

## الجواب الأول:

- ✓ التعريف الذي قدمه جوران للجودة هي الملائمة للاستخدام. 0,5
- ✓ الأداة التي تُستخدم لوصف مسار العملية والخطوات التي يمر بها المنتج هي خرائط التدفق. 0.5
- ✓ عنوان المواصفة 9002: لا شيء مما سبق. 0.5
- ✓ الغرض من استخدام خرائط التبعر في العملية الإنتاجية هي لتحديد العلاقة بين متغيرين يؤثران على العملية الإنتاجية. 0,5
- ✓ تتزايد تكاليف المنع والتقييم كلما تزايدت الجودة، بينما تتناقص تكاليف الفشل الداخلي والخارجي كلما تزايدت الجودة 0.5

## الجواب الثاني:

- التقييس: مجموعة من القواعد التقنية الناجمة عن اتفاق بين المنتجين والمستعملين وهذه القواعد موجهة للتحديد والتوحيد والتبسيط لتحقيق أحسن مردودية في مجالات النشاط الإنساني. 1 ن
- مخطط باريتو: يعتبر مخطط أو خريطة باريتو تمثيلا بيانيا للمشاكل الموجودة في العملية الإنتاجية أو الخدمية، فمن خلال هذا الأسلوب يمكن ترتيب المشاكل تنازليا من الأكثر حدوثا إلى الأقل، أي حسب أهمية حدوثها وتقوم على مبدأ إن نسبة 80% من مشكل العملية أو مشاكل جودة المنتجات أو الخدمات تعود إلى 20% من الأسباب. 1ن
- خرائط المراقبة الإحصائية: هي عبارة عن عرض بياني لنتائج سير العملية التصنيعية خلال فترة زمنية معينة، وتستخدم هذه الخرائط لتحديد ما إذا كانت العملية تحدث بشكل منتظم وداخل حدود السيطرة الإحصائية أم خارج نطاق هذه السيطرة، وبالتالي تحتاج إلى بعض التعديلات. 1ن
- مراقبة / ضبط الجودة: هو مفهوم يركز على المنتجات، حيث يتم فحص النتائج الفعلية للتأكد من أن جميع العمليات تسير كما هو متوقع، وإذا كانت كافة الضوابط في موضعها الصحيح، فستعرف يقينا بأن النتائج قد تحققت لأنه تم فحص النتائج الفعلية والتحقق منها. 1ن
- سلسلة مواصفات: وثيقة مكتوبة تحتوي على وصف دقيق للمادة أو السلعة سواء كانت أولية أو بسيطة أو منتج نهائي من أجل أن تكون صالحة للاستعمال. 1ن

– **ضمان الجودة :** هو إجراء يركز على مفهوم مخطط لتطبيق العمليات لضمان ان جميع الخطوات تتم بطريقة صحيحة كما تريد، وإذا كانت سير خطط العمليات في موضعها الصحيح فهناك بعض التأكد أن النتائج الفعلية سوف تخرج كما هو متوقع. ان

#### الجواب الثالث : خصائص مواصفات ISO 9000

- ✓ إمكانية التطبيق.
- ✓ توضح المواصفة العناصر الرئيسية الواجب توفرها في نظام إدارة الجودة. 1.5
- ✓ تعد المواصفة نموذجا

#### الجواب الرابع: التطور التاريخي 4

- **مرحلة الفحص 1900- 1924 :** هذه المرحلة كانت تركز فقط على اكتشاف الأخطاء والقيام بتصحيحها.
- **مرحلة مراقبة الجودة 1924- 1950:** تهدف الى تقليل نسبة المعيبات مستخدمة بالإضافة الى المرحلة الأولى تطبيق الأساليب الإحصائية في ضبط جودة أداء أنشطة الجودة والتحقق من مطابقة المنتج لمقاييس الجودة.
- **مرحلة تأكيد الجودة 1950 - 1980** تأكيد الجودة لا يهتم فقط بالمنتج بل أيضا بالموارد التي تساهم في العملية الانتاجية كالموارد والتجهيزات ، واليد العاملة كما تقوم أيضا بتقويم فعالية نظام الجودة بصفة مستمرة لاكتشاف مواطن القصور لتلافيه، وهذا بهدف مستوى الجودة وتلبية احتياجات العميل.
- **مرحلة الجودة الشاملة 1980 الى يومنا هذا:** حيث يتضمن هذا المفهوم جودة العمليات بالإضافة الى جودة المنتج، وتركز على العمل الجماعي وتشجيع مشاركة العاملين واندماجهم، بالإضافة الى التركيز على العملاء ومشاركة الموردين.

#### الجواب الخامس 6 ن

يسمى مخطط ايشكاوا نسبة إلى مبتكره العالم الياباني كاورو يشكوا وهو عبارة عن رسم بياني يأخذ شكل الهيكل العظمي للسمة حيث يكون رأس السمة هو المشكلة المراد تحديد أسبابها، وعظم السمة يمثل الأسباب الرئيسية والفرعية المؤثرة في حدوث المشكلة

