

امتحان مقياس مدخل لإدارة الأعمال

السنة الثانية علوم مالية ل م د

2026/01/12

السؤال الأول(5ن): اختر الاجابة الصحيحة من بين الخيارات المقدمة

1- تأتي وظيفة كأخر وظيفة في الترتيب، ليس لأنها أقل أهمية من باقي الوظائف وإنما لأنها تتأثر وتتأثر بجميع الوظائف الأخرى.			
التنظيم		التوجيه	
الرقابة		التخطيط	
2- عدد الأفراد الذي يمكن إدارته بفعالية، هو:			
مجال المسؤولية		موقع السلطة	
نطاق الإشراف		لا شيء مما سبق	
3- يطلق لفظ.....على أي مجموعة من الأفراد يعملون معا بشكل منظم تعاوني تجاه هدف ما:			
الإدارة		القيادة	
المنظمة		لا شيء مما سبق	
4- الذي جاء بالتصور القائل أن: هيكلية المنظمات أمر نسبي ينتج عن تفاعل المنظمة مع محيطها الخارجي			
Bertalanfy		Lawrence et Lorsh	
Frédéric Taylor		Henri Fayol	
5- بدا الاهتمام بالادارة كعلم في بداية:			
الثامن عشر		العشرون	
القرن التاسع عشر		الواحد والعشرون	

السؤال الثاني (06ن): أجب عمايلي:

- 1- تكلم عن أدوار المسير في المؤسسة حسب تصنيف Mintzberg؟
- 2- ماهي المبادئ الأساسية للنظرية الموقفية للإدارة؟

السؤال الثالث(09ن):

مؤسسة الرواد للصناعات الغذائية هي مؤسسة جزائرية متوسطة الحجم، تنشط في مجال إنتاج وتعليب المواد الغذائية (العجائن، المعلبات). تضم حوالي 120 عاملاً، وتوجه منتجاتها للسوق الوطنية. خلال السنوات الأخيرة، واجهت المؤسسة عدة مشاكل أهمها:

- ارتفاع شكاوى الزبائن بخصوص جودة بعض المنتجات؛
- تذبذب في مستوى الأداء والإنتاجية؛
- ارتفاع نسبة المرتجعات والتلف؛
- ضعف التنسيق بين الأقسام (الإنتاج، التسويق، التموين).

أمام هذه التحديات، قررت الإدارة العليا تبني نظام إدارة الجودة الشاملة (TQM) بهدف تحسين الجودة، رفع رضا الزبائن، وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

استناداً إلى وضعية المؤسسة:

- 1- ما هي مبررات تبني إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة الرواد؟(اربط إجابتك بالمشاكل التي تعاني منها المؤسسة)؛
- 2- وضح هدفين رئيسيين لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسة الرواد؛
- 3- لكي تنجح مؤسسة الرواد في تطبيق إدارة الجودة الشاملة: ماهي المتطلبات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة التي يجب توفيرها؟؛
- 4- رغم قناعة الإدارة العليا بأهمية الجودة، إلا أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة قد يواجه عدة صعوبات: حدّد أهم معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة التي يمكن أن تواجه مؤسسة الرواد.

ملاحظة هامة: ممنوع منا باتا استخدام القلم الأحمر في ورقة الاجابة.

“When you believe in yourself, anything is possible. Wishing you the best of luck on your exam!”

بالتوفيق.

أستاذة المقياس

التصحيح النموذجي

الجواب الأول(5ن):

1- تأتي وظيفة كأخر وظيفة في الترتيب، ليس لأنها أقل أهمية من باقي الوظائف وإنما لأنها تتأثر وتتأثر بجميع الوظائف الأخرى.			
التنظيم		التوجيه(1ن)	
الرقابة		التخطيط	
2- عدد الأفراد الذي يمكن إدارته بفعالية، هو:			
مجال المسؤولية		موقع السلطة	
نطاق الإشراف(1ن)		لا شيء مما سبق	
3- يطلق لفظ.....على أي مجموعة من الأفراد يعملون معا بشكل منظم تعاوني تجاه هدف ما:			
الادارة		القيادة	
المنظمة(1ن)		لا شيء مما سبق	
4- الذي جاء بالتصور القائل أن: هيكلية المنظمات أمر نسبي ينتج عن تفاعل المنظمة مع محيطها الخارجي			
Bertalanfy		Lawrence et Lorsh(1ن)	
Frédéric Taylor		Henri Fayol	
5- بدا الاهتمام بالادارة كعلم في بداية:			
الثامن عشر		العشرون	
القرن التاسع عشر(1ن)		الواحد والعشرون	

