

كراسة أنشطة شاملة للمادة



تم تحميل هذا الملف من موقع المناهج العمانية

موقع فايلاتي ← المناهج العمانية ← الصف السابع ← تربية اسلامية ← الفصل الأول ← ملفات متنوعة ← الملف

تاريخ إضافة الملف على موقع المناهج: 23:44:41 2026-06-09

ملفات اكتب للمعلم اكتب للطالب | اختبارات الكترونية | اختبارات | حلول | عروض بوربوينت | أوراق عمل
منهج انجليزي | ملخصات وتقارير | مذكرات وبنوك | الامتحان النهائي للمدرس

المزيد من مادة
تربية اسلامية:

إعداد: خالصة بنت عبدالمه الرحبية

التواصل الاجتماعي بحسب الصف السابع



صفحة المناهج
العمانية على
فيسبوك

المزيد من الملفات بحسب الصف السابع والمادة تربية اسلامية في الفصل الأول

| | |
|--|---|
| الاختبار القصير الأول ديني قيمي | 1 |
| تجميع الامتحانات القصيرة الأولى في محافظة شمال الشرقية | 2 |
| ملخص الاختبار الأول في التربية الإسلامية | 3 |
| كتيب أسئلة من رحلة نحو التفوق | 4 |
| مذكرة الوحدة الأولى في التربية الإسلامية | 5 |

مملكة البحرين
وزارة التربية والتعليم
قسم الامتحانات الداخلية

امتحان نهاية الفصل الدراسي الأول للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2025/2024م

المسار: توحيد المسارات
الزمن: ساعة ونصف

اسم المقرر: أساسيات الجودة ونماذج التميز
رمز المقرر: جود 210

(12 درجة)

السؤال الأول:

أولاً: ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة، وعلامة (×) أمام العبارة الخاطئة فيما يلي: (8 درجات)

| الرقم | العبارة | العلامة |
|-------|---|---------|
| 1- | لم تقدم منهجية الكايزن أي فائدة للمجتمع الياباني لتحسين أداء الأفراد والأسر والمجتمع والمؤسسات. | () |
| 2- | في أواخر القرن التاسع عشر، شهدت الحركة الصناعية في أمريكا تقدماً ملحوظاً على الدول الأوروبية، وذلك بتبنيها أسلوباً جديداً في الإنتاج، أطلق عليه خرائط التحكم. | () |
| 3- | أهمية تحسين الإنتاج تؤدي إلى رفع الإنتاجية. | () |
| 4- | تصدر شهادات الاعتماد فقط للمؤسسات التي حققت معايير الأيزو. | () |
| 5- | المواد المستهلكة في الاختبار والتفتيش تعتبر من تكاليف الوقاية. | () |
| 6- | تتضمن الخطوة الأولى من خطوات استعمال خريطة باريتو، تحديد الفئات التي ستستعملها في تصنيف العناصر. | () |
| 7- | القدرة على إرضاء حاجات المستهلك هو مفهوم الجودة لدى العالم ديمينج. | () |
| 8- | يُقصد بمرحلة التنفيذ في عملية التحسين المستمر، تحديد الشيء المراد تطويره. | () |

(4 درجات)

ثانياً: علل الآتي:

1- أهمية التقييم الذاتي للمؤسسة.

.....
.....

2- تمثل دورة ديمينج (PDCA) أسلوباً فعالاً لمراقبة الجودة.

.....
.....

(8 درجات)

السؤال الثاني: ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة:

- 1- جميع ما يلي من مكونات النموذج الأوروبي للتميز ما عدا:
- (أ) المفاهيم الأساسية للتميز (ج) أداة منطق رادار
(ب) التحسين المستمر (د) المعايير
- 2- كرومبي أحد عباقرة الجودة الأمريكيين أشتهر بدعوته إلى:
- (أ) الخطأ الصفري (ج) الفحص
(ب) التدقيق (د) التحكم
- 3- الدقة في القياسات والعمل بتوافق تام، هي من الجوانب المراعاة في:
- (أ) المنتج (ج) العملية
(ب) الخدمة (د) المخطط
- 4- تتمثل في مجموعة من الوثائق الداعمة لتطبيق الجودة، وهي تقدم دليلاً موضوعياً للطريقة التي أنجزت بها الإجراءات والمهام:
- (أ) دليل الجودة (ج) سجلات الجودة
(ب) سياسات الجودة (د) لا شيء مما ذكر صحيح
- 5- في خريطة التحكم عندما يكون الحد الأعلى للضبط يساوي 10 سم والحد الأدنى للضبط يساوي 8 سم، و طول أحد الأسطوانات 7 سم، فإن هذه الأسطوانة تكون:
- (أ) غير مطابقة (ج) مستقرة
(ب) مطابقة (د) (ب) و (ج) إجابتان صحيحتان
- 6- من عناصر الممكنات للنموذج الأوروبي:
- (أ) النتائج الخاصة بالأفراد (ج) النتائج الخاصة بالمجتمع
(ب) النتائج الخاصة بالمستفيدين (د) القيادة
- 7- الآتي من العوامل الرئيسية لتحقيق الجودة خلال الثورة الصناعية ما عدا:
- (أ) مهارة التعامل (ج) التدقيق
(ب) التواصل مع الآخرين (د) الفحص
- 8- من مبادئ جوران لتحقيق الجودة:
- (أ) مراقبة الجودة (ج) تبني الفلسفة الجديدة للتطوير المستمر
(ب) مطابقة المنتج للمواصفات (د) دعم اعزاز العاملين بعملهم

السؤال الثالث:

(13 درجة)

(7 درجات)

أولاً: اكتب المصطلح المناسب إلى الآتي:

| الرقم | المصطلح | التعريف |
|-------|---------|--|
| 1- | | هو الوثيقة الرئيسية للإدارة العليا الخاصة بنظام إدارة الجودة بالمؤسسة، وفيها تحدد السياسات، والإجراءات، والتعليمات، والنماذج الخاصة بتطبيق النظام. |
| 2- | | التوجه المستقبلي الذي تتبناه المنظمة، أو الصورة المستقبلية التي ترسمها المنظمة لنفسها. |
| 3- | | عبارة عن أداة تستعمل لتنظيم البيانات ووصفها في صورة رسم بياني. |
| 4- | | طريقة لتوليد عدد كبير من الأفكار في وقت قصير. |
| 5- | | عبارة عن قائمة يتم إعدادها بصورة مسبقة لجمع البيانات وتحليلها. وتستعمل عندما تكون المشكلة قابلة للملاحظة. |
| 6- | | نظام إداري متكامل يضمن سير العمليات وفق الخطط الموضوعية؛ لتجنب حدوث المشكلات وتحقيق رضا الزبون وإسعاده. |
| 7- | | هو تحول رئيسي في الاتجاهات والعادات والمعتقدات والقيم والمبادئ الأساسية للعاملين في المؤسسة مما يؤدي إلى إحداث تغيير في أداء المؤسسة. |

ثانياً: اختر من القائمة (ب) ما يناسبها من القائمة (أ) في الجدول الآتي بوضع الأرقام من (1-6) في خانة الإجابة:
(6 درجات)

| الرقم | القائمة (أ) | الإجابة (1-6) | القائمة (ب) |
|-------|--|---------------|-----------------------------------|
| 1- | تبني الفلسفة الجديدة للتطوير المستمر. | | أ- (IEEE) |
| 2- | عبارة عن عقد مقارنة بين مؤسستين أو أكثر حول كيفية إجراء عملية ما. | | ب- خارطة ضبط إحصائي |
| 3- | معهد المهندسين الكهربائيين والإلكترونيين وهو مثال على المواصفات والمقاييس. | | ج- الحرفي |
| 4- | تحليل نتائج الاختبار والتدقيق وتقديرها. | | د- المقارنة المرجعية |
| 5- | شخص ماهر يعتمد على خبرته المهنية وجهده الشخصي في تصنيع المنتجات. | | هـ - من مبادئ ديمنج لتحقيق الجودة |
| 6- | أداة تُستعمل لتقليل نسبة المنتجات ذات العيوب بشكل كبير. | | و- إحدى تكاليف التقييم |

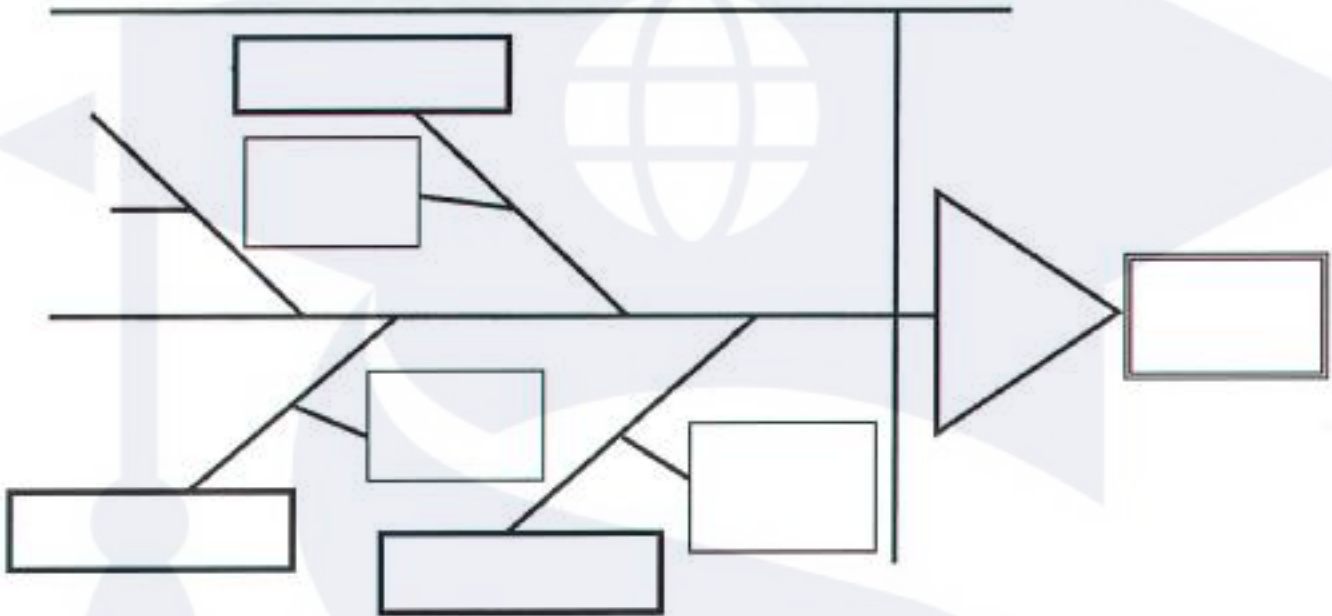
(15 درجة)

السؤال الرابع:

أولاً: اقرأ الحالة الآتية بدقة، ثم أجب عن الأسئلة التي تليها: (7 درجات)

أشار تقرير قسم الإنتاج لمصنع النسيم إلى بيان مشكلة مرتبطة بجودة المنتج، وبناءً على هذه المعلومات المقلقة طلب الرئيس أ.صالح أحمد عقد جلسة عصف ذهني باستعمال المخطط أدناه، وجاءت الأسباب في النقاط التالية:

- المواد الخام بسبب أنها أقل جودة.
- المعدات بسبب أنها قديمة وغير مواكبة للتطور التكنولوجي.
- تصميم المنتج بسبب تغيرات الأنواع.



(8 درجات)

ثانياً: أكمل العبارات في الحالات الآتية:

1- شراء محمد سيارة لكزس من وكالة تويوتا للسيارات.

- مقدم المنتج:
- المستفيد/الزبون:
- المنتج:
- مواصفات المنتج:

2- تقدم الأستاذة مريم دروساً متميزة للطلبة.

- مقدم الخدمة:
- المستفيد/الزبون:
- الخدمة:
- مواصفات الخدمة:

السؤال الخامس:

(12 درجة)

أولاً: رتب خطوات استعمال خارطة الانسياب وفق الطريقة الصحيحة بوضع الأرقام من (1-6):

(6 درجات)

| الترتيب | الخطوات |
|---------|---|
| | إجراء عصف ذهني لتحديد الخطوات التي ينبغي إتباعها لأداء العملية. |
| | تحديد موعد بدء العملية وموعد انتهائها، والتفاصيل المراد ذكرها في وصف العملية. |
| | رسم السهم الذي يبين اتجاه العملية عند ذكر جميع الخطوات والاتفاق على تسلسلها. |
| | تعريف العملية المراد وصف خطواتها وكتابة عنوانها. |
| | ترتيب خطوات إجراء العملية بحسب تسلسلها المنطقي. |
| | مراجعة خارطة التدفق للتأكد من دقتها وصحتها مع المعنيين بتنفيذها. |

ثانياً: أجب عن الآتي:

(6 درجات)

1- اذكر ثلاثة أمثلة على تكاليف الإخفاق الخارجي.

- ❖
- ❖
- ❖

2- عدد ثلاثة من مميزات دليل الجودة.

- ❖
- ❖
- ❖

انتهت الأسئلة
مع تمنياتنا لكم بالتوفيق والنجاح

مملكة البحرين
وزارة التربية والتعليم
قسم الامتحانات الداخلية

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

(15 درجة)

السؤال الأول:

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

| الرقم | العبارة | 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. | () |

(7 درجات)

السؤال الثاني: ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة:

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- لا شيء مما ذكر صحيح

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

- 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- دلal 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:

((التقييم الذاتي - المعايير - المخطط التكراري - الحرفي - التدقيق - إدارة الجودة الشاملة - المخطط - دليل الجودة - العصف الذهني - تكاليف الإخفاق الخارجي))

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

(11 درجة)**السؤال الرابع:**

أولاً: صنف المواصفات الأتية 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

| العمليات | الخدمة | المنتج |
|----------|--------|--------|
| | | |
| | | |

(3 درجات)

ثانياً: وضح معنى رموز خارطة الانسياب:

| الرقم | الرمز | المعنى |
|-------|---|--------|
| -1 |  | |
| -2 |  | |
| -3 |  | |

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:
- ❖ السبب الرئيسي:
- ❖ السبب الفرعي:

(12 درجة)

السؤال الخامس:

أجب عن الآتي بذكر نقطة واحدة فقط لكل ما يأتي:

1- مثال على سجلات الجودة.

.....

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

.....

3- مثال على تكاليف التقييم.

.....

4- أحد مكونات النموذج الأوروبي للتميز.

.....

5- من مزايا تحسين الإنتاج.

.....

6- أحد العوامل الرئيسية لتحقيـق الجودة في مرحلة الفحص.

.....

7- من معايير النتائج للنموذج الأوروبي للتميز.

.....

8- من الحالات التي يتم فيها استعمال خارطة الانسياب.

.....

انتهت الأسئلة
مع تمنياتنا لكم بالتوفيق والنجاح

مملكة البحرين
وزارة التربية والتعليم
قسم الامتحانات الداخلية

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

(12 درجة)

السؤال الأول:

(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> . | |
| 2 | <u>العينة</u> هي عبارة عن أداة تستعمل لتنظيم البيانات ووصفها وتلخيصها في صورة رسم بياني. | |
| 3 | تمثل القيادة أحد معايير <u>النتائج</u> في النموذج الأوروبي للتميز. | |
| 4 | دورة ديمنج تتألف من أربع مراحل رئيسية، تبدأ <u>بالفحص</u> . | |
| 5 | من أهم الجوانب التي تراعى في مواصفات <u>الخدمة</u> الدقة في الإجراءات. | |
| 6 | مطابقة المنتج للمتطلبات أو المواصفات هو مفهوم الجودة لدى <u>جوران</u> . | |
| 7 | يُعرف <u>النقد الذاتي</u> بأنه عملية شاملة ومنظمة تنفذ بصورة مستمرة لمراجعة نشاطات المؤسسة ونتائجها وتقييمها في ضوء معايير النموذج. | |
| 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. | |

(4 درجات)

ب) علل الآتي:

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

.....
.....

2- اتباع منهجية خرائط التحكم الإحصائي في مراقبة جودة المنتجات خلال عمليات التصنيع.

.....
.....


(12 درجة)

السؤال الثاني:

اختر الإجابة الصحيحة فقط فيما يلي:

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 منطق 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. أرمائد فيغينبام
د. كارو إيشيكاوا

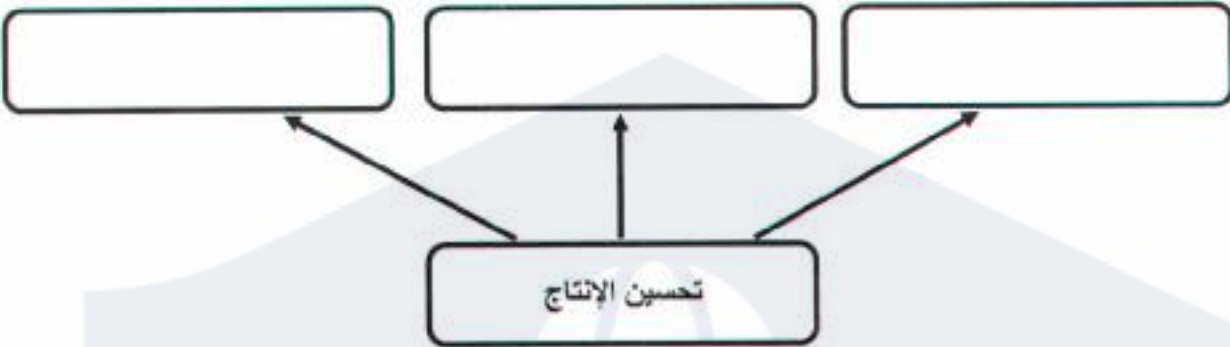
8- يعد معهد المهندسين الكهربائيين والإلكترونيين (IEEE) مثال على:

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

السؤال الثالث:

(10 درجات)

أ) أكمل مخطط مزايا تحسين الإنتاج الآتي:

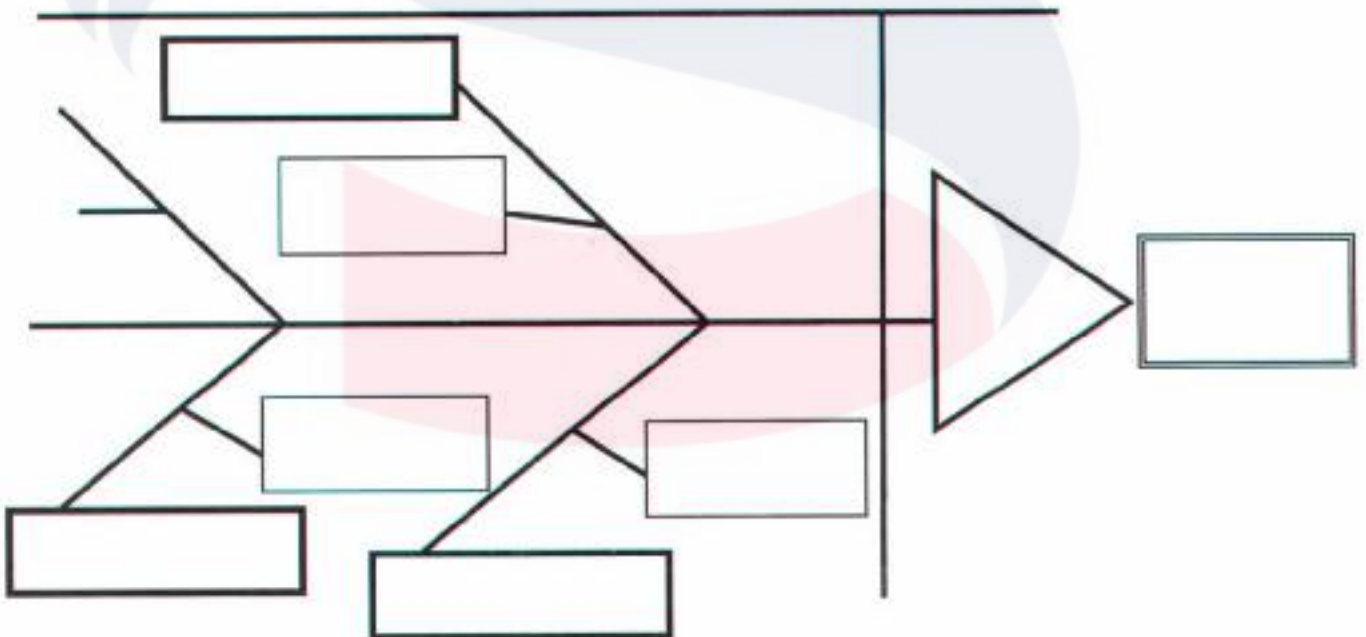


(7 درجات)

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

تعاني شركة "س" من انخفاض أداء الشركة، وبناء 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.

