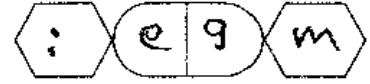




بسم الله الرحمن الرحيم



المملكة الأردنية الهاشمية
وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٩ / التكميلي

(وثيقة محمية/محمود)

س د
١ ٣٠

مدة الامتحان: ٣٠ دقيقة
اليوم والتاريخ: الأربعاء ٢٠١٩/٨/٧

المبحث : أساسيات الإدارة / المستوى الثالث

الفرع : الإدارة المعلوماتية

ملحوظة : أجب عن الأسئلة الآتية جميعها وعددها (٥)، علماً بأن عدد الصفحات (٣) .

السؤال الأول: (١٨ علامة)

أ) وضح المقصود بكل مما يأتي: (١٢ علامة)

١- معايير فنية ٢- الميزانية الفعلية ٣- شجرة القرارات ٤- تحليل نقطة التعادل

ب) ان استخدام نسب الإنتاجية كأداة رقابية في حد ذاته لا يقدم شيء ينكر ما لم يتم مقارنتها بنسب مماثلة كأساس للمقارنة، اذكر ثلاثة من أسس المقارنة التي تستخدمها المؤسسات لهذه الغاية. (٦ علامات)

السؤال الثاني: (١٨ علامة)

أ) يُعد أسلوب المجموعة الإسمية من الأساليب النوعية في اتخاذ القرارات، والذي يمر عبر خمسة إجراءات، اذكر هذه الإجراءات بالترتيب. (٦ علامات)

ب) يتكوّن هذا الفرع من (٣) فقرات، ولكل فقرة أربعة بدائل، واحد منها فقط صحيح. انقل إلى دفتر

إجابتك رقم الفقرة واكتب بجانبه البديل الصحيح : (٦ علامات)

١- يشير اتخاذ القرار في ظل حالة المخاطرة إلى أن متخذ القرار يتوافر لديه:

أ) عدة بدائل ب) بديل واحد ج) بيئة تعمل لصالحه د) حالات طبيعة متساوية

٢ - الخطوة الأخيرة من خطوات عملية الرقابة هي:

أ) تحديد معايير الأداء ب) قياس الأداء الفعلي

ج) اتخاذ الإجراءات التصحيحية د) مقارنة الأداء مع المعيار

٣- اذا طلب من عامل في مؤسسة ما مهمة أعلى من قدراته وخبراته، فإن سبب الانحراف في الرقابة

في هذه الحالة مصدره هو :

أ) ظروف غامضة ب) المعيار نفسه ج) ظروف استثنائية د) العامل نفسه

ج) تحقق الرقابة العلاجية مجموعة من الفوائد، اذكر أربع من هذه الفوائد. (٦ علامات)

يتبع الصفحة الثانية

الصفحة الثانية

السؤال الثالث: (١٢ علامة)

- أ) فيما يأتي ثلاثة مؤشرات يشير كل مؤشر منها إلى مرحلة من المراحل التي يمر بها مفهوم الجودة: (٦ علامات)
- ١- التركيز على متطلبات العميل، مما ينشأ عنه سهولة تفادي المشاكل منذ البداية.
 - ٢- تخطيط فحص العمليات منذ بداية انتاج المنتج مما يكشف عن الأخطاء مبكراً.
 - ٣- فصل المنتجات المعيبة عن المنتجات المقبولة.
- المطلوب: انقل إلى دفتر إجابتك أرقام المؤشرات الثلاثة أعلاه، ثم أكتب بجانب كل رقم، المرحلة التي يشير إليها كل مؤشر منها.

- ب) يتكوّن هذا الفرع من (٣) فقرات، ولكل فقرة أربعة بدائل، واحد منها فقط صحيح. انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة واكتب بجانبه البديل الصحيح : (٦ علامات)

١- الخطوة الأولى من خطوات اتخاذ القرار باستخدام شجرة القرارات هي:

- أ) يقوم كل عضو بتقديم فكرة واحدة حول المشكلة لأعضاء المجموعة.
- ب) تطرح مجموعة من الأسئلة على كل مشارك من خلال استبانة.
- ج) تحديد المسارات الاحتمالية المتاحة لمتخذ القرار في مواجهة المشكلة.
- د) يجتمع المشاركون على شكل فريق.