الجواب الثاني (06ن): أجب عما يلي:

1- تكلم عن أدوار المسير في المؤسسة حسب تصنيف Mintzberg: صنف Mintzberg أدوار المسيرين في مجموعات ثلاث هي:

- (0.5ن) الأدوار العلانية: التي تستهدف تأمين سير العمل بصورة منتظمة وتتمثل في: الواجبة، القائد والرباط(0.5ن)؛
- (0.5ن) الأدوار الإعلامية: وتهدف الحصول على المعلومات وإيصالها للجهات المعنية وتتمثل في: ملتقط ، موصل ومتحدث(0.5ن).
- (0.5ن) الأدوار التقريرية: وتتمثل في أدوار إتخاذ القرار وهي: مستحدث، معالج للمشاكل، موزع للموارد ومفاوض(0.5ن).

2- المبادئ الأساسية للنظرية الموقفية للإدارة: النظرية الموقفية هي من النظريات الحديثة في علم الإدارة ومن أهم مبادئها:

- الأسلوب الإداري الأكثر فعالية يعتمد على الظروف أو المواقف التي تواجه المنظمة.(1ن)
- لا توجد طريقة واحدة صحيحة أو مثالية لإدارة جميع المنظمات. (1ن)
- تتحدد الأساليب والممارسات الإدارية المناسبة للموقف وفق حقيقتين أساسيتين هما:

المتغيرات البيئية) تتضمن كافة المتغيرات المتعلقة بالبيئة الخارجية، كالعوامل الاقتصادية ، العوامل الاجتماعية... الخ) (0.5ن). والمتغيرات الهيكلية) تتضمن كافة المتغيرات المتعلقة بالمتغيرات الداخلية من هياكل تنظيمية حجم المنظمة وغيرها). (0.5ن)

الجواب الثالث(9ن):

1. ممرات تنفي إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة الرواد (ربط الإحالة بالمشاكل التي تعاني منها

المؤسسة): هي:

- تزايد شكاوى الزبائن حول جودة المنتجات: (0.5ن)
- ارتفاع نسبة المرتجعات والتلف: (0.5ن)
- ضعف التنسيق بين الأقسام: (0.5ن)
- تذبذب الأداء والإنتاجية. (0.5ن)

2. توضيح هدفين رئيسيين لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسة الرواد: (يتحصل على العلامة الكاملة بذكر

هدفين من التالي)

- تحسين جودة المنتجات الغذائية: (0.5ن)
- رفع مستوى رضا الزبائن: (0.5ن)
- تخفيض التكاليف الناتجة عن الأخطاء والتلف؛
- تحسين الأداء والإنتاجية؛
- تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة في السوق؛

3. المتطلبات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة التي يجب توفرها في مؤسسة الرواد:

- لضمان نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة، يجب توفير مجموعة من المتطلبات الأساسية ، أهمها:
- التزام ودعم الإدارة العليا: (0.5ن)
- إشراك جميع العاملين: (0.5ن)
- نشر ثقافة الجودة: (0.5ن)
- التكوين والتدريب المستمر: (0.5ن)
- توفير الموارد اللازمة: (0.5ن)
- التركيز على الزبون: (0.5ن)
- اعتماد التحسين المستمر. (0.5ن)
- أهم معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة التي يمكن أن تواجه مؤسسة الرواد: من أهم معوقات
- تطبيق إدارة الجودة الشاملة التي قد تواجه مؤسسة الرواد :
- مقاومة التغيير من طرف العاملين: (0.5ن)
- ضعف ثقافة الجودة داخل المؤسسة: (0.5ن)
- نقص التكوين والتدريب: (0.5ن)
- ضعف دعم الإدارة العليا: (0.5ن)
- محدودية الموارد المالية. (0.5ن)

