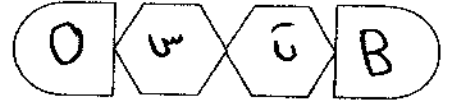




بسم الله الرحمن الرحيم



المملكة الأردنية الهاشمية
وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٩ / الدورة الشتوية

(وثيقة محمية/محدود)

د. س.

مدة الامتحان : ٣٠ : ١

اليوم والتاريخ: الأربعاء ٢٠١٩/١/٩

المبحث : أساسيات الإدارة / المستوى الثالث

الفرع : الإدارة المعلوماتية

ملحوظة : أجب عن الأسئلة الآتية جميعها وعددها (٥) ، علماً بأن عدد الصفحات (٤) .

السؤال الأول: (١٤ علامة)

(٨ علامات)

أ (وضح المقصود بكل مما يأتي:

- ١- معايير الأداء ٢- قائمة الدّخل ٣- القرارات الدولية ٤- تكنولوجيا المعلومات

ب) تُعدُّ رقابة الفرد لنفسه ومحاسبته لها سلوكياً، أداة فاعلة في تحقيق نتائج مهمة للفرد والمؤسسة والمجتمع،
اذكر أريقاً من هذه النتائج. (٦ علامات)

السؤال الثاني: (٢٠ علامة)

أ (يتكون هذا الفرع من (٤) فقرات، لكل فقرة أربعة بدائل، واحد منها فقط صحيح، انقل إلى دفتر إجابتك رقم
الفقرة واكتب بجانبه البديل الصحيح. (٨ علامات)

١- غالباً ما يلجأ متخذ القرار في ظل حالة المخاطرة إلى أساليب تقديرية أساسها نظرية الاحتمالات، لأنه
يتوافر لديه:

- بديل واحد له نتائج متعددة
- عدة بدائل ولكل بديل نتائج متعددة
- عدة بدائل لها نتيجة واحدة
- بديل واحد له نتيجة واحدة
- ٢- تهدف عملية الرقابة إلى القيام بنشاطين متتابعين، واحد من الآتي هو النشاط الثاني:
- تحديد المسؤولية في حدوث الانحراف
- اتخاذ الإجراءات التصحيحية
- الكشف عن الصعوبات التي تواجه المؤسسة
- تقييم أداء المؤسسة فيما يتعلق بفاعلية التنفيذ
- ٣- تشير القرارات ذات العلاقة بالمجتمع المدني وهيئاته والتي تتم وفقاً لدستور الدولة إلى القرارات:
- التنظيمية
- المؤسسية
- المجتمعية
- الفردية
- ٤- السجل الذي يُستخدم في الرقابة العلاجية ويحوي جميع الوثائق المتعلقة بالمنتج للوقوف على السبب الحقيقي للانحراف هو سجل:
- الأداء
- المشتريات
- المبيعات
- التصنيع

يتبع الصفحة الثانية/....

الصفحة الثانية

ب) هناك مجموعة من التطبيقات الواسعة الانتشار لنظم المتابعة بالحواسيب، اذكر ثلاثة من هذه التطبيقات.
(٦ علامات)

ج) تمر عملية حل المشكلة بخمس مراحل، اذكر هذه المراحل الخمس بالترتيب.
(٦ علامات)

السؤال الثالث: (١٦ علامة)

أ) فيما يأتي ثلاثة مؤشرات يشير كل مؤشر منها إلى مصدر من مصادر الحصول على المعلومات المتعلقة بأداء العاملين.
(٦ علامات)

١- الحصول على المعلومات المتعلقة بالأداء من خلال المقابلات أو الاجتماعات التي تتم بين المدير المعني والمستويات الإدارية العليا.

٢- تُعد الوسيلة الأكثر رسمية للحصول على المعلومات حول الأداء الفعلي للعاملين.

٣- من عيوب هذا الأسلوب وجود ما يُسمى بالتحيز الإدراكي.

المطلوب: انقل إلى دفتر إجابتك أرقام المؤشرات الثلاثة أعلاه، ثم اكتب بجانب كل رقم مصدر المعلومات الذي يشير إليه كل مؤشر منها.

