



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٧ / الدورة الشتوية

المبحث : أساسيات الإدارة / المستوى الثالث (ونقطة محمية/محمود)
الفرع : الإدارة المعلوماتية
مدة الامتحان : ٣٠ د ١ س
اليوم والتاريخ : الأحد ٠٨ / ١ / ٢٠١٧



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

السؤال الأول : (١٨ علامة)

أ (وضّح المقصود بكل مما يأتي :

(٨ علامات)

- ١- معايير المخرجات.
- ٢- الميزانية العمومية.
- ٣- القرارات المجتمعية.
- ٤- تكنولوجيا المعلومات.

(٦ علامات)

ب) تمر عملية حل المشكلة بخمس مراحل، اذكر هذه المراحل الخمس بالترتيب.

(٤ علامات)

ج) يرغب مستثمر أردني استثمار أمواله في أحد المشاريع الواردة في الجدول الآتي :

الأرباح المتوقعة في ظل حالة عدم التأكد

حالات الطبيعة البدائل	منافسة شديدة	منافسة متوسطة	منافسة منخفضة
مصنع ملابس أطفال	٢٤٠	٢٥٠	٢٩٠
مركز تسوق	١٧٥	٢٣٥	٢٧٠
مطعم	١٨٥	٢١٥	٢١٠

المطلوب: ساعد هذا المستثمر في اتخاذ القرار المناسب لاختيار المشروع المناسب الذي يحقق له أعلى ربحية وفقاً لمعيار التشاؤم، علماً بأن المقارنة تتم بين الأرباح.

السؤال الثاني : (١٨ علامة)

أ (قارن بين أسلوب المجموعة الاسمية وأسلوب دلفاي كأساليب نوعية في اتخاذ القرار من حيث: (٦ علامات)

- الاتصال بين الأفراد المشاركين.
- المقابلة بين المشاركين.
- معرفة المشاركين لبعضهم البعض.

الصفحة الثانية

- (ب) فيما يأتي ثلاثة مواقف إدارية حدثت في مؤسسة المتحدون لصناعة الأدوية: (٦ علامات)
- تأكد مدير الإنتاج من شروط النظافة المطلوبة للمكان والعاملين المعنيين بالإنتاج.
 - أخذ مشرف الإنتاج عينات من المستحضر الدوائي في كل مرحلة من مراحل الإنتاج لغايات الفحوصات المخبرية.
 - اكتشف مدير الإنتاج بعد انتهاء عملية الإنتاج عدم مطابقة كمية من الأدوية للمواصفات فقام بإتلافها.
- المطلوب: انقل المواقف الإدارية أعلاه إلى دفتر إجابتك وحدد نوع الرقابة حسب الوقت الذي تتم فيه والتي استخدمها مدير الإنتاج لكل موقف منها.

(ج) إن استخدام الرقابة بالحاسوب تضع العاملين تحت ضغط نفسي وعصبي لشعورهم بأن سلوكهم خاضع للرصد الفوري بصورة مستمرة، اذكر ثلاثة إجراءات تلجأ إليها المؤسسة لتخفيف هذا الضغط (التوتر). (٦ علامات)

السؤال الثالث: (١٤ علامة)

- (أ) يتولى مهمة الرقابة الخارجية على أداء المؤسسات الحكومية في الأردن عدد من الأجهزة. اذكر أربعة من هذه الأجهزة. (٦ علامات)
- (ب) فيما يأتي أربعة مواقف إدارية مختلفة حدثت في مؤسسة البتراء الدولية: (٤ علامات)
- قرر المدير العام زيادة الإنتاج بواقع (٢٠٪).
 - وافق مدير المبيعات على إجازة مندوب المبيعات خلدون لمدة أسبوع.
 - قرر المدير العام اختيار شكل غلاف جديد لبعض منتجات المؤسسة.
 - قرر المدير المالي صرف الرواتب الشهرية للموظفين في السابع والعشرين من الشهر.
- المطلوب: انقل إلى دفتر إجابتك المواقف الإدارية أعلاه ، وحدد نوع القرار الذي تم اتخاذه وفقاً لمعيار درجة الهيكلية لكل موقف منها.
- (ج) تُفضّل المؤسسات الصغيرة الحجم استخدام مدخل الإدارة بالتجوال كأسلوب رقابي لعدة أسباب. اذكر اثنين من هذه الأسباب. (٤ علامات)

السؤال الرابع: (١٦ علامة)

- (أ) أعط مثالاً واحداً على كل مما يأتي: (١٠ علامات)
- ١- أداة رقابية على مستوى المؤسسة.
 - ٢- الرقابة على الوقت.
 - ٣- مؤشرات لتقييم أداء العاملين.
 - ٤- هيئات ومنظمات تتخذ قرارات دولية.
 - ٥- اتخاذ قرار في ظل حالة التأكد.
- (ب) تركز القرارات العقلانية على منطق التفكير العلمي الذي يجب أن تتوفر فيه متطلبات أساسية. اذكر ثلاثة من هذه المتطلبات. (٦ علامات)

