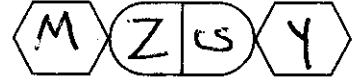


بسم الله الرحمن الرحيم



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



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٩

(وثيقة مضمومة/محدودة)

س ٣٠
د ١

مدة الامتحان: ٣٠ دقيقة
اليوم والتاريخ: الأربعاء ١٩/٦/٢٠١٩

المبحث: أساسيات الإدارة / المستوى الثالث
الفرع: الإدارة المعلوماتية

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

السؤال الأول: (١٨ علامة)

أ) وضح المقصود بكل مما يأتي:

١- الرقابة ٢- الجودة ٣- حل المشكلة ٤- القرارات الاستراتيجية
ب) هناك مجموعة من المهمات للرقابة الداخلية، اذكر ثلاثاً من هذه المهمات. (٦ علامات)

السؤال الثاني: (١٨ علامة)

أ) يُعد أسلوب شجرة القرارات من الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات والذي يمر بثلاث خطوات، اذكر هذه الخطوات بالترتيب. (٦ علامات)

ب) يتكوّن هذا الفرع من (٣) فقرات، ولكل فقرة أربعة بدائل، واحد منها فقط صحيح. انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة واكتب بجانبه البديل الصحيح: (٦ علامات)

١- سميت الرقابة العلاجية بهذا الاسم لأنها:

أ) تهتم بمعالجة الأخطاء أثناء حدوثها ب) تهتم بمعالجة الأخطاء قبل حدوثها

ج) تهتم بمعالجة الأخطاء بعد حدوثها د) تهتم بمعالجة الأخطاء أثناء وبعد حدوثها

٢- أحد الأساليب الرقابية الملائمة للمشروعات الصغيرة:

أ) الرقابة الذاتية ب) الرقابة على التكاليف

ج) المراجعة الإدارية د) الإدارة بالتجوال

٣- من مراحل حل المشكلة التي يتم فيها استكشاف البيئة وجمع البيانات المرتبطة بالمشكلة المحددة وتحليلها هي مرحلة:

أ) تحديد المشكلة ب) التنفيذ ج) وضع البدائل وتطويرها د) الاختيار

ج) إن استخدام عدسات الكترونية متصلة بالحاسوب لرصد أداء العاملين يضعهم تحت ضغط نفسي وعصبي لشعورهم بأن سلوكهم خاضع للرصد الفوري بصورة مستمرة، اذكر ثلاثة إجراءات تلجأ إليها المؤسسات لتخفيف هذا التوتر. (٦ علامات)

الصفحة الثانية

السؤال الثالث: (١٢ علامة)

أ) فيما يأتي ثلاثة مؤشرات يشير كل مؤشر منها إلى أداة من أدوات الرقابة على مستوى المؤسسة: (٦ علامات)

- ١- تتكون من مجموعة قوائم وأدوات محاسبية.

٢- مقدار ما تحقق من نتائج مخطط لها باستخدام الموارد المتاحة، ويعبر عنها رياضياً بقيمة لها بسط ومقام.

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

المطلوب: انقل إلى دفتر إجابتك أرقام المؤشرات الثلاثة أعلاه، ثم أكتب بجانب كل رقم أداة الرقابة على مستوى المؤسسة التي يشير إليها كل مؤشر منها.

ب) درست مؤسسة التقدم أسعار المواد الخام التي تستخدمها، فتوقعت حدوث حالتين من حالات الطبيعة، حالة ارتفاع الأسعار واحتمال حدوثها (ح = ٠,٤)، وحالة ثبات الأسعار واحتمال حدوثها (ح = ٠,٦)، وتوصلت المؤسسة إلى أن الأرباح المتوقعة لبدائل التخزين ستكون كما في الجدول الآتي: (٦ علامات)

الأرباح المتوقعة لبدائل التخزين الثلاثة

البدائل	حالات الطبيعة	ارتفاع الأسعار (ح = ٠,٤)	ثبات الأسعار (ح = ٠,٦)
تخزين لمدة (١٢) شهراً		٤١٠٠٠ دينار	٢٠٠٠٠ دينار
تخزين لمدة (٩) شهور		٣٢٠٠٠ دينار	٢٨٠٠٠ دينار
تخزين لمدة (٣) شهور		١٨٠٠٠ دينار	٣٩٠٠٠ دينار

المطلوب: وفقاً لحالة اتخاذ القرار في ظل حالة المخاطرة، ساعد هذه المؤسسة على اتخاذ القرار المناسب في تحديد البديل المناسب الذي يحقق لها أعلى الأرباح.

