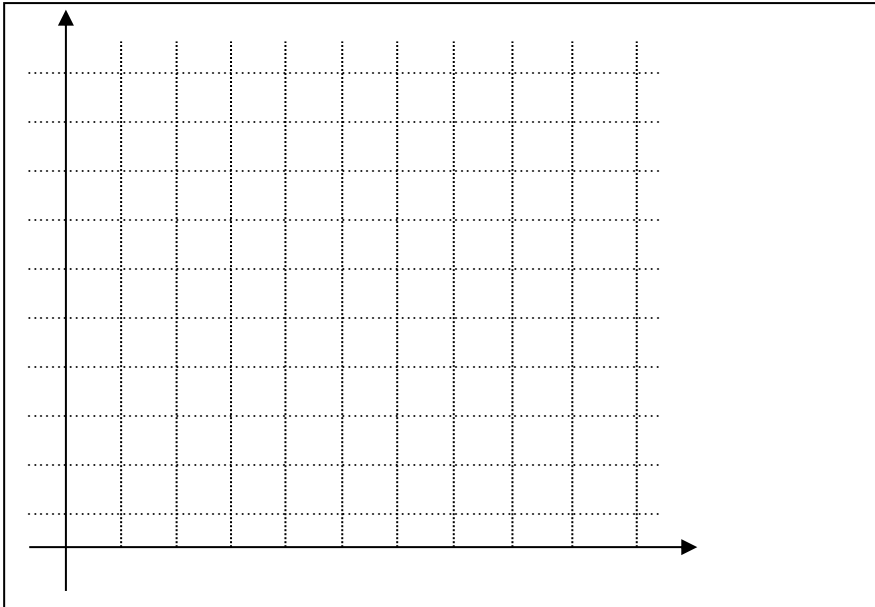
س1: من خلال الجدول الخاص بمصنع الجنوب للورق نفذ كل ما هو مطلوب أدناه:

%100	%90	%80	%70	%60	%50	%40	%30	%20	%10	نسب مستوى الجودة
900	800	700	600	500	300	400	600	800	1000	التكاليف الكلية للجودة
800	700	600	500	400	250	200	150	100	50	تكاليف التقييم والوقائية
صفر	50	100	150	200	250	300	400	600	900	تكاليف الإخفاقات

المطلوب:

1. ارسم منحنيات الآتية:

