

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٩ / الدورة الشتوية

(وثيقة محمية/محدود)

ك
س

مدة الامتحان : ٣٠ : ١

اليوم والتاريخ: الخميس ٢٠١٩/١/١٧

المبحث : أساسيات الإدارة / الفصل الأول

الفرع : الأدبي

ملحوظة : أجب عن الأسئلة الآتية جميعها وعددها (٥)، علماً بأن عدد الصفحات (٣).

السؤال الأول: (٢٢ علامة)

أ) وضح المقصود بكل مما يأتي:
١- حلقات الجودة. ٢- الخطة. ٣- التوازن الديناميكي. ٤- المسؤولية. (١٢ علامة)

ب) تقوم النظرية البيروقراطية على خصائص محددة، اذكر أربعمًا من هذه الخصائص. (٦ علامات)

ج) تمثل الأهداف المقاييس النهائية لنجاح أو فشل المؤسسة، لذا يجب أن تتصف بمجموعة من الصفات. اذكر أربعمًا من هذه الصفات. (٤ علامات)

السؤال الثاني: (١٦ علامة)

أ) يتكون هذا الفرع من (٣) فقرات، لكل فقرة (٤) بدائل، واحد منها فقط صحيح، انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة واكتب بجانبه البديل الصحيح: (٦ علامات)

١- يُسمّى التنظيم الذي ينشأ بطريقة عفوية غير مقصودة نتيجة للتفاعل الطبيعي بين العاملين في المؤسسة بالتنظيم:

- الرسمي - حسب الزبائن - غير الرسمي - حسب الوظيفة

٢- الخطوة الأولى من خطوات عملية التخطيط هي:

- تحديد البدائل - وضع الأهداف - تحليل الموقف الحالي - تقييم البدائل

٣- صاحب نظرية Z (الإدارة اليابانية) هو:

- فريدريك تايلور - ماكس فيبر - وليام أوشي - هنري فايول

ب) قارن بين التخطيط الاستراتيجي والتخطيط التكتيكي من حيث:

- المدة الزمنية التي يغطيها. - المستوى الإداري الذي يقوم به.

ج) يوجد أساليب متعددة يمكن للمدير اتباعها لممارسة وظيفة التوجيه بفاعلية ونجاح.

اذكر اثنين من هذه الأساليب. (٤ علامات)

يتبع الصفحة الثانية/،،،،

الصفحة الثانية

السؤال الثالث: (١٢ علامة)

أ) يتكون هذا الفرع من (٣) فقرات، لكل فقرة (٤) بدائل، واحد منها فقط صحيح، انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة واكتب بجانبه البديل الصحيح: (٦ علامات)

- ١- إحدى النظريات الإدارية الآتية لا تُعدُّ من نظريات المنهج الكلاسيكي:
- الإدارة العلمية - المبادئ الإدارية - البيروقراطية - النظم
- ٢- " الدور الأساسي الذي يبرر وجود المؤسسة " تشير هذه العبارة إلى مفهوم:
- الأهداف - الرسالة - الرؤية - الخطة
- ٣- إذا كان عدد المرؤوسين المباشرين لمدير ما (١٥) فردًا فإن نطاق الإشراف هو:
- (١٠) - (١٥) - (٥) - (٢٠)

ب) فيما يأتي ثلاثة مواقف مختلفة يشير كل موقف منها إلى شكل من أشكال التنظيم التقسيمي: (٦ علامات)

- ١- قامت جامعة البلقاء بفتح فروع لها في كل من المدن الآتية: السلط، عمان، الزرقاء، إربد.
- ٢- تم تقسيم مؤسسة الأناقة للملابس الجاهزة إلى الأقسام الآتية: قسم الرجال، قسم الأطفال، قسم النساء.
- ٣- تم تقسيم الوحدات الإدارية في مؤسسة الإبداع للغزل والنسيج إلى الأقسام الآتية: قسم الغزل، قسم النسيج، قسم الصباغة.

المطلوب: انقل إلى دفتر إجابتك أرقام المواقف الثلاثة أعلاه، ثم اكتب بجانب كل رقم شكل التنظيم التقسيمي الذي يشير إليه كل موقف.

منهاجي
متعة التعليم الهادف

السؤال الرابع: (١٦ علامة)

أ) تُفضَّل اللامركزية على المركزية لمجموعة من النتائج الإيجابية التي يمكن أن تنعكس على المؤسسة والعاملين فيها، اذكر أربعًا من هذه النتائج. (٤ علامات)

ب) تمر عملية التنظيم بخمس خطوات متسلسلة، اذكر هذه الخطوات الخمس بالترتيب. (٦ علامات)

ج) في ما يأتي ثلاثة مؤشرات يشير كل مؤشر منها إلى أحد مقومات (صفات) التخطيط الفعال: (٦ علامات)

- ١- أن تتلائم الخطط مع الإمكانيات والموارد المتاحة للمؤسسة.
 - ٢- أن تكون أهداف التخطيط محددة ومصوغة بشكل جيد لا يقبل التأويل.
 - ٣- أن تكون درجة استجابة الخطط للظروف المتغيرة في البيئة الخارجية عالية.
- المطلوب: انقل إلى دفتر إجابتك أرقام المؤشرات الثلاثة أعلاه، ثم اكتب بجانب كل رقم الصفة المناسبة التي يشير إليها كل مؤشر منها.

