



٤ ٥ ٦

٢
٣
٤

الجامعة الإسلامية

وزارة التربية والتعليم
ادارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١١ / الدورة الصيفية

(وثيقة محكمة/محدود)

مدة الامتحان : ٣٠ د ١ س

اليوم والتاريخ : الأحد ٢٠١١/٦/٢٦

المبحث : أساسيات الإدارة / المستوى الثالث

الفرع : الإدارة المعلوماتية (المسار الأول + الثاني)

ملحوظة : أجب عن الأسئلة الآتية جميعها وعددها (٦)، علمًا بأن عدد الصفحات (٣).

السؤال الأول : (١٨ علامة)

أ) وضّح المقصود بالمفاهيم والمصطلحات الآتية :

١- معايير الأداء ٢- الجودة ٣- المجموعة الاسمية ٤- اتخاذ القرار

ب) يُعد أسلوب دلفي من الأساليب النوعية في اتخاذ القرارات والذي يمر بأربع خطوات متسلسلة منطقياً، اذكر هذه الخطوات الأربع بالترتيب.

السؤال الثاني : (١٢ علامة)

أ) يتضمن الجدول الآتي سوافر إدارية حدثت في مؤسسة السلام الدولية :

الرقم	الموقف	الأداة الرقابية المستخدمة على مستوى الإدارات والأقسام
-١	قارن مدير الإنتاج الأرقام المطلوب تحقيقها في الخطة مع الأرقام الناتجة عن التنفيذ الفعلي.	
-٢	رفض مراقب الإنتاج ١٠ % من إنتاج ملابس الأطفال لمخالفتها للون والحجم.	
-٣	قارن المدير المالي الميزانية التقديرية لنشاط (تسويق ملابس أطفال) بالميزانية الفعلية فوجد ذلك مطابقاً.	
-٤	لاحظ مدير المشتريات تأخر في شراء ماكينة خياطة عن التاريخ المحدد وأبلغ مدير الإنتاج بذلك.	

المطلوب: انقل الجدول أعلاه إلى دفتر إجابتك، واستنتج الأداة الرقابية التي استخدمتها المؤسسة لكل موقف على مستوى الإدارات والأقسام.

ب) للحاسوب وما يرتبط به من تكنولوجيا المعلومات استخدامات في مجال العمل الإداري بما في ذلك اتخاذ القرارات. اذكر أربعة من هذه الاستخدامات.

يتبع الصفحة الثانية ...

الصفحة الثانية

السؤال الثالث: (١٣ علامة)

- أ) تمر عملية الرقابة في أربع خطوات، اذكر هذه الخطوات الأربع بالترتيب.
 ب) يرغب مستثمر أردني في أن يستثمر أمواله في أحد المشاريع كما هو وارد في الجدول الآتي: (٧ علامات)

الأرباح المتوقعة في ظل حالة عدم التأكيد

حالات الطبيعة	البدائل (المشاريع)	منافسة شديدة	منافسة متوسطة	منافسة منخفضة
سوق تجاري	٢٠٠	٢٤٠	٣٨٠	٦ علامات
مطعم	١٥٠	٢٧٠	٣٤٠	
مؤسسة أجهزة طبية	١٧٠	٢٢٠	٤٢٠	

المطلوب: ساعد هذا المستثمر في اتخاذ القرار باختيار المشروع المناسب والذي يحقق له أعلى ربحية وفقاً لمعيار التشاؤم علمًا بأن المقارنة تتم بين الأرباح (مبينًا خطوات اتخاذ القرار).

السؤال الرابع: (١٢ علامة)

يتكون هذا السؤال من (٦) فقرات، لكل فقرة أربع إجابات، واحدة منها فقط صحيحة، انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة ورمز الإجابة الصحيحة لها على الترتيب:

- ١- تشير العبارة "المعايير التي تعتمد الدراسات والوسائل العلمية في احتساب الوقت والحركة اللازمين لأداء كل نشاط " إلى معايير:

(أ) تاريخية (ب) مقارنة (ج) فنية (د) مخرجات

٢- يقوم البنك المركزي كجهاز رقابي في الرقابة على:

(أ) المؤسسات التجارية (ب) المؤسسات الحكومية

(ج) المؤسسات الخاصة (د) المصارف التجارية والمؤسسات المالية

٣- قرر مدير مؤسسة الأمل صرف الرواتب الشهرية للموظفين في الموعد المحدد " يُعتبر هذا القرار وفقاً لدرجة الهيئة قراراً :

(أ) مهيكلأ (ب) غير مهيكل (ج) شبه مهيكل (د) رشيدأ

٤- غالباً ما يلجأ متخذ القرار في ظل حالة المخاطرة إلى أساليب تقديرية أساسها نظرية الاحتمالات لأنه إذا توافر لديه:

(أ) بديل واحد له نتائج متعددة (ب) عدة بدائل لها نتيجة واحدة

(ج) عدة بدائل لكل بديل نتائج متعددة (د) بديل واحد له نتيجة واحدة

٥- من مراحل حل المشكلة والتي يتم فيها استكشاف البيئة وجمع البيانات المرتبطة بالمشكلة المحددة وتحليليها هي مرحلة:

(أ) تحديد المشكلة (ب) وضع البدائل والقرارات (ج) الاختبار (د) التنفيذ

٦- تُستخدم المعادلة الرقابية الآتية في احتساب درجة الانحراف بين الأداء الفعلي والمعيار:

(أ) الأداء المخطط له - الأداء الفعلي (ب) الأداء الفعلي - الأداء المخطط له

(ج) الأداء النسبي - الأداء الفعلي (د) الأداء الفعلي - الأداء السابق

يتابع الصفحة الثالثة ...

