

بسم الله الرحمن الرحيم

إدارة الامتحانات والاختبارات  
قسم الامتحانات العامة٣  
1717-a

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة / الدورة الصيفية لعام ٢٠٠٩

(وثيقة محمية)

مدة الامتحان : ٣٠ : ١٠

اليوم والتاريخ : الأربعاء ٢٤/٦/٢٠٠٩

المبحث : أساسيات الإدارة / المستوى الثالث  
الفرع : الإدارة المعلوماتية (المسار الأول + الثاني)

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

السؤال الأول : ( ١٨ علامة )

(١٢ علامة)

أ) وضح المقصود بكل مما يأتي :

- ١- الأداء .
- ٢- الإدارة بالتجوال .
- ٣- الإيرادات الإجمالية .
- ٤- القرارات المهيكلية .

ب) يُعد أسلوب دلفاي من الأساليب النوعية في اتخاذ القرارات والذي يمر بعدة خطوات متسلسلة منطقياً. اذكر هذه الخطوات.

(٦ علامات)

السؤال الثاني : ( ١٨ علامة )

أ) فيما يأتي قائمتين، تتضمن القائمة الأولى أنواع الرقابة حسب الوقت، بينما تتضمن القائمة الثانية مؤشرات تشير الى هذه الأنواع.

(٦ علامات)

القائمة الثانيةالقائمة الأولى

- |                       |  |
|-----------------------|--|
| ١- الرقابة الوقائية.  | أ) إنتاج الكميات المطلوبة من المنتج.   |
| ٢- الرقابة المتزامنة. | ب) تقوم بفحص المنتج النهائي بعد الانتهاء من عملية الإنتاج ومطابقتها بالمعايير.               |
| ٣- الرقابة العلاجية.  | ج) تستدعي تصحيح نتائج الأداء التي تظهر أثناء العمل لمنع الانحرافات التي تظهر في نهاية العمل. |
|                       | د) التأكد من جاهزية الأدوات والآلات المستخدمة في الإنتاج.                                    |

المطلوب:

انقل الى دفتر إجابتك أرقام أنواع الرقابة حسب الوقت في القائمة الأولى، ثم اختر من القائمة الثانية رمز المؤشر الذي يشير الى نوع الرقابة الذي يناسبه.

يتبع الصفحة الثانية ←

### الصفحة الثانية

- (ب) يستطيع المدير أن يستعين ببعض المؤشرات لتقييم أداء العاملين .  
 اذكر أربعة مؤشرات منها. (٦ علامات)
- (ج) فيما يأتي قائمتين، تتضمن القائمة الأولى بعض مراحل حل المشكلة ، بينما تتضمن القائمة الثانية مؤشرات تشير الى هذه المراحل. (٦ علامات)

#### القائمة الثانية

- أ) وضع البدائل وتطويرها وتقويم النتائج المتوقع حدوثها .  
 ب) الكشف عن الانحرافات وتصحيح القرار اذا تطلب الأمر ذلك.  
 ج) البحث في البيئة عن حالات تستدعي اتخاذ قرار .  
 د) تسوية الأهداف والمصالح المتضاربة وإدارة عمليات اتخاذ القرار الجماعي.

#### القائمة الأولى

- ١- تحديد المشكلة.  
 ٢- الاختيار.  
 ٣- المتابعة والتقييم.

المطلوب:

انقل الى دفتر إجابتك أرقام بعض مراحل حل المشكلة في القائمة الأولى ، ثم اختر من القائمة الثانية رمز المؤشر الذي يشير الى المرحلة التي تناسبه.

### السؤال الثالث : (١٨ علامة)

- (٦ علامات) أ) تهدف عملية الرقابة الى القيام بنشاطين متتابعين. اذكر هذين النشاطين.  
 (٦ علامات) ب) هناك مجموعة من الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات. اذكر ثلاثة أساليب منها.  
 (٦ علامات) ج) تمكن العلم من تطوير برمجيات رقابية تستخدم في العديد من المؤسسات.  
 اذكر أربعة من هذه البرمجيات.

