

س3:- نقل احد الطلاب والده إلى عيادة مرضى السكر بعد أن أخذ موعد عن طريق الهاتف وعند وصوله للعيادة في الموعد المحدد وجد إن الطبيب لم يأتي بعد وانتظر قرابة الساعة حتى وصله الدور وكشف الطبيب على والده وعند البحث عن جهاز الضغط والسماعة قيل له تم استعارتها من قبل عيادة الباطنية المجاورة لهم وعند ردها لم يستطيع الطبيب إفراغ الهواء الموجود بالجهاز مما أطره إلى استعارة جهاز من العيادات المجاورة واستغل الطبيب هذه الأوقات للبحث عن الأجهزة في الكشفي علي احد أصدقائه الذي اخرج له جهاز ضغط خاص من حقيبته.

بعد الكشف على الوالد طلب منه إجراء بعض التحاليل للدم في المعمل الذي كان مزدحما ولا يوجد به مكان للجلوس وانتظار النور – وعند عملية السحب لم يستطيع الفني الوصول إلي وريد الدم بسهولة وإنما بعد محاولات كثيرة- وبعد فترة انتظار طلب منه إعادة سحب الدم بحجة إن الكمية غير كافية لإجراء التحليل المطلوب وكان أسلوب الفني مهذب ويتعامل مع المرضى بدون تمييز وقد ساعد احد المرضى الذي رجع ما في معدته بعد رويته الدم ، وعند الخروج من العيادة اقترح مجموعة من السكرارى العيادة وحدث صراع مع موظفي الاستقبال نتج عنه تكسير معدات العيادة والمعمل وضياح نتائج اغلب المرضى والذي من ضمنهم والد الطالب.

اذكر أبعاد جودة الخدمة المتوفرة في هذه العيادة حسب ما تم دراسته في موضوع ابعاد جودة الخدمة ؟

م	ابعاد جودة الخدمة	وصف البعد على مختلف نشاطات العيادة
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

===== (5 درجات)

س4:- ضع علامة صح أو خطأ في الأقواس التي تسبق العبارات الآتية مع تصحيح الخطأ أمام العبارة:-

- (-) مخطط السبب والنتيجة لا يستخدم لتشخيص أسباب المشاكل .
- (-) تكاليف فقدان السمعة لا يترتب عليها فقدان لمبيعات مستقبلية محتملة.
- (-) يستخدم مخطط عظام السمكة لعرض أولوية المشاكل بنسب تكرارها .
- (-) تكاليف تخطيط الجودة من تكاليف الوقاية .
- (-) الإنتاجية هي المدخلات الفعلية على المخرجات الفعلية .
- (-) مخطط المسار أو التدفق يظهر الأسباب التي تؤدي إلى الفشل الخارجي.
- (-) عرف جوران الجودة بأنها الملائمة للاستعمال.
- (-) إدارة الجودة الشاملة لا تؤكد علي أهمية التركيز على العميل.
- (-) منحني شكل الانتشار يستخدم لعرض صورة العلاقة بين متغيرين.
- (-) من مبادئ إدارة الجودة الشاملة التركيز على الوسيط.
- (-) لزيادة الفاعلية نقل البسيط ونزيد المقام .
- (-)الأداء من الخصائص الأساسية للسلعة .
- (-) تكاليف العادم والهنر من تكاليف الفشل الخارجي.
- (-) من وسائل تحسين الجودة تقليل الفشل في المخرجات وذلك بتقليل التلف في المدخلات .
- (-) المضلع التكراري من أدوات الجودة.
- (-) لزيادة الكفاءة نقل من المقام ونزيد البسيط .
- (-) مرحلة الفحص والتفتيش تقوم علي كشف الأخطاء قبل حصولها.
- (-) من مشاكل النظام التعليمي الحالي عدم فاعلية وسائل التقييم .
- (-) الجودة في التعليم لها معنى واقعي وحسي.
- (-) المعولية هي استمرار المنتوج بالعمل بكفاءة دون حدوث عطل خلال فترة زمنية.

===== 10=0.5x20 درجات

س5:- أ- كلف احد المهندسين بشراء شاشة عرض بيانات لأحد المصانع فوجد الآتي:- شاشة تعرض البيانات بطريقة واضحة جدا ومع ذلك لها قدرة على تكبير حجم العرض للبيانات ويمكن ضبط العرض بفترة زمنية يتم اختيارها من قائمة الخيارات وتشغل بفرق جهد من 50 الى 250 فولت كما إن الفترة الزمنية بين الأعطال طويلة وقليلة مقارنة بالشاشة السابقة وفترة الضمان هي 15 سنة ويمكن استبدال أي قطعة كهربائية بها بسهولة ومتوفرة عند الوكلاء، كما ان الشكل الخارجي متناسق وجميل. اذكر أبعاد جودة السلعة المتوفرة في هذه الشاشة من وجهة نظرك؟

م	ابعاد جودة السلعة	وصف البعد على الشاشة
1		
2		
3		
4		
5		
6		

ب :- يبين الجدول التالي أنواع العيوب وتكرارها في قناني (قلوني) البلاستيكية لزيت محرك السيارات في احد المصانع، ارسم المدرج التكراري ثم مخطط باريتو والتعليق علي نتائج رسم المخطط؟ (الرسم في ورقة الرسم البياني)

ت	نوع العيب	التكرار	النسبة المئوية %
1	تشوه الفوهة	1178	
2	عدم تجانس القنينة	1885	
3	ثقوب في القاعدة	218	
4	عدم مثانة القنينة	254	
5	شوائب في القالب	263	
6	عدم لصق العلامة	210	
7	شقوق طولية	362	
8	المجموع		

س6: ما هو الفرق بين: -
تكاليف الإخفاق (ال فشل) الخارجي وتكاليف الإخفاق الداخلي؟

-العميل الداخلي والعميل الخارجي؟

- دوائر الجودة وأدوات الجودة؟

- الفاعليته والكفاءة؟

مخطط باريتو والمدرج التكراري؟

10=5x2=درجات

==== انتهى الأسئلة والتوفيق للجميع =====