السؤال الرابع:

(13 درجة)

(أ) أجب عن الآتي:

(9 درجات)

1- ما المقصود بخريطة باريتو؟ وما القاعدة التي تركز عليها؟

.....

.....

.....

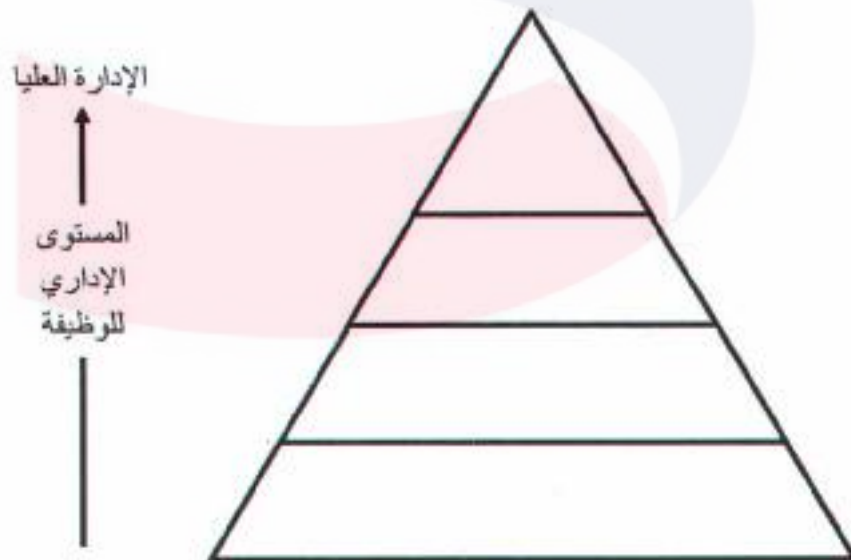
.....

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

| الترتيب | الخطوات |
|---------|---|
| | إيجاد حاصل الجمع الكلي لكل فئة. |
| | تحديد الفئات التي ستعملها في تصنيف العناصر. |
| | تحديد المقياس المناسب لرسم خريطة باريتو. |
| | تحديد الفترة الزمنية التي ستغطيها خريطة باريتو؛ أسبوعاً أو سنة. |
| | جمع البيانات المطلوبة. |
| | رسم أعمدة خريطة باريتو تنازلياً بحسب بيانات كل فئة. |
| | تحديد المقياس المناسب؛ التكرار، الكمية، السعر أو الوقت. |

(4 درجات)

(ب) أكمل مخطط مكونات دليل الجودة:



السؤال الخامس:**(13 درجة)**

أجب عن الآتي:

1- اذكر خطوات (مراحل) دورة (ديمنج) للتحسين المستمر.

(4 درجات)

- ❖
- ❖
- ❖
- ❖

2- خلال الثورة الصناعية تم الاعتماد على ثلاثة عوامل رئيسية لتحقيق الجودة، اذكرها.

(3 درجات)

- ❖
- ❖
- ❖

3- عدد مميزات دليل الجودة. (يكتفي بذكر 3 نقاط فقط)

(3 درجات)

- ❖
- ❖
- ❖

4- وضح ما المقصود بتكاليف الإخفاق الداخلي مع ذكر مثال واحد.

(3 درجات)

- المفهوم:
-
-
- مثال:

انتهت الأسئلة
مع تمنياتنا لكم بالتوفيق والنجاح

مملكة البحرين
وزارة التربية والتعليم
قسم الامتحانات الداخلية

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

المسار: توحيد المسارات
الزمن: ساعة ونصف

اسم المقرر: أساسيات الجودة ونماذج التميز
رمز المقرر: جود 210

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.

.....
.....

2- تمثل دورة ديمينج أسلوب فعال لمراقبة ضمان الجودة.

.....
.....

السؤال الثاني:**(12 درجة)**

اختر الإجابة الصحيحة فقط فيما يلي:

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

- أ. المفاهيم الأساسية للتميز
ب. أداة منطوق 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 (إيشيكاوا) 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 | | مجموعة صغيرة من العناصر، يتم اختيارها من مجموعة كبيرة محددة. |
| 2 | | عبارة عن عقد مقارنة بين مؤسستين أو أكثر حول كيفية إجراء عملية ما؛ لتحديد أوجه التشابه والاختلاف؛ مما يتيح الفرصة لتحسين العملية المستهدفة. |
| 3 | | عبارة عن قائمة يتم إعدادها بصورة مسبقة لجمع البيانات وتحليلها وتسمى أيضا بمخطط التركيز في العيوب. |
| 4 | | هو شخص ماهر يعتمد على خبرته المهنية وجهده الشخصي في تصنيع المنتجات. |

(5 درجات)

(ب) أجب عن الآتي:

1- ما المقصود بالعصف الذهني؟

.....

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

| الترتيب | الخطوات |
|---------|---|
| | الاستمرار في توليد الأفكار حتى يتوقف الجميع عن تقديم أي فكرة جديدة. |
| | 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. |
| | تحديد وقت للتفكير عند بداية الجلسة، ثم يدعي أعضاء الفريق إلى طرح أفكارهم وتسجيلها فوراً، بحيث لا يسمح بمناقشتها أو تقييمها. |
| | 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 | | مستشفى |
| تذكرة سفر | | شركة طيران |
| | الطبيب | الميكانيكي |
| عمليات مصرفية | صاحب حساب مصرفي | |

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 |
|--------|--------|---------|
| | | |
| | | |
| | | |

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

1. إحدى مبادئ ديمنج لتحقيق الجودة.

.....

2. إحدى تكاليف الإخفاق الخارجي.

.....

3. إحدى مميزات دليل الجودة.

.....

4. إحدى الأفكار الرئيسية التي شدد عليها العالم جوران لتحقيق الجودة.

.....

5. إحدى معايير النتائج للنموذج الأوروبي للتميز.

.....

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 (1-10-100). (3 درجات)

| المرحلة | القاعدة | التكاليف (بالدينار) |
|----------------|---------|---------------------|
| بعد سكن المنزل | 100 | |
| خلال البناء | 10 | |
| خلال التصميم | 1 | |

السؤال الخامس:

(8 درجات)

(أ) أجب عن الآتي:

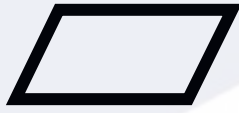
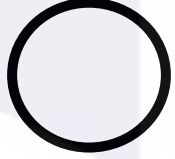



1- عدد أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة. (يكتفي بذكر ثلاثة نقاط فقط) (3 درجات)

..... ❖

..... ❖

..... ❖

(ب) وضح معنى رموز خارطة الانسياب. (5 درجات)

| الرقم | الرمز | المعنى |
|-------|---|--------|
| 1 |  | |
| 2 |  | |
| 3 |  | |
| 4 |  | |
| 5 |  | |

انتهت الأسئلة
مع تمنياتنا لكم بالتوفيق والنجاح

مملكة البحرين
وزارة التربية والتعليم
قسم الامتحانات الداخلية

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

المسار: توحيد المسارات -مكفوفين
الزمن: ساعة ونصف

اسم المقرر: أساسيات الجودة ونماذج التميز
رمز المقرر: جود 210

(12 درجة)

السؤال الأول:

- أ) ضع حرف (ص) أمام العبارة الصحيحة، وحرف (خ) أمام العبارة الخاطئة فيما يلي: (10 درجات)
- 1- تمثل القيادة أحد معايير الممكنات في النموذج الأوروبي للتميز. ()
 - 2- دورة ديمنج تتألف من أربع مراحل رئيسية، تبدأ بالتصحيح. ()
 - 3- تصدر شهادات الاعتماد فقط للمؤسسات التي حققت معايير الايزو. ()
 - 4- مخطط السبب والنتيجة يسمى أيضا بمخطط الحركة. ()
 - 5- الحرفي هو شخص ماهر يعتمد على خبرته المهنية وجهده الشخصي في تصنيع المنتجات مثل صانع الأحذية والملابس. ()
 - 6- تتمثل سجلات الجودة في مجموعة من الوثائق الداعمة لتطبيق الجودة. ()
 - 7- المقارنة المرجعية هي عبارة عن عقد مقارنة بين مؤسستين أو أكثر. ()
 - 8- تقل تكاليف الإخفاقات كلما انخفض مستوى الجودة. ()
 - 9- خلال الثورة الصناعية اعتمدوا على أربعة عوامل رئيسية لتحقيق الجودة. ()
 - 10- خلال عملية العصف الذهني تسجل الأفكار المهمة فقط. ()

(درجتان)

ب) علل الآتي:

- 1- أهمية التقييم الذاتي للمؤسسة.
-
-

(8 درجات)

السؤال الثاني: اختر الإجابة الصحيحة فيما يلي:

- 1- من مميزات دليل الجودة:
- أ. فهم أكثر للعمليات الأساسية
ب. التخلي عن المسؤولية
ج. صعوبة الاتصال مع المعنيين
د. انعدام الشفافية في المؤسسة
- 2- تركز إدارة الجودة الشاملة على مجموعة من المبادئ أهمها:
- أ. ضبط جودة التصميم
ب. ضبط جودة الإنتاج
ج. اتخاذ القرارات المستندة على الحقائق
د. ضبط جودة الخدمة
- 3- تكاليف الإخفاقات التي تحدث بعد خروج المنتج أو تقديم الخدمة إلى الزبون:
- أ. تكاليف الوقاية
ب. تكاليف التقييم
ج. تكاليف الإخفاق الداخلي
د. تكاليف الإخفاق الخارجي
- 4- أهمية تحسين الإنتاج تؤدي إلى:
- أ. رفع الإنتاجية
ب. زيادة النفقات
ج. تقليل المنتجات
د. محدودية العمل
- 5- جاسم طالب في المرحلة الثانوية ويدرس مقرر جود210، لذا يعتبر مقدم الخدمة للمقرر:
- أ. المسجل
ب. فني البيانات
ج. المعلم
د. مشرف الشؤون الإدارية والمالية
- 6- القدرة على إرضاء حاجات المستهلك هو مفهوم الجودة لدى:
- أ. جوران
ب. ديمنج
ج. كروسبي
د. إيشيكاوا
- 7- تركز خريطة باريتو على قاعدة:
- أ. (10 - 50)
ب. (10 - 60)
ج. (20 - 70)
د. (20 - 80)
- 8- الكايزن هي كلمة يابانية تتكون من كلمتين هما؛ كاي وزن وتعني:
- أ. التغذية الراجعة
ب. التحسين المستمر
ج. تكرار العملية
د. التواصل مع الآخرين

السؤال الثالث:

(12 درجة)

(9 درجات) أ) اكتب المصطلح أو التعريف المناسب إلى الآتي:

| الرقم | المصطلح | التعريف |
|-------|--------------|--|
| 1. | | عبارة عن رسم يوضح كيف تعمل الأشياء، كما يبين العلاقة بين المتغيرات والأجزاء المكونة للمخطط. |
| 2. | | هو تقييم منظم ومستقل لتحديد مدى مطابقة النشاطات والعمليات والسجلات المتعلقة بالجودة لمتطلبات معايير معينة. |
| 3. | | عبارة عن مجموعة من الأنشطة التي تضيف قيمة للمدخلات لتقديم منتج مفيد للعملاء. |
| 4. | | أداة تقنية للضبط الإحصائي لجودة العمليات والمنتجات والخدمات. |
| 5. | | هو الوثيقة الرئيسية للإدارة العليا الخاصة بنظام إدارة الجودة بالمؤسسة، وفيها تحدد السياسات، والإجراءات، والتعليمات، والنماذج الخاصة بتطبيق النظام. |
| 6. | | التوجه المستقبلي الذي تتبناه المنظمة، أو الصورة المستقبلية التي ترسمها المنظمة لنفسها. |
| 7. | خارطة التدفق | |
| 8. | المعايير | |

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

وردت في شركة "س" الكثير من شكاوى العملاء من رداءة تصنيع علب البلاستيك، وبعد تحقق قسم العلاقات العامة بالشركة عن أسباب المشكلة، تبين وجود مشكلة في التصنيع، ويرجع ذلك إلى استخدام مواد أقل جودة في الإنتاج.

المطلوب:

- ❖ حدد المشكلة من الحالة السابقة:
- ❖ السبب الرئيسي:
- ❖ السبب الفرعي:

السؤال الرابع:

(16 درجة)

أ) رتب مراحل تطور مفهوم الجودة حسب التسلسل الزمني وذلك بوضع الأرقام من (1-5): (5 درجات)

- () مراقبة الجودة

- () نماذج التميز

- () ضمان الجودة

- () الفحص

- () إدارة الجودة الشاملة

ب) صنف المواصفات الآتية إلى (المنتج، الخدمة أو العملية) التي يجب توافرها لتحقيق الجودة وتلبية رغبة الزبون: (7 درجات)

1. () دعم مجال العمل

2. () غير مضر بالبيئة

3. () الاستجابة السريعة

4. () العمل بتوافق تام

5. () جودة الخدمة ودقتها

6. () جدير بالثقة

7. () يلبي رغبة الزبون

ج) أكمل الفراغات الآتية:

(4 درجات)

1- يتكون النموذج الأوروبي من ثلاثة أجزاء رئيسية هي: المفاهيم الأساسية للتميز، والمعايير، و

.....

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

3- هو أستاذ جامعي ياباني، وأحد أبرز خبراء الجودة، اشتهر بمخطط

السبب والنتيجة ودوائر الجودة.

4- هناك ثلاثة جوائز عالمية تمنح لمنظمات التميز ذات الأداء المتميز هي جائزة ديمنج اليابانية، وجائزة

الجودة الأوروبية وجائزة الأمريكية.

السؤال الخامس:**(12 درجة)**

(أ) أجب عن الآتي:

(6 درجات)

1- حدد معايير النتائج للنموذج الأوروبي للتميز.

..... ❖

..... ❖

..... ❖

2- ما أبرز الأفكار الرئيسية التي شدد عليها العالم جوران لتحقيق الجودة؟

..... ❖

..... ❖

..... ❖

(ب) رتب خطوات استعمال خارطة الانسياب وفق الطريقة الصحيحة بوضع الأرقام من (1-6): (6 درجات)

- () تحديد موعد بدء العملية وموعد انتهائها، والتفاصيل المراد ذكرها في وصف العملية.

- () مراجعة خارطة التدفق للتأكد من دقتها وصحتها مع المعنيين بتنفيذها.

- () إجراء عصف ذهني لتحديد الخطوات التي ينبغي إتباعها لأداء العملية.

- () تعريف العملية المراد وصف خطواتها وكتابة عنوانها.

- () ترتيب خطوات إجراء العملية بحسب تسلسلها المنطقي.

- () رسم السهم الذي يبين اتجاه العملية عند ذكر جميع الخطوات والاتفاق على تسلسلها.

انتهت الأسئلة

مع تمنياتنا لكم بالتوفيق والنجاح

مملكة البحرين
وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات المركزية

الامتحان الدور الثالث للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2023/2022م

المسار: توحيد المسارات

اسم المقرر: أساسيات الجودة ونماذج التميز

الزمن: ساعة ونصف

رمز المقرر: جود 210

السؤال الأول:

(12 درجة)

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

(8 درجات)

| 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. | () |

(4 درجات)

ب- علل لما يأتي:

1- أهمية التقييم الذاتي للمؤسسة.

.....
.....

2- يستعمل المجتمع الياباني منهجية الكايزن KAIZEN.

.....
.....

(12 درجة)

السؤال الثاني: اختر الإجابة الصحيحة فيما يلي:

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 حالياً 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 الموضوعة 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 |
|--------|--------|---------|
| | | |
| | | |
| | | |

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



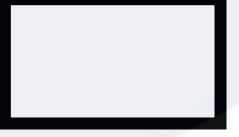

| الترتيب | الخطوات |
|---------|---|
| | تحديد الفترة الزمنية التي ستغطيها خريطة باريتو؛ أسبوعاً أو سنة. |
| 1 | تحديد الفئات التي ستستعملها في تصنيف العناصر. |
| | رسم أعمدة خريطة باريتو تنازلياً بحسب بيانات كل فئة. |
| | جمع البيانات المطلوبة. |
| | إيجاد حاصل الجمع الكلي لكل فئة. |
| | تحديد المقياس المناسب؛ التكرار، الكمية، السعر أو الوقت. |
| | تحديد المقياس المناسب لرسم خريطة باريتو |

السؤال الرابع:

(9 درجات)

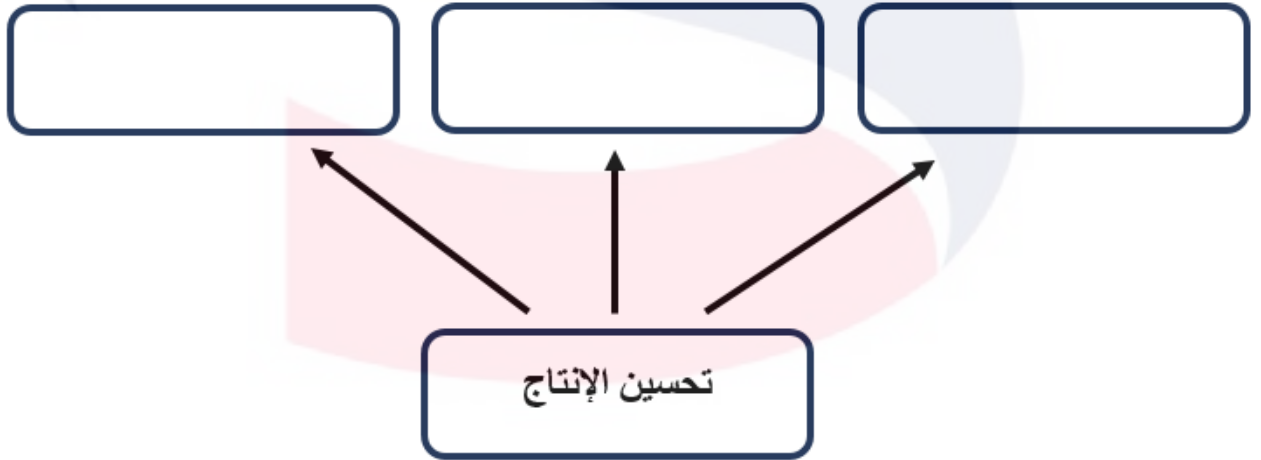
(أ) وضح معنى رموز خارطة الانسياب.

