



يوم : 2026/01/14

التصحيح النموذجي لامتحان السداسي الأول في مقياس مدخل لإدارة الأعمال

الجواب الأول: (03 نقاط)

1. **إدارة الجودة الشاملة:** هي أسلوب إداري أو فلسفة إدارية أو نظام متكامل يتضمن مجموعة المبادئ و الأساليب و الأدوات التي تستهدف التحسين المستمر لجودة العمليات والخدمات لتضمان تلبية متطلبات الزبائن أو تجاوزها باستمرار. (02 ن)
2. ذكر اسم مصطلح: **(إدارة الجودة الشاملة)** باللغة الإنجليزية **Total quality management (01ن)**

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 و التفسير أما المعرفة هي معلومات منظمة، مستخلصة وملخصة تحسن الفهم والوعي والإدراك. (01ن)
2. أهم مكونات القدرات التنظيمية للمنظمات تتمثل في: المرونة الإستراتيجية أو سرعة الإستجابة للمنافسين، تطوير منتجات جديدة، التعلم التنظيمي، سرعة الإستجابة لرغبات وتطلعات وشكاوي الزبائن. (01 ن لكل عنصر)
3. أهم أبعاد المسؤولية الاجتماعية حسب Carroll تتمثل 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 يؤثر على المؤسسة ويتأثرون بها ودونهم 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 التاريخية) (01ن)**
2. تشير نظرية أصحاب المصلحة إلى ضرورة التفاوض مع كل الأطراف و تحديد أهدافهم و غاياتهم وهذه أول خطوة يجب أن يبدأها هندرسون إذ يجب عليه دعوة جميع الأطراف (01ن): - الأطراف المعارضون: يجب أن يؤكد لهم على المزايا الاقتصادية (التنمية الاقتصادية) و الاجتماعية (توظيف العمال بأجور عالية) للمشروع ويؤكد لهم التزام الشركة بحماية جمال بيتي الطبيعي، وذلك من خلال التزامها بدعم المشاريع البيئية وتعويض مساحة الأشجار المقطوعة بمساحات أخرى أفضل؛ - الأطراف المؤيدون: يجب أن يؤكد لهم على ضرورة دعمه في تحقيق المشروع خاصة وأنه يرجع عليهم بالمزايا الاقتصادية و الاجتماعية. (02ن)
3. أهم الممارسات الإدارية التي ستدعم هندرسون في تحقيق نجاح المشروع هي: **أخلاقيات الأعمال، الحوكمة ، المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الأربعة (01ن لكل عنصر)**

عن أستاذة المقياس: ف. يحيوي