امتحان السداسي الثاني لمقياس مدخل لادارة الاعمال

السؤال الاول: أجب بـ صحيح أو خطأ.(02 ن)

- **كل تغيير إيجابي في المؤسسة الاقتصادية يعتبر إعادة هندسة لعملياتها.(خطأ)**
- **القياس المقارن بأفضل آداء (BENCHMARKING)لا يمكن أن يتم داخل المؤسسة.(خطأ)**
- **طريقة التقليص(DOWNSIZING) تقوم بتقليص مستويات الإشراف في المؤسسة.(خطأ)**
- **لا تركز إدارة الجودة الشاملة على جودة المنتوج فقط.(صحيح)**

السؤال الثاني :اذكر الأهداف المشتركة لكل من ادارة الجودة الشاملة، اعادة الهندسة، و القياس المقارن بأفضل آداء. (03 ن)

الجواب:

الأهداف المشتركة لكل من ادارة الجودة الشاملة، اعادة الهندسة، و القياس المقارن بأفضل آداء تتمثل أساسا في:

1. تحسين الجودة (بالنسبة للمنتجات و العمليات).
2. تقليل التكاليف.
3. زيادة رضا ولاء الزبائن.

السؤال الثالث: اشرح نظرية النظم. (03 ن)

الجواب:

تعتبر نظرية النظم المؤسسة بأنها **نظام مفتوح و له غاية**، و أن هذا النظام **مكوّن من عدّة أنظمة فرعية تتكون من مختلف العناصر و الخصائص التي تتعلق به**. و **يتبادل كل نظام و كل عنصر فيه مع باقي الأنظمة و العناصر موادا و طاقة و معلومات؛** كما أن **هذه الأنظمة و العناصر تؤثر و تتأثر بما يحيط بها**؛ و هي **هادفة إلى تحقيق غاية النظام الذي تكونه.**

السؤال الرابع: أذكر مستويات التدخل بالنسبة لكل من إعادة الهندسة و القياس المقارن بأفضل آداء. (03 ن)

الجواب:

تتمثل مستويات التدخل بالنسبة لإعادة الهندسة في:

أ. التقليص (Downsizing).

ب. Delayering.

ج. التمكين (Empowerment).

د. الأخرجة (Outsourcing).

أما مستويات التدخل بالنسبة للقياس المقارن بأفضل آداء فهي:

أ. الداخلي.

ب. التنافسي.

ج. الوظيفي.

د. الأفقي.

السؤال الخامس: أجب بـ: صحيح أو خطأ أمام كل عبارة. (02 ن)

❖ **الفعالية هي:**

أ. الإنتاج مهما كانت الظروف. **(خطأ.)**

ب. الإنتاج في أصعب الظروف. **(خطأ.)**

ت. الإنتاج في ظروف محددة بدقة. **(خطأ.)**

ث. الإنتاج بأعلى جودة مهما كانت التكاليف. **(خطأ.)**

❖ **إعادة الهندسة تهدف إلى :**

أ. تحقيق أعلى جودة مهما كانت التكاليف. **(خطأ.)**

ب. التغيير الجذري بغض النظر عن الزبون. **(خطأ.)**

ت. التغيير الجذري و لو دون استعمال التكنولوجيا. **(خطأ.)**

ث. التغيير الجذري مع عدم المساس بمستويات اتخاذ القرار. **(خطأ.)**

السؤال السادس: ما هي وظائف المؤسسة ، وما هي وظائف الإدارة؟ مع شرح العلاقة بينهما ؟(04 ن)

الجواب:

تتمثل **أهم وظائف المؤسسة الاقتصادية** في: وظيفة الانتاج، وظيفة التسويق، وظيفة التموين (الشراء و التخزين)، وظيفة المالية، وظيفة المحاسبة، وظيفة الأمن و الوقاية.

أما **وظائف الإدارة** فيمكن حصرها في: وظيفة التخطيط، وظيفة التنظيم، وظيفة التوجيه، ووظيفة الرقابة.

وبصفة عامة تتمثل **العلاقة بينهما** في أن كل وظيفة من وظائف الادارة الاربعة **محتواة ومطبقة** في كل وظيفة من وظائف المؤسسة.

السؤال السابع: اشرح هرم ماسلو للحاجات. و كيف يمكن استخدامه في تسيير العاملين؟(03 ن)

الجواب:

يتكون هرم ماسلو للحاجات الإنسانية من خمس مستويات، وهي:

1. **الحاجات الفيزيولوجية (الأساسية)**: مثل الأكل، و الشرب، و النوم.
2. **الحاجة للأمن**: وتتضمن الأمن داخل المؤسسة (الحماية من مخاطر العمل)، وخارج المؤسسة.
3. **الحاجات الاجتماعية**: و تعبر عن الحاجة للانتماء، مثل الحاجة لتكوين صداقات.
4. **الحاجة للتقدير**: مثل الحاجة لاحترام الرؤساء و الزملاء، وتقدير الذات.
5. **الحاجة للإنجاز**: مثل الحاجة للإبداع و الابتكار لتحقيق الذات.

و يمكن استخدام هذا الهرم في تحفيز العمال لتحقيق معدلات انتاجية أعلى، و ذلك في **خطوتين أساسيتين**:

1. **تصنيف العمال أولا**، بحيث يحدد أي مستوى من الحاجات يوجد فيه العامل.
2. العمل على **تلبية حاجات العمال، كل حسب المستوى الذي ينتمي إليه**.

انتهى- بالتوفيق للجميع