**الاسم و اللقب: : NOM ET PRENOM**

 **الفوج: : GROUPE**

**السؤال الأول :** املا الفراغات في الجمل التالية: **(12ن)**

1. مبدا تقييم الاجر عند فريديريك تايلور يقوم عل أساس ................................................
2. ثلاث مظاهر للمدرسة الكلاسيكية : -.................................... -.............................

....................................-.................................................................

1. اول من قسم الإدارة الى وظائف هو ........,,,,,,,,,,,,,..... و هي كالتالي : .........................

......................................................................................................

1. اهتم التون مايو في التجارب التي قام بها بـــ: ....................................................
2. الرقابة الذاتية و تعني : ...............................................................................
3. ثلاث انتقادات موجهة للمدرسة الكلاسيكية : .............................- ...........................

-..........................................................................................................

1. النظام المغلق يعمل ضمن ............................................................................
2. تعتبر نظرية النظم قفزة نوعية في الفكر الاداري و ذلك لأنها .........................................
3. انعكست سيرورة حياة ماكس فيبر على مبادئه لأنه كان ...........................، و تميزت مبادئه بــ

.......................................

**السؤال الثاني:** اختر إجابة صحيحة واحدة **: (05ن)**

1. مبدا الغاء الحركات الغير مبررة جاء به :

1-هنري فايوك 2-ابراهام ماسلو 3- فريديريك تايلور

**2)** رد فعل المستهلك حول السلعة في السوق هي معلومات تحتاجها المؤسسة تدعى العملية بـــ:

- تغذية مرتدة 2- رد فعل عكسي 3- تسويق السلعة

**3)** نموزج **A** الأمريكي يعتمد على:

1. مسار وظيفي متخصص لكن نسبيا 2 - مسار وظيفي متخصص 3- مسار وظيفي غير متخصص

**4)** التغيير الذي يمس الجوانب الهيكلية و العلمية و التكنولوجية في المؤسسة هو التغيير:

1- التغيير المعنوي 2- التغيير المادي 3- التغيير المخطط

**5)** امتدت عملية ضبط الجودة لتشمل التصميم والأداء و استخدام اساليب احصائية حديثة هي مرحلة :

1- مرحلة ضمان الجودة 2- مرحلة الفحص و التفتيش 3- مرحلة مراقبة الجودة

**السؤال الثالث : (03)**

1. اذكر خصائص ادارة التغيير بدون شرح.
2. اذكر أهمية إدارة الجودة مع الشرح:
3. **سمعة المنظمة** : تستمد المنظمة السمعة الحسنة من مستوى الجودة الذي تنتج به منتجاتها ، ومحاولة تقديم منتجات تلبي رغبات وحاجات الزبائن،
4. **المسؤولية القانونية عن المنتج** : ان المنظمات تقوم بتصميم منتجات معينة وانتاجها ، تكون مسؤولة قانونيا عن كل أذى يحصل نتيجة استخدام المنتج،
5. **التطبيقات الدولية** : من أجل بلوغ المنظمة التنافسية على المستوى الدولي، فان عليها الاهتمام بالجودة وحصولها على شهادة الايزو حيث يتطلب ذلك الالتزام بالمواصفات المحددة والمتفق عليها دوليا، مع ضرورة التحسين المستمر لجودة انتاجها،
6. **الحصة السوقية** : ان تحقيق مستوى الجودة والتحسين المستمر لها سوف يؤدي الى جذب أكبر عدد من الزبائن، ومن ثم زيادة الحصة السوقية وبالتالي يؤدي ذلك الى تخفيض التكاليف ومن ثم زيادة الربحية.
7. **التكاليف :** تؤدي الجودة الرديئة الى زيادة التكاليف التي تتحملها المؤسسة خاصة تلك المتعلقة بالوحدات المعيبة، لذا لدى تاكوشي المنظمات الإنتاجية الى اعتماد مبدا الجودة باتجاه الهدف اذ أشار الى ان الهدف يمثل القيمة التي تحدد خصائص جودة المنتج وتمثل هذه التكاليف خسارة الجودة**.**