(6 درجات)

| الرقم | الرمز | المعنى |
|-------|---|--------|
| 1 |  | |
| 2 |  | |
| 3 |  | |
| 4 |  | |

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

(3 درجات)



السؤال الخامس:**(14 درجة)**

(أ) أجب عن الآتي:

1- عدد مراحل دورة ديمنج.

(4 درجات)

..... ❖

..... ❖

..... ❖

..... ❖

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

(3 درجات)

..... ❖

..... ❖

..... ❖

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

(3 درجات)

المفهوم:

مثال:

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

(4 درجات)

| المنتج/الخدمة | الزبون | مقدم الخدمة |
|---------------|-----------------|--------------|
| عمليات مصرفية | صاحب حساب مصرفي | |
| | مسافر | شركة طيران |
| رعاية صحية | مريض | |
| تعليم | | مدرسة ثانوية |

انتهت الأسئلة
مع تمنياتنا لكم بالتوفيق والنجاح

مملكة البحرين
وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات المركزية

امتحان الدور الثاني للتعليم الثانوي للعام 2023/2022م

المسار: توحيد المسارات
الزمن: ساعة ونصف

اسم المقرر: أساسيات الجودة ونماذج التميز
رمز المقرر: جود 210

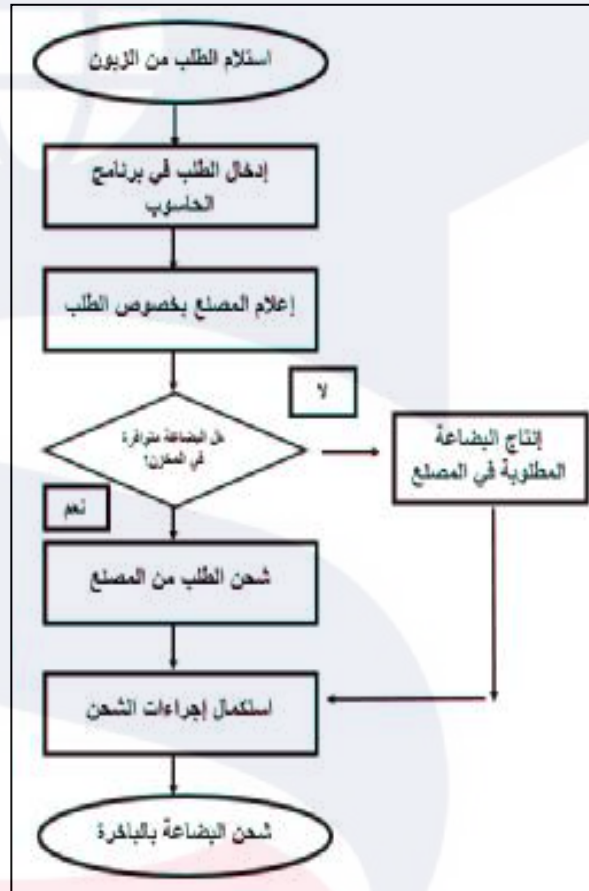
أجب عن جميع الأسئلة التالية:

(6 درجات)

السؤال الأول:

أ) ادرس المخططات التالية جيداً، ثم اكتب اسم كل مخطط واستعمله في المكان المخصص له فيما يلي:

| المخطط رقم 1 | |
|--------------|-------------------------|
| اسم المخطط | |
| استعماله | |



| المخطط رقم 2 | |
|--------------|-------------------------|
| اسم المخطط | |
| استعماله | |

| سبب الاتصال | اليوم | | | | | |
|--------------------|-------|---------|----------|----------|--------|--------|
| | الأحد | الاثنين | الثلاثاء | الأربعاء | الخميس | الجموع |
| اتصال خاطئ | III | II | I | III | II | 20 |
| طلب معلومات | II | II | II | II | II | 10 |
| التحدث إلى المسئول | III | II | III II | I | III | 20 |
| المجموع | 12 | 6 | 10 | 8 | 14 | 50 |

(12 درجة)

السؤال الثاني:

اختر الإجابة الصحيحة فقط فيما يلي:

1- كلمة كايزن KAIZEN هي كلمة يابانية تعني:

- أ. التحسين المستمر
ب. البحث عن الجودة
ج. التواصل مع الآخرين
د. مزايا الجودة

2- جميع ما يلي من معايير الممكنات للنموذج الأوروبي للتميز ما عدا:

- أ. الأفراد
ب. الاستراتيجية
ج. التقييم الذاتي
د. الموارد والشراكات

3- تمثل المراحل الأساسية لتطور الجودة:

- أ. مرحلتان
ب. ثلاثة مراحل
ج. أربعة مراحل
د. خمسة مراحل

4- القدرة على إرضاء حاجات المستهلك هو مفهوم الجودة لدى:

- أ. ديمينج
ب. كروسبي
ج. إيشيكاوا
د. جوران

5- يرمز إلى المنظمة الدولية للمقاييس بالرمز:

- أ. IEEE
ب. ISO
ج. BSI
د. ANSI

6- عبارة عن عقد مقارنة بين مؤسستين أو أكثر حول كيفية إجراء عملية ما:

- أ. العصف الذهني
ب. اتخاذ القرار
ج. التقييم الذاتي
د. المقارنة المرجعية

7- يقوم عامل خراطة بقطع 4 قطع أسطوانية طول كل منها 20 سم بفترة سماح قدرها ± 2 مم، حيث كانت أطوال الأسطوانات بالسنتيمترات، 20.10 و 20.08 و 19.85 و 20.25، تم استخراج المتوسط بطول:

- أ. 20.88 سم
ب. 20.07 سم
ج. 19.35 سم
د. 19.02 سم

8- من مزايا تحسين الإنتاج أنه يؤدي إلى:

- أ. زيادة النفقات
ب. تقليل الإنتاجية
ج. رفع الإنتاجية
د. تقليل حصة السوق

السؤال الثالث:

(12 درجة)

أ) احسب تكاليف مرحلة البناء والتصميم مستعيناً بالقاعدة (100-10-1) في المثال الآتي:

سكن ياسر في منزله الجديد، ولاحظ بأن الأبواب تحتاج إلى توسعة، وأن تكلفة التوسعة تعادل 1000 دينار.

| المرحلة | القاعدة | التكاليف (دينار) |
|----------------|---------|------------------|
| بعد سكن المنزل | | |
| خلال البناء | | |
| خلال التصميم | | |

ب) كارو إيشيكواو أستاذ جامعي ياباني، وأحد أبرز خبراء الجودة، اشتهر بمخطط السبب والنتيجة والذي يسمى أيضاً بمخطط إيشيكواو أو مخطط السمكة. انظر الشكل الآتي والذي يمثل مخطط السبب والنتيجة. ثم أجب عن الأسئلة التي تليه:



1- أكمل الفراغات الآتية:

- ❖ يمثل رأس السمكة في مخطط إيشيكواو السابق
- ❖ تمثل رؤوس عظام السمكة التي أدت إلى حدوث المشكلة، أما على جانبي كل خط مائل، فيتم كتابة
- ❖ يتم استعمال هذه التقنية لـ

2- رتب خطوات استعمال مخطط السبب والنتيجة وفق الطريقة الصحيحة بوضع الأرقام من (1 إلى 5):

| الترتيب | الخطوات |
|---------|---|
| | تحديد الأسباب الرئيسية التي أدت إلى حدوث المشكلة من خلال تنظيم جلسة عصف ذهني. |
| | تنظيم جلسة عصف ذهني؛ لتحديد الأسباب الفرعية. |
| | عندما يتم ذكر جميع الأسباب ويصبح الفريق غير قادر على توليد أفكار جديدة يكون مخطط السبب والنتيجة قد تم إنجازه. |
| | تحديد المشكلة بصورة واضحة ودقيقة. |
| | الاستمرار في طرح السؤال؛ لماذا يحدث هذا؟ لكل سبب فرعي. |

(15 درجة)

السؤال الرابع:

أ) صحح الكلمات التي تحتها خط في العبارات الآتية:

| الرقم | العبارات | التصحيح |
|-------|---|---------|
| 1 | تعبر <u>الرؤية</u> عن خلاصة الخبرات، والتجارب، والأنظمة، والسياسات، والسلوك التي اتبعتها المجتمع لتحقيق أهدافه. | |
| 2 | لضمان جودة <u>الخدمة</u> من مواصفاتها أن تكون جميلة الشكل. | |
| 3 | يرمز إلى نظم إدارة الجودة بالرمز <u>IOS 1009</u> . | |
| 4 | تُعرف <u>حلقات الجودة</u> بأنها نظام إداري متكامل يضمن سير العمليات وفق الخطط الموضوعه لتجنب حدوث المشكلات وتحقيق رضا الزبون. | |
| 5 | يقصد بمرحلة <u>التصحيح</u> في عملية التحسين المستمر، تحديد الشيء المراد تطويره. | |
| 6 | من مميزات دليل الجودة <u>انعدام الشفافية</u> في المؤسسة. | |
| 7 | ترتكز <u>خرائط الضبط</u> على قاعدة (20-80) عند استعمالها لحل المشكلات بمعنى أن 80% من المشاكل ناتجة عن 20% من الأسباب. | |

ب) قارن بين تكاليف الإخفاق الداخلي وتكاليف الإخفاق الخارجي حسب أوجه المقارنة في الجدول أدناه:

| وجه المقارنة | تكاليف الإخفاق الداخلي | تكاليف الإخفاق الخارجي |
|--------------|------------------------|------------------------|
| المفهوم | | |
| مثال | | |

ج) علل لما يأتي:

1- أهمية التقييم الذاتي للمؤسسة.

.....
.....

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

.....
.....

(15 درجة)

السؤال الخامس:

أ) حدد من العبارة الآتية من هو (مقدم المنتج/الخدمة، المستفيد/الزبون، المنتج/الخدمة) مع ذكر المواصفات التي ينبغي توافرها في المنتج أو الخدمة لتحقيق الجودة وتلبية متطلبات العملاء في الحالة الآتية:

❖ سفر عائلة يوسف محمود على خطوط طيران الخليج إلى فرنسا.

- مقدم المنتج/ الخدمة:

- المستفيد/الزبون:

- المنتج/الخدمة:

- عدد نقطتان من مواصفات المنتج/ الخدمة: 1-

2-

ب) أجب عن الآتي:

1- عدد مكونات النموذج الأوروبي للتميز.

❖

❖

❖

2- ما أبرز الأفكار الرئيسية التي شدد عليها العالم جوران لتحسين الجودة؟

❖

❖

❖

3- اذكر مكونات دليل الجودة.

❖

❖

❖

❖

انتهت الأسئلة
مع تمنياتنا لكم بالتوفيق والنجاح

مملكة البحرين
وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات المركزية

امتحان نهاية الفصل الدراسي الأول للتعليم الثانوي للعام 2023/2022م

المسار: توحيد المسارات
الزمن: ساعة ونصف

اسم المقرر: أساسيات الجودة ونماذج التميز
رمز المقرر: جود 210

أجب عن جميع الأسئلة التالية:

السؤال الأول:

(12 درجة)

أ) صحح الكلمات التي تحتها خط في العبارات الآتية:

| الرقم | العبارات | التصحيح |
|-------|--|---------|
| 1 | تتمثل <u>الاستراتيجية</u> في مجموعة القيم والمعتقدات والاتجاهات السائدة في المؤسسة، والتي لها تأثير كبير في أفكار العاملين وسلوكهم وعملهم. | |
| 2 | لضمان جودة <u>الخدمة</u> من مواصفاتها الدقة في القياسات. | |
| 3 | يرمز إلى نظام المؤسسة العالمية للمعايير الأيزو إلى <u>OSI</u> . | |
| 4 | <u>الفاحص</u> هو شخص ماهر يعتمد على خبرته المهنية وجهده الشخصي في تصنيع المنتجات. | |
| 5 | <u>نظم</u> الجودة تتمثل في مجموعة من الوثائق الداعمة لتطبيق الجودة. | |

ب) اقرأ النص جيداً، ثم أجب عن الأسئلة التي تليه:

في عام 1999م وفي أحد مصانع TOYOTA، والتي تعد رائدة في استعمال الكايزن KAIZEN، اقترح العاملون، والبالغ عددهم 7000 عامل، ما عدده 75000 مقترح للتطوير. وتم تنفيذ 99% منها.

1- ما معنى كلمة كايزن KAIZEN باللغة العربية؟

.....

2- علل: يستعمل المجتمع الياباني منهجية الكايزن KAIZEN.

.....

3- اذكر خطوات (مراحل) دورة (ديمنج) للتحسين المستمر.

..... (1)

..... (2)

..... (3)

..... (4)

(12 درجة)

السؤال الثاني:

اختر الإجابة الصحيحة فقط فيما يلي:

1- اشترى خالد أحمد تذكرة سفر إلى تركيا من شركة طيران الخليج، فإن مقدم الخدمة للمسافر خالد هو:

- أ. شركة طيران الخليج
ب. تذكرة السفر
ج. خالد أحمد
د. سفريات الأمل

2- من مكونات النموذج الأوروبي للتميز:

- أ. أداة منطوق رادار
ب. المعايير
ج. المفاهيم الأساسية للتميز
د. كل ما ذكر صحيح

3- من مميزات دليل الجودة:

- أ. زيادة المحسوبية في الشركة.
ب. عدم التواصل.
ج. الثبات في تكرار الأفضل.
د. عدم تحمل المسؤولية.

4- مطابقة المنتج للمتطلبات أو المواصفات هو مفهوم الجودة لدى:

- أ. ديمينج
ب. كروسبي
ج. جوران
د. إيشيكاوا

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

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

6- طريقة لتوليد عدد كبير من الأفكار في وقت قصير:

- أ. العصف الذهني
ب. المقارنة المرجعية
ج. التقييم الذاتي
د. اتخاذ القرار

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

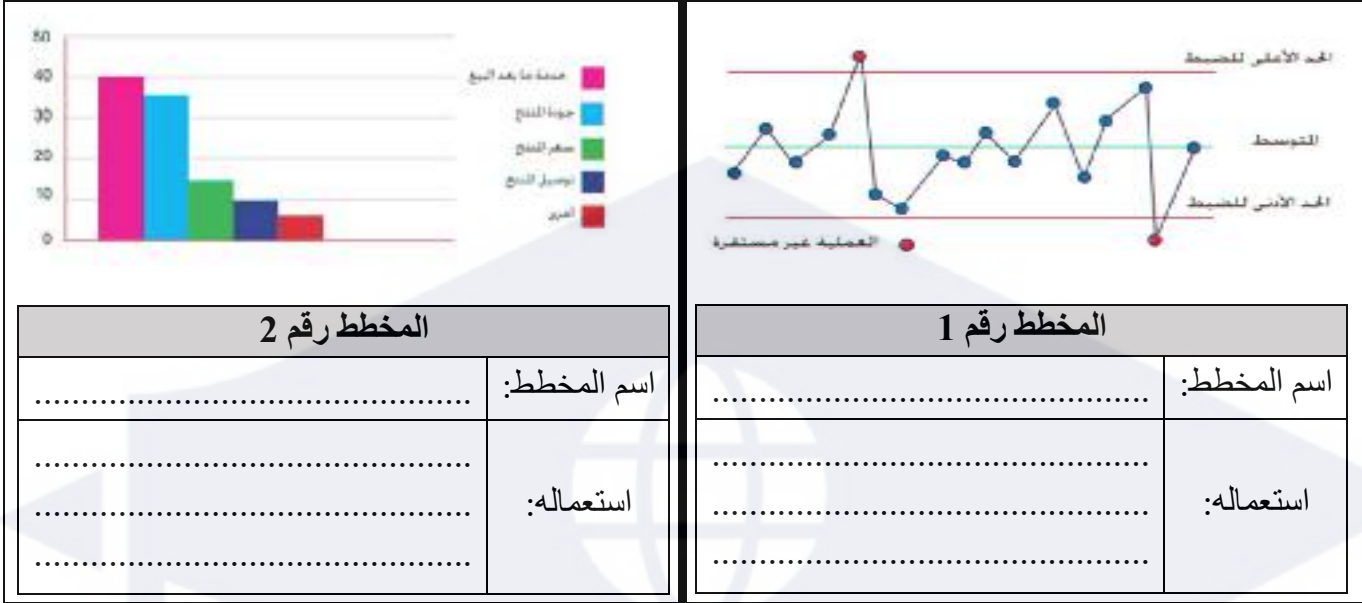
8- ترتكز إدارة الجودة الشاملة على مجموعة من المبادئ أهمها:

- أ. التدقيق.
ب. ضبط جودة الإنتاج.
ج. اتخاذ القرارات المستندة على الحقائق.
د. الرقابة الإحصائية.

(18 درجة)

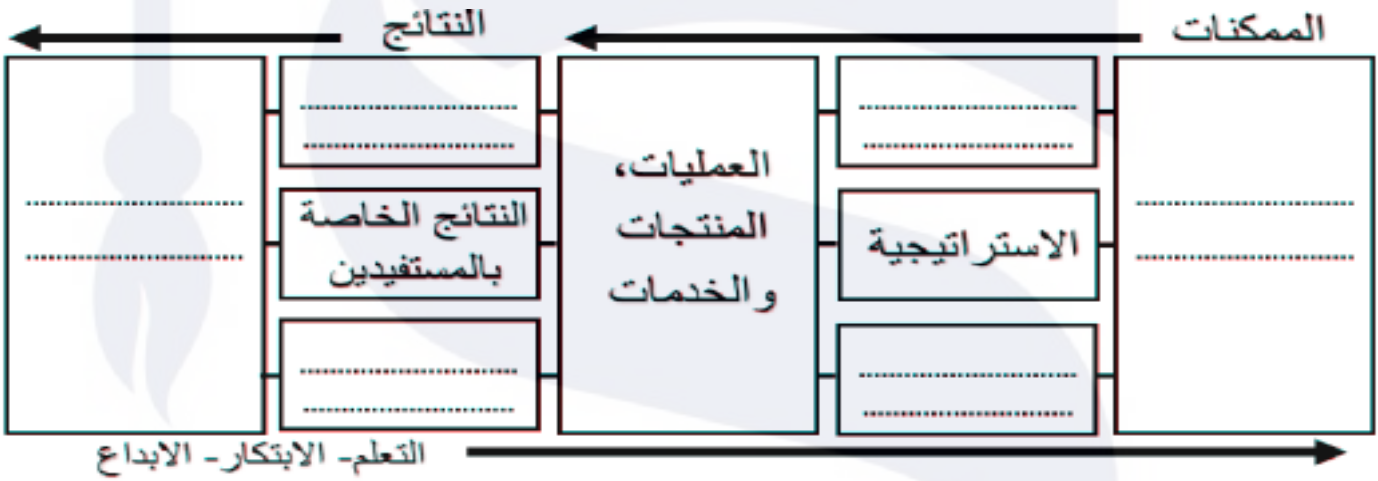
السؤال الثالث:

أ) ادرس المخططات التالية جيداً، ثم اكتب اسم كل مخطط واستعماله في المكان المخصص له فيما يلي:

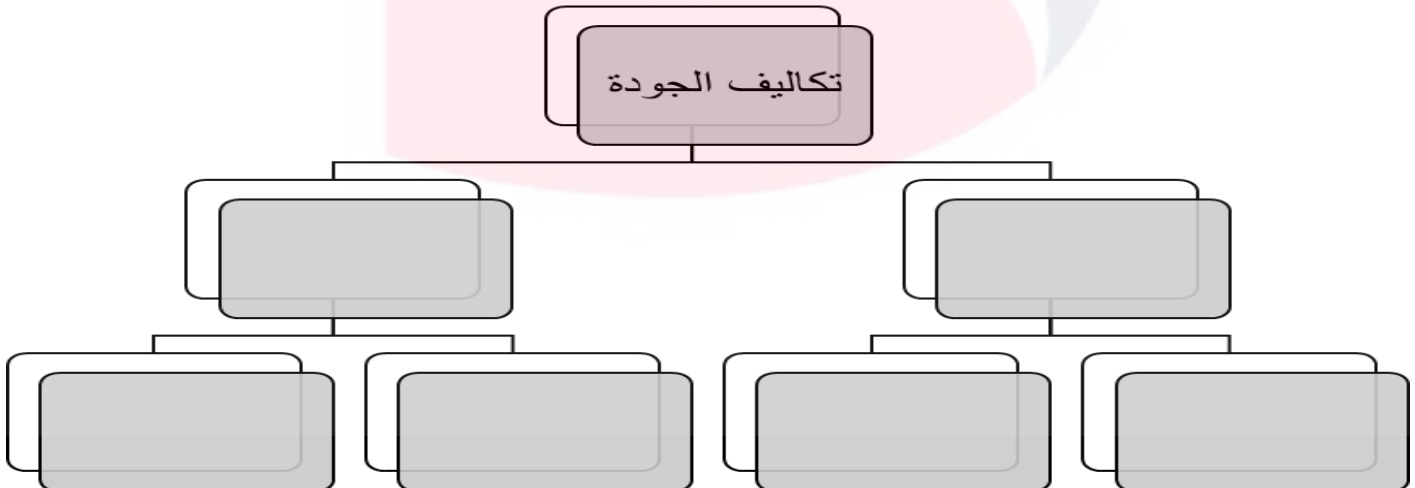


ب) أكمل المخططات الآتية:

1- معايير النموذج الأوروبي للتميز.