ب) تفضّل المؤسسات الصغيرة الحجم استخدام الإدارة بالتجوال كأسلوب رقابي لعدة أسباب، اذكر اثنين من هذه الأسباب.
(٤ علامات)

ج) هناك مجموعة من المبررات التي تُظهر حاجة أكيدة للإبتكار والإبداع في التعامل مع المشكلات الإدارية وإيجاد حلول ناجعة لها، اذكر ثلاثة من هذه المبررات.
(٦ علامات)

السؤال الرابع: (٢٠ علامة)

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

١- تُشير العبارة "المعايير التي تعتمد على الدراسات والوسائل العلمية في احتساب الوقت والحركة اللّازمين لأداء كل نشاط"، إلى معايير:

- تاريخية - فنية - مقارنة - مدخلات

يتبع الصفحة الثالثة/...

الصفحة الثالثة

٢- تُستخدم المعادلة الرقابية الآتية في احتساب درجة الانحراف بين الأداء الفعلي والمعياري:

- (الأداء المخطط له - الأداء الفعلي)
- (الأداء النسبي - الأداء الفعلي)
- (الأداء الفعلي - الأداء المخطط له)
- (الأداء الفعلي - الأداء السابق)

٣- يتميز أسلوب دلفاي في اتخاذ القرار عن غيره من الأساليب النوعية الأخرى، بأن:

- أي مشارك لا يعرف المشاركين الآخرين
- كل مشترك يعرف من يشاركه في المجموعة
- يتقابل المشاركون وجهًا لوجه
- تتم الاتصالات بين الأفراد مباشرة

٤- إذا كان إجمالي التكاليف الثابتة في مصنع الهلال لصناعة طاولات الحواسيب يساوي (٤٠٠٠٠) دينار وعائد المساهمة للطاولة الواحدة يساوي (٨) دينار، فإن نقطة التعادل تكون:

- ٥٠٠٠ وحدة
- ٢٠٠٠ وحدة
- ١٠٠٠٠ وحدة
- ١٠٠٠ وحدة

(٦ علامات)

ب) أعط مثالاً واحداً على كل مما يأتي:

- ١- قرارات جماعية.
- ٢- اتخاذ القرار في ظل حالة التأكد.
- ٣- الرقابة على الوقت.

(٦ 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
صيدلية	١٠٠	١٢٠	١٩٠
سوق تجاري	٧٥	٣٥٠	١٧٠
محطة وقود	٨٥	١١٠	٢١٠

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

يتبع الصفحة الرابعة/،،،،

الصفحة الرابعة**السؤال الخامس: (١٠ علامات)**

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

قارن مدير المبيعات في مؤسسة السنابل كمية المبيعات المطلوب تحقيقها في الخطة مع الأرقام الناتجة عن التنفيذ الفعلي، فوجد انحرافاً سلبياً، مما دعاه إلى رصد عدد الشكاوى من العملاء المتعاملين مع موظفي المبيعات وقدم تقريراً بذلك إلى المدير العام. فقرر المدير العام عقد دورة تدريبية لموظفي المبيعات في كيفية التعامل مع العملاء، كما قرر تغيير معايير الرقابة لتناسب مع الظروف الجديدة التي حدثت في المؤسسة، وقرر كذلك متابعة دوام العاملين بصورة مستمرة

المطلوب:

- ١- استنتج نوع أداة الرقابة على مستوى الإدارات والأقسام التي استخدمها مدير المبيعات في هذا الموقف.
- ٢- استخرج مؤشر تقييم الأداء الذي استخدمه مدير المبيعات في هذا الموقف.
- ٣- من خصائص نظام الرقابة الفعال المرونة، استخرج من هذا الموقف العبارة التي تشير إلى هذه الخاصية.
- ٤- وفقاً لدرجة الهيكلية في اتخاذ القرارات، استنتج قراراً مهيكلًا حدث في هذا الموقف.
- ٥- وفقاً لمعيار جهة اتخاذ القرار، ما نوع القرارات التي اتخذها المدير العام في هذا الموقف؟

﴿ انتهت الأسئلة ﴾

بسم الله الرحمن الرحيم

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٩ / الدورة الشتوية

الإجابة النموذجية

وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

صفحة رقم (١)

