



## امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٣ / النورة الشقوية

المبحث : أساسيات الإدارة / المستوى الثالث  
الفرع : الإدارة المعلوماتية  
مدة الامتحان : ٣٠ دقيقة  
اليوم والتاريخ : الاثنين ٢٠١٣/١/٧

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

السؤال الأول : (١٦ علامة)

(١٢ علامة)

أ) وضح المقصود بكل مما يأتي :

(٢) الميزانية العمومية.

(١) معايير المخرجات.

(٤) القرارات غير المهيكلية.

(٣) اتخاذ القرار.

ب) يُعد أسلوب شجرة القرارات من الأساليب الكمية في اتخاذ القرار، اذكر بالترتيب خطوات اتخاذ القرار وفقاً لهذا الأسلوب.

(٤ علامات)

Awa2el.net

السؤال الثاني : (١٨ علامة)

أ) يتضمن الجدول الآتي مواقف إدارية حدثت في مؤسسة الأردن والخليج للأجهزة الكهربائية : (٦ علامات)

الرقم	الموقف	المعايير الرقابية المستخدمة حسب أسلوب التقييم
١	لاحظ مدير الإنتاج انحرافاً سلبياً في إنتاج العامل ساهر بعد مقارنته متوسط إنتاجيته لهذا العام مع العام السابق.	
٢	حدد مهندسو الإنتاج مستوى الجودة المقبولة لمنتجات المؤسسة.	
٣	قارن مدير الإنتاج كمية إنتاج المؤسسة من الثلاث بكمية إنتاج مؤسسة النمر التي تعمل في نفس المجال.	

المطلوب : انقل الجدول أعلاه إلى دفتر إجابتك، واستنتج المعيار المستخدم لكل موقف وفقاً لأسلوب التقييم.

ب) تركز القرارات العقلانية على منطق التفكير العلمي الذي يجب أن تتوافر فيه متطلبات أساسية،

(٦ علامات)

اذكر ثلاثة من أهم هذه المتطلبات.

(٦ علامات)

ج) تتركز عملية الرقابة في أربع خطوات، اذكر هذه الخطوات بالترتيب.

يتبع الصفحة التالية ...

## الصفحة الثانية

السؤال الثالث : (١٨ علامة)

أ) فيما يأتي قائمتان، تتضمن القائمة الأولى أدوات للرقابة على مستوى المؤسسة، بينما تتضمن القائمة الثانية مؤشرات تشير إلى هذه الأدوات.

(٦ علامات)

### القائمة الثانية

### القائمة الأولى

أ) تتكون من مجموعة قوائم وأدوات محاسبية.

١) الرقابة باستخدام نسب الإنتاجية

ب) إنجاز الأعمال في إطار زمني محدد.

٢) الرقابة باستخدام الحسابات الختامية

ج) مقدار ما تحقق من نتائج مخطط لها باستخدام الموارد المتاحة

٣) الرقابة باستخدام المراجعة الإدارية

يعتبر عنها رياضياً بقيمة لها بسط ومقام.

د) قوائم مطولة تتضمن جميع الممارسات المعيارية التي ترغب الإدارة العليا بتطبيقها في عملية تقييم أنشطة المؤسسة المختلفة.

Awa2el.net

المطلوب : انقل إلى دفتر إجابتك أرقام أدوات الرقابة على مستوى المؤسسة في القائمة الأولى، ثم اختر من القائمة الثانية رمز المؤشر الذي يشير إلى الأداة التي تناسبه.

ب) أراد رجل أعمال أردني أن يوظف أمواله في أحد المشاريع الاستثمارية الآتية (سوق تجاري، مصنع ملابس، صيدلية) في ظل ثلاث حالات طبيعة محتملة (مناقسة شديدة، مناقسة متوسطة، مناقسة منخفضة) كما هو في الجدول الآتي :

حالات الطبيعة	مناقسة شديدة	مناقسة متوسطة	مناقسة منخفضة
البدايل			
سوق تجاري	١٥٠	٢١٠	٢٧٠
مصنع ملابس	١٢٠	١٨٠	٢٤٠
صيدلية	٩٠	١٥٠	٢١٠

المطلوب : ساعد هذا المستثمر لاتخاذ القرار المناسب وفقاً لمعيار لاهلاس مبيئاً خطوات اتخاذ القرار رياضياً، علماً بأن المقارنة تتم بين الأرباح.