2- تصنيفات تكاليف الجودة.



السؤال الرابع:

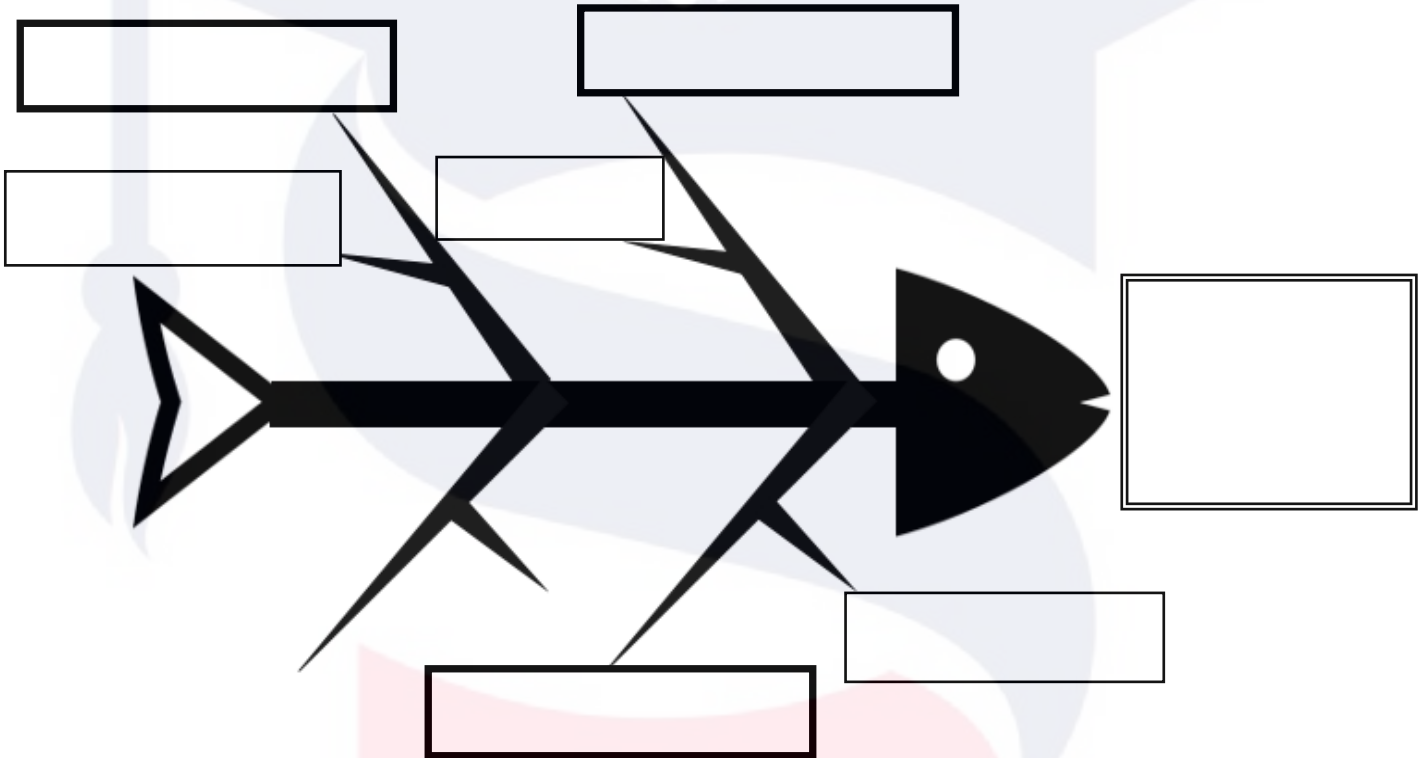
(11 درجة)

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

أشار تقرير قسم الموارد البشرية لمصنع آرادوس إلى ارتفاع استقالة العاملين في قسم الخراطة، وبناءً على هذه المعلومات المقابلة طلب المدير العام أ.جاسم حسن عقد جلسة عصف ذهني باستعمال المخطط أدناه، وجاءت أسباب استقالة العاملين في النقاط التالية:

- البيئة غير آمنة بسبب كثرة الإصابات.
- حجم العمل بسبب قلة عدد العاملين.
- الدافعية بسبب قلة الحوافز.

1- أكمل المخطط التالي مستعيناً بالحالة السابقة:



2- أكمل الفراغات الآتية:

- ❖ المخطط السابق من أبرز الإنجازات التي اشتهر بها العالم في مجال
- ❖ يسمى هذا المخطط ب (يكتفي بمسمى واحد)
- ❖ تستعمل هذه التقنية ل.....

السؤال الخامس:

(7 درجات)

أ) حدد من العبارة الآتية من هو (مقدم المنتج/الخدمة، المستفيد/الزبون، المنتج/الخدمة) مع ذكر إحدى المواصفات التي ينبغي توافرها في المنتج أو الخدمة لتحقيق الجودة وتلبية متطلبات العملاء في الحالة الآتية:

❖ شراء سلمى أحمد حاسب محمول من شركة المتحدة للإلكترونيات.

- مقدم المنتج/الخدمة:

- المستفيد/الزبون:

- المنتج/الخدمة:

- مواصفات المنتج/الخدمة:

ب) وضح معنى رموز خارطة الانسياب.

| الرقم | الرمز | المعنى |
|-------|---|--------|
| 1 |  | |
| 2 |  | |

ج) اذكر مزايا تحسين الإنتاج.

- ❖
- ❖
- ❖

انتهت الأسئلة
مع تمنياتنا لكم بالتوفيق والنجاح

مملكة البحرين

وزارة التربية والتعليم

إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات المركزية

امتحان نهاية الفصل الأول للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2020/2019م

المسار : توحيد المسارات

اسم المقرر : أساسيات الجودة ونماذج التميز

الزمن : ساعة ونصف

رمز المقرر : جود 210

[12 درجة]

السؤال الأول:

بصفتك دارساً لمقرر "أساسيات الجودة ونماذج التميز" حدد من العبارات الآتية من هو [مقدم الخدمة/المنتج، المستفيد (الزبون)، المنتج/الخدمة]، وأذكر إحدى المواصفات أو الخصائص التي ينبغي توافرها في المنتج أو الخدمة لتحقيق الجودة وتلبية متطلبات العملاء في الحالات الآتية:

(1) شراء ناصر حمد حاسب محمول من شركة مازن للكمبيوتر .



مقدم الخدمة/المنتج :

المستفيد (الزبون) :

المنتج/الخدمة :

مواصفات المنتج/الخدمة :

(2) سفر عائلة محمد أحمد على خطوط طيران الخليج إلى تركيا.



مقدم الخدمة/المنتج :

المستفيد (الزبون) :

المنتج/الخدمة :

مواصفات المنتج/الخدمة :

(3) أودعت سارة سلمان مبلغ 250 دينار في حسابها لدى بنك البحرين الوطني.



مقدم الخدمة/المنتج :

المستفيد (الزبون) :

المنتج/الخدمة :

مواصفات المنتج/الخدمة :

السؤال الثاني:

[11 درجة]

أولاً: أقرأ النص جيداً، ثم أجب عن الأسئلة التي تليه:

وزارة الصناعة“ تحصل على شهادة الأيزو 9001:2015

نجحت وزارة الصناعة والتجارة والسياحة في الحصول على شهادة نظام إدارة الجودة الأيزو 9001:2015، الأمر الذي يعكس الالتزام المتواصل والمستمر للوزارة بتطبيق المواصفات والمعايير الدولية والعالمية في عملياتها الإدارية والتشغيلية، لضمان تقديم خدماتها بمستويات عالية من الجودة وذات تنافسية بحسب الممارسات الدولية المعتمدة في هذا المجال.

وقد استقبل وكيل الوزارة لشئون التجارة اليوم الرئيس التنفيذي بشركة بيروفريتاس «الشركة المانحة لشهادة نظام إدارة الجودة الأيزو 9001:2015».

حيث أكد الوكيل أن هذا الإنجاز يأتي تنويحاً للريفة المستمرة والجهود المتواصلة بالعمل وفقاً للمنهجيات والنظم العالمية التي تعتبر الركيزة الأساسية لتعزيز مهنية وجودة الأداء، مما يساهم في رفع مستوى الكفاءة والإنتاجية في الوزارة، كما تلتزم الوزارة وإدارتها العليا بتطبيق نظام إدارة الجودة بحسب متطلبات المواصفة الدولية الأيزو 9001:2015 كأحد السبل الداعمة لمسيرتها في التحسين المستمر، إلى جانب مواكبة توجهات وتطلعات البرنامج الحكومي لمملكة البحرين للعمل على تنمية رأس المال البشري والارتقاء بالمواطن البحريني عبر تحسين جودة وكفاءة الخدمات المقدمة من قبل الوزارة لكافة المستثمرين والمستهلكين في المملكة.

جريدة الأيام - العدد 10602 الخميس 19 ابريل 2018 الموافق 3 شعبان 1439

1. ما معنى كلمة (ISO)؟

2. ما العمل الرئيسي لمؤسسة الأيزو؟ وأين يقع مقرها الرئيسي؟

العمل الرئيسي لمؤسسة الأيزو

مقرها الرئيسي في

3. اذكر اثنين من المقاييس التي تستعملها مؤسسة الأيزو في مجالات عدة.

1.

2.

4. ما الفوائد المترتبة على حصول المؤسسة شهادة الأيزو؟ (يمكنك الاستعانة بالفقرة السابقة)

1.

2.

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



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



ب) المعلقة الذهبية يمثل في المنتج الـ

السؤال الثالث:

[11 درجة]

(6 درجات)

أولاً: صحح العبارة أو الكلمة التي تحتها خط فيما يلي:

| التصحيح | العبارات |
|---------|---|
| | 1. دورة ديمنج تتألف من أربع مراحل رئيسية، تبدأ بالفحص . |
| | 2. نظم الجودة تتمثل في مجموعة من الوثائق الداعمة لتطبيق الجودة. |
| | 3. الفاحص هو شخص ماهر يعتمد على خبرته المهنية وجهده الشخصي في تصنيع المنتجات مثل صانع الأحذية والملابس. |
| | 4. شهدت بداية القرن العشرين تطوراً جديداً في ممارسات تحسين الجودة الإنتاجية، وتمثل هذا التطور في إدخال جودة المنتج النهائي . |
| | 5. نظام متكامل للجودة يشمل مجمل العمليات الإدارية وجميع استراتيجيات الجودة، والذي يعرف حالياً بجودة المنتج . |
| | 6. من مزايا تحسين الإنتاج تخفيض حصة السوق. |

ثانياً: علل لما يأتي:

(درجتان)

1. أهمية التقييم الذاتي للمؤسسة.

2. إتباع منهجية خرائط التحكم الاحصائي في مراقبة جودة المنتجات خلال عمليات التصنيع.

ثالثاً: يقوم عامل خراطة بقطع 10 قطع أسطوانية طول كلاً منها 35سم، بفترة سماح قدرها ± 2 مم، حيث كانت

(3 درجات)

أطوال الأسطوانات بالسنتيمترات كالاتي:

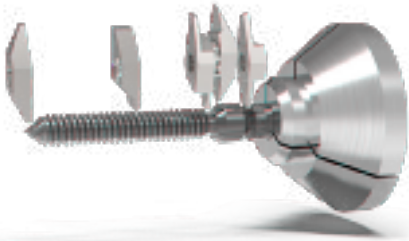
| | | | | | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|------|-------|-------|
| 35.18 | 35.02 | 34.65 | 34.82 | 35.15 | 35.5 | 34.75 | 35.1 | 34.02 | 34.92 |
|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|------|-------|-------|

- الحد الأعلى للضبط:

- الحد الأدنى للضبط:

- عدد الأسطوانات المطابقة للمواصفات:

- عدد الأسطوانات غير المطابقة للمواصفات:



[8 درجات]

السؤال الرابع: ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة فيما يلي:

(1) هي أداة تقنية للضبط الإحصائي لجودة العمليات، والمنتجات، والخدمات تتمثل في الرسم البياني يساعد مراقبة سير العمليات الإنتاجية أو الخدمية:

- أ. خارطة الانسياب. ج. خريطة باريتو.
ب. خرائط التحكم. د. خريطة الفحص.

(2) الرمز من الرموز المستعملة في رسم خارطة الانسياب ويعني:

- أ. التعبير عن بداية خارطة التدفق ونهايتها. ج. كتابة خطوات إجراء العملية.
ب. التعبير عن المدخلات أو المخرجات. د. الحاجة إلى تأخير الخطوة أو الانتظار.

(3) أحد مكونات النموذج الأوروبي للتميز هو:

- أ. أداة منطوق رادار. ج. المقارنة المرجعية.
ب. الفحص. د. مراقبة الجودة.

(4) من مميزات دليل الجودة:

- أ. الإسهام في طمس ثقافة الجودة. ج. الإسهام في التدريب والتعريف بالمؤسسة.
ب. زيادة المحسوبية في المؤسسة. د. تحديد السياسات والإجراءات من قبل الموظفين.

(5) كلمة كايزن KAIZEN هي كلمة يابانية تعني:

- أ. التواصل مع الآخرين. ج. مزايا الجودة.
ب. التحسين المستمر. د. البحث عن الجودة.

(6) يمثل رأس السمكة في مخطط (إيشيكاوا)  والمعروف أيضًا بمخطط عظمة السمكة بـ:

- أ. الأسباب الرئيسية. ج. المشكلة.
ب. الأسباب الفرعية. د. الحلول.

(7) القدرة على إرضاء حاجات المستهلك هو مفهوم الجودة لدى:

- أ. إيشيكاوا. ج. كروسبي.
ب. ديمينج. د. جوران.

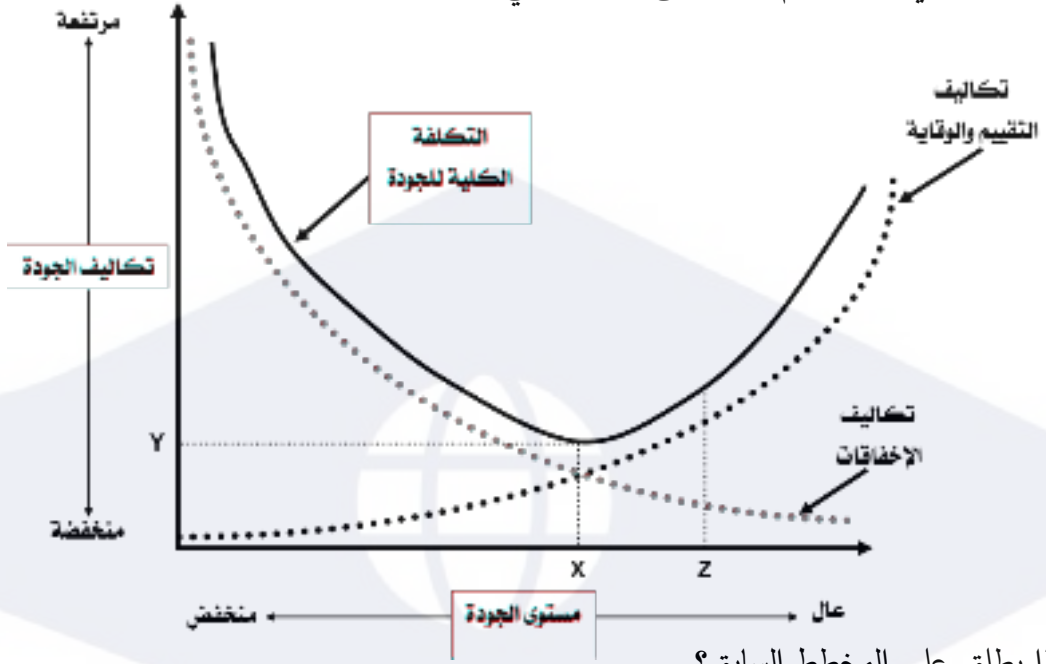
(8) تركز إدارة الجودة الشاملة (TQM) على مجموعة من المبادئ أهمها:

- أ. اتخاذ القرارات المستندة على الحقائق. ج. ضبط جودة التصميم.
ب. ضبط جودة الإنتاج. د. ضبط جودة المنتج أو الخدمة.

السؤال الخامس:

[8 درجات]

تمعن المخطط الذي أمامك، ثم أجب على الأسئلة التي تليه:



1. ماذا يطلق على المخطط السابق؟

2. عرف المقصود بتكاليف الإخفاقات. وبين أنواعها.

تكاليف الإخفاقات هي

أنواعها: أ.

ب.

3. ما العلاقة بين تكاليف الإخفاقات وانخفاض مستوى الجودة؟

4. ما العلاقة بين تكاليف الإخفاقات وتكاليف التقييم والوقاية؟

5. علل: تكاليف الجودة في مرحلة الوقاية أقل بكثير منها في مرحلة المعالجة.