السؤال الخامس: (١٤ علامة)

اقرأ الموقف الإداري الآتي، ثم أجب عن الأسئلة التي تليه:

أجرى مدير المبيعات في مؤسسة الإتقان مقابلات شخصية مع المستهلكين للتعرف إلى آرائهم ببرامج المؤسسة وتصميم منتجاتها وألوانها وحجمها. وبناءً على النمو والتوسع الذي حققته المؤسسة في أعمالها قرر المدير العام فتح فروع جديدة، وتغيير شكل التنظيم من خلال تجميع الأفراد الذي يؤدون وظائف متشابهة مع بعضهم بعضاً في وحدات إدارية محددة. وفي اجتماع مع مديري الفروع أكد المدير العام على أنه لا يوجد نظرية ثابتة يمكن تطبيقها بشكل مستمر في جميع الظروف لإدارة المؤسسة، وكذلك ضرورة إعطاء دور أكبر للمستويات الدنيا في اتخاذ القرارات خاصة في وضع الأهداف التي لا تزيد عن عام واحد، وضرورة الاهتمام بخلق علاقات إنسانية جيدة، وحالة رضى عالية بين العاملين في المؤسسة.

المطلوب:

- ١- استنتج الطريقة التي استخدمها مدير المبيعات في تقييم برامج المؤسسة في هذا الموقف.
- ٢- استخرج العبارة التي تشير إلى أن المدير العام يوجه مديري فروع المؤسسة إلى اتباع المنهج السلوكي.
- ٣- استنتج منهجاً من المناهج الحديثة في الإدارة أشار إليه هذا الموقف.
- ٤- استنتج مستوى الأهداف من حيث البعد الزمني أشار إليه هذا الموقف.
- ٥- ما شكل التنظيم الجديد للمؤسسة الذي أشار إليه هذا الموقف؟
- ٦- أكد المدير العام في هذه الموقف على إعطاء دوراً أكبر للمستويات الدنيا في اتخاذ القرار، وهذا يشير إلى خاصية من خصائص الهيكل التنظيمي. استنتج هذه الخاصية.
- ٧- أشار الموقف إلى عامل من العوامل المؤثرة في التنظيم وإعادة التنظيم. استخرج العبارة التي تشير إلى ذلك العامل وردت في هذا الموقف.



الإجابة النموذجية

صفحة رقم (١)

مدة الامتحان : ١٥٠ دقيقة
التاريخ : ١٧ / ١٢ / ٢٠١٦

المبحث : أساسيات إدارة الأعمال / الفصل الأول
الفرع : الأزي

منهاجي



متعة التعليم الحادف

الإجابة النموذجية :

اجابة السؤال الأول (٢٢ علامة)

رقم الصفحة
في الكتاب

نقطة (١) توضيح المفاهيم (٤ × ٣ = ١٢ علامة)

نقطة (١) : حلقات الجودة : هي مجموعة عمل مبرمجة بشكل مستمر وتؤسسها المنظمة
تأخذ في الاعتبار احتياجات عميلها في تحديد أهدافها وتنفيذها
وتحليل نتائجها لزيادة الكفاءة والإنتاجية واقتراح حلولها

نقطة (٢) : الخطة : هي تحديد الأعمال والأنشطة التي سيتم تحقيق الأهداف عن
طريقها ، كما توضح برامج تفصيلية مرتبطة بزمن محدد لتنفيذ الأعمال وإنجازها
عن خطة .

نقطة (٣) التوازن البيناميكي : هو تلك الحالة التي تصف بدرجة
عالية من الرونة والتكيف مع التغيرات في البيئة الخارجية

نقطة (٤) الكوالية : هي الواجب المترتب على مدير الإدارة العمل بكفاءة
فعالة (٤ × ١ = ٤ علامات)

١- تقييم العمل
٢- التدرج في الأداء والقطاعات

٣- وضع مواءمة وتعليمات تحدد حقوق الأفراد في المؤسسة وواجباتهم
٤- عدم التمييز

٥- التدوين الكتابي لكل قرارات وأوامر وإجراءات وإعلانات... الخ
٦- ضرورة الفصل بين دور رسمي للموظف على ما تطلبه طبيعة

٧- الكفاءة (أيما أربع مهارات أساسية)