### السؤال الرابع : (١٢ علامة)

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

- ١- عادة ما يؤخذ في الاعتبار مستوى معين من التسامح مع الانحرافات بين النتائج والأهداف بما يعادل:  
 (أ) ١٥% (ب) ٢٠% (ج) ١٠% (د) ٥%

٢- الخطوة الأولى من خطوات عملية الرقابة، هي:

- أ) تحديد معايير الأداء.  
 ب) قياس الأداء الفعلي.  
 ج) مقارنة الأداء مع المعايير التي تم تحديدها.  
 د) اتخاذ الإجراءات التصحيحية.

يتبع الصفحة الثالثة ←

### الصفحة الثالثة

- ٣- المعايير التي تقوم على مقارنة معايير الأداء الحالي بالأداء السابق، هي معايير:
- أ) مقارنة. ب) مدخلات. ج) تاريخية. د) مخرجات.
- ٤- يلجأ متخذ القرار في ظل حالة المخاطرة الى أساليب تقديرية أساسها نظرية الاحتمالات ، لأنه يتوافر لديه:
- أ) بديل واحد له نتائج متعددة. ب) عدة بدائل لكل بديل نتائج متعددة.
- ج) عدة بدائل لها نتيجة واحدة. د) بديل واحد له نتيجة واحدة.
- ٥- القرارات المتعلقة بصرف الرواتب الشهرية للموظفين، هي مثال على القرارات:
- أ) غير المهيكلة. ب) المهيكلة. ج) شبه المهيكلة. د) التدرجية.
- ٦- " حاصل الفرق بين الإيرادات الإجمالية والتكلفة الإجمالية" هذه العبارة تشير الى مفهوم :
- أ) الأرباح. ب) التكاليف الكلية. ج) التكلفة الثابتة. د) التكلفة المتغيرة.

### السؤال الخامس : (١٤ علامة)

- أ) أعط مثلاً واحداً على كل مما يأتي:
- ١- معايير فنية.
- ٢- قرارات مجتمعية.
- ٣- قرارات فردية.
- ب) اقرأ الموقف الإداري الآتي، ثم اجب عن الأسئلة التي تليه:
- (٦ علامات)
- (٨ علامات)

قدم مدير المبيعات في مؤسسة الأقصى تقريراً الى المدير العام مبيناً فيه وجود انحرافاً سلبياً في عمليات البيع، مما أدى الى قيام المدير العام بتوجيه عقوبة الإنذار لثلاثة من العاملين في قسم المبيعات لضعف قدراتهم في أداء أعمالهم ، وقرر متابعة دوام الموظفين بصورة مستمرة.

- ١- الى ماذا يُعزى أسباب الانحراف السلبي في عمليات البيع في هذا الموقف.
- ٢- اقترح حلاً لمعالجة هذا الانحراف السلبي في عمليات البيع في هذا الموقف.
- ٣- وفقاً لمعيار جهة اتخاذ القرار، ما نوع القرار الذي اتخذه المدير العام في هذا الموقف.
- ٤- وفقاً لدرجة الهيكلة في اتخاذ القرارات . استنتج قراراً مهيكلاً في هذا الموقف.

﴿انتهت الأسئلة﴾

بسم الله الرحمن الرحيم  
**امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠٠٩ (الدورة الصيفية).**  
 صفحة رقم ( ١ )

وزارة التربية والتعليم  
 إدارة الامتحانات والاختبارات  
 قسم الامتحانات العامة

المبحث : أساسيات الإدارة / المستوى الثالث  
 الفرع : الإدارة المعلوماتية (المسار الأول + الثاني)