السؤال الرابع: (١٨ علامة)

أ) يتكوّن هذا الفرع من (٣) فقرات، ولكل فقرة أربعة بدائل، واحد منها فقط صحيح. انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة واكتب بجانبه البديل الصحيح: (٦ علامات)

١- يشير اتخاذ القرار في حالة التفاوض إلى أن متخذ القرار يفترض أن:

أ) احتمال حدوث حالات الطبيعة متساوية

ب) البيئة لا تعمل لصالحه

ج) البيئة تعمل لصالحه

د) احتمال حدوث حالات الطبيعة غير متساوية

٢- ينبغي أن تكون مهمة الرقابة أي كان نوعها:

أ) تصيّد الأخطاء والتركيز عليها

ب) زرع الثقة في نفوس العاملين ومساعدتهم

ج) تصيّد الأخطاء وإيقاع العقوبات

د) تفويض الصلاحيات واتخاذ القرار

٣- تشير العبارة الآتية: " الفرق السلبي بين الإيرادات الإجمالية والتكاليف الإجمالية " إلى مفهوم:

أ) الأرباح

ب) التكاليف المتغيرة

ج) التكاليف الكلية

د) الخسائر

يتبع الصفحة الثالثة

الصفحة الثالثة

(٨ علامات)

(ب) اعط مثلاً واحداً على كل مما يأتي:

٢- أسلوب التماثل

١- قرارات مجتمعية

٤- البرمجيات المستخدمة في عملية الرقابة

٣- معايير مخرجات

(٤ علامات)

(ج) للقرارات المهيكلية مجموعة من الخصائص، اذكر أربعاً من هذه الخصائص.

السؤال الخامس: (١٤ علامة)

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

رصد مدير الإنتاج في مؤسسة التقدم عدد وحدات الإنتاج التي أنتجها كل فرد من العاملين في المؤسسة وقارنها بالإداء السابق لهم، واخضع ذلك لمعالجة وتحليل إحصائي استخرج من خلالها مؤشرات دقيقة قدمها للمدير العام الذي اكتشف من خلالها انحرافاً سلبياً في الإنتاج سببه أن العاملين يُطلب منهم انجاز مهام أعلى من قدراتهم وخبراتهم، وبعد أن عالج المدير العام سبب الانحراف قرر تعيين مدير إنتاج جديد بدلاً من المدير الذي استقال فجأة، كما قرر مجلس إدارة المؤسسة فتح فرع إقليمي للمؤسسة.

المطلوب:

- ١- استنتج مصدر المعلومات الذي استند إليه المدير العام لتقييم الأداء في هذا الموقف.
- ٢- استنتج مؤشر تقييم الأداء للعاملين استخدمه مدير الإنتاج في هذا الموقف.
- ٣- استنتج معيار الأداء الذي استخدمه مدير الإنتاج في هذا الموقف.
- ٤- اقترح حلاً مناسباً لمعالجة سبب الانحراف السلبي في الإنتاج في هذا الموقف.
- ٥- استنتج قراراً غير مهيكل حدث في هذا الموقف.
- ٦- استنتج قراراً فردياً حدث في هذا الموقف.
- ٧- استنتج قراراً جماعياً حدث في هذا الموقف.