**بالتوفيق**

**التصحيح النموذجي :**

**السؤال الأول :** املا الفراغات في الجمل التالية: **(12ن)**

1. مبدا تقييم الاجر عند فريديريك تايلور يقوم عل أساس القطعة **(1ن)**
2. ثلاث مظاهر للمدرسة الكلاسيكية : **(1.5ن)**
3. اول من قسم الإدارة الى وظائف هو هنري فايول و هي كالتالي : وظيفة مالية ، وظيفة فنية و تجارية، وظيفة الامن ، وظيفة الوقاية، وظيفة المحاسبة و الإدارة. **(2ن)**
4. اهتم التون مايو في التجارب التي قام بها: بالجوانب النفسية للعامل مع زيادة الإنتاجية **(1ن)**
5. الرقابة الذاتية و تعني : ان كل عامل مسؤول عن تصرفاته و يراقب نفسه بنفسه لا يحتاج الى مسؤول لمرافقبته **(1.5ن)**
6. ثلاث انتقادات موجهة للمدرسة الكلاسيكية : .............................- ......................

-.................................... **(1.5ن)**

1. النظام المغلق يعمل ضمن دورة مغلقة لا يؤثر و لا يتاثر بالبيئة الخارجية **(1.5ن)**
2. تعتبر نظرية النظم قفزة نوعية في الفكر الاداري و ذلك لانها انتقلت من المفهوم المغلق للنظام الى النظام المفتوح **(1ن)**
3. انعكست سيرورة حياة ماكس فير على مبادئه لأنه كان **ظابط في الجيش الالماني**، و تميزت مبادئه بــ بالصرامة و الاضباط **(1ن)**

**السؤال الثاني:** اختر إجابة صحيحة واحدة **: (05ن)**

1. 3- فريديريك تايلور
2. 1 - تغذية مرتدة

3)2- مسار وظيفي متخصص

4) 2- التغيير المادي

5) 3- مرحلة مراقبة الجودة

**السؤال الثالث :**

1. اذكر خصائص ادارة التغيير بدون شرح
2. الاستهدافية- 2)الواقعية- 3) التوافقية - 4) المشاركة - 5) الشرعية - 6) الإصلاح - 7) الكفاءة .

1. اذكر أسباب الحاجة الى التغيير :
2. **سمعة المنظمة** : تستمد المنظمة السمعة الحسنة من مستوى الجودة الذي تنتج به منتجاتها ، ومحاولة تقديم منتجات تلبي رغبات وحاجات الزبائن،
3. **المسؤولية القانونية عن المنتج** : ان المنظمات تقوم بتصميم منتجات معينة وانتاجها ، تكون مسؤولة قانونيا عن كل أذى يحصل نتيجة استخدام المنتج،
4. **التطبيقات الدولية** : من أجل بلوغ المنظمة التنافسية على المستوى الدولي، فان عليها الاهتمام بالجودة وحصولها على شهادة الايزو حيث يتطلب ذلك الالتزام بالمواصفات المحددة والمتفق عليها دوليا، مع ضرورة التحسين المستمر لجودة انتاجها،
5. **الحصة السوقية** : ان تحقيق مستوى الجودة والتحسين المستمر لها سوف يؤدي الى جذب أكبر عدد من الزبائن، ومن ثم زيادة الحصة السوقية وبالتالي يؤدي ذلك الى تخفيض التكاليف ومن ثم زيادة الربحية.
6. **التكاليف :** تؤدي الجودة الرديئة الى زيادة التكاليف التي تتحملها المؤسسة خاصة تلك المتعلقة بالوحدات المعيبة، لذا لدى تاكوشي المنظمات الإنتاجية الى اعتماد مبدا الجودة باتجاه الهدف اذ أشار الى ان الهدف يمثل القيمة التي تحدد خصائص جودة المنتج وتمثل هذه التكاليف خسارة الجودة**.**