

اجب عن جميع الأسئلة الآتية في نفس الورقة

- 1، ضع علامة صح أو خطأ في الأقواس التي تسبق العبارات الآتية مع تصحيح الخطأ امام العبارة: -
- (- ليس من ادوار عضو هيئة التدريس في إدارة الجودة الشاملة تنمية الحس الوطني والوازع الديني للطلاب.
- (- من الضروري ان يدرك ويحترم المعلم رؤية ورسالة واهداف المؤسسة التعليمية.
- (- ليس من مشاكل النظام التعليمي الحالي عدم فاعلية وسائل التقييم.
- (- مخطط السبب والنتيجة يستخدم لعرض تسلسل المشاكل.
- (- تكاليف فقدان السمعة لا يترتب عليها فقدان لمبيعات مستقبلية محتملة.
- (- يستخدم مخطط باريتو لعرض اولوية المشاكل بنسب تكرارها.
- (- تكاليف تخطيط الجودة من تكاليف الفشل الداخلي.
- (- الانتاجية هي المدخلات الفعلية على المخرجات الفعلية.
- (- تكاليف وضع المواصفات من تكاليف الوقاية.
- (- دور المعلم في المجتمع لا يستقيم الا اذا كان واعيا بقيم المجتمع الغربي وراعي لها.
- (- مخطط المسار أو التدفق يظهر الاسباب التي تؤدي الى الفشل الخارجي.
- (- عرف دمنق الجودة بأنها الملائمة للاستعمال.
- (- الاستجابة من أبعاد جودة الخدمة.
- (- اغلب تعريفات إدارة الجودة الشاملة لا تؤكد على أهمية التركيز على العميل.
- (- المفاهيم الخاطئة عن الجودة صعوبة تنفيذها دفعة واحدة.
- (- مشاكل النظام التعليمي الحالي قصور في مستوى المخرجات.
- (- منحني شكل الانتشار يستخدم لعرض العلاقة بين متغيرين.
- (- الأداء من الخصائص الأساسية للسلعة.
- (- تكاليف الإصلاح من تكاليف الفشل الداخلي.
- (- لا تعتبر مرحلة الجودة الشاملة من المراحل التاريخية الحديثة للجودة.
- (- اغلب تعريفات إدارة الجودة الشاملة تؤكد على أهمية التزام الإدارة العليا بتنفيذ برامج الجودة.
- (- اغلب تعريفات إدارة الجودة الشاملة تؤكد على أهمية التركيز على الوسيط.
- (- من خصائص المعلم الناجح تفهم الطلاب واحترام آرائهم.
- (- من المفاهيم الصحيحة عن الجودة أنها غير قابلة للقياس.
- (- لزيادة الفاعلية نقل البسط ونزيد المقام بالنسبة لقانون الفاعلية.
- (- لزيادة الكفاءة نقل من المقام ونزيد البسط.
- (- ليس هناك فرق بين رؤية ورسالة المؤسسة.
- (- استمارة التأكد اداة لتسجيل وجمع بيانات خاصة بوقوع احداث معينة مرغوبة او غير مرغوبة.
- (- الاستقامة والصدق والامانة والانضباط والتسامح وحسن المظهر لا تعتبر سمات رئيسية في تكوين شخصية المعلم .
- (- ان الرقابة الخارجية على المعلم مهما تنوعت اساليبها لا ترقى الى الرقابة الالهية اولا والذاتية ثانيا.