يتبع الصفحة الثالثة

السؤال الخامس: (١٤ علامة)

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

قدّم مدير الإنتاج في مؤسسة العرب للصناعات الغذائية تقريراً باستخدام تطبيقات الجداول الإلكترونية (برمجية إكسل) إلى المدير العام، مبيّناً فيه وجود انحرافاً سلبياً في كمية المبيعات الفعلية مقارنة مع كمية المبيعات المطلوب تحقيقها في الخطة، سببه النقص في قدرات ومهارات بعض العاملين، وبناءً على ذلك قرّر المدير العام تغيير معايير الرقابة لتناسب مع الظروف الجديدة للمؤسسة، كما قرّر فتح فرعاً جديداً في مدينة العقبة. وقرّر مجلس الإدارة الموافقة على إنتاج سلعة جديدة في المؤسسة.

المطلوب:

- ١- إلى ماذا تُعزى أسباب الانحراف السلبي في كمية المبيعات في هذا الموقف؟
- ٢- اقترح حلاً (إجراءً تصحيحياً) لمعالجة الانحراف السلبي في كمية المبيعات في هذا الموقف.
- ٣- ما مصدر المعلومات الذي استند عليه المدير العام في اتخاذ قراراته في هذا الموقف؟
- ٤- من خصائص نظام الرقابة الفعال (المرونة)، استخرج من هذا الموقف استخداماً لهذه الخاصية.
- ٥- استنتج نوع الرقابة على مستوى الإدارات والأقسام استخدم في هذا الموقف.
- ٦- استنتج قراراً جماعياً حدث في هذا الموقف.
- ٧- استنتج قراراً استراتيجياً حدث في هذا الموقف.

﴿ انتهت الأسئلة ﴾



المبحث : أساسيات الإدارة / المستوى الثالث

الفرع : الإدارة المعلوماتية .

الإجابة النموذجية :

مدة الامتحان : ٣٠ د

التاريخ : ٨ / ١ / ٢٠١٧

رقم الصفحة
في الكتاب



إجابة السؤال الأول (١٨ علامة)

فرع (أ) وضّح المفصّود : (٤ × ٤ = ٨ علامات)

١- معايير المخزّنات : هي معايير مصممة لقياس نتائج الأداء من حيث التكلفة والوقت والكمية ... الخ .

٢- الميزانية العمومية : عبارة عن كشف يبين ما للؤسسة من أصول وما عليها من التزامات في نهاية الفترة المالية لبيان الموقف المالي .

٣- القرارات المحيية : هي تلك القرارات ذات الصلة بالجميع المدني وهيئاته الرسمية وفقاً لسياسة الدولة .

٤- تكنولوجيا المعلومات : هي عملية الربح بين المعلومات والتقنية .
وعمل هذا المصطلح مجالاً علمياً وكثيفياً يخدم جميع مجالات الحياة الإنسانية

فرع (ب) مراحل عملية حل المشكلة (٥ × ٦ = ٦ علامات)

١- تحديد المشكلة

٢- وضع البدائل وتطويرها

٤٦٦ - ٤٦٥

أول ثلاث خطوات عملية الترتيب

٣- الاختيار

أول ثلاث خطوات عملية

٤- التنفيذ / تطبيق

أول ثلاث خطوات عملية

٥- المتابعة والتقييم

فرع (ج) اتخذ قرار في ظل حالة عدم التأكد بمبدأ التنازل (٤ علامات)

١- يتم البحث عن أدنى قيمة من قيم حالات الطبيعة لكل بديل

٤٦٩ - ٤٦٨

(٤ علامات)

(٤٤ ، ٤٥ ، ٤٦ ، ٤٧ ، ٤٨ ، ٤٩)

٢- يتم اختيار البديل الذي يحمل أعلى قيمة بيننا وهو (٤٤)

(علامة واحدة)

٣- القرار هو اختيار البديل الأول (وضع علامة أفعال)

(علامة واحدة)

رقم الصفحة
في الكتاب

اجابة السؤال الثاني : (١٨ علامة)
فرع (أ) مقارنة (٦-١٧٦-٦ علامات)

٢٨٨

السلوك المجموعة الأولى	السلوك المجموعة الثانية	المقابلة بين المتاركن
تتم الاتصالات بين الأفراد من خلال الاستقصاءات المتتالية والتقدير الراجح من طرف المنسق أو المحلل.	تتم الاتصالات بين الأفراد مباشرة	المقابلة بين المتاركن
لا يعرف أي متارك	لا يعرف من	معرفة المتاركن لبعضهم البعض
تشاركه في المجموعة	تشاركه في المجموعة	المقابلة بين المتاركن

فرع (ب) مواقف إدارية (٣-٢٧٣-٦ علامات)

الموقف الإداري نوع الرقابة حسب الوقت الذي يتم فيه

- ١- رقابة الوقائية
- ٢- رقابة المتتالية
- ٣- الرقابة اللاحقة

فرع (ج) إجراءات خفض التوتير (٣-٢٧٣-٦ علامات)