ج) هناك مجموعة من المهمات للرقابة الداخلية في المؤسسة، اذكر أربعاً من هذه المهمات. (٦ علامات)

السؤال الرابع : (١٤ علامة)

يتكون هذا السؤال من (٧) فقرات، لكل فقرة أربعة بدائل، واحد منها فقط صحيح، انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة ورمز الإجابة الصحيحة لها على الترتيب:

١) من مراحل حل المشكلة التي يتم فيها وضع الاحتياطات الضرورية لتنفيذ القرار وإنجازه هي مرحلة :

أ) التنفيذ ب) المتابعة والتقييم ج) الاختيار د) وضع البدائل وتطويرها

٢) تهدف عملية الرقابة إلى القيام بنشاطين متتابعين، واحد من الآتية هو النشاط الثاني :

أ) اتخاذ الإجراءات التصحيحية ب) تحديد المسؤولية في حدوث الانحراف

ج) تقييم أداء المؤسسة في ما يتعلق بفاعلية التنفيذ د) الكشف عن الصعوبات التي تواجهها المؤسسة

يتبع الصفحة الثالثة ...

### الصفحة الثالثة

٣) يُسمى المصطلح الذي أطلق على عملية الدمج بين المعلومات والتقنية :

أ) تكنولوجيا الاتصالات

ب) تكنولوجيا المعلومات

ج) تكنولوجيا الأجهزة الطبية

د) تكنولوجيا التطبيق

٤) تشير القرارات العولمية إلى تلك القرارات ذات العلاقة بـ :

أ) المؤسسات

ب) المجتمع المدني

ج) المجتمع الدولي

د) الدولة

٥) يتميز أسلوب نلفاي في اتخاذ القرار عن أسلوب المجموعة الاسمية بأن :

أ) كل مشترك يعرف من يشاركه في المجموعة

ب) يتقابل المشاركون وجهاً لوجه

ج) لا يعرف أي مشارك المشاركين الآخرين

د) تتم الاتصالات بين الأفراد مباشرة

٦) القرارات المتعلقة بصرف الرواتب الشهرية للموظفين، هي مثال على القرارات :

أ) غير المهيكلة

ب) التدرجية

ج) شبه المهيكلة

د) المهيكلة

٧) الرقابة حسب الوقت والتي تكون قبل بدء النشاط هي الرقابة :

أ) الوقائية

ب) الداخلية

ج) العلاجية

د) المترامنة

Awa2el.net

السؤال الخامس : (١٤ علامة)

أ) أعط مثلاً واحداً على كل مما يأتي :

١) مجالات استخدام عملية الرقابة. ٢) قرارات تدرجية. ٣) برمجة القرارات وأنظمة العمل وأتمتتها.

ب) اقرأ الموقف الإداري الآتي، ثم أجب عن الأسئلة التي تليه : (٨ علامات)

رصد مدير المبيعات في مؤسسة التاج عدد الشكاوي من العملاء المتعاملين مع مندوبي المبيعات وذلك بعد ملاحظته أن هناك انحرافات في الرقابة سببها ضعف قدرات العاملين وانخفاض حجم المبيعات لهذا العام مقارنة مع العام السابق، فأرسل تقريراً باستخدام برمجية وورد إلى المدير العام وضح فيه ذلك، فقرر المدير العام عقد دورة تدريبية لمندوبي المبيعات وإدخال برمجيات حاسوبية جديدة في عمليات البيع، كما قرر تغيير معايير الرقابة لتتناسب مع ظروف جديدة حدثت في السوق.

١) استخرج مؤشر تقييم أداء استخدمه مدير المبيعات في هذا الموقف.

٢) اقترح حلاً مناسباً لمعالجة الانحراف السلبي في الرقابة في هذا الموقف.

٣) من خصائص نظام الرقابة الفعال المرونة، استخرج من هذا الموقف استخداماً لهذه الخاصية.

٤) استنتج نوع القرار الذي اتخذته المدير العام وفقاً لجهة اتخاذه.

( انتهت الأسئلة )

بسم الله الرحمن الرحيم  
امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٣ (الدورة الشتوية)



وزارة التربية والتعليم  
إدارة الامتحانات والاختبارات  
قسم الامتحانات العامة

صفحة رقم (١)