٢ - المرحلة الأخيرة التي تمر بها عملية حل المشكلة هي:

- أ) تحديد المشكلة (ب) التنفيذ (ج) وضع البدائل (د) المتابعة والتقييم
- ٣- تشير العبارة : " يجب أن يحقق النظام الرقابي عائداً يفوق تكاليفه " إلى واحدة من خصائص نظام الرقابة الفعال هي:

- أ) دقة المعلومات (ب) الجدوى الاقتصادية (ج) التوقيت الملائم (د) توافر المعلومات

السؤال الرابع: (١٨ علامة)

- أ) فيما يأتي ثلاثة مؤشرات، يشير كل مؤشر منها إلى معيار من المعايير التي يمكن لمتخذ القرار استخدامها للمفاضلة بين البدائل المتعددة في ظل حالة عدم التأكد: (٦ علامات)
- ١- يفترض متخذ القرار أن احتمال حدوث حالات الطبيعة المختلفة هي احتمالات متساوية، لذا فإنه تتم المفاضلة على أساس أفضل القيم المتوقعة.
 - ٢- يفترض متخذ القرار أن البيئة لا تعمل لصالحه، ولذلك فإنه يختار البديل الذي يجنبه أكبر خسارة ممكنة.
 - ٣- يفترض متخذ القرار أن البيئة تعمل لصالحه، ولذلك فإنه يختار البديل الذي يحقق له أعلى ربحية عند المقارنة بين الأرباح.
- المطلوب: انقل إلى دفتر إجابتك أرقام المؤشرات الثلاثة أعلاه، وأكتب بجانب كل رقم المعيار المناسب الذي يشير إليه كل مؤشر منها.

يتبع الصفحة الثالثة

الصفحة الثالثة

- (ب) اعط مثلاً واحداً على كل مما يأتي:
- ١- انحراف سلبي وفق معايير تاريخية
 - ٢- أداة من أدوات الرقابة باستخدام الحسابات الختامية
 - ٣- قرارات شبه مهيكلة
 - ٤- قرارات متخذة بناءً على أسلوب دلفاي

(ج) للحاسوب وما يرتبط به من تكنولوجيا المعلومات استخدامات في مجال العمل الإداري، بما في ذلك اتخاذ القرارات، اذكر أربعة من هذه الاستخدامات.

(٤ علامات)

السؤال الخامس: (١٤ علامة)

اقرأ الموقف الإداري الآتي، ثم أجب عن الأسئلة التي تليه:

رصد مدير الموارد البشرية في مؤسسة الشفاء معدلات التأخير لكل العاملين في المؤسسة، وبعد تحليل هذه المعدلات، ومراجعة دقيقة لأداء العاملين تبين أن مجموعة من العاملين تتأخر هرباً من العمل بسبب ضعف قدراتهم ومهاراتهم، حيث ظهر انحرافاً سلبياً كشفت عنه عملية الرقابة، وقدم تقريراً إلى المدير العام بذلك مستخدماً برمجية معالجة النصوص. وقرر المدير العام بناءً على ذلك إدخال برمجية البصمة لمراقبة دوام العاملين، كما قرر تعديل لون غلاف السلعة التي تنتجها المؤسسة من اللون الأحمر إلى اللون الأخضر، ووافق على إجازة مدير المبيعات لمدة أسبوعين.

المطلوب:

- ١- وفقاً لأسلوب التقييم، استخرج مؤشر لتقييم أداء العاملين استخدمه مدير الموارد البشرية في هذا الموقف.
- ٢- اقترح حلاً مناسباً لمعالجة سبب الانحراف السلبي للعاملين في هذا الموقف.
- ٣- ما مصدر المعلومات الذي استند إليه المدير العام في هذا الموقف.
- ٤- من الأمثلة على أحد المجالات التي تستخدم فيها عملية الرقابة هو استخدام برمجية البصمة لضبط دوام العاملين، حدد هذا المجال.
- ٥- وفقاً لجهة اتخاذ القرار، استنتج نوع القرارات التي اتخذها المدير العام في هذا الموقف.
- ٦- استنتج قراراً غير مهيكلاً حدث في هذا الموقف.
- ٧- استنتج قراراً مهيكلاً حدث في هذا الموقف.

