

الإجابة النموذجية لامتحان السداسي الثاني في مقياس مدخل لإدارة الأعمال (2021\2022)

المجموعة الأولى: اختر سؤالين من المجموعة التالية وأجب عنهما. (5 نقاط لكل سؤال)

السؤال الأول: تعرّف الإدارة على أنّها عملية عقلانية، علمية، فنية ومهنية. اشرح معنى كل مصطلح مسطرّ تحته باختصار.

السؤال الثاني: أذكر أربع مميزات لمدرسة العلاقات الانسانية مقارنة بالمدرسة الكلاسيكية في الإدارة؟

السؤال الثالث: قارن باختصار بين الأنواع الأربع للقياس المقارن بأفضل أداء.

الإجابة عن السؤال رقم 01:

الإدارة عملية عقلانية لأنها تعتمد على العقل في التمييز بين الصحيح والخاطئ، بين الربح والخسارة، وبين العائد والتكلفة. (1,25 نقطة)

وتعتبر الإدارة علمية لأنها: تحتوي نظريات وتعتمد على أسس علمية، ولأنّها تستخدم البحث والمنهج العلميين، كما أنها تعتمد على الأدوات الرياضية والإحصائية وعلى غيرها من العلوم مثل علم الاجتماع وعلم النفس والاقتصاد وغيرها. (1,25 نقطة)

والإدارة فنية لأنها تعتمد على المهارة، الإبداع، الموهبة، والحدس. (1,25 نقطة)  
والإدارة مهنية لأنها تمارس كمهنة مثل الطب والهندسة وممارستها يسمّى المدير أو المسير. (1,25 نقطة)

الإجابة عن السؤال رقم 02: (الطالب مطالب بأربع ميزات فقط) (1,25 نقطة لكل ميزة)

تتميّز مدرسة العلاقات الانسانية مقارنة بالمدرسة الكلاسيكية في الإدارة بما يلي:

+ اعتمادها على التحفيز المعنوي مقابل التحفيز المادي بالنسبة للمدرسة الكلاسيكية؛

+ اعتمادها على التنظيم غير الرسمي مقابل التنظيم الرسمي في المدرسة الكلاسيكية؛

+ اعتمادها على قاعدة المشاركة مقابل انفراد الإدارة بالقرار في المدرسة الكلاسيكية؛

+ دمج التخطيط بالتنفيذ مقابل فصلهما عن بعضهما في المدرسة الكلاسيكية؛

+ ربطها للكفاءة الإنتاجية بالطاقة الاجتماعية للعمال مقابل ربطها بالطاقة البدنية في

المدرسة الكلاسيكية؛

+ نظرتها التفاضلية مقابل النظرة التشارؤية في المدرسة الكلاسيكية.

### الإجابة عن السؤال رقم 03:

هناك أربعة أنواع للقياس المقارن بأفضل أداء (Benchmarking) وهي: الداخلي، التنافسي، الوظيفي والأفقي؛ وتتميز عن بعضها من حيث الجهة التي تتم بها المقارنة حيث في الداخلي تتم المقارنة داخل المؤسسة، وفي التنافسي تتم المقارنة مع مؤسسات منافسة، وفي الوظيفي تتم المقارنة مع وظائف مؤسسات غير منافسة من نفس القطاع، أمّا في الأفقي فتتم المقارنة مع مؤسسات من قطاع آخر غير القطاع الذي تنتمي إليه المؤسسة. (1,25 نقطة لكل نوع)

### المجموعة الثانية: اختر سؤالين من المجموعة التالية وأجب عنهما. (5 نقاط لكل سؤال)

السؤال الأول: قارن بين أهمية كل من وظيفة التخطيط ووظيفة الرقابة في تحقيق أهداف المؤسسة.

السؤال الثاني: اشرح باختصار كيف قسّم أبراهام ماسلو الحاجات الإنسانية، وكيف يستخدم تقسيمه في تحفيز العمال؟

السؤال الثالث: لإدارة الجودة الشاملة والقياس المقارن بأفضل أداء وإعادة الهندسة أهداف مشتركة أذكرها، و اشرح العلاقة بينها باختصار.

### الإجابة عن السؤال رقم 01:

أهمية وظيفة التخطيط في مجال تحقيق أهداف المؤسسة تكمن في تحديد وضبط هذه الأهداف (2,5 نقاط)، أما وظيفة الرقابة فأهميتها في تحقيق أهداف المؤسسة تكمن في أنها تقارن بين النتائج المحققة والأهداف المسطرة وتبحث عن الانحرافات بينهما بغرض تصحيحها (2,5 نقاط).

### الإجابة عن السؤال رقم 02:

قسّم أبراهام ماسلو الحاجات الإنسانية، وذلك إلى خمس مستويات هي: الحاجات الفيزيولوجية، الحاجة إلى الأمن، الحاجات الاجتماعية، الحاجة الى تقدير الذات والحاجة إلى الإنجاز أي تحقيق الذات. (2,5 نقاط)

ويمكن استخدام هذا الهرم في تحفيز العمال، وذلك في خطوتين أساسيتين: (2,5 نقاط)

–تحديد مستوى الحاجات الحالي الذي ينتمي إليه كل عامل؛

- ثم تلبية هذه الحاجات بالنسبة لكل عامل، ما يسمح بتحفيظه لأداء أحسن من السابق.


### الإجابة عن السؤال رقم 03:

لإدارة الجودة الشاملة والقياس المقارن بأفضل أداء وإعادة الهندسة أهداف مشتركة تتمثل فيما

يلي: (3 نقاط)

تحسين الجودة؛ 

تخفيض التكاليف؛ 

زيادة رضا الزبائن وولائهم. 

وبين هذه الأهداف علاقات تأثير وتأثر أهمها مساهمة تحسين الجودة وتخفيض التكاليف في

زيادة رضا وولاء الزبائن. (2 نقاط)

يقول الصينيون: لا تعطني سمكة، علّمني كيف أصطادها.  
ويردّد المسلمون قول الرسول المصطفى صلّى الله عليه وسلّم: من غشنا فليس منا.  
بالتوفيق.