

نموذج الإجابة

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

ملاحظة: الالتزام بالإجابة النموذجية مع مراعاة الإجابات الصحيحة الأخرى.

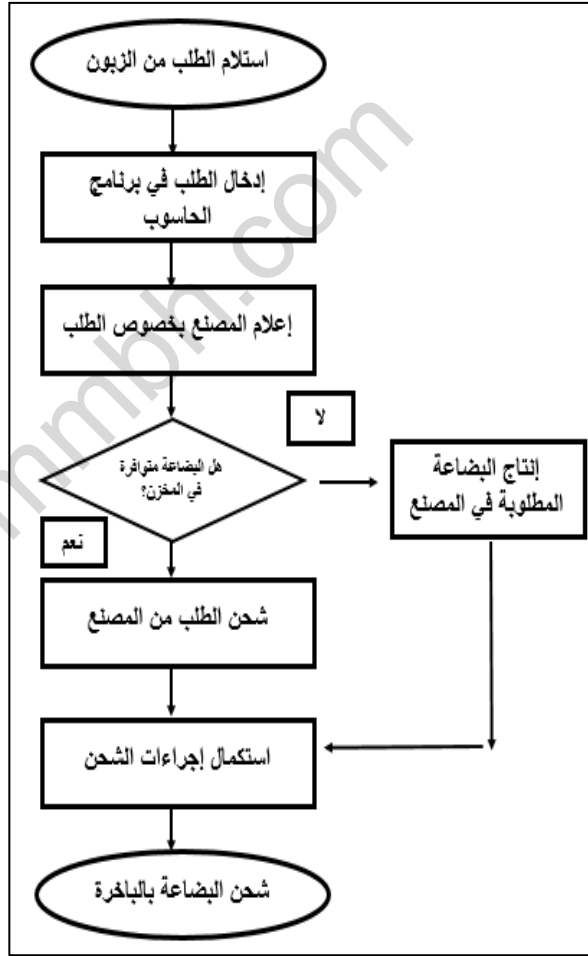
(6 درجات)

السؤال الأول:

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

إبراهيم حسن السمان

المخطط رقم 1	
اسم المخطط	خارطة التدفق / -خارطة الانسياب
استعماله	عند الرغبة في فهم كيفية إجراء عملية ما. // (ص 66)



المخطط رقم 2	
اسم المخطط	قائمة الفحص /
استعماله	عندما تكون المشكلة قابلة للملاحظة. // (ص 69)

سبب الإتصال	اليوم				
	الأحد	الاثنين	الثلاثاء	الأربعاء	الخميس
اتصال خاطئ	///	//	/	///	///
طلب معلومات	//	//	//	//	//
التحدث إلى المسئول	///	//	///	/	///
المجموع	12	6	10	8	14

-2

(12 درجة)

السؤال الثاني:

اختر الإجابة الصحيحة فقط فيما يلي: (8 = 1.5 x 12 درجة)

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. ديمنج
 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

الإسلام
 محمد حسن
 إسماعيل

8- من مزايا تحسين الإنتاج أنه يؤدي إلى:

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

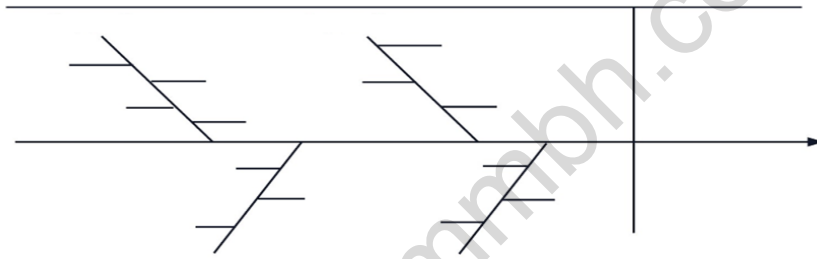
السؤال الثالث:

(12 درجة)

أ) احسب تكاليف مرحلة البناء والتصميم مستعيناً بالقاعدة (1-10-100) في المثال الآتي:
سكن ياسر في منزله الجديد، ولاحظ بأن الأبواب تحتاج إلى توسعة، وأن تكلفة التوسعة تعادل 1000 دينار.
($0.5 \times 6 = 3$ درجات)

