الإجابة النموذجية لامتحان مادة الرقابة الاستراتيجية 2025

السؤال الأول: (8 نقاط) شرح المفاهيم

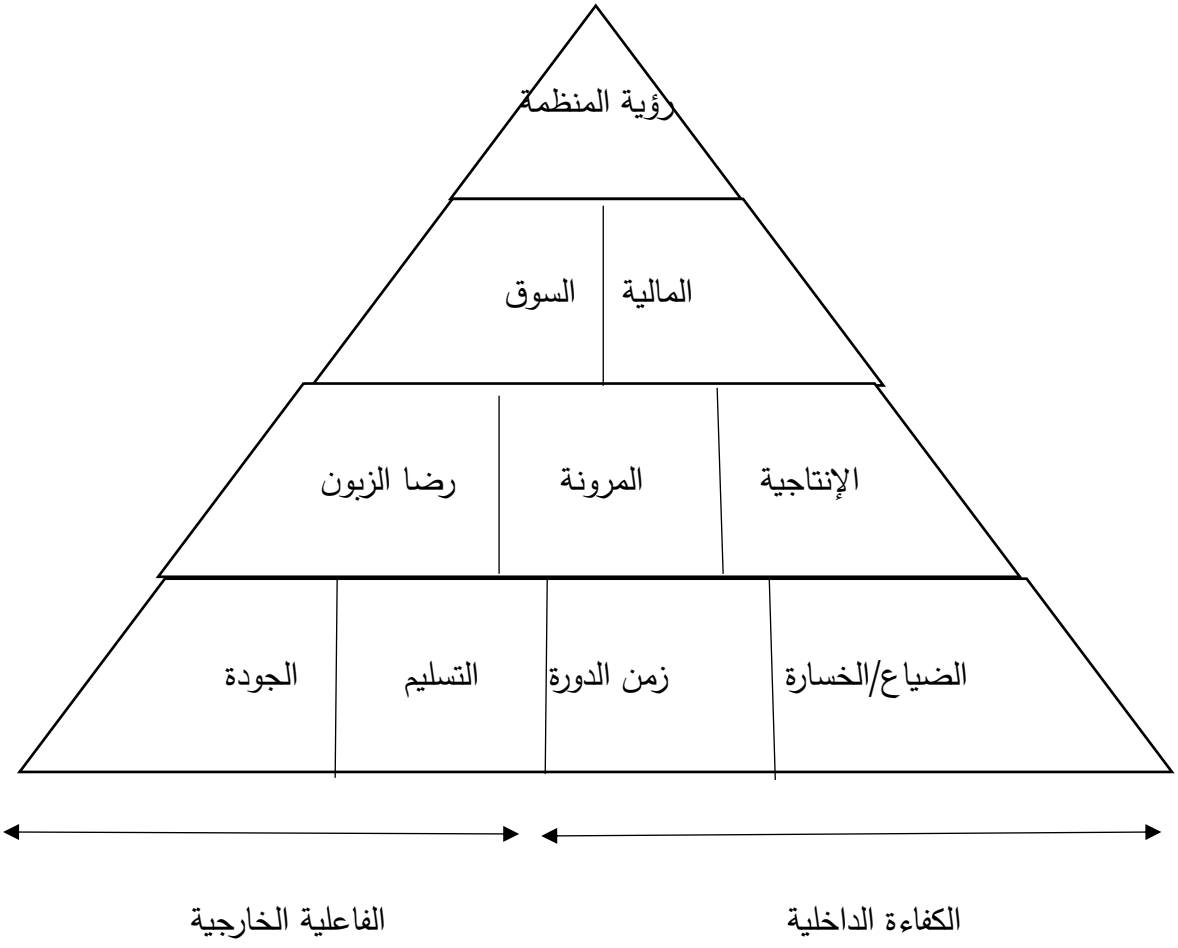
- **الرقابة الهيكلية:** أو الإدارية نجدها على مستوى الإدارة الوسطى وتهتم بكيفية إنجاز مختلف الجوانب المرتبطة بالتخطيط على مستوى الإدارة الوسطى، كما تهتم بعناصر الهيكل التنظيمي ومهامها للوصول إلى الغايات المراد تحقيقها في إطار توزيع الأدوار والصلاحيات والمسؤوليات في إطار الهيكل. **(نقطتين)**
- **الإدارة بالاستثناء :** أسلوب إداري يعتمد على أساس التفاهم بين الرئيس والمرؤوس حول تنفيذ العمل، ومحور هذا التفاهم يعتمد على أنه مادام العمل يسير وفق ما هو مخطط له فلا داعي أن يقوم المرؤوسين بإبلاغ الرئيس، ويتم إعلامه فقط بالأمور الاستثنائية أي عند وجود انحراف عن المعايير المحددة سلفا، لاتخذا القرار المناسب حيال الانحراف. **(نقطتين)**
- **GIMSI:** يعتبر النموذج الفرنسي الحديث لتصميم لوحات القيادة وقياس الأداء، ويعمل هذا النموذج على تعميم استخدام لوحات القيادة على مختلف الوظائف والعمليات لتسهيل وصول أكبر قدر من المعلومات الداعمة في اتخاذ القرار على أساس منهجية تدعم المبادرة الشخصية.
- G : Généralisation شاملة يمكن استعمالها في مختلف المجالات وعلى مختلف المؤسسات.
- I : Information ويقصد أن المعلومة الدائمة دعامة للمساعدة على اتخاذ القرار.
- M : Méthode et Mesure هي طريقة للقياس.
- S: Système et Systématique نظام يسمح ببناء نظام قيادة وإدخاله في نظام معلومات المؤسسة.
- I: Individualité et Initiative طريقة تدعم المبادرة من خلال استقلالية الفرد. **(نقطتين)**
- **المقارنة المرجعية الاستراتيجية:** تستعمل عندما تبحث المنظمات عن سبل تحسين مجموع أعمالها من خلال دراسة الاستراتيجيات الطويلة الأجل والمداخل العامة التي أدت إلى نجاح المنظمات الأخرى في هذه المجالات. ويمكن أن تشتمل على الخدمات والمنتجات المنافسة، وتغيير أنشطة ومجالات العمل وتقديم خدمات جديدة. ويتسم هذا النوع من المقارنة بصعوبة التنفيذ وبطول الوقت الذي يستغرقه حتى تتحقق الأهداف المنشودة. **(نقطتين)**