انتهت الأسئلة

مملكة البحرين

وزارة التربية والتعليم

إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات المركزية

امتحان نهاية الفصل الأول للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2020/2019م

المسار : توحيد المسارات - المكفوفين

اسم المقرر : أساسيات الجودة ونماذج التميز

الزمن : ساعة ونصف

رمز المقرر : جود 210

[8 درجات]

السؤال الأول:

اكتب المصطلح المناسب إلى الآتي:

1. (.....) هي عملية تقييم منظم ومستقل لتحديد مدى مطابقة الأنشطة والعمليات والسجلات المتعلقة بالجودة لمتطلبات معايير معينة.
2. (.....) الوثيقة الرئيسية للإدارة العليا الخاصة بنظام إدارة الجودة وتحدد فيها السياسات والإجراءات والتعليمات والنماذج.
3. (.....) طريقة لتوليد عدد كبير من الأفكار في وقت قصير.
4. (.....) هي مجموعة من الوثائق الداعمة لتطبيق الجودة، وهي تقدم دليلاً موضوعياً للطريقة التي أنجزت بها الإجراءات والمهام.
5. (.....) هي تكاليف مدفوعة لتحقيق الجودة أو التكاليف الناتجة عن عدم تحقيق الجودة.
6. (.....) هي أداة تقنية للضبط الإحصائي لجودة العمليات والمنتجات والخدمات، تتمثل في رسم بياني يساعد متخذ القرار على مراقبة سير العملية الإنتاجية أو الخدمية، لمعرفة إذا كانت مستقرة أم غير مستقرة.
7. (.....) هو تغير رئيسي في الاتجاهات والعادات والمعتقدات والقيم والمبادئ الأساسية للعاملين في المؤسسة مما يؤدي إلى إحداث تغيير في أداء المؤسسة.
8. (.....) عملية إدارية مستمرة تهدف إلى تحسين العمليات وبالتالي الارتقاء بمواصفات المنتجات أو الخدمات إلى مستويات عالية من الجودة تحقق رضا المستفيدين.

السؤال الثاني:

[13 درجة]

أولاً: ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة، وعلامة (✗) أمام العبارة الخاطئة فيما يلي: (10 درجات)

1. () تستخدم خريطة باريتو لمعرفة الأسباب الأكثر تأثيراً في حدوث المشكلة.
2. () المواد المستهلكة في الاختيار والتفتيش تعتبر من تكاليف الوقاية.
3. () أدوات الجودة السبع الأساسية يطلق عليها أيضاً مسمى أدوات الجودة القديمة.
4. () الخريطة عبارة عن رسم لتنظيم البيانات ووصفها ورسمها في شكل رسم بياني.
5. () مخطط السبب والنتيجة يسمى أيضاً بمخطط الحركة.
6. () تزيد تكاليف الإخفاقات كلما انخفض مستوى الجودة.
7. () يرمز إلى نظام المؤسسة العالمية للمعايير الأيزو إلى OSI.
8. () دورة ديمينج تتألف من أربع مراحل رئيسية، تنتهي بالفحص.
9. () المقارنة المرجعية هي عبارة عن عقد مقارنة بين مؤسستين أو أكثر.
10. () لضمان جودة المُنتَج من مواصفاته أن يكون جميل الشكل.

ثانياً: علل لما يأتي:

(3 درجات)

1. إتباع منهجية خرائط التحكم الإحصائي في مراقبة جودة المنتجات خلال عمليات التصنيع.

2. يستخدم المجتمع الياباني منهجية الكايزن KAIZEN.

3. تمثل دورة ديمينج أسلوب فعال لمراقبة ضمان الجودة.

السؤال الثالث:

[12 درجة]

(3 درجات)

- أولاً: رتب خطوات استخدام خريطة باريتو وفق الطريقة الصحيحة:
- (.....) رسم أعمدة خريطة باريتو تنازلياً بحسب بيانات كل فئة.
 - (.....) تحديد المقياس المناسب؛ التكرار، الكمية، السعر أو الوقت.
 - (.....) جمع البيانات المطلوبة.
 - (.....) تحديد المقياس المناسب لرسم خريطة باريتو.
 - (1) تحديد الفئات التي ستستعملها في تصنيف العناصر.
 - (.....) إيجاد حاصل الجمع الكلي لكل فئة.
 - (.....) تحديد الفترة الزمنية التي ستغطيها خريطة باريتو؛ أسبوعياً أو سنوياً.

ثانياً: في علم الجودة الحديث، اشتهر العديد من خبراء الجودة ومؤسسيها، ادرج اسم كل خبير/ عالم أمام التعريف الخاص به فيما يلي:

(4 درجات)

جوزيف جوران - ديمينج - فيليب كروسبي - كارو إيشيكاوا

1. (.....) مؤلف ومستشار أمريكي، يعد الأب الروحي لجودة الإنتاج ورقابة الجودة، وقد عرف الجودة بالقدرة على إرضاء حاجات المستهلك.
2. (.....) أستاذ جامعي ياباني، وأحد أبرز خبراء إدارة الجودة، اشتهر بمخطط السبب والنتيجة، ودوائر الجودة.
3. (.....) هو مهندس صناعي أمريكي عُرف بالأب الروحي لجودة الأعمال والجودة الصناعية. وعرف الجودة بملاءمة المنتج للاستعمال أو الغرض.
4. (.....) أحد أبرز خبراء الجودة، اشتهر بدعوته إلى الخطأ الصفري وافعله صحيحاً منذ المرة الأولى.

(5 درجات)

ثالثاً: قارن بين المنتج والخدمة من حيث التعريف ومثال على كل منهما.

تعريف المنتج :

مثال :

تعريف الخدمة :

مثال :

[8 درجات]

السؤال الرابع: ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة فيما يلي:

(1) يطلق على خارطة التدفق مسمى علمي آخر هو:

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

(2) تركز خريطة باريتو على قاعدة:

- أ. (10 - 50)
ب. (20 - 70)
ج. (10 - 60)
د. (20 - 80)

(3) أول خطوة عند استعمال قائمة الفحص أو مخطط التركيز في العيوب:

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

(4) الآتي من العوامل الرئيسية لتحقيق الجودة ماعدا:

- أ. رفع الإنتاجية.
ب. الفحص.
ج. التدقيق.
د. مهارة العامل.

(5) تتمثل المراحل الأساسية لتطور الجودة في:

- أ. ثلاث مراحل.
ب. خمس مراحل.
ج. أربع مراحل.
د. ست مراحل.

(6) جميع مايلي من مكونات النموذج الأوروبي للتميز ماعدا:

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

(7) صنفت جمعية الجودة الأمريكية American Society for Quality أدوات الجودة إلى:

- أ. ست فئات.
ب. ثمان فئات.
ج. سبع فئات.
د. تسع فئات.

(8) الكايزون هي كلمة يابانية تتكون من كلمتين هما؛ كاي وزن، وتعني:

- أ. التغذية الراجعة.
ب. النقد الذاتي.
ج. تكرار العملية.
د. التحسين المستمر.

السؤال الخامس:

[9 درجات]

أكتب نقطة واحدة لكل مما يأتي:

(1) مميزات النموذج الأوروبي للتميز.

(2) الجوانب التي تراعي في مواصفات المنتج.

(3) مميزات دليل الجودة.

(4) إحدى أدوات الجودة السبع الأساسية.

(5) إحدى العوامل الرئيسية لتحقيق الجودة في مرحلة الفحص.

(6) تصف تعليمات الجودة الخطوات التي يتم اتباعها لإنجاز مهمات محددة من الإجراءات. اذكر مثلاً واحداً لذلك.

(7) مثال على سجلات الجودة.

(8) مثال على تكاليف الوقاية.

(9) إحدى تكاليف الإخفاق الخارجي.

انتهت الأسئلة

مملكة البحرين

وزارة التربية والتعليم

إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات المركزية

امتحان الدور الثاني للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2018/2019 م

المسار: توحيد المسارات

اسم المقرر: أساسيات الجودة ونماذج التميز

الزمن: ساعة ونصف

رمز المقرر: جود 210

(5 درجات)

السؤال الأول:

ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة:

1- أحد أبرز خبراء الجودة، اشتهر بدعوته إلى الخطأ الصغرى وافعله صحيحًا منذ المرة الأولى:

| | | | |
|---|------------------|---|----------------|
| أ | فيليب كروسبي. | ج | والتر شورات. |
| ب | أرماند فيغينيام. | د | فريدريك تيلور. |

2- القدرة على إرضاء حاجات المستهلك هو مفهوم الجودة لدى:

| | | | |
|---|---------|---|----------|
| أ | جوران. | ج | ديمنج. |
| ب | كروسبي. | د | إيشكاوا. |

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

| | | | |
|---|---|---|---|
| أ | التعبير عن الحاجة إلى تأخير الخطوة أو الانتظار. | ج | التعبير عن حاجة إلى اتخاذ قرار. |
| ب | استعماله في كتابة خطوات إجراء العملية. | د | للتعبير عن بداية خارطة التدفق ونهايتها. |

4- إذا كانت تكاليف الوقاية تكلف دينار واحد حسب قاعدة (1-10-100) فإن تكاليف المعالجة تكلف:

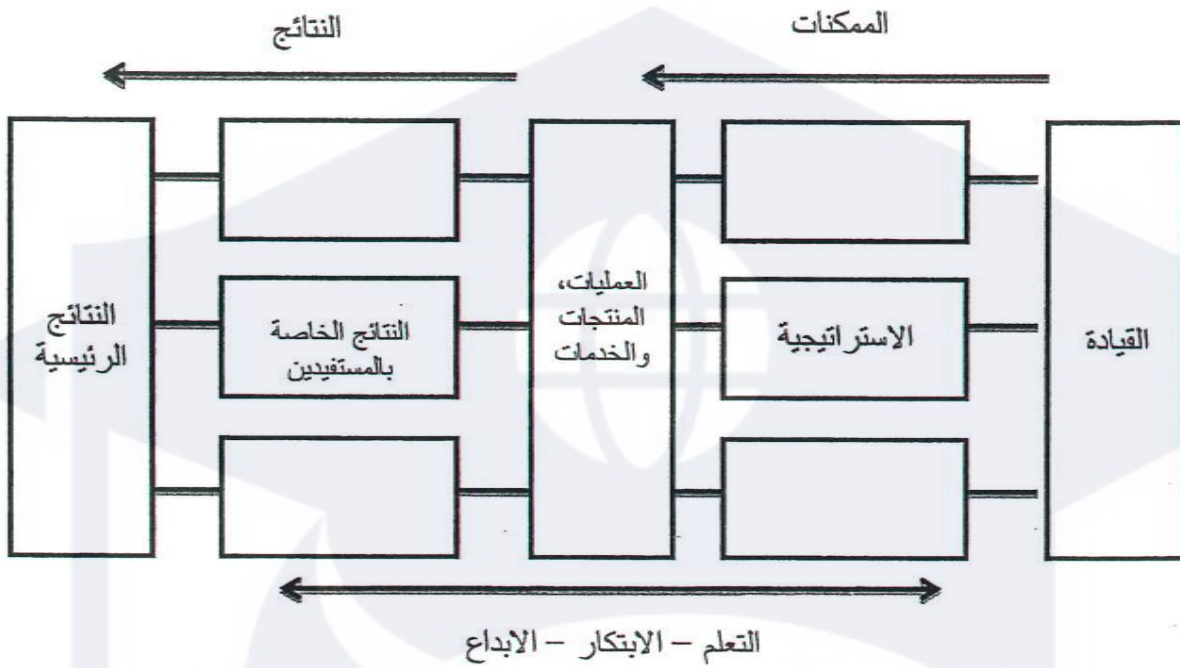
| | | | |
|---|------------|---|-------------|
| أ | 10 دنانير. | ج | 1 دينار. |
| ب | 100 دينار. | د | 1000 دينار. |

5- مخطط (إيشكاوا) والمعروف بمخطط السبب والنتيجة، ففي المخطط يبدو رأس السمكة الذي يمثل المشكلة،

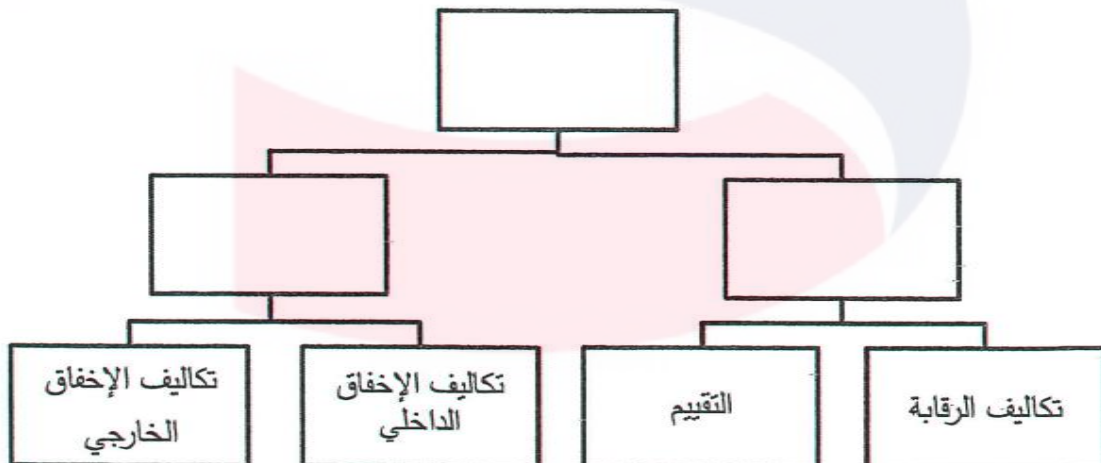
أما في رؤوس عظام السمكة فنكتب:

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

أ- من خلال دراستك للنموذج الأوربي للتميز أكمل الرسم البياني الآتي:



ب- أكمل مخطط تكاليف الجودة كما بينها فيغينام:



(11 درجة)

السؤال الثالث:

أ- اكتب المصطلح أو التعريف المناسب إلى الآتي:

| الرقم | المصطلح | التعريف |
|-------|--------------|---|
| 1 | قائمة الفحص | |
| 2 | | مجموعة صغيرة من العناصر يتم اختيارها من مجموعة كبيرة محددة. |
| 3 | خريطة التدفق | |
| 4 | | هو تغير رئيسي في الاتجاهات والعادات والمعتقدات والقيم والمبادئ الأساسية للعاملين في المؤسسة مما يؤدي إلى إحداث تغيير في أداء المؤسسة. |
| 5 | العصف الذهني | |
| 6 | | أداة للمقارنة المرجعية أو نقاط للفحص للتأكد من مدى تحقيق الأهداف. |
| 7 | المخطط | |
| 8 | | عبارة عن مجموعة من الأنشطة التي تضيف قيمة المدخلات لتقديم مُنتج مفيد للعملاء. |

ب- صحح الكلمات التي تحتها خط.

| الرقم | العبارات | التصحيح |
|-------|--|---------|
| 1 | يستعمل منطق رادار في عملية تأخير النتائج المطلوبة. | |
| 2 | دورة ديمنج تتألف من أربع مراحل رئيسية، تنتهي <u>بالفحص</u> . | |
| 3 | <u>ولتر شوارت</u> خبير جودة أمريكي، ولد سنة 1922م، يعد أول من ابتكر فكرة التحكم الشامل للجودة. | |
| 4 | تم تأسيس جائزة (مالكون بالدريج) الوطنية للجودة من قبل الكونكرس الأمريكي عام 1987م في مجال <u>الزراعة</u> والخدمات والمؤسسات الصغيرة. | |
| 5 | مُنتج من القرون الوسطى وتظهر عليه إشارتنا الحرفي والنقابة والتي تطورت فيما بعد وأصبحت تمثل اليوم <u>الرمز الحرفي</u> . | |
| 6 | لضمان جودة <u>الخدمة</u> من مواصفاته أن يكون جميل الشكل. | |

أجب عن الآتي:

1- أهم الخصائص التي يرغب المسافر في توافرها في خدمة الطيران هي:

----- ❖
----- ❖
----- ❖
----- ❖

2- أهم الجوانب التي تراعى فيها موصفات الخدمات:

----- ❖
----- ❖
----- ❖
----- ❖

3- أدوات الجودة السبع الأساسية:

----- ❖
----- ❖
----- ❖
----- ❖

4- خلال الثورة الصناعية تم الاعتماد على ثلاثة عوامل رئيسية لتحقيق الجودة:

----- ❖
----- ❖
----- ❖

أ- أجب عن الآتي:

1- ما المقصود بخريطة باريتو:

2- رتب خطوات استعمال خريطة باريتو وفق الطريقة الصحيحة.

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

ب- علل الآتي:

1- يستخدم المجتمع الياباني منهجية الكايزن KAIZEN.

2- تسعى المؤسسات لضبط وتحسين جودة المُنتَج أو الخدمة.

السؤال السادس:

(8 درجات)

أ- أكمل الشكل الآتي:

مخطط مكونات دليل الجودة:



ب- أكمل الفراغ في الجدول الآتي مراعيًا وجه العلاقة بين كل من مقدم الخدمة والزبون والمُنتج/الخدمة.

| المنتج/الخدمة | الزبون | مقدم الخدمة |
|---------------|-----------------|-------------|
| | طبيب | مركز صحي |
| عمليات مصرفية | صاحب حساب مصرفي | |
| | مسافر | مكتب سفريات |
| مواد غذائية | مهندس | |

انتهت الأسئلة

امتحان نهاية الفصل الدراسي الأول للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2019/2018م

المسار: توحيد المسارات

اسم المقرر: أساسيات الجودة ونماذج التميز

الزمن: ساعة ونصف

رمز المقرر: جود 210

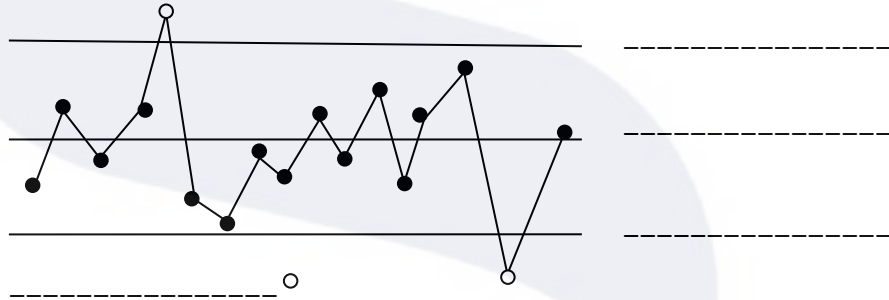
(6 درجات)

السؤال الأول:

يعد شورات أول من أرسى حجر الأساس لخرائط التحكم التي تشكل حاليًا أهم تقنيات الضبط الإحصائي المستعملة في مراقبة جودة المنتجات خلال عمليات التصنيع.

1- ما المقصود بخرائط التحكم؟

2- أكمل الفراغات في مخطط خارطة الضبط الإحصائي.