المرحلة	القاعدة	التكاليف (دينار)
بعد سكن المنزل	100	1000
خلال البناء	10	100
خلال التصميم	1	10

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: (4 درجات)

- ❖ يمثل رأس السمكة في مخطط إيشيكواو السابق **المشكلة**.
- ❖ تمثل رؤوس عظام السمكة **الأسباب الرئيسية** / التي أدت إلى حدوث المشكلة، أما على جانبي كل خط مائل، فيتم كتابة **الأسباب الفرعية**.
- ❖ يتم استعمال هذه التقنية لـ **تحليل مشكلات العمليات**.

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

(5 درجات)

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

إبراهيم حسن السمان

(15 درجة)

السؤال الرابع:

(أ) صحح الكلمات التي تحتها خط في العبارات الآتية: (7 درجات)

الرقم	العبارات	التصحيح
1	تعبر <u>الرؤية</u> عن خلاصة الخبرات، والتجارب، والأنظمة، والسياسات، والسلوك التي اتبعتها المجتمع لتحقيق أهدافه.	الثقافة
2	لضمان جودة <u>الخدمة</u> من مواصفاتها أن تكون جميلة الشكل.	المنتج
3	يرمز إلى نظم إدارة الجودة بالرمز <u>IOS 1009</u> .	ISO 9001
4	تُعرف <u>حلقات الجودة</u> بأنها نظام إداري متكامل يضمن سير العمليات وفق الخطط الموضوعه لتجنب حدوث المشكلات وتحقيق رضا الزبون.	إدارة الجودة الشاملة
5	يقصد بمرحلة <u>التصحيح</u> في عملية التحسين المستمر، تحديد الشيء المراد تطويره.	التخطيط
6	من مميزات دليل الجودة <u>انعدام الشفافية</u> في المؤسسة.	زيادة الشفافية
7	ترتكز <u>خرائط الضبط</u> على قاعدة (20-80) عند استعمالها لحل المشكلات بمعنى أن 80% من المشاكل ناتجة عن 20% من الأسباب.	خريطة باريتو

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

(4 درجات)

وجه المقارنة	تكاليف الإخفاق الداخلي	تكاليف الإخفاق الخارجي
المفهوم	هي تكاليف الإخفاقات التي تحدث <u>قبل وصول المنتج إلى الزبون أو تقديم الخدمة له.</u> /	هي تكاليف الإخفاقات التي تحدث <u>بعد خروج المنتج أو تقديم الخدمة إلى الزبون.</u> /
مثال	تكاليف المنتجات التالفة. / (ص91)	تكاليف معالجة شكاوى العملاء. / (ص91)

الإسلام

(ج) علل لما يأتي:

1- أهمية التقييم الذاتي للمؤسسة. (درجتان)

وذلك للتعرف على نقاط القوة والضعف وتحديد العناصر التي تحتاج إلى تطوير مما يساعد على تحسين أدائها. // (ص105)

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

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

السؤال الخامس:

(15 درجة)

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. (5 درجات)

- مقدم المنتج/الخدمة: شركة طيران الخليج.

- المستفيد/الزبون: عائلة يوسف محمود.

- المنتج/الخدمة: تذاكر السفر.

- عدد نقطتان من مواصفات المنتج/الخدمة: 1- سرعة خدمة المسافرين.

2- حسن معاملة المسافرين. / (ص50-51)

ب) أجب عن الآتي:

1- عدد مكونات النموذج الأوروبي للتميز. (3 درجات)

❖ أداة منطوق رادار.

❖ المعايير.

❖ المفاهيم الأساسية للتميز. / (ص106)

2- ما أبرز الأفكار الرئيسية التي شدد عليها العالم جوران لتحسين الجودة؟ (3 درجات)

❖ التخطيط للجودة.

❖ مراقبة الجودة.

❖ التحسين المستمر للجودة. / (ص31)

3- اذكر مكونات دليل الجودة. (4 درجات)

❖ السياسات.

❖ الإجراءات.

❖ التعليمات.

❖ الاستمارات. / (ص54)

إبراهيم حسن السمان

انتهت الإجابة