مدة الامتحان : ٣٠ دقيقة  
التاريخ : ١٠/١٣/٢٠١٣

المبحث : أساسيات الإدارة  
الفرع : الإدارة والمعلوماتية

Awa2el.net

رقم الصفحة في الكتاب	الإجابة النموذجية :
	السؤال الأول (١٦ علامة)
	٢- رفق المقصود بكل مما يأتي : (١٢ علامة) لكل نقطة (٣) علامة
٢١٤	١- معايير الخرجة ، هي معايير مخصصة لقياس نتائج الأداء من حيث التكلفة والوقت والكمية الخ .
٢٢٥	٢- الميزانية العمومية ، هي عبارة عن كشف بين ما للمؤسسة من أصول وما عليها من التزامات في نهاية الفترة المالية ، وبيان الموقف المالي لها .
٢٦٠	٣- اتخاذ القرار ، عملية إدارية هادفة تتضمن المفاضلة بين مجموعة من البدائل واختيار البديل الأنسب لمواجهة موقف ما أو حل مشكلة ما أو الوصول إلى غاية محددة .
٢٧١	٤- القرارات غير المسككة ، هي التي تشير إلى القرارات غير المبرجة للقرارات ما تقوم بمعالجة المشاكل غير المتوقعة ، وتشير هذه القرارات أنها جديدة ولها آثار مهمة على نشاط المؤسسة .
٢٩٢	ب- خطوات اتخاذ القرار وفقاً للأسلوب شجرة لقرارات (٤) علامة لكل نقطة علامة وعلامة واحدة على الترتيب
	١- تحديد المسار الاحتمالية المتاحة لاتخاذ القرار من خلال مجموعة من البدائل ٢- تقدير احتمالات حدوث كل من السائر المتوقعة وتحديد قيمته لكل خيار ٣- تحديد عامل حرجي السائر المتوقعة منها في درجة حدوثها أولوية احتمالية
	٣- تحديد مسار البديل الذي يتوقع له أكبر منفعة متوقعة ويكون عادة هو الخيار الأمثل .
	أو

السؤال الثاني (١٨ علامة)  
P- (٦) علامة لكل نقطة علامتان

الرقم	الموقف	المعايير المقترحة
١-	الإطار الإداري أو المالي	معايير تاريخية
٢-	مدد مهلة أو الإنتاج مستوى الجودة المطلوب	معايير فنية
٣-	قائمة مدير الإنتاج كمية الإنتاج المؤسسة من التلخيص	معايير مقارنة
	بكمية الإنتاج مؤسسة الترخيص التي تعمل في نفس المجال	

- ب - متطلبات أساسية يجب أن تتوزع في القوائم العقلية:
- ثلاثة متطلبات لكل واحد علامتان = ٣ × ٦ = ١٨ علامة
- ١ - رغبة اتخاذ القرار وميله إلى العقلانية
  - ٢ - قدرته المهنية والمهنية
  - ٣ - توازن نظام معلوماته
  - ٤ - الدارمة الساسة أو الاقتصادية أو الإدارية (أي ثلاثة منها)
- ج - ثم عملية الرقابة في أربع خطوات

CII

(٤ خطوات × ١٠ علامة = ٤٠ علامة) + علامتان على الترتيب

- ١ - تحديد معايير الاداء
- ٢ - قياس الاداء الفعلي
- ٣ - مقارنة الاداء الفعلي مع المعايير التي تم تحديدها في الخطوة الاولى
- ٤ - اتخاذ الاجراءات التصحيحية

٢٢٧-٢٢٨

٢- (٦) ملوك  $2 \times 3 = 6$

- ١- الرقابة - استخدام منه الانتاجية (ج) مقدار ما تحققه منتاج من مادة
- ٢- الرقابة - استخدام الحسابات الخاصة (د) تكلفة من عملية مؤتم وادارة مكانه
- ٣- الرقابة - استخدام الرقابة الادارية (د) حزم وطولة تخصصه لهم

الخطوة الاولى في

١- جـ اتخاذ القرار رياضياً كالآتي : (٦) ملوك

١- القيمة المتوقعة للبدل الاول  $= \frac{1}{3} \times 70 + \frac{1}{3} \times 10 + \frac{1}{3} \times 100$

٢- القيمة المتوقعة للبدل الثاني  $= \frac{1}{3} \times 60 + \frac{1}{3} \times 180 + \frac{1}{3} \times 100$

٣- القيمة المتوقعة للبدل الثالث  $= \frac{1}{3} \times 90 + \frac{1}{3} \times 100 + \frac{1}{3} \times 100$

أو

ومنه ضراً المصار يتم اختيار البدل الاول الذي يمثل أعلى قيمة

وهي ١٠٠ (ملوك واحدة)

الخطوة الثانية : القرار : استخدام البدل الاول (سوم ثمانية) (ملوكان)

٢٢٨

ج - مهام الرقابة الداخلية في المؤسسة

(أي أربعة منها  $4 \times 5 = 20$  ملوك)

١- الكشف عن سوء استغلال الاداء في الواجبات الشبكية والمالية

والمعلوماتية الموضوعة تحت تصرفها

٢- الكشف عن الاخطاء في مسودات الترخيص او حالات الانحراف والاحكام والعدل على

على اثارها والحد من انتشارها

٣- الكشف عن الانحرافات غير المستغلة داخل المؤسسة

٤- الكشف عن الصعوبات التي تواجهها المؤسسة في تنفيذها لخططها الاستراتيجية

٥- كمالا يحد من الوصول الى أعلى مستوى من التماثلية الممكنة لنظام

الحد من داخل المؤسسة

١٠٠