المبحث : أساسيات الإدارة / المستوى الثالث

الفرع : الإدارة المعلوماتية

مدة الامتحان : $\frac{1}{2}$ ساعة
التاريخ : ١٩/١/٢٠١٩

الإجابة النموذجية :

إجابة السؤال الأول (٤٤ علامة)

رقم الصفحة
في الكتاب

فرع (أ) : توصيف مفاهيم (٤ × ٢ = ٨ علامات)

٢١٢

١- معايير كفاءة : مجموعة الأداء المطلوب تحقيقه لتحقيق هدف معين

٢٣

٢- ماتعة الإدخال : قائمة (كشف) تبين ما في إدخال المؤسسة من نشاطات تشغيلية وغير تشغيلية.

٢٧

٣- إجراءات دولية : تتم إلى تلك إجراءات ذات العلاقة بالمجتمع الدولي وجميع الهيئات الشرعية التي تعمل وفقاً للقانون الدولي.

٢٩٧

٤- تكنولوجيا المعلومات : عملية الجمع بين المعلومات والتقنية (ويعمل هذا المصطلح مجالاً علمياً وتطبيقياً يخدم جميع مجالات الحياة الإنسانية).

٢٤٢-٢٤٣

فرع (ب) : النتائج لبرنامج من رعاية أفراد لنفسه (٤ × ١٠ = ٤٠ علامة)

١- المقدرة على معرفة أوجه قصوره بشكل مباشر لأن الفرد أدرك نفسه وأقدر على معرفة نقاط ضعفه وقوته.٢- المعالية : المشاركة لأوجه قصوره بشكل مباشر.٣- تقليل الاعتماد على الرعاية الخارجية وتخفيف من أساليب المعقدة.٤- تساعد على تطوير الأداء.٥- تشهد المؤسسة عادة تطوراً وتقدماً سريعاً لما إذا انتشر فيها أسلوب الرعاية الذاتية من قبل المديرين

(أي أربعة نقاط منها)

رقم الصفحة في الكتاب	إجابة السؤال الثاني: (٢٠ علامة)
	فرع (أ) اختيار من متعدد (٤ × ٢ = ٨ علامات)
٢٨١	١- عدة بدائل أو كل بديل نتائج متعددة .
٢٨٨	٢- اتخاذ الإجراءات التصحيحية .
٢٧٦	٣- المجتمعية
٢٢٦	٤- التصنيع .
	فرع (ب) تطبيقات لنظم تخطيطية للجودة :
	$٣ \times ٢ = ٦$ علامات
٢٤٤	١- النظم الخاصة بمراقبة الدوام .
	٢- نظم خاصة بمراقبة الجودة .
	٣- نظم خاصة بمراقبة الجودة .
	٤- نظم خاصة بمراقبة العمل كخطوط الإنتاج .
	(أو أي مثال آخر علاوة)
	فرع (ج) المراحل التي تمر بها عملية حل مشكلة بالترتيب (٤ علامات)
٢٦٥-٢٦٦	١- تحديد المشكلة
	٢- وضع البدائل وتطويرها .
	٣- الاختيار
	٤- التنفيذ
	٥- متابعة والتقييم
	(علامة لكل مرحلة ١ × ٥ = ٥ علامات)
	وتعطى علامة واحدة للترتيب

صفحة رقم (٣)