إعلام الموظفين ببقاء أداءهم والموكّنات

- ١- توزيع مكافآت دورية كوضع سياسات المؤسسة في هذه المجالات
- ٢- إعطاء الأمانة الحرة (عناصر النجاح الحرة) فقط
- ٣- إعطاء الرصيد الإلكتروني واستثناء الأخطاء الأخرى

رقم الصفحة في الكتاب	إجابة السؤال الثالث : (١٤ علامة)
٢٢٨	فرع (أ) أجهزة الرقابة الخارجية
٢٢٩	أربعة أجهزة (٦ علامات)
٢٣٠	١) أجهزة الرقابة الشريعية (٤ علامات) أجهزة الرقابة القضائية
٢٣١	٢) أجهزة الرقابة الإدارية (٤ علامات) بعض الفترات والصناعة التجارة المله
٢٣٢	٣) بعض الديوانية (٤ علامات) ديوان المحاسبة ديوان الخدم المدنية
	(أي أربعة أجهزة من أ)
	فرع (ب) مواقف إدارية (٤ علامات) (٤ × ٤ = ١٦ علامة)
	الموقف نوع القرار وفقاً لمصدره درجة السلطة
٢٣٣	قرر المدير العام زيادة الانتاج -- قرار مهيكلي
٢٣٤	وافقت مدير المبيعات على إجازة مدير -- قرار مهيكلي
٢٣٥	قرر المدير العام اختيار شكل تلف -- غير مهيكلي
٢٣٦	قرر المدير المالي صرف الرواتب -- مهيكلي
	فرع (ج) أسباب اختيار الإدارة في العقود في المؤسسات مفرها الحجم
	(٤ علامات) (٤ × ٤ = ١٦)
٢٣٧	١- تركيد التكاليف المصاحبه للنظم الرقابية الشاملة
٢٣٨	٢- عدم توفر الخبرة والدراسة الفنية لتطبيق تلك النظم الشاملة
٢٣٩	٣- عدم القدرة المالية للمؤسسة على توفير نظم رقابية شاملة
	(أي سببين)

رقم الصفحة
في الكتاب

إجابة السؤال الرابع: (١٦ علامة)

مُرع (أ): أعط مثالاً (٥ × ٢ = ١٠ علامات)

١- أداء رقابية على مستوى المؤسسة:

الحيادية الكتابية أو المراجعة الإدارية أو نسبة الإنتاجية ٢٣

٢- الرقابة على الوقت

متبع يجب أن يكون في تاريخ مهين أو استمرار الصيانة وفقاً ٢٤

لحدود زمن محدد أو برنامج يجب إنجازها في وقت لا يزيد عن ٣ أشهر

٣- مؤشرات لتقييم أداء العاملين

معدلات ساعات التأخير أو عدد الشكاوى من العملاء

عدد حالات النزاع والصراع مع الزبلاء أو عدد وحدات الإنتاج

٤- قرارات دولية:

هيئة الأمم المتحدة أو منظمة اليونسكو أو جامعة الدول العربية

٥- اتخاذ قرار في ظل حالة التأكد

عندما نقوم بحذف قرار مله ما ذات مواصفات محددة

من أماكن مقدرة، وبأسعار مقبولة أو (أي مثال منطقي)

مُرع (ب) المتطلبات الأساسية للقرارات العقلية (٦ علامات)

(٣ × ٢ = ٦ علامات)

١- رغبة متخذ القرار وميله إلى العقلية السليمة للتفكير

والتفكير المنطقي

٢- قدرة متخذ القرار المهنية والمعرفية / العملية

٣- توفر نظام معلومات متطور

٤- الملائمة السياسية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية

رقم الصفحة
في الكتاب

إجابة السؤال الخامس (١٤ علامة)

الموقف الإداري (٧ x ٢ = ١٤ علامة)

١- إلى ماذا تؤدي الانحراف السلب

٢٢٢

الجواب / أسباب مصدرها العاملون أنفسهم
(نقص مهارة وقدرة بعض العاملين)

٢- اقترح حداً لمعالجة الانحراف

٢٢٢

الجواب / تدريب العاملين على الطريقة الصحيحة في العمل

٣- ما مصدر المعلومات الذي استند عليه المدير العام

٢١٧

الجواب / التقارير الإحصائية

٤- خاصية المرونة الواردة في الموقف

٢٤٧

الجواب / تفيء معايير الرقابة لتتناسب مع الظروف الحبيسة
للؤسسة

٥- استنتج نوع الرقابة على مستوى الإدارات

٢٣٧

الجواب / الرقابة على العملية

٦- استنتج قراراً جماعياً

٢٧٣

الجواب / قرار مجلس الإدارة الموافقة على إنشاء فرع جديد

٢٧٦

٧- استنتج قراراً استراتيجياً

الجواب / فتح فرع جديد في مدينة الفيحاء

أو

إنشاء فرع جديد