خارطة الضبط الإحصائي

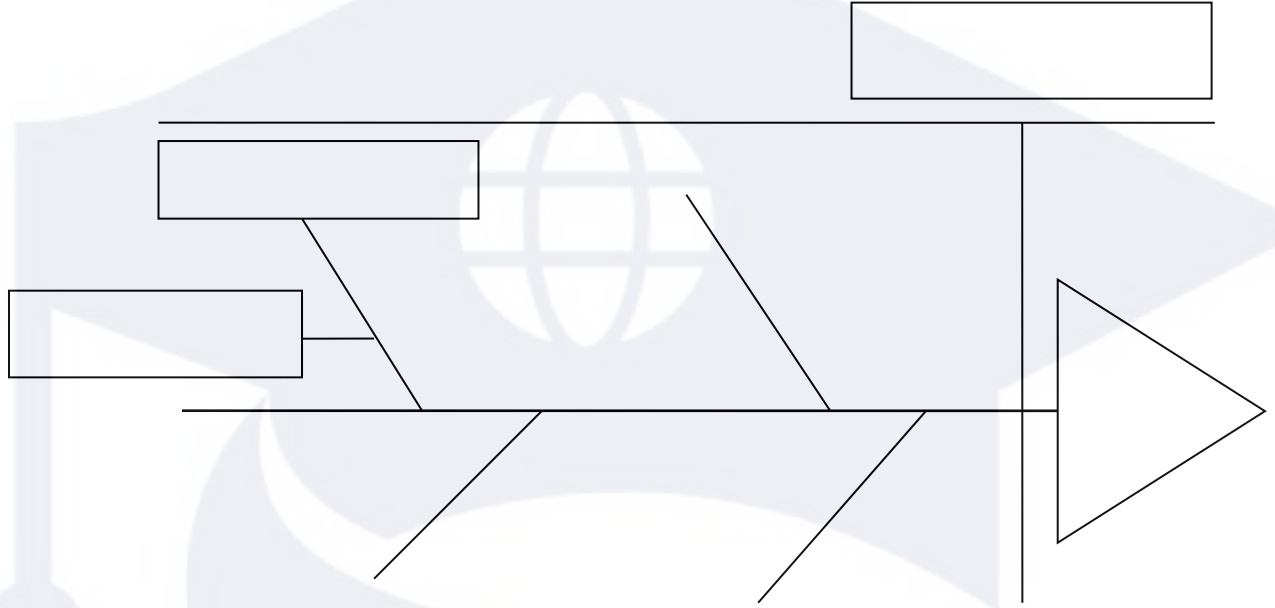
3- بماذا ساهمت منهجية الاهتمام بجودة عمليات التصنيع بدلاً من الاهتمام بجودة المنتج النهائي؟

السؤال الثاني:

(9 درجات)

أ- اقرأ الحالة الآتية بدقة، ثم املأ الفراغات الموجودة في المخطط من خلال الاستعانة بالحالة الآتية:

ب- وردت إلى شركة تايلوس الكثير من شكاوى العملاء من رداءة تصنيع علب البلاستيك، وبعد تحقق قسم العلاقات العامة بالشركة عن أسباب المشكلة تبين وجود مشكلة في التصنيع، ويرجع ذلك إلى استخدام مواد أقل جودة في الإنتاج.



❖ كارو إيشيكاوا أستاذ جامعي ياباني، وأحد أبرز خبراء الجودة، اشتهر بمخطط -----، والذي يسمى أيضًا بمخطط ----- أو مخطط -----.

ج- صحح الكلمات التي تحتها خط.

| الرقم | العبارات | التصحيح |
|-------|--|---------|
| 1 | يتكون النموذج الأوروبي من 9 معايير؛ خمسة منها تمثل الجوانب التي تمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها ويطلق عليها مصطلح النتائج . | |
| 2 | يقوم رئيس الولايات المتحدة الأمريكية بتقديم جائزة (أرماند فيغينيام) الوطنية للجودة في كل عام للشركات الفائزة، وتخصص الجائزة لست مجالات. | |
| 3 | تنخفض تكاليف الإخفاقات كلما انخفض مستوى الجودة. | |
| 4 | طريقة لتوليد عدد كبير من الأفكار في وقت قصير تسمى العصف التراكمي . | |
| 5 | نظم الجودة تتمثل في مجموعة من الوثائق الداعمة لتطبيق الجودة. | |
| 6 | الفاحص هو شخص ماهر يعتمد على خبرته المهنية وجهده الشخصي في تصنيع المنتجات مثل صانع الأحذية والملابس. | |

السؤال الثالث:

(7 درجات)

ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة.

1- من مميزات دليل الجودة:

| | | | |
|---|-----------------------------|---|-----------------------------|
| أ | التخلي عن المسؤولية. | ج | صعوبة الاتصال مع المعنيين. |
| ب | فهم أكثر للعمليات الأساسية. | د | انعدام الشفافية في المؤسسة. |

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

| | | | |
|---|---|---|---|
| أ | للتعبير عن بداية خارطة التدفق ونهايتها. | ج | التعبير عن حاجة إلى تأخير الخطوة أو الانتظار. |
| ب | استعماله في كتابة خطوات إجراء العملية. | د | للتعبير عن المدخلات أو المخرجات. |

3- يقوم عامل خارطة بقطع 4 قطع أسطوانية طول كل منها 20 سم بفترة سماح قدرها ± 2 مم، حيث كانت أطوال الأسطوانات بالسنتيمترات، 20.10 و 20.08 و 19.85 و 20.25، تم استخراج المتوسط بطول:

| | | | |
|---|-----------|---|-----------|
| أ | 19.25 سم. | ج | 20.80 سم. |
| ب | 19.09 سم. | د | 20.07 سم. |

4- ملائمة المُنْتَج للاستعمال أو الغرض هو مفهوم الجودة لذي:

| | | | |
|---|--------|---|-----------|
| أ | جوران. | ج | كروسبي. |
| ب | ديمنج. | د | إيشيكاوا. |

5- المسمى الآخر لخارطة التدفق هو:

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

6- الكايزون هي كلمة يابانية تتكون من كلمتين هما؛ كاي وزن، وتعني:

| | | | |
|---|------------------|---|----------------|
| أ | التحسين المستمر. | ج | النقد الذاتي. |
| ب | التغذية الراجعة. | د | تكرار العملية. |

7- يُعد معهد المهندسين الكهربائيين والإلكترونيين (IEEE) مثال على:

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

السؤال الرابع:

(11 درجة)

أ- أكتب المصطلح أو التعريف المناسب إلى الآتي:

| الرقم | المصطلح | التعريف |
|-------|------------------------|---|
| 1 | | عبارة عن رسم يوضح كيف تعمل الأشياء، كما يبين العلاقة بين المتغيرات والأجزاء المكونة للمخطط. |
| 2 | العينة | |
| 3 | | التوجه المستقبلي التي تتبناه المنظمة، أو الصورة المستقبلية التي ترسمها المنظمة لنفسها. |
| 4 | التقييم الذاتي | |
| 5 | | مجموعة من الوثائق الداعمة لتطبيق الجودة، وهي تقدم دليلاً موضوعياً للطريقة التي أنجزت بها الإجراءات والمهام. |
| 6 | تكاليف الإخفاق الداخلي | |
| 7 | | نظام إدارة متكامل يضمن سير العمليات وفق المخطط الموضوع لتجنب حدوث المشكلات وتحقيق رضا الزبون. |
| 8 | المعايير | |

ب- أجب عن الآتي:

1- أبرز الأفكار الرئيسية التي يشدد عليها العالم جوران لتحقق الجودة:

----- ❖

----- ❖

----- ❖

2- يتكون النموذج الأوروبي للتميز من ثلاثة أجزاء رئيسية:

----- ❖

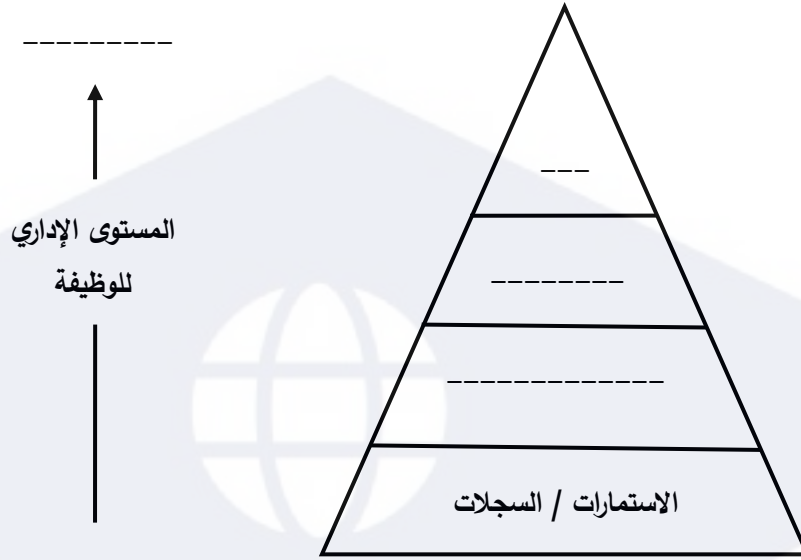
----- ❖

----- ❖

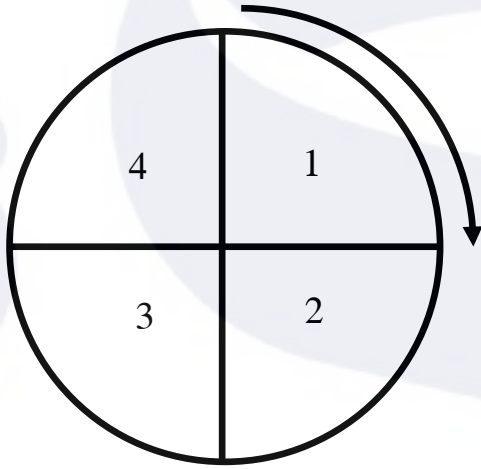
السؤال الخامس:

أكمل الآتي:

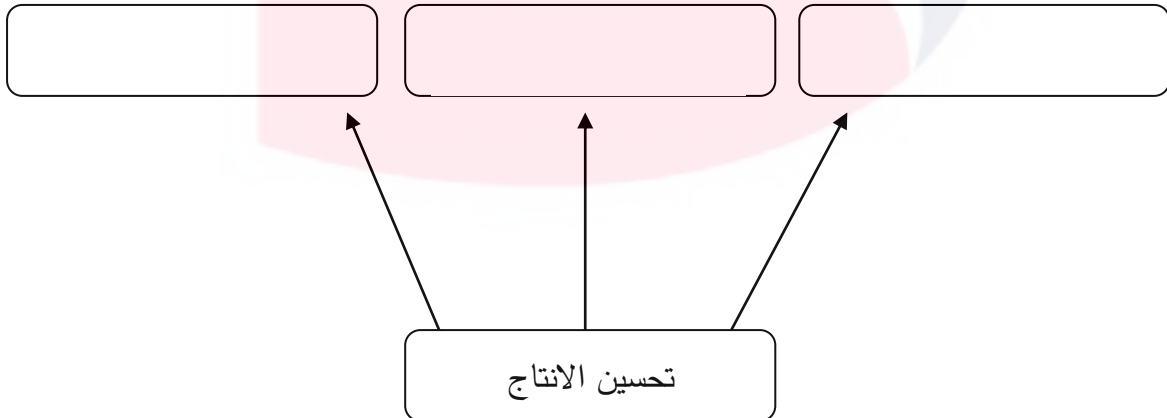
أ- مخطط مكونات دليل الجودة:



ب- دورة ديمينج:



ج- مزايا تحسين الإنتاج:



السؤال السادس:

(6 درجات)

أ- إذا كان ثمن توسعة النوافذ ستكلف يعقوب 2000 دينار بعد أن سكن المنزل، أحسب تكلفتها لو تمت في مرحلة البناء أو مرحلة التصميم مستعيناً بالقاعدة (1 - 10 - 100).

| المرحلة | القاعدة | التكاليف (بالدينار) |
|----------------|---------|---------------------|
| بعد سكن المنزل | | |
| خلال البناء | | |
| خلال التصميم | | |

ب- أكمل الجدول الآتي الذي يبين العلاقة بين مقدم الخدمة أو المُنتج أو المُستفيد.

| مقدم الخدمة | الزبون (المستفيد) | المُنتج / الخدمة |
|-------------------------|---------------------|--------------------|
| الخدمة السريعة للسيارات | | تصليح السيارة |
| شركة تأمين | زبون | |
| | مسافر | تذكرة سفر |
| | صاحب حساب مصرفي | إصدار بطاقة الفيزا |
| شركة تويوتا اليابانية | وكالة كانو للسيارات | |
| مستشفى | | رعاية صحية |

انتهت الأسئلة

مملكة البحرين

وزارة التربية والتعليم

إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات المركزية

امتحان الدور الثاني للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2017/2018م

المسار: توحيد المسارات

اسم المقرر: أساسيات الجودة ونماذج التميز

الزمن : ساعة ونصف

رمز المقر : جود210

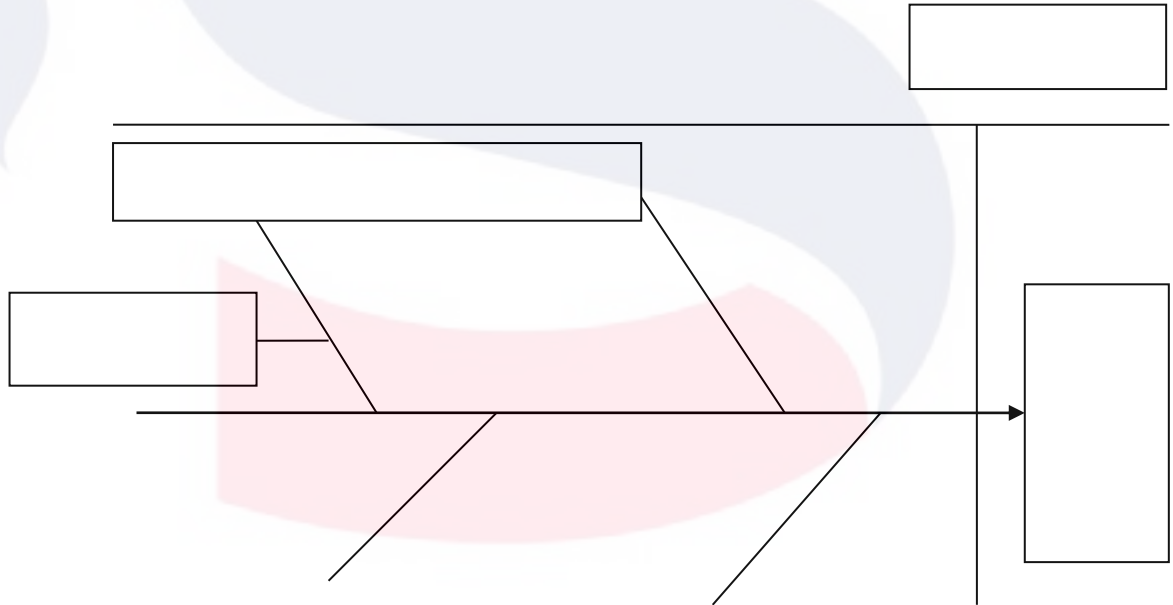
(7 درجات)

السؤال الأول:

أ- أكمل الآتي:

كارو إيشيكاوا أستاذ جامعي ياباني، وأحد أبرز خبراء إدارة الجودة، اشتهر بمخطط -----، والتي تسمى أيضًا بمخطط -----، أو مخطط -----.

ب- اقرأ الحالة الآتية بدقة، ثم املأ الفراغات الموجودة في المخطط من خلال الاستعانة بالحالة:
اجتمع المدير العام لصحيفة التضامن بالعاملين في الصحيفة وأخبرهم بتراجع مبيعات الصحيفة، وقد ذكر البعض أن المنافسة الشديدة لها دور كبير في تراجع المبيعات، خصوصًا ما يتعلق بسعر الصحيفة المنافسة حيث أن سعرها أقل، فمن الطبيعي يكون الاقبال عليها أكثر.



السؤال الثاني:

(11 درجة)

أ- يقوم عامل خراطة بقطع 12 أسطوانة، طول كل منها 50 سم، بفترة سماح قدرها $2 \pm$ مم، حيث كانت طول الأسطوانات بالسنتيمترات:

| | | | | | | | | | | | |
|------|-------|------|-------|-------|-------|----|----|-------|-------|------|------|
| 50.1 | 50.25 | 49.8 | 50.13 | 49.02 | 50.19 | 49 | 50 | 49.09 | 50.05 | 49.9 | 49.7 |
|------|-------|------|-------|-------|-------|----|----|-------|-------|------|------|

المطلوب:

- الحد الأعلى للضبط: -----
 - الحد الأدنى للضبط: -----
 - عدد الأسطوانات المطابقة للمواصفات: -----
 - عدد الأسطوانات غير المطابقة للمواصفات: -----
- ب- في علم الجودة الحديث، لها العديد من التعريفات حددها أبرز خبراء الجودة وأشهر منظماتها، ادرج اسم كل خبير أو منظمة أمام التعريف الخاص بهما.
(المواصفات القياسية العالمية) (رانك اكزيركس - المملكة المتحدة) (كروسبي) (بيتر ديريون المحدودة) (جوران) (ديمنج) (الجمعية الأمريكية للجودة).

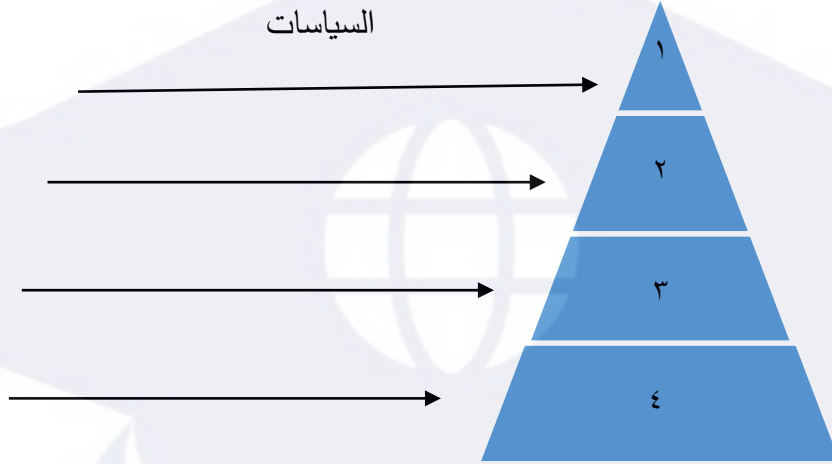
| الرقم | تعريف الجودة | اسم الخبير أو المنظمة |
|-------|--|-----------------------|
| 1 | ملاءمة المنتج للاستعمال أو الغرض. | |
| 2 | تزويد زبائننا الداخليين والخارجيين، بالمنتجات والخدمات التي تلبى وبشكل تام متطلباتهم المتفق عليها. | |
| 3 | الخصائص أو الهيئة العامة للمنتج أو الخدمة، التي تظهر قدرتها على إشباع حاجات المستهلك أو المستفيد الصريحة أو الضمنية. | |
| 4 | كلما كان يحقق رضا الزبون الكامل. | |
| 5 | القدرة على إرضاء حاجات المستهلك. | |
| 6 | الدرجة التي تحقق بها مجموعة من الخواص المتأصلة المتطلبات. | |
| 7 | مطابقة المنتج للمتطلبات أو المواصفات. | |

السؤال الثالث:

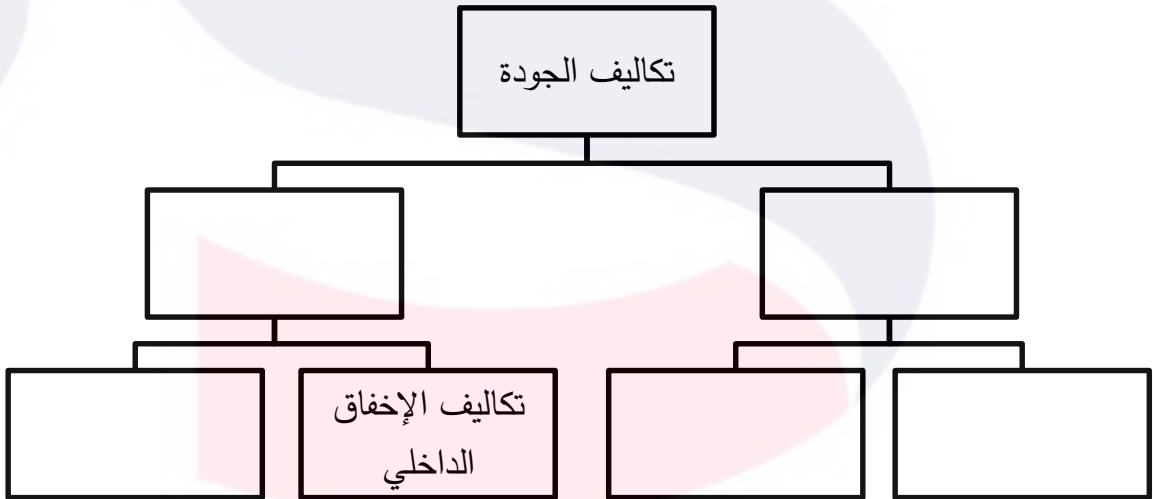
(8 درجات)

أكمل المخططات الآتية:

أ- مخطط مكونات دليل الجودة.