(انتهت الأسئلة)

۱۲۱

صفحة رقم (١)

وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

المبحث : أساليب الإحصاء

الفرع : المعلوم

مدة الامتحان: $\frac{1}{2}$ ساعة

التاريخ : ٢٢/٧/٢٠١٩

الإجابة النموذجية :

اجابة سوال الاول (١٨ علامة)

رقم الصفحة
في الكتاب

212

فرضه را توضیح بدهیم $(\Sigma \times 3 = 2 \mid 1 \text{ حالت})$

نقطة (١) معايير ضيقة: تشير إلى تلك المعايير التي تعقد على الأداء
والمؤثرات في امتثال لجنة وإدارة الامتثال لأداء كل قسم

نقطة (ج) هيائية لفعلية : هذه قائمة نظم فيها (أ) صيغة (مفعول مكنه
من المصنع والمصنوع عن طريق الحذف للمؤسس أو بيان موضع العمل

نقطة (٢) حجة لقراءة: عبارة عن نقل شكل وبيان بين
التي من بينها ودعائية لها لتختار
وليس في البرهان على كنهه من (البيان)

٢٨٩	نقطة (٤) كمال نقطة الجداول: هي عبارة كين عنوان مقيدة من اثنى اربعة ارفقة كنوان ببيع او ائلاع مقيدة.
-----	--

و كقولهم قد عصى لبيعا نذرى ساعى فيه عتوان
الربح والمسارة (إيراد لبيعا = تكلفة الإنتاج) أى عصى

أسماء بنت أبي بكر رضي الله عنهما

$$(\sigma_{\text{baryon}} = \bar{c} \chi \psi)$$

(C) استوفاء (تستوفى) فاستوفى عند استخدام البرنامج

١- مقارنة بين الحاجة للمعاملة بالعملة الأجنبية والحاجة للمعاملة بالعملة المحلية.

١ - فائدة نبتة الحامض في دواء الحمى

لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ مُحَمَّدٌ عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ

٣ - مقارنة بين (النتائج) والوقت المستغرق (أو المدة) لتقريب

1. Loop 94

رقم الصفحة في الكتاب	أجابة السؤال الثاني (١٨ علامة)
٢٨٧ -	قرأ) مراحل مجموعة المجمع في اتخاذ القرار (ترتيب
٢٨٨	(٥ = ١ × ٥ + علامة ٣ لترتيب = ٦ علامات)
	١- مجتمع / تكون ٤ مثل فريقة (الجنة) ٤ وعمل نحو مستقل بعد كل قسم
	لصوراته (الخصبة حروفه ٤ الورق ٢ حول ابعاد حركته ١٢ نافذة
	و تأنيها على قوة الفهم والحلول المناسبة
	٢- يقوم كل عضو بتقديم فكرة واحدة حول الحكم لأعضاء المجموعة
	حيث يتم تسجيل هذه الأفكار ٤ ورق عرض أو السبورة أو اللوح
	بالتفكير أو لتخليق الد بعد المناقشة من تدوين جميع الآراء وأفكار كل فرد
	من أعضاء المجموعة كلام
	٣- تناقش المجموعة أفكار وآراء كل فرد بفرصة بقصد لتوضيح
	والشرح والتحليل وتقوم هذه الأفكار والآراء
	٤- يقوم كل مشارك (عضو) بتسجيل ملاحظاته بشكل مستقل بترتيب
	أفكاره (بدائل) التي تم اقتراحها في اجتماع المجموعة وتصنيفها
	وفقاً للأولويات التي يراها مناسبة لكل مشكلة
	٥- يتم اتخاذ قرار من خلال تجميع الملاحظات للبدائل (التي
	لحصول ٤ أفكار بترتيب ترميزي ٥ بدائل متكررة
	مربع (٥) اختيار من متعدد
	(٣ × ٢ = ٦ علامات)
٢٨١	١- عدة بدائل / أ
٢٨٢	٢- اتخاذ قرار (تصميمية) / ب
٢٨٣	٣- المعيار نفسه / ج
٢٨٤	مربع (٤) فوائد الرقابة (علامات ٤ = ١ × ٤ = ٦ علامات)
	١- تحديد المبادئ لحدوث الأزمات - تحديد طبيعة الأزمات ومبايرتها
	٢- تحديد سبل العلاج لتلافي حدوث أخطأ في إدارة القيادة
	٣- تقييم ومكافحة الأزمات وإيجاد آليات ومساواة من تسبب في حدوث الأزمات
	أو خطأ