رقم الصفحة في الكتاب	مراجعة الأسئلة الثالثة (٦١ علامة)
	فئة (أ) مؤشرات تشير إلى مصادر لمصدر ٢ معلومات خاصة بالأساس
٢١٨	١- التقارير الشهرية
٢١٧	٢- التقارير الشهرية
٢١٨	٣- الملاحظات الشهرية
	(٣ × ٢ = ٦ علامات)
٢٤٥	فئة (ب) : أسباب استخدام الإدارة بالحوال في المؤسسات الصغيرة
	(٢ × ٢ = ٤ علامات)
	١- ترديد وتكاليف إصلاحية للنظم الرقابية الشاملة .
	٢- عدم توفر الخبرة والدراسة الفنية لتطبيق تلك النظم الشاملة .
	٣- عدم القدرة المالية للمؤسسة على تطبيق نظم رقابية شاملة .
	(أي ٢ أسباب منها)
٢٩٩	فئة (ج) مبررات الحاجة للابتكار والابتكار في تعامل مع المشكلات .
	(٣ مبررات × ٢ = ٦ علامات)
	١- إن كثرة من المشكلات الإدارية لا تنكر غالباً بالمشغول في العمل
	و الحجم والحدة والانتشار والتجليات نفسها ، وطوال ذلك فتمتد
	٢- تعيد المفروضة بطريقة بالمشكلة ويضيف بعداً جديداً إليها حتى
	ولكن كانت متكررة .
	٣- التطور المعرفي والمعلوماتي والتجاري والبيئي يستدعي
	توثيق في تعامله وإدراكه لواقع القرار ومتطلباته ومبادئ .
	٤- التطور التكنولوجي وتغير فلسفة المؤسسة وأهدافها
	ومبادئها ومبادئها الإدارية .
	٥- توفير وسائل وإمكانيات ونظم وتكنولوجيا معلومات حديثة
	ومستوى عالٍ تمكن من فهم المشكلة وتحليلها بدقة وحلول
	ولقد تم حلول متقدمة لها .
	(أي ٣ ثلاثة منها)

رقم الصفحة في الكتاب	الإجابة السؤال الرابع (٢٠ علامة)
	فرع (أ) اختيار من متعدد (٤ × ٢ = ٨ علامات)
٢١٤	١ - فنية
٢٢٠	٢ - أداء العمل - الأداء المخطط له
٢١٨	٣ - أي مشارك لا يعرف المشاركة (الفرقة)
٢٩٠	٤ - ٥٠٠٠ وحدة
	فرع (ب) : إعطاء مثال واحد (٢ × ٢ = ٤ علامات)
٢٧٤	نقطة (١) قرار جماعي : قرار لجنة تضم مجموعة من الصيادلة العاملين
	في مصنع أدوية تتعلق بانتاج مركب دوائي (أو أي مثال منطقي)
	نقطة (٢) اتخاذ قرار في ظل حالة (تأكد :
٢٧٨	عندما يقوم شخص براء سلطة ما ذات مواصفات
	محددة من أماكن مختلفة (أو أي مثال منطقي له علاقة).
٢٤٠	نقطة (٣) الرقابة الموقفة :-
	منهجية أن يتخذ فيها مدير معين أو إداري الصيانات وفقاً
	لجدول زمني محدد أو برنامج محدد الجاهز في وقت لا يزيد عن
	(٣) شهر مثلاً (أو أي مثال منطقي له علاقة)
	فرع (ج) اتخاذ قرار في ظل حالة عدم التأكد (معياري -
	تساؤلات (٣ علامات)
	يتم البعد عن أدق تقييمه من خلال تطبيق كل دليل
	(١٠٠ ٧٥ ٥٠ ٢٥ ١٠) (٤ علامات)
	يتم اختيار البديل الذي يمثل أعلى فائدة بينها
	وهو (١٠٠) (٤ علامات)
	القرار : اختيار البديل الأول حيدلية
	(٤ علامات)

رقم الصفحة في الكتاب	إجابة السؤال الخامس (١٠ علامات)
	الموقف (الإداري):
	نقطة (١) : احتيج نوع (أداة لرقابة) مستوى الإدارة والأقسام استخدمها مدير لبيعته في هذا الموقف .
٢٣٧	الجواب : الرقابة (٤) (علامتان)
	نقطة (٢) - مؤشر تقييم الأداء الذي يستخدمه مدير لبيعته في هذا الموقف .
٢٤٣	الجواب : عدد المتدربين / عدد المتعاملين مع موظفي لبيعته (علامتان)
	نقطة (٣) - من عناصر نظام الرقابة :
٢٤٧	الجواب : تغيير معايير التتبع مع الظروف الجديدة حدثت في المؤسسة : الرقابة (علامتان)
	نقطة (٤) احتيج قرار مركب الجواب : متابعة دوام الموظفين (علامتان)
٢٧١	نقطة (٥) : أنواع لقرابة التي اتخذها مدير لبيعته فقط عيار جودة اتخاذ القرار
٢٧٣	الجواب : قرار فردي (علامتان)