مدة الامتحان : ٣٠ دقيقة  
 التاريخ : ١٤ / ٦ / ٢٠٠٩

رقم الصفحة في الكتاب	الإجابة النموذجية :
	<b>إجابة السؤال الأول</b>
	نوع (أ) توصيف مظاهرهم
	اربعة مظاهرهم لإشراك عمالقات = ١٢ علامة
٢١٢	نقطة (١) الاداء : العذرة على خصومة الإصناف بتقديم المواد المتاحه بأسلوب نصف بالكفاءة والفاعلية .
٢٤٤	نقطة (٢) الإجابة بالسؤال : أنه أسلوب رعايي وانصالي بمقتضاه يتابع المدير العنصر - منه ضلال ووجوده شخصياً في مواقع العمل أو من خلال المتابعة بواسطة شبكات وظيفية مرتبطة بشبكة ماهوية محلية - سير العمل بواسطة الصورة والصوت .
٢٩٠	نقطة (٣) الأبيدات الإجمالية : تمثل القيمة المترتبة على مبيعات الإنتاج التي تنزايد طردياً مع الزيادة في حجم المبيعات .
٢٧٠	نقطة (٤) الترات المبتدئة : تشير إلى الترات المبرجة أو الترات التقليدية أو الترات الروتينية التي تتخذ ونقلاً لعوائد (مراعية) مدونة مسبقاً .
	نوع (ب) الخطوات التي يمر بها الموظف ولقاي (٦ علامات)
٢٨٧ - ٢٨٦	اربع خطوات ٤ علامات ونصف ٦ علامات
	١ - تحديد الهدف أو المشكلة جيداً من قبل الجهة المعنية .
	٢ - تشكيل فريق من الخبراء من داخل المؤسسة وفارجه بناءً على أسس الكفاءة والتخصص والخبرة مع الحرص على إضفاء هوية المشاركين بعضهم عن بعد .

يتم إجابتك السؤال الأول (٦) (٦) على

صفحة رقم ( ٢ )

رقم الصفحة في الكتاب	رأبئة السؤال الثاني (١٨ اعلامة)	
	فروع (أ) مقابلة بين قائمتين ، انواع رقابة مه الرقبة	
٢٤٥	(٦ اعلامة)	
٢٤٧ -	ثلاثة انواع لا اعلامة = ٦ اعلامة	
	الاجابة في القائمة الاولى	الاجابة في القائمة الثانية
	ا. رقابة الرقابة	د. التأكد من جاهزية الادوات والالات
	ب. رقابة المتراضة	ج. تسمي لصحيف نتائج الالاي
	ج. رقابة العلاهية	هـ. تقوم بعرض المنتج النهائي
	فروع (ب) مؤشرات الاداء التي يستعملها المدير (٦ اعلامة)	
٢٤٣	اربعة مؤشرات لا اعلامة واطف = ٦ اعلامة	
	١- معدلات ساعات التأخير أو عجزها .	
	٢- عدد الشكاوي من العملاء المتعاملين مع المروكوسين .	
	٣- عدد حالات النزاع والفرج مع الزفلاء .	
	٤- عدد وحدات الإنتاج التي انبتت الفؤر .	
	فروع (ج) مقابلة بين قائمتين ، بعض مراحل العمل الكلية أو مؤشرات	
٢٦٥	(٦ اعلامة)	
٢٦٦ -	ثلاثة مراحل لا اعلامة = ٦ اعلامة	
	الاجابة في القائمة الاولى	الاجابة في القائمة الثانية
	١- تحديد المشكلة	ع. البوح في البيئة عن حالات تسميم
	٢- الاضتيا	د. توية الاهداف والمصالح المتضاربة
	٣- المتابعة والتقييم	هـ. التمسك بالبروتوكولات وتقييمها

صفحة رقم ( ٣ )