رقم الصفحة في الكتاب	ملاحظات
	مراجعة الكوال (ثالثية) (١٢ علامة)
٢٣٨	مذ (١) مؤشرات تشير إلى المراهقة (١٢ علامة) معزوم وجوده (٣ × ٢ = ٦ علامة)
	١- تأكيد وجوده .
	٢- ضبط وجوده
	٣- لغيره
	فتح (١) اختيار عن متعدد
	(٣ × ٢ = ٦ علامة)
٢٩٢	١- تحديد لمماراة (١٢ علامة) المتاح للمقدّم في مواجهة قسمة / ع
٢٦٦	٢- كتابته و (تقييم) / د
٢٤٩	٣- الحدود و (استعدادية) / ب

باجابة السؤال الرابع (١٨ علامة)

رقم الصفحة
في الكتاب

ضع (أ) مؤشراً تشير المعايير التي تستخدمها للفاضلة بين إبداءك

$$(٣ \times ٦ = ١٨ \text{ علامة})$$

٢٨٠

١ - معيار للتأهيل

٢٧٩

٢ - معيار للتأهيل

٢٧٩

٣ - معيار للتأهيل

(ب) أعط مثالاً واحداً من كل مما يأتي :

$$(٤ \times ٨ = ٣٢ \text{ علامة})$$

١ - المخرجات وخصم معيارها

٢١٩

٢ - ابلغ متوسط الإنتاج العامل في العام (٣) وحدة يومياً وكان

متوسط الإنتاج في العام (٣٥) وحدة وكان هناك انخفاً في الإنتاج

مقدار (٥) وحدة يومياً (أو أي مثال منطقي)

٢٣١

٣ - أداة ملاحظة مراقبة باستخدام الجوانب المتعددة

قائمة العمل أو الإنتاجية اليومية

٣ - قراءة صحيحة منكم :

٢٧١

١ - كذا لم يرد أن يتعلق بإنتاج رابعة معينة بناءً على معلومات

دقيقة وواضحة حول نوع العمل وموادها وجميع الإنتاج وغير

ذلك مما يتطلب وقتاً أو (أي إجابة أخرى منطقية)

٢ - إجابة دلالية على اتخاذ قرار

٢٨٦

الاجابة: إقرار يتعلق بتعيين نوعية الخدمة التي تقدمها المؤسسة

٢٩٨

٤ - استخدام كاسية وباركود ٢ من تكنولوجيا في اتخاذ قرار

١ - ليس من السهل عمل اتخاذ قرار لوجستية - بروتوكول قرار وانظمة العمل والعمليات

٣

٣ - تطوير آلية تقييم الأداء وإعداد التقارير من خلال تطبيق العمل والعمليات والموارد

٤ - إعداد في إجراء إداري وتحليل بياناتها وتنظيم تقاريرها وتحليلها وتحويلها

٥ - عقد اجتماعات اجتماعات وإعداد الإحصائيات من خلال استخدام المعلومات

٦ - تحديد نظم الاتصال والمراقبة وتنفيذها باستخدام تكنولوجيا المعلومات

٧ - تحديد استخدام الإحصائيات في اتخاذ قرار ٨ - بناء نظام في إدارة المواقع (العملية)

رقم الصفحة في الكتاب	الإجابة لسؤال خامس (٤ علامة)
	الموقف كيداري
	(٧ × ٢ = ١٤ علامة)
	١ - مؤشر تقييم أداي استخدم مدير موارد بشرية
٢٤٣	الدعابة : معدلات ساعات التأخير
	٢ - الحل للعالم ضعيف قدرات العاملين :
٢٤٤	الدعابة : تدريب عامليهم بطريقة لصيغهم أي (لعل من أجل كسبه متوهم وتنمية قدراتهم
	٣ - مصدر المعلومات
٢٤٧	الدعابة : التقارير المتوقعة
	٤ - المجال الذي تم استخراجه من مجالات استخدام عمال في رعاية في هذا النوع
٢٥٠	الدعابة : مجال موارد بشرية
٢٧٣	٥ - قرار فردي : - انقال بسبب - أو الموافقة ١٥/١٢/٢٠١٥ - بعد تعيين - أو بعد غلاف
	٦ - قرار غير رسمي : www.awa2el.net
٢٧١	- تغيير لون غلاف
	٧ - قرار رسمي
٢٧٠	الدعابة : موافقة ٤ اجازة مدير لبيعان ملحة اسبوعيه