

المدة: ساعة ونصف

أم البواقي في : 2025/01/14

السنة الثانية ليسانس

الإجابة النموذجية لامتحان الدورة العادية في مقياس مدخل لإدارة الأعمال

- أولا: أجب بـ (صحيح أو خطأ) على كل عبارة من العبارات الآتية ، ثم صحح الخطأ إن وجد: (لا بد

من التصحيح في حالة الخطأ ولا اعتبر الجواب ملغيا) 6/6

- 1- مصطلح البيروقراطية حسب ماكس وبر يعني المحسوبية والرشوة (خطأ) .. 0,5 ن
- مصطلح البيروقراطية حسب ماكس وبر يعني النموذج العقلاني للتسيير (تسيير أعمال المكتب)0,5 ن
- 2- يعتبر الابتكار عملية تقديم أفكار جديدة غير موجودة مسبقا (خطأ) .. 0,5 ن
- يعتبر الابتكار عملية تقديم أفكار جديدة أو تحسين ما هو موجود مع تطبيق هذه الأفكار....0,5 ن
- 3- تعتبر الجودة عند Deming بأنها تقديم المواصفات المطلوبة لتحقيق رضا الزبون عند أقل تكلفة (خطأ) .. 0,5 ن

تعتبر الجودة عند Deming بأنها الملاءمة للعرض للعرض (خطأ) .. 0,5 ن

- 4- يعتبر أسلوب العصف الذهني أساسيا لمعرفة مرتدي القبعات الستة عن أفكارهم وردود أفعالهم حول الأفكار الجديدة. (خطأ) .. 0,5 ن

يعتبر أسلوب العصف الذهني أساسيا لمعرفة الأفكار الجديدة ولا علاقة له بالقبعات الست (06)0,5 ن

- 5- تعتبر مقاومة التغيير ردة فعل سلبية اتجاه كل تغيير (خطأ) .. 0,5 ن

تعتبر مقاومة التغيير ردة فعل طبيعية اتجاه كل تغيير0,5 ن

- 6- تعتبر براءات الاختراع من محفزات عملية الابداع والابتكار (خطأ) .. 0,5 ن

تعتبر براءات الاختراع من مصادر عملية الابداع والابتكار....0,5 ن

- ثانيا: أجب بدقة عن الأسئلة التالية : (5/5 ن)

- اشرح معنى المؤسسة نظام مفتوح؟ دعم إجابتك بمخطط بياني.

المؤسسة نظام مفتوح أي أن المؤسسة تعتمد على البيئة الخارجية وتؤثر وتتأثر بعناصرها ومتغيراتها 1ن

المؤسسة نظام مفتوح 01ن

البيئة الخارجية



- ماذا قدمت نظرية التقسيمات الإدارية للإدارة؟

- 14 مبدأ في الإدارة 1ن

- 06 وظائف للمؤسسة 1ن

- وظائف المدير 1ن

- **ثالثا: اذكر باختصار شديد ما الفرق بين: 6/6ن (0,5 ن لكل إجابة)**

المسؤولية الاجتماعية تهدف الى تحسين جودة الحياة لجميع الأطراف داخل وخارج المؤسسة	الحوكمة قواعد وظوابط تهدف للمحافظة على حقوق المساهمين داخل المؤسسة
الكفاءة القيام بالأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة (تحقيق الأهداف بأقل تكلفة)	الفعالية القيام بالأشياء الصحيحة(تحقيق الأهداف)
التغيير إرادي ومقصود بتدخل الانسان لتحقيق أهداف معينة	التغيير طبيعي يحدث دون تدخل الانسان
الايزو 27001 خاص بإدارة أمن المعلومات	الايزو 26000 خاص بالمسؤولية الاجتماعية
عقود التصنيع اتفاق قانوني يسمح لشركة محلية بتصنيع وتسويق منتجات شركة أجنبية مقابل رسوم محددة لفترة معينة.	عقود الامتياز اتفاق يسمح لشركة محلية باستخدام الاسم والعلامة التجارية لشركة أجنبية مقابل رسوم محددة
توزيع المعرفة عملية نقل المعرفة الى العاملين باستخدام التكنولوجيا	تطبيق المعرفة الممارسة والاستخدام والاستفادة من المعرفة في الواقع

- **رابعا: أجب بدقة على ما يلي: 3/3 ن**

في ظل التحولات الراهنة، تواجه شركة "الإبداع السياحية" المتخصصة في تقديم الخدمات السياحية (خدمات الحج والعمرة) تحديات عديدة، حيث لاحظت الإدارة أن هناك شكوى متزايدة من العملاء بشأن جودة الخدمات، مع تقارير إعلامية تتحدث عن ممارسات غير أخلاقية في التعامل مع الموردين والعملاء على حد سواء. حاولت الشركة اتخاذ عدة تدابير من شأنها التقليل من هذه التحديات. من خلال توفير التكنولوجيا المتطورة ، توفير البرمجيات وقواعد البيانات ، شبكات الاتصال، تدريب العاملين ، لتحسين كفاءة العمليات والتقليل من الأخطاء وشكاوي العملاء والموردين الخ

بناء على ما درسته أجب على ما يلي:

- ما هو الاتجاه الحديث للإدارة في هذه الحالة : **إدارة التغيير 1ن**
- أهم مشكل تصادفه الإدارة هو: **مقاومة التغيير 0,5 ن**
- في أي مرحلة يزداد هذا المشكل: **مرحلة التنفيذ 0,5 ن**
- في أي مرحلة يعالج هذا المشكل: **مرحلة التخطيط 0,5 ن**
- كيف يتم مواجهة هذا المشكل : **عن طريق مختلف استراتيجيات الحد من مقاومة التغيير (التعلم والاتصال، المشاركة ، الدعم والتسهيل، التفاوض والاتفاق، الإكراه الضمني والصريح). 0,5 ن**

- انتهى -