(انتهت الأسئلة)

بسم الله الرحمن الرحيم

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٩

صفحة رقم (١)



الجمهورية الفلسطينية

وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

المبحث: بحوث تاريخية

الفرع: الجغرافية

مدة الامتحان: ٣٠ د
التاريخ: ١٩/١٩٩٠

الإجابة النموذجية:

اجابة السؤال الأول (١٨ علامة)

رقم الصفحة في الكتاب	
	فرع (أ) توضيح مفاهيم (٤ × ٣ = ١٢ علامة)
٢٧	نقطة (١) الرقابة: الرقابة التي من خلالها التأكد من أن خطط المؤسسة تتفقد حسب ما أعدت لها باتجاه تحقيق الأهداف
٣٧	نقطة (٢) الجودة: مجموعة من الصفات التي تتميز بها منتج معين تحدد قدراته على تلبية حاجات المستهلكين ورضائهم
٢٦٥	نقطة (٣) حل مشكلة: هي عملية استخدام المعلومات والعرض والحرس لحل مشكلة ثم تحديد ما سبق
٢٧٦	نقطة (٤): القرارات الاستراتيجية: هي تلك القرارات المهمة المتعلقة بالمدى البعيد، أو كم هذه القرارات المجموعة بخيار ذات العلاقة بالسياسة العامة والاستراتيجية في المؤسسة
٢٢٨	فرع (ب): مهمات الرقابة الداخلية:
	(٣ × ٢ = ٦ علامات)
	١- الكشف عن مدى سيطرة الإدارة من موارد بشرية ومادية ومالية و معلوماتية الموضوع كنه تصرفها
	٢- الكشف عن الأخطاء وحرف التصرف وحالات الانحراف والإهمال والعمل على إزالتها أو الحد من انتشارها
	٣- الكشف عن الدخيليات غير المتعلقة داخل المؤسسة
	٤- الكشف عن الصعوبات التي تواجهها المؤسسة في تنفيذها لخططها المتنوعة، والعمل على تذليلها
	٥- المساعدة في الوصول إلى أعلى مستوى من الفاعلية لمكانة لنظام الحوافز داخل المؤسسة
	((أحيى ثلاثه مهمات منها))

رقم الصفحة في الكتاب	اجابة السؤال الثاني (١٨ علامة)
٢٩٢	فرع (أ) خطوات اتخاذ القرار وفقاً للخطوة الأخيرة (قرارات)
	(٣ × ٦ = ١٨) / علامة ١٨ الترتيب
	١- تحديد إمكانيات الاحتمالات المتاحة لتخذ القرار في مواجهة
	مشكلة أو هدف أو موقف قرار محدود مع بيان النتائج المتوقعة للاختيار
	أي من هذه إمكانيات
	٢- تقدير احتمالات حدوث كل من النتائج المتوقعة وتقييم قيمة
	كل منها من خلال حاصل ضرب (نتائج المتوقعة فيها في درجة حدوثها
	أو نسبة احتمالها -
	٣- تحديد الخيار البديل الذي يتوقع له أكبر قيمة متوقعة
	و يكون عادة هو الخيار الأفضل
	فرع (ب) اختيار عن متعدد (٣ × ٦ = ١٨ علامة)
٢٩٦	١- (ج) تهتم بمعالجة الأخطاء بعد حدوثها
٢٩٥	٢- (د) الإدارة بالسجوال (د)
٢٦٥	٣- (أ) تحديد الحكم (أ)
	فرع (ج) الإجراءات التي تكفل الالتزام بالقرارات المتخذة من إشراف
٢٩٤	(٣ × ٦ = ١٨ علامة)
	١- اعدام الموظفين طبقاً لأداءهم وليسوا كات مراقبة
	له كمنع مراقبة بالكثافة دائمة
	٢- توزيع مسؤوليات دورية توزيعاً عادلاً بين الموظفين
	في هذه الحالات
	٣- توزيع المسؤوليات الخرجية (عناصر النجاح الخرجية)
	فقط لضمان البعد الاستراتيجي واستناء الأنشطة الإدارية