الصفحة الثالثة

السؤال الخامس: (١٥ علامة)

(٦ علامات)

أ) علل العبارات الآتية:

١- تُعد عملية التخطيط سابقة لعملية الرقابة وملازمة لها ولاحقة لها.

٢- تضع النظم الرقابية باستخدام الحاسوب العاملين في المؤسسة تحت ضغط نفسي وعصبي.

(٣ علامات)

ب) أعط مثلاً واحداً على كل مما يأتي:

١- قرار فردي. ٢- قرار جماعي.

(٦ علامات)

ج) يتصف نظام الرقابة الفعال بمجموعة من الخصائص، اذكر أربعاً من هذه الخصائص.

السؤال السادس: (١٠ علامات)

(٤ علامات)

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

"اتخذ مجلس الوزراء قراراً بتخفيض الرسوم الجمركية وذلك استجابة

لقرار الجامعة العربية بإنشاء السوق العربية المشتركة".

١- استنتاج قراراً مجتمعاً حدث في هذا الموقف.

٢- استنتاج قراراً دولياً حدث في هذا الموقف.

(٦ علامات)

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

"قامت إدارة التدقيق الداخلي في مؤسسة الأقصى بمراقبة أداء العاملين ولاحظوا نقصاً في

مهارات العاملين أدى إلى انحراف سلبي في أداء المؤسسة وقدموا ذلك بتقرير للمدير العام".

١- ما نوع الرقابة التي حدثت في هذا الموقف حسب الجهة التي تقوم بها؟

٢- إلى ماذا تُعزى أسباب الانحرافات السلبية في أداء المؤسسة في هذا الموقف؟

٣- اقترح حلّاً واحداً لمعالجة الانحراف السلبي في هذا الموقف.

انتهت الأسئلة

مدة الامتحان: ٣ ساعتين
التاريخ: ٦/٦/٢٠١١رقم الصفحة
في الكتاب

الاجابة النموذجية:

السؤال الأول (١٨ علامة)

- ١ - توضيح مفاهيم (اربعة مفاهيم $\times ٤$ علامة = ١٦ علامة)
 ١١٨ ١. معايير جودة، مستوى الأداء المطلوب تحقيقه لحرف معين

- ٢ - الجودة: "مجموعة من الصفات التي يميز بها منتج معين
 تحدى قدراته على تلبية حاجات المستهلكين ومتطلباتهم" .
 ٢٨٧ ٣. المجموعة للأسماء: "مجموعة من الأسماء "ازمة" - يحيطون" مما
 حل مشكلة معينة ولكن نقاشه ونما عليهم مقدار
 سايراً من حمداً لارتفاع بالنقاش المباشر أو المنشوف بين الأسماء
 ٢٦. ٤ - اتخاذ القرار: "عملية ادارية هادفة لتقنين المفاضلة بين مجموعة
 من البرائل واختيار البديل الأفضل لمواجعه خوفها
 أو حل مشكلة ما أو الوصول إلى غاية محددة"

٥ - خطوات اسلوب للفاي: (اربعة خطوات $\times ٤$ علامة = ١٦ علامة)

- ٢٨٧ ١ - تحديد الحرف أو المدخلة مبدئياً من قبل الخبرة المعنية بها .
 ٢ - تحويل فرضية من الخبراء من داخل المؤسسة وخارجها على أسماء
 الكلفاء والتحقق والتحقق مع الخبراء على اخفاء هوية الاشخاص
 المتركون لضمان الموضوعية في بحث المدخلة وتحليلها .
 ٣ - تطرح مجموعة من الاسئلة على كل من له من خلال استبيانه
 يتم توزيعها عليهم لبيان رأي كل منهم في المدخلة .
 ٤ - تقدم نقرير شامل للبرة المختصة ليتquin خلاصه رأي المجموعة
 في المدخلة - وبدائل حلها لتأمين متى القرار صدر اجراء
 اللازم لمواجعه المدخلة .

