

الإجابة النموذجية لامتحان السداسي الرابع في مقياس تسيير المؤسسة

الجواب الأول (6ن): الإجابة المناسبة مما يلي:

7. نقل السلطة أو جزء منها بقدر كاف لتحقيق الهدف هو: • التفويض. 1ن	8. تقسم الخطط إلى: استراتيجية، تكتيكية وتشغيلية على أساس: • المستوى التنظيمي؛ 1ن
9. جمع المهام والأنشطة، تقسيم وتوزيع المسؤوليات هو من قبيل: • التنظيم؛ 1ن	10. لأن الفرد لا يملك القدرة الجسمانية والذهنية التي تتطلبها مختلف العمليات كان من الضروري: • تقسيم العمل. 1ن
11. من أهم أغراض الاتصال: • التأثير. 1ن	12. القائد الذي يهتم بالعمل أكثر على حساب حاجات الأفراد، هو قائد: • أوتوقراطي. 1ن

الجواب الثاني (3ن):

- 1- أدوار المسير في المؤسسة: صنف Mintzberg أدوار المسيرين في مجموعات ثلاث هي:
- (0.5ن) الأدوار العلائقية: التي تستهدف تأمين سير العمل بصورة منتظمة وتمثل في: الواجهة، القائد والرابط (0.5ن)؛
 - (0.5ن) الأدوار الإعلامية: وتهدف الحصول على المعلومات وإيصالها للجهات المعنية وتمثل في: ملتقط، موصل ومتحدث (0.5ن).
 - (0.5ن) الأدوار التقريرية: وتمثل في أدوار إتخاذ القرار وهي: مستحدث، معالج للمشاكل، موزع للموارد ومفاوض (0.5ن).

الجواب الثالث (11ن): دراسة حالة: شركة ستاربكس (Starbucks)

1- البطاقة التقنية لشركة ستاربكس 3ن

Starbucks Corporation	الاسم التجاري الكامل
1971	سنة التأسيس
جيرى بالدوين، زيف سيغل، غوردون بوكر	المؤسسون
سياتل، واشنطن، الولايات المتحدة الأمريكية	المقر الرئيسي
خدمات الأغذية والمشروبات - تقديم القهوة، الشاي، العصائر، المخبوزات	النشاط الرئيسي
قطاع الأغذية والمشروبات	القطاع
36,000+ فرع عالميًا	عدد الفروع
400,000+ موظف	عدد الموظفين
أكثر من 80 دولة	الأسواق المستهدفة
قهوة، شاي، عصائر، وجبات خفيفة، معدات تحضير القهوة، منتجات تحمل العلامة التجارية	المنتجات والخدمات
التوسع الدولي، التحول الرقمي، الابتكار، الاستدامة	استراتيجية التوسع
إلهام الروح الإنسانية - فرد واحد، فنجان واحد، حي واحد في كل مرة	الرؤية والشعار
الجودة، التمكين، المسؤولية الاجتماعية، تجربة الزبون	القيم المؤسسية

2- الرقابة التي تعتمد عليها Starbucks لضمان جودة منتجاتها العالية؟ (حسب المحاضرة): هي كل من :

- الرقابة القبلية؛ 1ن
- الرقابة التزامية؛ 1ن
- الرقابة البعدية. 1ن

3- مبادئ التخطيط (حسب المحاضرة)، التي تحقق من خلالها شركة Starbucks الفعالية في خططها هي:

تحقق شركة Starbucks الفعالية في خططها من خلال تطبيق مبادئ التخطيط الأربعة كما يلي:

- المساهمة في تحقيق الأهداف: تضع Starbucks أهدافًا واضحة واستراتيجية، مثل الحفاظ على الريادة وابتكار منتجات وخدمات جديدة، وتقوم بتوجيه كل أنشطتها وخططها نحو تحقيق هذه الأهداف، سواء على المدى القصير أو الطويل؛ 1.25ن
- شمولية التخطيط: تشمل خطط Starbucks مختلف أنشطتها (الإنتاج، التسويق، البحث والتطوير، الموارد البشرية...)، مما يضمن التنسيق الكامل بين الأقسام وتحقيق التكامل في الأداء؛ 1.25ن
- استمرارية التخطيط: لا تتعامل Starbucks مع التخطيط كعملية مؤقتة، بل تراجع خططها باستمرار وتحديثها حسب تغيرات السوق والتكنولوجيا وأذواق المستهلكين، مما يجعلها دائمًا مستعدة للمستقبل؛ 1.25ن

- فعالية الخطط في تحقيق الأهداف: تعتمد Starbucks على دراسات دقيقة للسوق، وتحليل بيانات العملاء، وتوقعات الاتجاهات المستقبلية، ما يساعدها على اتخاذ قرارات صائبة وتقليل المخاطر، وبالتالي رفع فعالية الخطط وتحقيق النتائج المرجوة. **1.25**ن