رقم الصفحة في الكتاب	اجابة السؤال الثالث (١٩ علامة)
	أ) مؤشرات تشير إلى أدوية رقابية معنوية
	(٣ × ٦ = ٦ علامات)
٢٣٠	١- الرقابة باستخدام الجاهة الحمايت
٢٣٦	٢- الرقابة باستخدام نسب إنتاجية
٢٣٦	٣- الرقابة باستخدام المراجحة الكمية
	ب) - الأرباح المتوقعة لبدائل التخزين (٦ علامات)
	يتم حساب (القيمة المتوقعة للبدائل الثلاثة
٢٨١	١- (البديل الأول) (تخزين لمدة ١٢ سؤراً) = (٤١٠٠ × ٤) + (٢١٠٠ × ٦) = ٢٨٠٠٠
٢٨٢	= ١٦٤٠٠ + ١٢٠٠٠ = ٢٨٤٠٠ دينار -
	٢- (البديل الثاني) (تخزين لمدة ٩ سؤراً) = (٤١٠٠ × ٤) + (٢٩٠٠ × ٦) = ٢٩٦٠٠
	= ١٦٨٠٠ + ١٢٨٠٠ = ٢٩٦٠٠ دينار -
	٣- (البديل الثالث) (تخزين لمدة ٣ سؤراً) = (٤١٠٠ × ٤) + (٣١٠٠ × ٦) = ٣١٦٠٠
	= ١٢٤٠٠ + ١٩٢٠٠ = ٣١٦٠٠ دينار -
	* بناءً على هذه النتائج فإن البديل الأفضل هو (الثالث) (تخزين لمدة ٣ سؤراً) لأنه يعطي أعلى قيمة وهي ٣١٦٠٠ دينار

رقم الصفحة في الكتاب	اجابة السؤال الرابع (٨ اعلامة)
	فزع (٢) اختيار من متعدد
	(٣ × ٢ = ٦ علامات)
٢٦٦	١) البيئة تعمل لصالح
٢٢٩	٢) نزع الثقة في نفوس (العاملين ومساعدتهم)
٢٩٠	٣) (د) الخائن
	٤) اخطأ مثلاً واحداً لكل معيار
٢٧٦	١ - قرارات مجتمعية
	- اتخاذ مجلس الوزراء قرارات أهول تخفيف الهموم الحرة - قرارات رفع أو خفضه لعموماً
	- قرارات المتعلقة بالتأديب من أجل (الضرورة لوضوح مرضى الغلو في الطور
	- (القرارات بالضرورة لفتح مراكز الخدمة ورعاية الأطفال (أي قرار منظم)
٢٩٨	٢ - املوه لتمام : حيث يمكن تصميم نموذج سيارة واداء
	تعدلات مناسبة عليها غير حيث (الشكل والجمع والصور والارتفاع - الخ)
٢١٤	٣ - معايير مخرجات : عند ما اطلعه من (العامل ما معدله (١٠٠) وحدة
	يومياً.
	(أو أي مثال منطقي)
٢٥٢	٤ - البرمجة المتخذة في عمل البرمجة
	- صحة البرنامج بالوصف (غير - صحة (توتر البرمجة
	- (تتبع ٤) (موقع كود) - قراءة (الطوائف المتعلقة بالبرمجة
	٥) حضارة قرارات (٨ اعلامة)
	(٤ × ١ = ٤ علامات)
٢٧٠	١ - بسيطة - بيان مؤيدة نسبياً - ٢ - متكررة
٢٧٢	٤ - ظروف ثابتة - وجود ابراءان ومعايير حمزة - ٦ - لا تحتاج إلى تفكير ذهني
	٧ - تتخذ عادة من قبل الإدارة (التي)
	(أي أربع حضارة منها)

رقم الصفحة في الكتاب	اجابة السؤال الخامس (٤١ علامة)
	الموقع الإداري / ٢٧٢ = ٤١ معلومات
	١- مصدر المعلومات :
٢١٧	الاجابة : التقارير والإحصائيات
	٢- مؤشر كفاءة الأداء
٢٤٣	الاجابة : عدد وحدات الإنتاج
	٣- معيار الأداء
٢١٤	الاجابة : معايير تاريخية
٢٤٢	٤- اقتراح لحل ومعالجة الاختلافات :
	الاجابة : يجب أن يركز على المعيار بحيث يصبح معياراً
٢٧١	من الممكن الوصول إليه
	٥- قرار غير مرن
	- قرار مجلس الإدارة فتح فرع أقليم جديد
	أو قرار المدير العام تعيين مديراً للإنتاج بدل المدير الذي استقال فجأة
	٦- قراراً فردياً
٢٧٣	تعيين مدير عام مديراً للإنتاج
	٧- قرار جماعي :
٢٧٣ - ٢٧٤	قرار مجلس الإدارة فتح فرع أقليمي