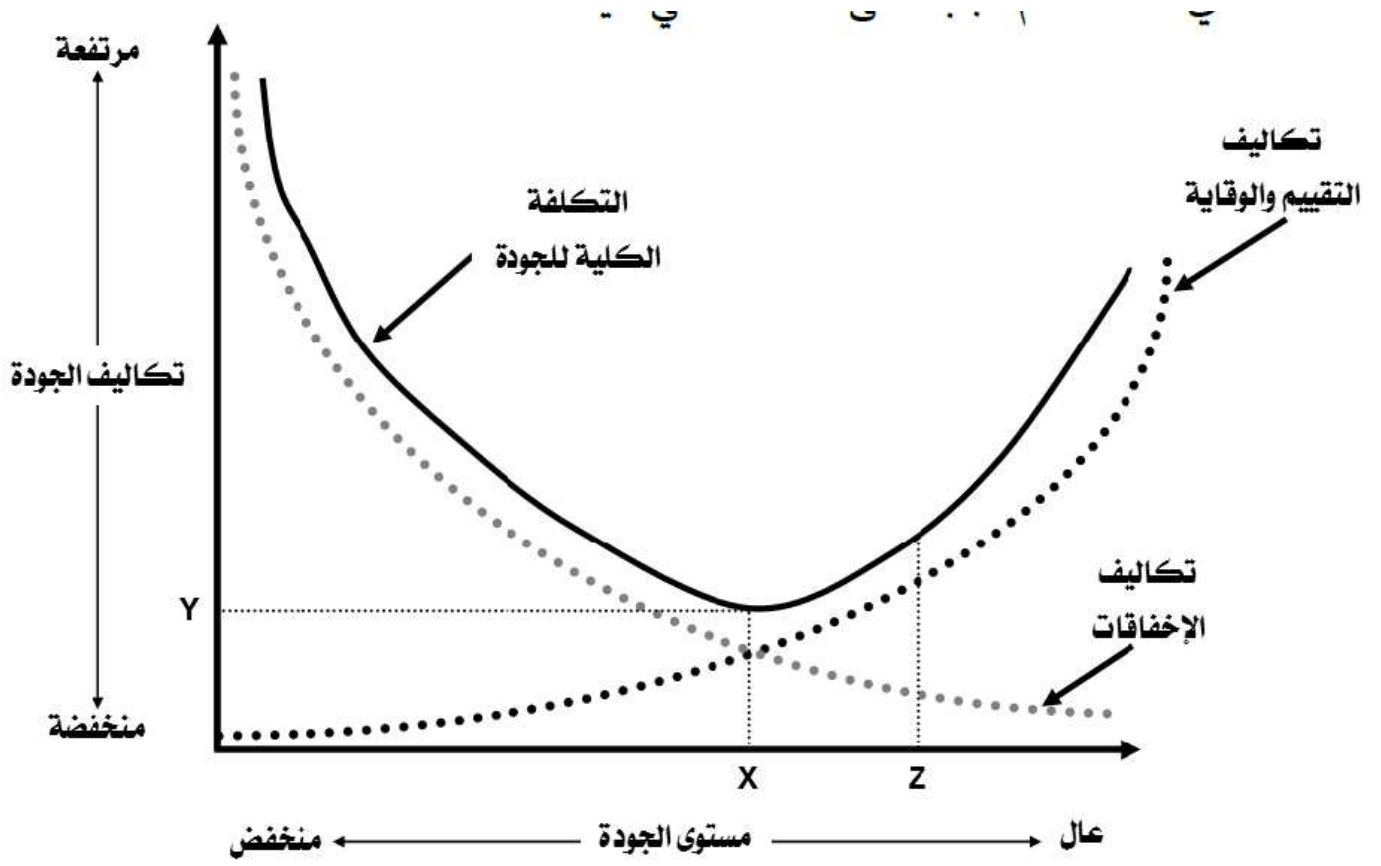
- التكاليف الكلية للجودة
- تكاليف التقييم والوقائية
- تكاليف الإخفاقات





2. نسبة الجودة التي تحقق أدنى تكلفة كلية للمصنع هي: .....

3. ما هي العلاقات التي تستنتجها من الرسم البياني:

.....  
 .....



الإسم: .....	التاريخ	الوحدة الثالثة	 مملكة البحرين وزارة التربية والتعليم مدرسة مدينة عيسى الثانوية للبنين القسم التجاري ( جود210)
الرقم الأكاديمي: .....	2023/ /	بطاقة تعليمية 20	
الصف: ..... تسلسل: 	المؤسسة العالمية للمعايير (الأيزو)		
تنسيق واعداد : أ.إبراهيم أمان	ص140-147		

1- يقع المقر الرئيسي لمؤسسة ISO .....

2- عرف المقاييس وفقا لمؤسسة ISO ؟

.....

3- تستعمل المقاييس في عدة مجالات منها :

أ.....

ب.....

ج.....

د.....

4- كيف يتم منح شهادة الأيزو ISO ؟

.....

5- ماهو ( منح الاعتماد ) ؟




.....

6- ما هي أبرز مؤسسات الأيزو ؟

1.....2.....

3.....4.....

5.....

خاص بالمعلم					خاص بالطالب							
التعزيز	التطوير				التقدير			ملاحظات	ما هو رأيك في درسنا لهذا اليوم			
	ناقش زملائك	أكمل الأسئلة	تدرب أكثر	ارجع للكتاب	تحتاج الى دعم	مرض	جيد	ممتاز				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ثانياً: دقق في المنتج التالي جيداً، ثم أجب عن الأسئلة التي تليه:



أ) توفر مؤسسة الأيزو العديد من معايير الجودة التي تلي احتياجات مختلف المؤسسات، والشركة المنتجة حاصلة على عددٍ منها. اذكر اسم كل نظام في الصور أدناه.



ب) المعلقة الذهبية يمثل في المنتج الـ .....