



يوم : 2026/01/14

## التصحيح النموذجي لامتحان السادس الأول في مقاييس مدخل لإدارة الأعمال

**الجواب الأول: (03 نقاط)**

1. **ادارة الجودة الشاملة:** هي أسلوب إداري أو فلسفة إدارية أو نظام متكمال يتضمن مجموعة المبادئ والأساليب والأدوات التي تستهدف التحسين المستمر لجودة العمليات والخدمات لتضمان تلبية متطلبات الزبائن أو تجاوزها باستمرار. (02 ن)

2. ذكر اسم مصطلح: **(ادارة الجودة الشاملة)** باللغة الإنجليزية **Total quality management** (01 ن)

**الجواب الثاني: (09 نقاط)**

أجب بدقة عن الأسئلة الآتية:

1. الفرق بين كل من المعلومات والمعرفة يكمن في أن المعلومات هي بيانات تمت معالجتها بالشرح والتفسير أما المعرفة هي معلومات منظمة، مستخلصة وملخصة تحسن الفهم والوعي والإدراك . (01 ن)

2. أهم مكونات القدرات التنظيمية للمنظمات تمثل في: المرونة الإستراتيجية أو سرعة الإستجابة للمنافسين، تطوير منتجات جديدة، التعلم التنظيمي، سرعة الإستجابة لرغبات وتطلعات وشكاوى الزبائن.(01 ن لكل عنصر)

3. أهم أبعاد المسؤولية الاجتماعية حسب Caroll تمثل في: **المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية الخيرية (01ن لكل عنصر)**

**الجواب الثالث: دراسة حالة (08 نقاط)**

1. أطراف أصحاب المصلحة هم أي فرد أو مجموعة يؤثرون على المؤسسة ويتأثرون بها دونهم تتوقف المؤسسة عن نشاطها أصلا ولا تستطيع تحقيق أهدافها(01ن)، **الأطراف المذكورة ( العمال، سام مدير مصنع بيتي، المسؤولون الحكوميون، النقابات العمالية، القيادات المحلية، المنظمات البيئية و التارخية) (01ن)**

2. تشير نظرية أصحاب المصلحة إلى ضرورة التفاوض مع كل الأطراف و تحديد أهدافهم و غایياتهم وهذه أول خطوة يجب أن يبدأ منها هندرسون إذ يجب عليه دعوة جميع الأطراف(01ن): - الأطراف المعارضون: يجب أن يؤكّد لهم على المزايا الإقتصادية ( التنمية الإقتصادية) و الإجتماعية (توظيف العمال بأجر عالٍ) للمشروع و يؤكّد لهم التزام الشركة بحماية جمال بيتي الطبيعي، وذلك من خلال التزامها بدعم المشاريع البيئية و تعويض مساحة الأشجار المقطوعة بمساحات أخرى أفضل؛ - الأطراف المؤيدون: يجب أن يؤكّد لهم على ضرورة دعمه في تحقيق المشروع خاصة وأنه يرجع عليهم بالمزايا الإقتصادية و الإجتماعية.(02ن)

3. أهم الممارسات الإدارية التي ستدعى هندرسون في تحقيق نجاح المشروع هي : **أخلاقيات الأعمال، الحوكمة ، المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الأربع (01ن لكل عنصر)**

عن أستاذة المقاييس: ف. يحياوي