	أحاديث الرجال الثاني . (١٢ علاوة)
٢٨٧	٩. استناد الأدلة الرجالية من خلال صراحته ادارية ، ١٠. رفع موافق ٦٥٪ (٦ علامات) الوداد ، وهي على مستوى ٦٣٪ (٦ دولارات)
٢٨٨	١- قارب ٦٣٪ صدر الانسحاب الارجعى) المطلوب تجاهها في لحظة تجاهها) الناتجة عن التتفق الفعلى . الرقابة على كل شيء
٢٨٩	٢- رفع صراحته الانسحاب ٦١٪ سلبياً عدس الأطفال لخانقهم للوروجي . الرعاية على بوروجي
٢٩٠	٣. خارج الدليل المزدوج المقدمة الرقابة على لقاحات لذكيات صعب تحرياته الفعلية موجوده خطأ .
٢٩١	٤- لاحظ صدر المترددة تأثير ثانية مكونة ضبابها عملياً المحدود راسياً من الانسحاب نبذة
٢٩٢	٥- استناده الى سبب دعاه بريطانيا في اتحادها ٦. ينتهي من تسلسل عليه اتحاد بقوات اوروبا ٧. بربة القراءات وآلة حكم العمل واعتبارها وتحمل اسخافها بحسب على دارلور
٢٩٣	٨. تطور أساليب تقديم البيانات الافتراضية بالتجهيز من خلال التقنيات / دارلور المعلنة وخصوصيتها الانترنت والحكومة الالكترونية .
٢٩٤	٩. المساعدة من اجزاء لبراسات وتحليل مساراتها وتقديرها وفقاً لمقدمة ١٠. تغير المؤشرات وللصحافة وسائل الاعلام المعرفة من خلال استناده الى دارلور ١١. تغير نظرية الانترنت / قواعد تغليفها واستخدامها لفهمها المعلومات .
٢٩٥	١٢. تحصل استناده الى اساليب الاتصال في اتحاد القراءات . ١٣. نتائجها من نظرية للواقع الفعلى (اساليب اعتماد) (ارتفاع ٦٣٪ - تجزء ٦٥٪ = ٦ علامات)

رقم الصفحة
في الكتاب

أحادية المُؤَلِّف (بيان) . (١٢ علامة)

٢- خطوات عمل المراجعة: ١١- يوحظوان $\times 10$, $10 \text{ علامة} = 7$

١. تَحْدِيدِ معايير الأداء.
٢. قياس الأداء الفعلي.
٣. مقارنة الأداء الفعلي مع المعايير التي تم تحديدها من المظومة الأولى.
٤. استخدام الاجراءات التالية:-

٢٨٠-٥٧٩

٦. اتخاذ قرار في ظل حالة (٦ علامات)

١. يتم البحث عن ادنى قيمة سبعة حالات، الصيغة لكل بديل (١٧، ١٥، ١٤، ١٣). (عشر متران)

٢. يتم اختيار البديل الذي يُعَلَّم أعلى قيمة لستة وصو (٥٠). (عشر متران)

٣. القرار : اختيار البديل الأول
«سوق تجاري» (عشر متران)

رقم الصفحة في الكتاب	السؤال الرابع "اختصار من مقدمة"
١٨٤	فتبية ٨ - ١
٢٩٩	المصادر التجارب والمؤشرات باللغة ٦ - ٢
٣٧١	مقدمة ٥ - ٣
٣٨١	عدد بسائل كل بديل نماذج مقدمة ٤ - ٤
٣٧٥	تجزير المكافة ٣ - ٥
٣٩٠ - ٣٩١	الأداء الفعلي - الأداء المخطط له ٢ - ٦
(٦ فقرات × علامتان = ١٢ علامة)	

رقم الصفحة في الكتاب	أحادية المؤلف السادس: (١٥ عمارة)
	٤- على العبارات الآتية، ($2 \times 3 = 6$ علامات) ١. أي أنه لا رقابة صحيحة دون وجود معايير ٢. مقدمة "أصوات" رهظت صدوره للوصول إلى تحقيق تلاوه الأصوات ٣. يجب أن تفهم بالمؤشرية وقابلة التحقق ضمن الافتراضات المتاحة ٤. لوجودهم أن سلوكهم الرئيسي خاضع للرصد الفوري ٥. المستمر من قبل الإدارة (عليا).
٤٤	٦- اعط مثلاً دليلاً (١ مائة $\times 3 = 3$ علامات) ١- قرار مزدوج: قرار صدر الموارد البشرية بما يخاف تراكم تفعيله يمكن لقسم المخزون ... (أو أي مثال منطق)
٤٧٣	٧- قرار جماعي: قرار لجنة تضم محررها من الصياغة ٨- العاملين في وضع أوراقه، سطع عليه سانساج مركب دوائي
٤٧٤	٩- خصائص نظام المراقبة الفعالة (أربع مفاهيم $4 \times 1,000 = 4,000$ عمارة) ١. دقة المعلومات: ٢. توافق المعلومات. ٣. التركيز على عناصر النجاح المرجوة. ٤. التوقيت الملائم. ٥. المرونة. ٦. التفاعل. ٧. قابلية الفهم. ٨. الملاءمة. ٩. الدلائل ١٠- التعاون ١١- المدروج لأقصى درجة. (أي أربع منها)