2، - ا - اكتب اية قرآنية تحث على الجودة مع كتابة رقم الآية واسم السورة؟

=====

- يعتبر التعليم منتج ومستهلك في نفس الوقت

- س3: - اختار الإجابة الصحيحة مما يأتي:
- 2-- أي عنصر من التكاليف التالية لا ينتمي إلى تكاليف الإخفاق (الفشل) الخارجي:
- 4- تكاليف إعادة التصليح. - تكاليف الضمان. - تكاليف فقدان السمعة. - تكاليف شراء أدوات الفحص والقياس.
- 2- كل الآتي من أدوات ضبط الجودة ماعدا:
- مخطط الانتشار - استمارة التأكد - مخطط باريتو - حلقات الجودة
- 4- تستخدم أدوات الجودة في:
- جمع البيانات. - تحليل البيانات. - تفسير البيانات. - كل الإجابات صحيحة.
- 5- من خصائص المعلم الناجح ما يلي:
- عدم إتقان المادة العلمية وطرق تدريسها. - الاخلاق المتعالية - عدم البشاشة. - معاملة الطلاب بتعال. - كل الإجابات خطأ
- 5 - من الأدوات السبعة لإدارة الجودة مخطط عظام السمكة الذي يهدف إلى:
- تسجيل وجمع بيانات خاصة بوقوع إحداث معينة سواء كانت مرغوبة أو غير مرغوبة.
- تصنيف العيوب والانحرافات الي صنفين، القلة المؤثرة والكثرة القليلة التأثير. (80%-20%)
- توضيح الأسباب المحتملة للمشكلة ومسببات تلك الأسباب واستنباط تفاصيلها
- 5- معايير الجودة في التعليم تشمل الآتي: -
- الإدارة - المناهج - طرق التدريس - المعلمين - المباني والتجهيزات - كل ما سبق - ليس كل ما سبق
- 7- يعتبر الآتي ليس من مبادئ ادارة الجودة الشاملة ماعدا:
- تكاليف الفشل الداخلي - فقدان السمعة - مرحلة الفحص والتفتيش - تمكين العاملين
- 9- الأداة التي تجيب على السؤال التالي: How the steps flow? - من أدوات الجودة هي: -
- Histogram - Pareto diagram - flow chart - Scatter diagram
- 9 - Scatter diagram هو: - النظرة الحالية لواقع الشركة - كيف كانت الشركة في الماضي- كل الإجابات صحيحة - كل الإجابات خاطئة - أداة لدراسة العلاقة بين متغيرين.

ب- تقوم شركة بتصنيع جزء معدني سمكه يتراوح بين 3.6م و 3.3م أخذت عينة من 100 قطعة فكانت القياسات كما في الجدول التالي: -

3.50	3.44	3.49	3.52	3.43	3.42	3.5	3.48	3.46	3.56
3.38	3.56	3.50	3.46	3.48	3.47	3.52	3.5	3.56	3.48
3.46	3.46	3.49	3.50	3.44	3.45	3.49	3.47	3.37	3.41
3.46	3.52	3.46	3.48	3.44	3.45	3.5	3.44	3.52	3.55
3.46	3.30	3.43	3.46	3.34	3.52	3.4	3.32	3.48	3.48
3.46	3.31	3.48	3.45	3.52	3.38	3.47	3.59	3.63	3.59
3.52	3.46	3.6	3.68	3.5	3.48	3.51	3.46	3.54	3.40
3.56	3.52	3.46	3.48	3.46	3.52	3.5	3.56	3.50	3.48
3.41	3.49	3.48	3.54	3.52	3.46	3.45	3.46	3.48	3.52
3.47	3.54	3.48	3.41	3.41	3.47	3.44	3.34	3.45	3.41

المطلوب تكملت الجدول التكراري التالي ورسم المدرج التكراري في ورقة الرسم البياني.

الفترة أو الفترة	الحزم	التكرار Fj	مركز الفئة Xj
3.34 - 3.3			
3.39 - 3.35			
3.44 - 3.40			
3.49 - 3.45			
3.54 - 3.50			
3.59 - 3.55			
3.64 - 3.60			
3.69 - 3.65			

$$10 = 5 + 0.5 * 10$$

س4-1- ما هو الفرق بين كلا من: -

- أدوات الجودة وحلقات الجودة

.....

.....

- السلعة والخدمة

.....

.....

- الرؤية والرسالة

.....

.....

.....

- تكاليف الإخفاق (الفشل) الخارجي وتكاليف الإخفاق الداخلي

- الفاعلية والكفاءة

س5: - يبين الجدول التالي أنواع العيوب وتكرارها في قناني (قلوني) البلاستيكية لزيت محرك السيارات في احد المصانع

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		

ارسم مخطط باريتو والتعليق على نتائج رسم المخطط؟ (الرسم في ورقة الرسم البياني) 10 درجات

س5: - نقل أحد 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 أضره إلى استعارة جهاز من العيادات المجاورة واستغل الطبيب هذه الأوقات للبحث عن الأجهزة في الكشوف على أحد أصدقائه الذي أخرج له جهاز ضغط خاص من حقيبته.

بعد الكشف على الوالد طلب منه إجراء بعض التحاليل للدم في المعمل الذي كان مزدحماً ولا يوجد به مكان للجلوس وانتظار الدور - 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 اقتحم مجموعة من السكارى العيادة وحدث صراع مع موظفي الاستقبال نتج عنه تكسير معدات العيادة والمعمل وضياح نتائج اغلب المرضى والذي من ضمنهم والد الطالب.

اذكر ابعاد 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)

==== انتهى الأسئلة وتمنيتي للجميع بالتوفيق والنجاح =====