السؤال الثاني:(4 نقاط)

- هذا النموذج هو نموذج هرم الأداء سنة 1991، حيث يدمج هذا الهرم الأهداف الاستراتيجية وأبعاد الأداء التشغيلي بهيكل من أربع مستويات يعكس الجانب الأيمن من الهرم مقاييس الكفاءة الداخلية والجانب الأيسر مقاييس الفاعلية الخارجية ويسمى هذا النموذج كذلك بتقنية SMART **(نقطتين)**

مثلما يوضحه الشكل الموالي: **(نقطتين)**

أنموذج هرم الأداء



السؤال الثالث :(8 نقاط)

1- طرق قياس الرقابة النوعية:

- **المقابلات:**

هي طريقة لجمع البيانات من خلال التفاعل الشخصي مع الأفراد، مما يسمح بفهم عميق لمشاعرهم وآرائهم وتجاربهم.**أمثلة:** مقابلات مع الموظفين حول ثقافة العمل وبيئة المكتب، مقابلات مع العملاء لفهم تجاربهم مع المنتج أو الخدمة. **(1,5 نقطة)**

- **الملاحظات المباشرة:**

تتعلق بجمع البيانات من خلال المراقبة المباشرة للسلوكيات أو الأنشطة في الوقت الحقيقي.**أمثلة:** ملاحظة كيفية تفاعل العملاء مع المنتج في متجر، ملاحظة أداء فريق العمل خلال اجتماع أو جلسة عمل. **(1,5 نقطة)**

- **التحليل النصي:**

تقنية تحليل البيانات التي تتضمن دراسة المحتوى المكتوب (مثل التعليقات، المراجعات، أو المقالات) لاستخراج المعاني والاتجاهات.**أمثلة:** تحليل التعليقات على وسائل التواصل الاجتماعي لفهم انطباعات العملاء عن منتج معين، دراسة مراجعات العملاء على موقع التجارة الإلكترونية لاستخراج نقاط القوة والضعف. **(1,5 نقطة)**

- **المجموعات التركيزية:**

هي تقنية بحثية تُستخدم لجمع الآراء والأفكار من مجموعة صغيرة من الأفراد حول موضوع معين من خلال نقاش موجه. **مثال:** في شركة طيران، يمكن إجراء استطلاعات لمعرفة رأي المسافرين حول جودة الخدمة المقدمة، أو عقد مجموعات تركيز لفهم أسباب التأخير في الرحلات. **(1,5 نقطة)**

2- أهمية دمج الرقابة الكمية والنوعية: (نقطتين)

لتحقيق صورة شاملة عن أداء المنظمة، من الضروري دمج كلا النوعين من الرقابة. فبينما توفر الرقابة الكمية بيانات دقيقة وقابلة للقياس، توفر الرقابة النوعية فهمًا أعمق للأسباب الكامنة وراء الأداء. ويمكن دمج كلا النوعين من الرقابة لتحقيق فهم أعمق للأداء. على سبيل المثال، يمكن استخدام البيانات الكمية لقياس حجم المشكلة، ثم استخدام البيانات النوعية لفهم أسبابها. **مثال:** لتقييم فعالية حملة تسويقية، يمكن استخدام الرقابة الكمية لقياس عدد الزيارات للموقع الإلكتروني وعدد المبيعات، والرقابة النوعية لقياس رضا العملاء عن الحملة وفهم آرائهم حول الرسائل التسويقية.