ب- مخطط تكاليف الجودة كما بينها فيغينبام.



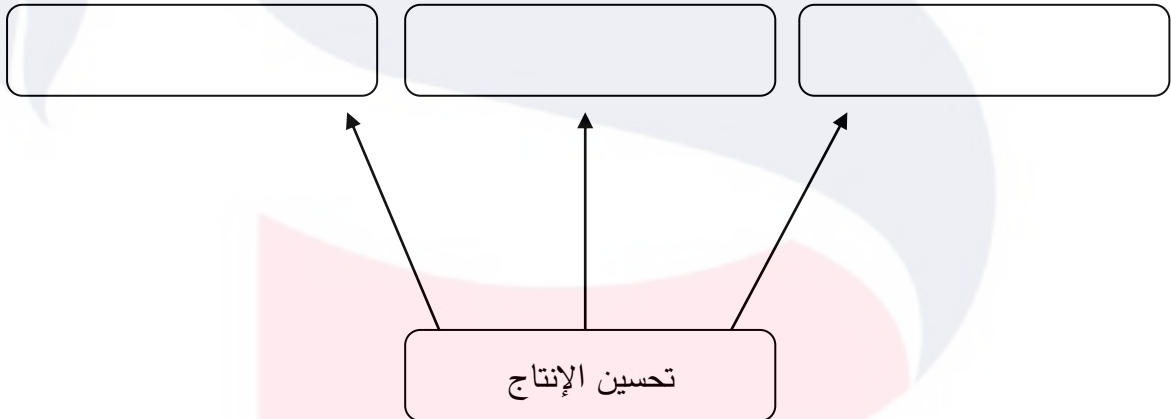
اكتب المصطلح أو التعريف المناسب إلى الآتي:

| الرقم | المصطلح | التعريف |
|-------|----------------|--|
| 1 | | نظام إداري متكامل يضمن سير العمليات وفق المخطط الموضوع لتجنب حدوث المشكلات وتحقيق رضا الزبون. |
| 2 | | هو تحول رئيسي في الاتجاهات والعادات والمعتقدات القيم والمبادئ الأساسية للعاملين في المؤسسة مما يؤدي إلى إحداث تغيير في أداء المؤسسة. |
| 3 | | عبارة عن رسم يوضح كيف تعمل الأشياء، كما يبين العلاقة بين المتغيرات والأجزاء المكونة للمخطط. |
| 4 | | مجموعة من العاملين تجتمع بشكل دوري لمناقشة مشكلات خاصة بعملهم ووضع حلول لها. |
| 5 | | مجموعة من الوثائق الداعمة لتطبيق الجودة، وهي تقدم دليلاً موضوعياً للطريقة التي أنجزت بها الإجراءات والمهام. |
| 6 | التدقيق | |
| 7 | المنتج | |
| 8 | العصف الذهني | |
| 9 | الأسلوب | |
| 10 | التقييم الذاتي | |

أ- أكمل الجدول الآتي الذي يبين العلاقة بين مقدم الخدمة أو المنتج أو المستفيد.

| المنتج / الخدمة | الزبون (المستفيد) | مقدم الخدمة |
|-----------------|-------------------|-----------------|
| تعليم | | مدرسة ثانوية |
| رعاية صحية | مرضى | |
| | مستشفى | شركة تأمين |
| تلقي العلاج | | طبيب |
| | صاحب حساب مصرفي | مصرف |
| سيارات | | مصنع سيارات |
| تذكرة سفر | مسافر | |
| | طبيب | ميكانيكي سيارات |

ب- اذكر مزايا تحسين الإنتاج كما بينها العالم ديمنج.

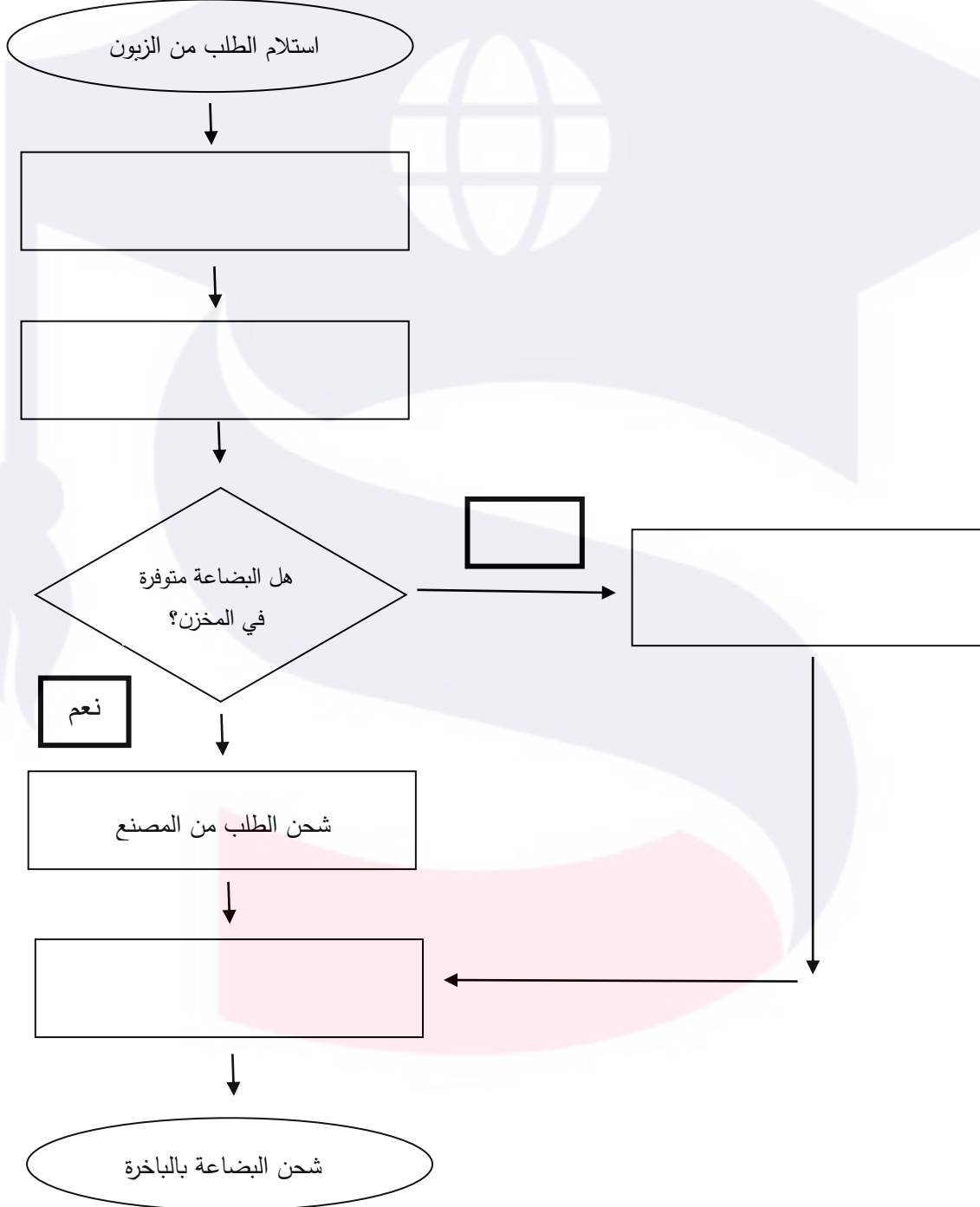


السؤال السادس:

(7 درجات)

أ- ما هو مفهوم خارطة التدفق؟

ب- تبين خارطة الانسياب الآتية الخطوات التي ينبغي القيام بها عند استلام الطلب من الزبون وحتى شحن البضاعة بالباخرة.



انتهت الأسئلة

مملكة البحرين

وزارة التربية والتعليم

إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات المركزية

امتحان نهاية الفصل الدراسي الأول للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2018/2017م

المسار: توحيد المسارات

اسم المقرر: أساسيات الجودة ونماذج التميز

الزمن : ساعة ونصف

رمز المقرر: جود210

(9 درجات)

السؤال الأول:

أ- صحح العبارات الآتية:

| الرقم | العبارات | التصحيح |
|-------|--|---------|
| 1 | مخطط السبب والنتيجة يسمى أيضًا بمخطط الحركة. | |
| 2 | من مزايا تحسين الإنتاج تخفيض حصة السوق. | |
| 3 | تصدر شهادات الاعتماد لجميع المؤسسات، سواء حققت معايير الأيزو أم لم تحقق. | |
| 4 | فريدريك تيلور، عُرف بالأب الروحي لجودة الأعمال والجودة الصناعية. | |
| 5 | يستعمل هذه السهم → في كتابة خطوات إجراء العملية. | |
| 6 | أدوات الجودة السبع الأساسية يطلق عليها أيضا مسمى أدوات الجودة الحديثة. | |

ب- علل الآتي:

1- تكاليف الجودة في مرحلة الوقاية أقل بكثير في مرحلة المعالجة.

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

3- أهمية التقييم الذاتي للمؤسسة.

(7 درجات)

السؤال الثاني:

ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة.

1- مطابقة المنتج للمتطلبات أو المواصفات هو مفهوم الجودة لدى:

| | | | |
|---|---------|---|----------|
| أ | جوران. | ج | ديمنج. |
| ب | كروسبي. | د | إيشكاوا. |

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

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

3- أهمية تحسين الإنتاج تؤدي إلى:

| | | | |
|---|----------------|---|------------------------|
| أ | رفع الإنتاجية. | ج | تقليل المنتجات. |
| ب | زيادة النفقات. | د | اكتساب ثقة المستهلكين. |

4- أحد أبرز خبراء الجودة، اشتهر بمخطط السبب والنتيجة، ودوائر الجودة:

| | | | |
|---|----------------|---|------------------|
| أ | والتر شورات. | ج | أرماند فيغينبام. |
| ب | فريدريك تيلور. | د | كارو إيشيكاوا. |

5- من مميزات دليل الجودة:

| | | | |
|---|-------------------------|---|---------------------|
| أ | الثبات في تكرار الأفضل. | ج | عدم التكرار. |
| ب | عدم التواصل. | د | عدم تحمل المسؤولية. |

6- يستعمل منطق رادار في عملية:

| | | | |
|---|----------------|---|----------------------|
| أ | تأجيل النتائج. | ج | عدم الوضوح في العمل. |
| ب | محدودية العمل. | د | التقييم والتحسين. |

7- الفئات المستهدفة لجوائز مركز البحرين للتميز:

| | | | |
|---|---------------------------------|---|---------------|
| أ | فئة الطلبة. | ج | فئة المدرسين. |
| ب | فئة المشاريع والبرامج الحكومية. | د | فئة العمال. |

(11 درجة)

السؤال الثالث:

أ- اكتب المصطلح أو التعريف المناسب إلى الآتي:

| الرقم | المصطلح | التعريف |
|-------|-----------------|---|
| 1 | خريطة التدفق | |
| 2 | | كل ما ينشأ عن جهد بشري أو بواسطة الطبيعة. |
| 3 | الرؤية | |
| 4 | | عبارة عن مجموعة من الأنشطة التي تضيف قيمة للمدخلات لتقديم منتج مفيد للعملاء. |
| 5 | التحسين المستمر | |
| 6 | | طريقة لتوليد عدد كبير من الأفكار في وقت قصير. |
| 7 | دليل الجودة | |
| 8 | | عبارة عن رسم يوضح كيف تعمل الأشياء، كما يبين العلاقة بين المتغيرات والأجزاء المكونة للمخطط. |

ب- يقوم الحرفي والنقابة بوضع إشارة على المُنتج منذ القرون الوسطى والتي تطورت فيما بعد وأصبحت تمثل اليوم العلامة التجارية.

اذكر أمثلة على السلع الآتية اشتهرت اليوم بأسماء وعلامات تجارية عالمية.

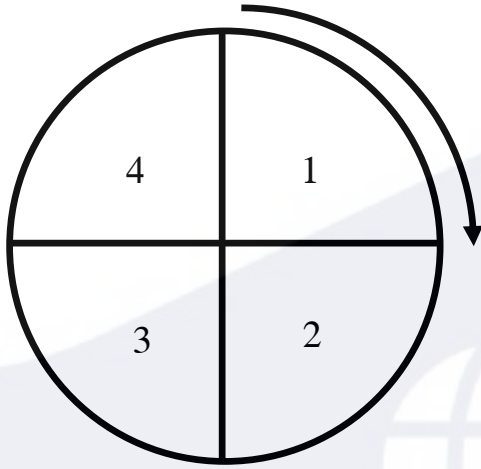
| الرقم | السلع | مثال (1) | مثال (2) |
|-------|-------------|------------|------------|
| 1 | السيارات | لكزس | |
| 2 | الساعات | | |
| 3 | التلفونات | | |
| 4 | المكيفات | | |
| 5 | العطور | | Boss |
| 6 | التلفزيونات | | |

السؤال الرابع:

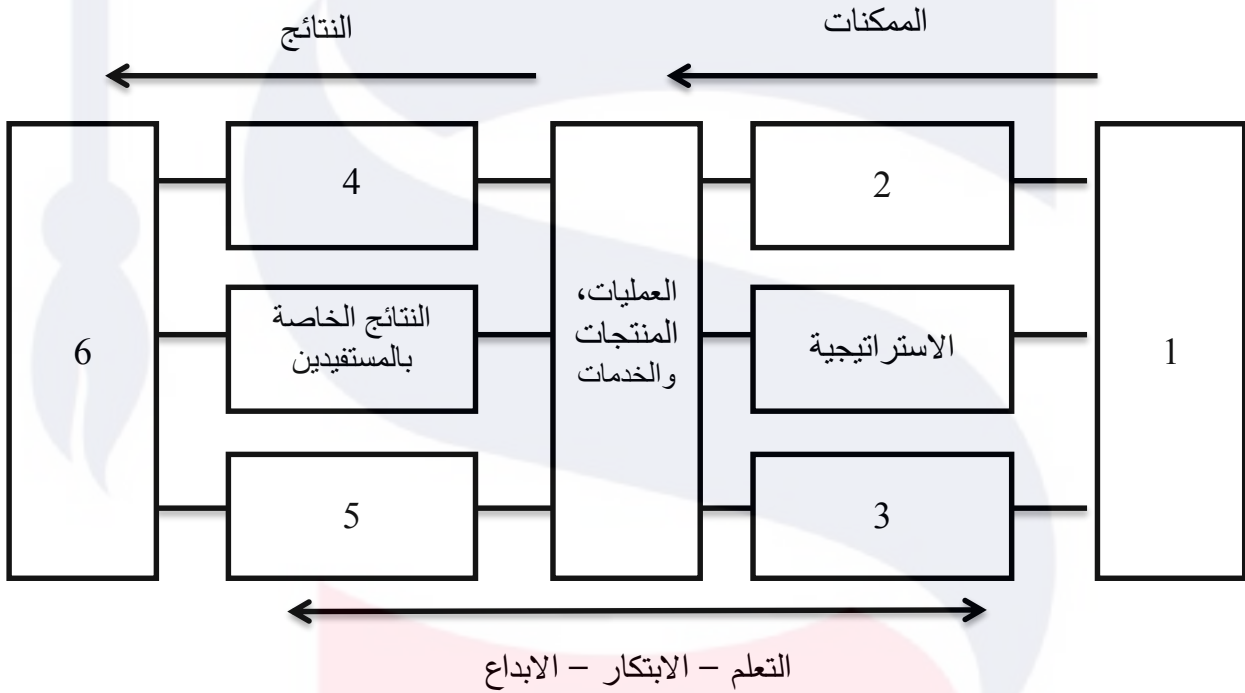
(5 درجات)

اكمل المخططات الآتية:

1- دورة ديمنج لتطوير الجودة.



2- النموذج الأوربي للتميز:



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

السؤال الخامس:

(11 درجة)

أجب عن الآتي:

1- المجالات الست لجائزة (مالكوم بالدريج) الوطنية للجودة.

----- ◆

----- ◆

----- ◆

----- ◆

----- ◆

----- ◆

2- خطوات استعمال خرائط الضبط.