رقم الصفحة في الكتاب	
	تابع إجابة السؤال الأول فرع (ب)
	٣- تطرح مجموعة من الأسئلة على كل مشارك من خلال استبانة يتم توزيعها عليهم لبيان رأي كل منهم في المسئلة .
	٤- تقدم تقرير شامل للجهة المختصة بمتنهم خلاصة رأي المجموعة في المسئلة وبيان كل ما تم اتخاذه من قرارات الأمام .
	إجابة السؤال الثالث
	(١٨ علامة)
٢٠٨	فرع (أ) اهداف عملية الرعاية
	(٦ علامات)
	ثلاثة لا ثلاثة علامات = ٦ علامات
	١- تقييم أداء المؤسسة فيما يتعلق بغايلية التنظيم .
	٢- اتخاذ الإجراءات التصحيحية .
	فرع (ب) الأساليب الكمية في اتخاذ القرار
	(٦ علامات)
٢٨٩	ثلاثة جاليب لا ثلاثة = ٦ علامات
٢٩٦-	١- تحليل نقطة التعادل .
	٢- شجرة القرارات .
	٣- أسلوب النقاط .
	فرع (ج) البرمجيات الرقابية
	(٦ علامات)
٢٥٣	اربع برمجيات لا علامة ونصف = ٦ علامات
	١- بصة الإبرم .
	٢- بصة العين .
	٣- شدة التور الصوتي .
	٤- التعرف على التوقيع الإلكتروني .
	٥- قراءة المعلومات المتعلقة بجوازات السفر .
	(أي اربع برمجيات من)

رقم الصفحة في الكتاب	إجابة السؤال الرابع (١٢ علامة)		
	سأفقر الب إعلابن = ١٢ علامة		
رقم الصفحة في الكتاب	الإجابة	رمز الإجابة	رقم الفقرة
٢٠٨	١٥%	د	١
٢١١	تديد معابن الإداد	پ	٢
٢١٤	كاسحبة	ج	٣
٢٨١	عدة بدائل لكل بدل نسا لم مقدره	ب	٤
٢٧١	مربطة	ب	٥
٢٩٠	الأرباع	پ	٦
	إجابة السؤال الخامس (١٤ علامة)		
	نوع (أ) إعطاء مثال (٦ علامات)		
	ثلاثة أمثلة إعلابن = ٦ علامات		
٢١٤	علامات	نقطة (١) معابن فنبه:	
	مثال: تديد المؤسسة عدة (٢) دقبه لإنتاج وصرة وألهه		
	أو تديد ٣ مراحل صنبه لإنتاج كذره الوله		
	أو تديد قدرة احتمال الآلات		
	أو مستويات الجودة		
	أو مواصفات العطاوات للنبه كدامله قبل الإدارة الكسبه		
	أو (أي مثال منطبق له علامة بذلك)		
٢٧٦	علامات	نقطة (٢) قرارات مجتمعة	
	مثال - اتخاذ مجلس الوزراء قراراً حول خفض الأسعار الجمركة		
	أو - القرارات المتعلقة باتخاذ الإجراءات اللازمة لمواهبه		
	صن إضلويزا الطو - أو الخنازير، أو قرارات رفع أو خفض المروقات		
	أو - القرارات اللازمة لتعب مراكز الامومة وعباه الطولة		

يسع ابايه السؤال الخامس في ٢

أو (أي قرار منطبق له علامة بذلك)

## صفحة رقم ( ٥ )

رقم الصفحة في الكتاب	
	كاتب إعجاب السوال الخاص فردي (أ)
٢٧٣	نقطة (٣) حوارات فردية علامتان
	مثال : - قيام مدير الموارد البشرية بأخذ قرار بتعيين رئيس لمتى السويعة وفقاً لتخصصه الوطني (مديراً للموارد البشرية) ووفقاً لنظام المؤسسة ، وما يتناجها مع السلطة المفوضه اليه من الإدارة العليا . أو (أي مثال غلط في له علاقة بذلك) .
	فردي (ب) موقع إداري (٨ علامات)
٢٢٢	نقطة (١) بالفاذا يُغوى أسباب الانحراف السليم الجواب : أسباب ومبررها العاملين علامتان
	نقطة (٢) اقتراح حل لمعالجة الأضرار السلبه الجواب : تدريب العاملين من أجل كسب مهاراتهم وتلميحهم حذراتهم . علامتان
٢٧٣	نقطة (٣) ما نوع الفوائد التي أتخذها المدير العام ... الجواب : - قرار فردي <del>حوارات فردية</del> علامتان
٢٧٠	نقطة (٤) استنتاج قرار مهيكلي الجواب : متابعة دوام الموظفين <del>بمقتضى القانون</del>
٢٧١	علامتان