فرع (ع) الصفات الواجب توفرها في الأهداف : (٤ × ٤ = ١٦ علامة)

١- الصياغة الجيدة

٢- إمكانية بعد زمنية محدد

٣- قابلية التقييم

٤- موضوعية

٤٩-٥٠

رقم الصفحة
في الكتاب

اجابة السؤال الثاني (٦ اعلامة)

فئع (أ) : اختيار من متعدد (٣ × ٢ = ٦ اعلامة)

٧٨

١- غير رسمي

٤٨

٢- وضع الأهداف

٢٥-٢٤

٣- وليم أوشلي

فئع (ب) مقارنتية بين التخطيط الاستراتيجي والتخطيط التكتيكي

(٣ × ٣ = ٩ اعلامة)

٦٤

التخطيط التكتيكي

التخطيط الاستراتيجي

نقطة مقارنة

عدة زمنية قصيرة

عدة زمنية طويلة

المدة الزمنية التي يغطيها

أقل عدد من الخطى

التمرين ثلاث خطوات

الادارة اوسط ولدينا

الادارة اعلى من جودة

تتولى الادارة الذي يتفرعه

٢٩

فئع (ج) : أ - التي يمكن للمدير اتباعها للممارسة وطبقته لتوجيه

(٢ × ٢ = ٤ اعلامة)

١- خلق روح التعاون بين الرؤوسيين، وضع اروع الحنوية عن

طريقه حفز والاتصال والاحراف لصياغة لفاعل .

٢- توضيح مفاهيم الجودة وأهدافها وسياساتها للشركوسيين

٣- اطلاع الرؤوسيين على الوسائل لتنظيم الجودة وعلاقتها

الداخلية وواجباتهم وحقوقهم ومسئولياتهم

٤- اطلاع الرؤوسيين على مهامهم، وارشادهم نحو الأراء

(أي اثنين منها)

مراجعة لحوال الرابع (٦ اعلامة)

رقم الصفحة
في الكتاب

فروع (أ) تفضل للا مركزية على مركزية لمجموعة من الفئات :

$$(٤ \times ٤ = ١٦)$$

٩٢

- ١- تصور تعاملية بالرضا والاهمية .
- ٢- زيادة اتقاء تعاملية للتوسيم .
- ٣- نتيجة لزيادة الاستعداد تقل الرغبة لدى تعاملية شراء العمل .
- ٤- تدريب تعاملية و تدريب في جوانب (البرنامج) تم تهيئتهم لتسلم مناصب قيادية في المستقبل .
- ٥- تسهيل عملية اتخاذ لقرارات وتسريعها .
- ٦- توفير جو وفرص أكثر للمبادرة والابداع .

(أحيار ربع نتائج فيها)

فروع (ب) خطوات علمية لتنظيم

$$٨٠ = ٥ اعلامة + ٤ اعلامة (التدريب) / اعلامة ٨٠$$

- ١- التعرف على أهداف المؤسسة .
- ٢- تحديد الأدوار والواجبات لتحقيق الأهداف .
- ٣- تجميع الناس لخدمة الأهداف وتوزيعهم على أدوارهم .
- ٤- تحديد اختصاصات الوحدات ودوارهم وعلاقاتها .
- ٥- اعداد هيكل التنظيم .

٦٦ -

فروع (ج) : ٣ مؤشرات لتسليم منها الحجم

٦٧

أحد صعوبات (صعوبات) السيطرة الفعال :

١- الموضوعية

٢- الوضوح

٣- الرونية

$$(٣ \times ٢ = ٦ اعلامة)$$

| | |
|-------------------------|---|
| رقم الصفحة في الكتاب | إجابة سؤال خامس (١٤ علامة) |
| | لوقف اليد بـ (٧ × ٢ = ١٤ علامة) |
| ٥٥ | نقطة (١) : الطريقة الكيفية نقطة (٢) : مبدأ عام يوجه عددي لفرع إلى آسباب : |
| | الشيء الذي |
| ٢٢ | العبارة : ضرورة (الأصنام) لخلق علاقة إنسانية جيدة وحالة من عالية بين (العالمين في الأرض) |
| ٢٣ | نقطة (٣) : الشيء الجديد هو : الشيء الذي (الوقف) |
| ٤٩ | نقطة (٤) : مستوى الأوصاف : الأوصاف قصيرة كبرك |
| ٩٥-٩٤ | نقطة (٥) : شكل التنظيم : التنظيم كـ أ س د هـ وطريقة |
| | نقطة (٦) : من مميزات الشكل التنظيمي |
| ٩٤ | درجة المركزية |
| | نقطة (٧) : العبارة التي تشير إلى عامل من عوامل |
| ١٠٤ | تفوية في التنظيم هي : الابتداء في النمو والتوسع لديه خصائص أوصاف في العالم |