----- ◆

----- ◆

----- ◆

3- أهداف مركز البحرين للتميز. (يكتفي بذكر ثلاثة أهداف فقط)

----- ◆

----- ◆

----- ◆

4- أكمل الفراغ في الجدول الآتي مراعيًا وجه العلاقة بين كل من مقدم الخدمة والزبون والمُنتج/الخدمة.

| المنتج/الخدمة | الزبون | مقدم الخدمة |
|---------------|--------|-------------|
| عمليات مصرفية | | البنك |
| تذكرة سفر | مسافر | |
| | الطبيب | الميكانيكي |
| تأمين السيارة | مدرس | |

السؤال السادس:

(7 درجات)

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 تأثيراً 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 تنازلياً حسب بيانات كل فئة. |
| | تحديد الفترة الزمنية التي ستغطيها الخريطة؛ أسبوعاً أو سنة. |
| 6 | تحديد المقياس المناسب لرسم الخريطة. |
| | تحديد المقياس المناسب؛ التكرار، الكمية، السعر، الوقت. |

انتهت الأسئلة

مملكة البحرين

وزارة التربية والتعليم

إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات

امتحان نهاية الدور الثاني للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2016/2017م

المسار: توحيد المسارات

اسم المقرر: أساسيات الجودة ونماذج التميز

الزمن : ساعة ونصف

رمز المقرر: جود 210

(10 درجات)

السؤال الأول:

اكتب المصطلح أو التعريف المناسب إلى الآتي:

| الرقم | المصطلح | التعريف |
|-------|------------------------|--|
| 1 | | عبارة عن مجموعة من الأنشطة التي تضيف قيمة للمدخلات لتقديم منتج مفيد للعملاء. |
| 2 | المخطط | |
| 3 | | هو شخص ماهر يعتمد على خبرته المهنية وجهده الشخصي في تصنيع المنتجات. |
| 4 | تكاليف الإخفاق الداخلي | |
| 5 | | هو تحول رئيسي في الاتجاهات والعادات والمعتقدات والقيم والمبادئ الأساسية، للعاملين في المؤسسة مما يؤدي إلى إحداث تغيير في أداء المؤسسة. |
| 6 | كايزن | |
| 7 | | طريقة توليد عدد كبير من الأفكار في وقت قصير. |
| 8 | الجودة | |
| 9 | | عملية شاملة ومنظمة تنفذ بصورة مستمرة لمراجعة نشاطات المؤسسة ونتائجها وتقييمها في ضوء معايير النموذج. |
| 10 | دليل الجودة | |

السؤال الثاني:

(6 درجات)

ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة:

1- تسمى دوائر مراقبة الجودة، وهي مجموعات صغيرة من العاملين من الوحدة الإنتاجية، يجتمعون بشكل دوري لمناقشة المشكلات الخاصة بعملهم ووضع الحلول لها:

| | | | |
|---|----------------|---|---------------|
| أ | مجموعة الجودة. | ج | فريق الجودة. |
| ب | حلقات الجودة. | د | منظمو الجودة. |

2- فيليب كروسبي، أحد عباقرة الجودة الأمريكيين يُحمل الإدارة العليا المسؤولية الأساسية لتحقيق الجودة، وأشتهر بدعوته إلى:

| | | | |
|---|----------------------------------|---|--------------------------------|
| أ | افعله صحيحًا بعد فترة من الزمن. | ج | افعله صحيحًا منذ المرة الأولى. |
| ب | افعله خاطئًا مع التعلم من الخطأ. | د | افعله خاطئًا منذ المرة الأولى. |

3- إذا كان تكلفة توسعة النوافذ ستكلف سميتر 1000 دينار بعد أن سكن المنزل، فإن تكلفتها في مرحلة البناء تساوي:

| | | | |
|---|-------------|---|------------|
| أ | 1000 دينار. | ج | 10 دينار. |
| ب | 100 دينار. | د | 110 دينار. |

4- من الأجزاء الرئيسية التي يتكون منها النموذج الأوروبي للتميز هو:

| | | | |
|---|----------|---|-----------|
| أ | المبادئ. | ج | القيم. |
| ب | الرؤى. | د | المعايير. |

5- كل ما ينشأ عن جهد بشري أو بواسطة الطبيعة، وذلك يشمل كل ماله خصائص ملموسة هو:

| | | | |
|---|---------|---|-----------|
| أ | المنتج. | ج | المعايير. |
| ب | الخدمة. | د | الجودة. |

6- من تكاليف الجودة:

| | | | |
|---|-------------------|---|------------------|
| أ | تكاليف النجاح. | ج | تكاليف التدريب. |
| ب | تكاليف الإخفاقات. | د | تكاليف المقارنة. |

أ- صحح العبارات الآتية:

| الرقم | العبارات | التصحيح |
|-------|---|---------|
| 1 | الخبير الذي أسس خرائط التحكم هو فريدريك تيلور. | |
| 2 | إشراك الموظفين في تحقيق الجودة وتطويرها يحقق الثقافة السلبية للجودة. | |
| 3 | عندما يرغب الزبون في شراء حاسوب، يدقق في مواصفات مكونات الحاسوب، حيث يركز على أهم نقطة وهي لون الحاسوب. | |
| 4 | يستعمل هذا الشكل للتعبير عن المدخلات أو المخرجات <input type="radio"/> | |
| 5 | يرمز إلى المنظمة الدولية للمقاييس بالرمز BSI. | |
| 6 | إذا كان مقدم الخدمة هو الطبيب والزبون هو ميكانيكي السيارات فمن الطبيعي تكون الخدمة المقدمة هو تصليح سيارة الطبيب. | |
| 7 | إيشكاوا هو الأب الروحي لجودة الأعمال والجودة الصناعية. | |
| 8 | من أشهر جوائز التميز في العالم جائزة إيشكاوا اليابانية. | |
| 9 | مكونات دليل الجودة، نلاحظ أن السياسات تقع في أسفل الهرم، بينما الاستثمارات تقع في أعلى الهرم. | |
| 10 | اعتقد فريدريك تيلور أن وظيفة الإدارة الرئيسية هي تحقيق إنتاجية عالية بأكثر كلفة ممكنة. | |

ب- يقوم محمد وهو عامل خراطة بقطع 10 أسطوانات، طول كل منها 30 سم، بفترة سماح قدرها $2 \pm$ مم،

حيث كانت طول الأسطوانات بالسنتيمترات:

| | | | | | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|----|-------|------|-------|-------|
| 29.07 | 30.12 | 30.17 | 29.09 | 29.04 | 30 | 29.95 | 29.8 | 30.28 | 30.15 |
|-------|-------|-------|-------|-------|----|-------|------|-------|-------|

المطلوب:

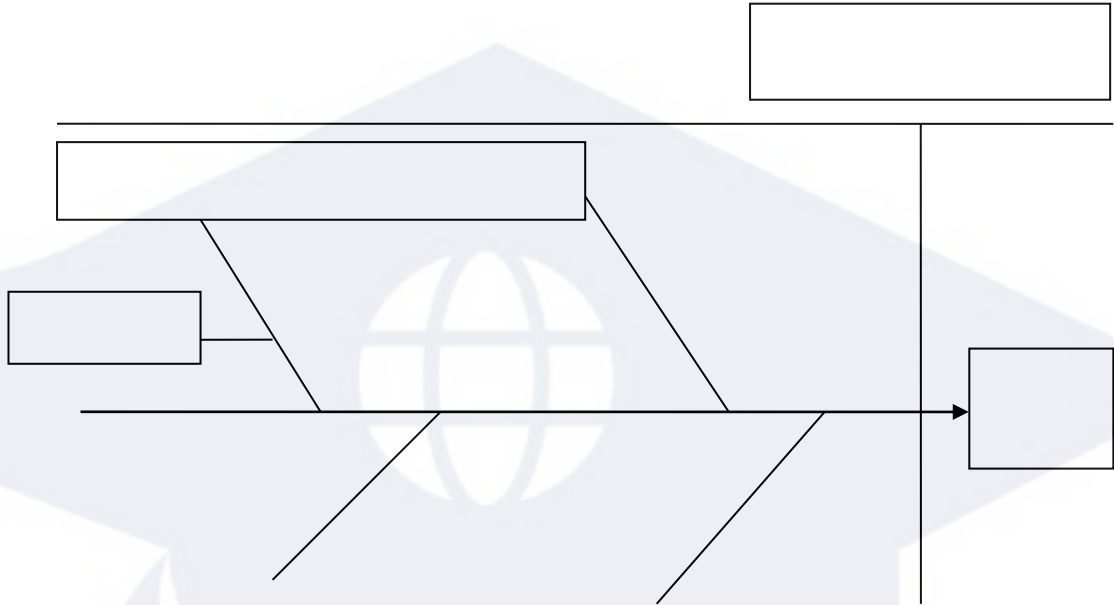
| | |
|---|---------------------------------------|
| 1 | الحد الأعلى للضبط |
| 2 | الحد الأدنى للضبط. |
| 3 | عدد الأسطوانات المطابقة للمواصفات. |
| 4 | عدد الأسطوانات غير المطابقة للمواصفات |

السؤال الرابع:

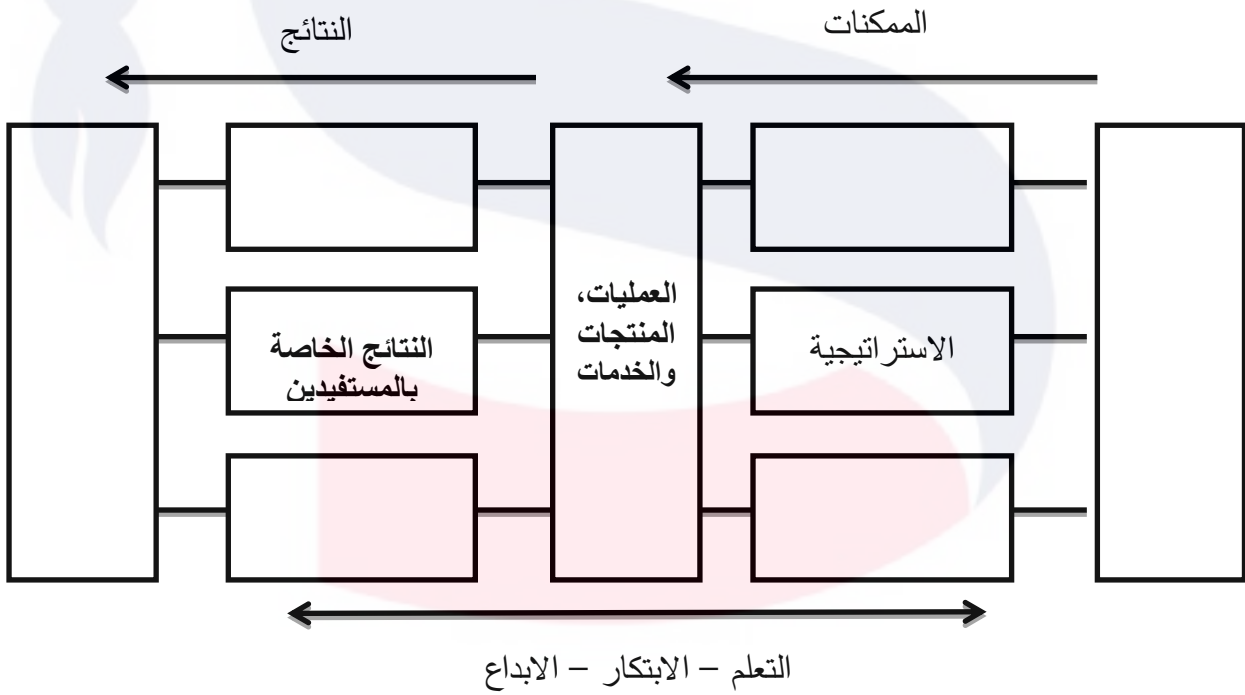
(8 درجات)

اكمل المخططات الآتية:

1- مخطط السبب والنتيجة.



2- النموذج الأوروبي للتميز.



(10 درجات)

السؤال الخامس:

أ- أجب عن الآتي:

1- المجالات الستة لجائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة للشركات الفائزة في الولايات المتحدة الأمريكية.

----- ◆

----- ◆

----- ◆

----- ◆

----- ◆

----- ◆

2- خطوات استعمال مخطط السبب والنتيجة.

----- ◆

----- ◆

----- ◆

----- ◆

----- ◆

3- أهداف مركز البحرين للتميز. (يكتفي بذكر أربعة أهداف)

----- ◆

----- ◆

----- ◆

----- ◆

ب- رتب مراحل تطور مفهوم الجودة حسب التسلسل الزمني، وذلك بوضع الأرقام من (1 - 5).

| المرحلة | التسلسل الزمني |
|----------------------|----------------|
| ضمان الجودة | |
| الفحص | |
| نماذج التميز | |
| إدارة الجودة الشاملة | |
| مراقبة الجودة | |

السؤال السادس:

(7 درجات)

تخرج أحمد من جامعة البحرين تخصص برمجة الحاسوب، وعمل لمدة خمس سنوات في الشركة الوطنية للبرمجيات وبيع الحواسيب، وبعد اكتساب الخبرة، قرر أحمد فتح مشروع باسمه، متخصص في برمجة وبيع الحاسوب.

1- ما هي أهم الجوانب التي تراعى في المنتج.

----- ◆
 ----- ◆
 ----- ◆
 ----- ◆

2- يرغب أحمد بتوفير حاسوب محمول في مؤسسته، ما هي مواصفات مكونات الحاسوب الذي يرغب الزبون في توفرها. (يكتفي بذكر خمس مواصفات فقط).

----- ◆
 ----- ◆
 ----- ◆
 ----- ◆
 ----- ◆

3- ما هي الثقافة التي يرغب أحمد أن يخرسها ويثبتها في مؤسسته، والتي تسمى بثقافة المؤسسة.

انتهت الأسئلة

مملكة البحرين

وزارة التربية والتعليم

إدارة الامتحانات / قسم الامتحانات

امتحان نهاية الفصل الدراسي الأول للتعليم الثانوي للعام الدراسي 2017/2016م

المسار: توحيد المسارات

اسم المقرر: أساسيات الجودة ونماذج التميز

الزمن : ساعة ونصف

رمز المقرر: جود 210

(5 درجات)

السؤال الأول:

ضع دائرة حول رمز الإجابة الصحيحة:

1- من أبرز الإنجازات التي اشتهر بها العالم ايشكاوا:

| | | | |
|---|----------------------|---|-----------------------|
| أ | مخطط السبب والنتيجة. | ج | خرائط التحكم. |
| ب | الجودة الصناعية. | د | التحكم الشامل للجودة. |

2- من مميزات دليل الجودة:

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

3- مهندس صناعي أمريكي، عرف بالأب الروحي لجودة الأعمال والجودة الصناعية هو:

| | | | |
|---|---------------|---|----------------|
| أ | ولتر شوارت. | ج | مالكوم بادرج. |
| ب | العالم جوران. | د | فريدريك تيلور. |

4- كلمة كايزن هي كلمة يابانية تعني:

| | | | |
|---|---------------------|---|------------------|
| أ | البحث عن الجودة. | ج | التحسين المستمر. |
| ب | التواصل مع الآخرين. | د | مزايا الجودة. |

5- محمد طالب في المرحلة الثانوية ويدرس مقرر جود210، لذا يعتبر مقدم الخدمة للمقرر:

| | | | |
|---|--------------------------------|---|---------------|
| أ | المدرس. | ج | فني البيانات. |
| ب | مشرف الشؤون الإدارية والمالية. | د | المسجل. |

السؤال الثاني:

(9 درجات)

وافق مجلس الوزراء على تأسيس مركز البحرين للتميز بموجب قرار رقم (10 - 1977) بتاريخ 25 مايو 2008م، وذلك رغبة في تحقيق رؤية القيادة الحكيمة في تبني برامج عالمية وعلمية رصينة أثبتت نجاحها في القطاعين العام والخاص؛ بهدف التوصل إلى حلول إبداعية ومستدامة تتماشى مع رؤية البحرين 2030م.
أ- من خلال دراستك عن مركز البحرين للتميز، أجب عن الآتي:

◆ رؤية مركز البحرين للتميز.

◆ رسالة مركز البحرين للتميز.

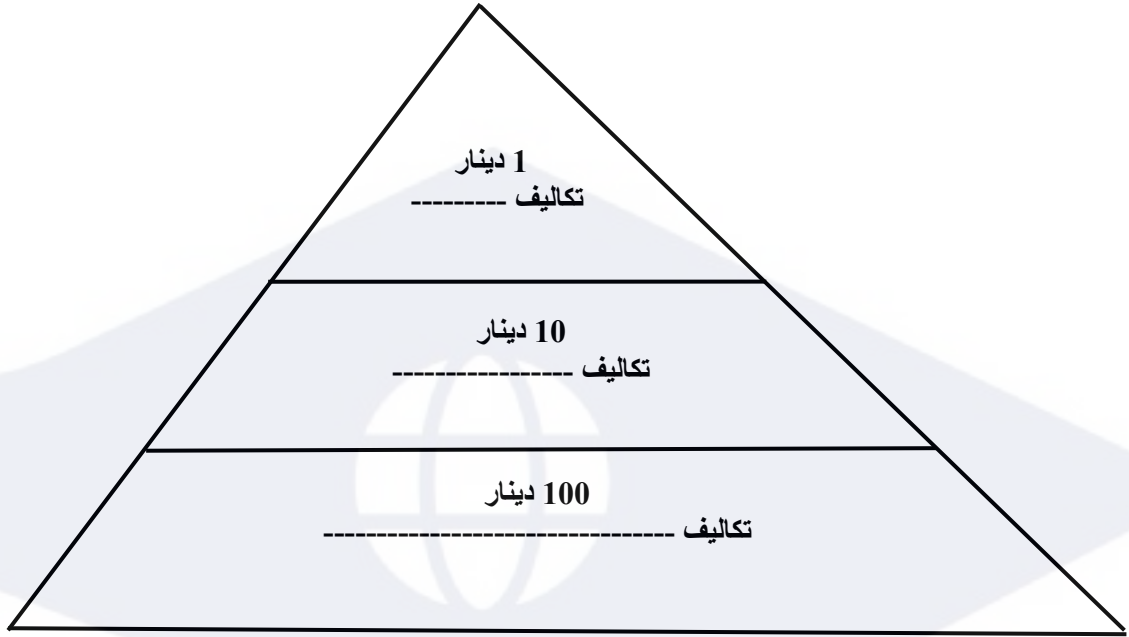
◆ أهمية إنشاء مركز البحرين للتميز.

ب- اذكر أهم جوانب التميز في مدرستك؟

السؤال الثالث:

(8 درجات)

أ- أكمل الفراغ في قاعدة (1 - 10 - 100) لتكاليف الجودة.



ب- وضح معنى رموز خارطة الانسياب؟

| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

السؤال الرابع:

(7 درجات)

أ- ضع علامة (✓) أمام العبارات الصحيحة، وعلامة (×) أمام العبارات الخاطئة، مع تصحيح العبارة الخاطئة.

| الرقم | العلامة | العبارات |
|-------|---------|---|
| 1 | | يرمز إلى نظام إدارة الجودة بالرمز OSI 1009. |
| | | التصحيح: |
| 2 | | أداة منطق رادار، هو أحد الأجزاء الرئيسية لمكونات النموذج البحريني للتميز. |
| | | التصحيح: |
| 3 | | أهم الجوانب التي تراعى في مواصفات العمليات الدقة في القياسات. |
| | | التصحيح: |
| 4 | | من قواعد جلسة العصف الذهني نقد الأفكار بشكل مفصل. |
| | | التصحيح: |
| 5 | | يعرف ديمنج الجودة بأنها القدرة على إرضاء حاجات المستهلك. |
| | | التصحيح: |

ب- علل الآتي:

1- ظهور نظام ضمان الجودة في بداية الستينيات.

2- استطاعت اليابان أن تحتل مركز الصدارة في إنتاج السيارات والإلكترونيات.

3- الهدف من تأسيس جمعية البحرين للجودة.

السؤال الخامس:

(11 درجة)

أ- قارن بين الآتي:

1- المنتج والخدمة.

| الخدمة | المنتج | وجه المقارنة |
|--------|--------|--------------|
| | | التعريف |
| | | مثال |

2- مراحل تطور مفهوم الجودة. مرحلة (إدارة الجودة الشاملة ونماذج التميز).

| نماذج التميز | إدارة الجودة الشاملة | وجه المقارنة |
|--------------|----------------------|--------------|
| | | الفترة |
| | | الخاصية |

ب- ما المكونات الأساسية التي ينبغي مراعاة مواصفاتها عند شراء جهاز حاسب محمول؟

- ◆
- ◆
- ◆
- ◆
- ◆

ج- ما هي أهم الخصائص التي يرغب المسافر توافرها في خدمة الطيران؟

- ◆
- ◆
- ◆
- ◆
- ◆

السؤال السادس:

(10 درجات)

أ- عرف الآتي:

| الرقم | المصطلح | التعريف |
|-------|--------------|---------|
| 1 | الخريطة | |
| 2 | التدقيق | |
| 3 | العينة | |
| 4 | الجودة | |
| 5 | سجلات الجودة | |
| 6 | خرائط التحكم | |

ب- عدد مراحل دورة ديمينج؟

----- ◆

----- ◆

----- ◆

----- ◆

ج- اذكر مكونات دليل الجودة؟

----- ◆

----- ◆

----- ◆

----- ◆

انتهت الأسئلة