

ب- فيما يلي البيانات التي توافرت عن الشركتين (أ)، (ب) والتي تخص إدارة الجودة الشاملة :

الشركة (ب)	الشركة (أ)	بيان
١٠٠٠٠٠٠	١٠٠٠٠٠٠	المبيعات الثانوية
		<u>تكاليف المطابقة:</u>
		١- تكاليف المنع :
٣٠٠٠٠	٧٠٠٠	- تدريب العاملين على الجودة
١٥٠٠٠	٤٠٠٠٠	- مراجعة التصميم
		٢- تكاليف التقييم :
٢٣٣٠٠	٥٧٥٠٠	مراجعة الجودة
٣٤٢٠٠	٥٤٨٠٠	إختبار العينة
		<u>تكاليف عدم المطابقة:</u>
		١- تكاليف الفشل الداخلي
٤٣٢٠٠	١٥٠٠٠	- المخلفات وإعادة التشغيل
٥٨٠٠٠	١٧٠٠٠	- إعادة فحص المنتجات
		٢- تكاليف الفشل الخارجي
٦٨٠٠٠	١٣٥٠٠	- دعاوى الضمان
٥٠٠٠٠	٢٧٠٠٠	- المنتجات المرتدة

المطلوب:

تقييم برنامج الجودة لكل شركة عن طريق الإجابة على ما يلي :

١- ما هي الشركة التي تتوقع أن تستمر في السوق؟

٢- ما هي الشركة المحتمل وجود مشاكل بها؟

كل الأمنيات بالتوفيق والنجاح

د/إيناس العباسي

جامعة كفر الشيخ

كلية التجارة

الفرقة الرابعة (قسم إدارة الأعمال)



التاريخ: ١٦-١-٢٠١٧

الزمن : ٣ ساعات

المادة: إدارة الجودة (الإمتحان من صفتين)

أجب عن جميع الأسئلة التالية مع الحرص على بداية إجابة كل سؤال في صفحة مستقلة

السؤال الأول

"يهدف تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة في المنظمات إلى تحقيق فوائد رئيسية مهمة"

في ضوء العبارة السابقة حدد ما يلي :

أ-تعريف إدارة الجودة الشاملة.

ب- الفوائد الرئيسية من وراء إدارة الجودة الشاملة .

ج- شرح لمبدأين من مبادئ إدارة الجودة الشاملة

د- هل تسهم حلقات الجودة ببعض أركانها في دعم برنامج إدارة الجودة الشاملة في المنظمة ؟ولماذا؟ وما هي أولويات

المشكلات التي يمكن لحلقات الجودة مناقشتها في المنظمة؟

السؤال الثاني

علق على العبارات التالية :

١- يمكن حصول المؤسسة على شهادة مطابقة لإحدى مواصفات ضمان الجودة ISO 9000 ، ISO 9002 ، ISO 9003

على الرغم من أن منتجاتها ذات مواصفات فنية متدنية.

٢- مهما يكن فالجودة غير كافية .

٣- يحتاج مدخل إعادة الهندسة إلى رؤية واضحة ومنهجية منظمة لتحقيق أهدافه.

٤- تختلف أنواع القياس المقارن بناء على رؤية المنظمة لما تريده.

السؤال الثالث

أعلنت إحدى المنظمات العالمية والتي تقدم منتجات وخدمات عديدة إحتياجها لأحد خريجي قسم إدارة الأعمال لتعيينه فيها

مديرا للجودة وفي مقابلتك مع المسؤولين في هذه المنظمة تم توجيه سؤال لك بتقييم جودة منتجاتها

وخدماتها.....والمطلوب :

اختر منظمة خدمية أو إنتاجية وقيم جودة خدماتها أومنتجاتها.

السؤال الرابع

أ- قم بإختيار أى مشكلة تخص جودة المنتجات أو الخدمات ثم استخدم أسلوب تحليل المسبب والأثر (عظام السمكة) في

توضيحها .

تابع الأسئلة



الزمن : ٣ ساعات

الدرجة : ٨٥ درجة

٢٠١٧/١

مادة : الإدارة الاستراتيجية

شعبة إدارة الأعمال

الفرقة الرابعة

ر الشيخ

حجارة

إدارة الأعمال

ملحوظة هامة جدا : يتم الإجابة في ضوء الإطار المحدد في الإستراتيجية التي قام الطالب بإعدادها خلال العام الدراسي :

كلية التجارة هي إحدى الكليات التابعة لجامعة كفر الشيخ ، مقرها مدينة كفر الشيخ وأنشأت في عام ٢٠٠٦ مع قرار إنشاء الجامعة، وقد كانت الكلية عبارة عن فرع تابع لجامعة طنطا حتى هذا التاريخ، وتضم الكلية أقسام علمية هي : إدارة الأعمال، المحاسبة والتكاليف، الاقتصاد والمالية العامة، الإحصاء والرياضة والتأمين وتمنح الكلية درجات علمية هي : البكالوريوس، الدبلومات ، الماجستير، والدكتوراه في هذه التخصصات العلمية.

تعمل الكلية على تخريج جيل مميز من الطلاب الراغبين في العمل في المجالات الإدارية والمحاسبية والإحصائية بالشركات والهيئات والمؤسسات العامة والخاصة، وفي سبيل ذلك أنشأت الكلية شعبة اللغة الإنجليزية به لإيجاد خريج لديه القدرة على التعامل مع التوجه نحو العالمية وتوفير احتياجات الشركات متعددة الجنسية والدولية من العمالة القادرة على العمل بهذه الشركات، كما تم إنشاء العديد من الوحدات ذات الطابع الخاص مثل : مركز الحاسب الآلي، ومركز الخدمة العامة، ومعهد التدريب الإداري، ومركز توظيف الخريجين، وغيرها من الوحدات، وتعمل الكلية على تقديم الخدمة التعليمية للطلاب في مرحلتى البكالوريوس والدراسات العليا نظير رسوم رمزية، وتقدم الكلية منتجها (الخريج) لمجتمع وسط الدلتا والمجتمعات الأخرى المجاورة والسوق العريضة، بجانب الخدمات التي تقدمها للمجتمع المحلي من خلال وحداتها ذات الطابع الخاص، وتسعى الكلية إلى تدعيم الخدمة التعليمية بها بأحدث أساليب وتكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا التعليم بما يتماشى مع المتغيرات العالمية.

وتمارس الكلية نشاطها في ظل بيئة معقدة بها العديد من المتغيرات الخارجية (العامة ، والخاصة) والمتغيرات الداخلية التي تتسم بها الكلية وهذه المتغيرات قد تكون مصدر فرصة أو تهديد أو قوة أو ضعف، وتسعى كلية التجارة جامعة كفر الشيخ إلى نشر المعرفة في المجالات الإدارية والاقتصادية والمالية والإحصائية وتنمية القدرة الذاتية للكلية للمنافسة على مركز متقدم مع كليات التجارة الأخرى المجاورة لها في منطقة الدلتا والعاملة في مصر وذلك من خلال معايير علمية ودولية ومن خلال البحث العلمي المنهجي الجاد بجانب تقديم خدمات وحلول علمية لمشكلات المجتمع المحلي والقومي في إطار القيم الأخلاقية والمهنية، كما تسعى الكلية إلى الوصول لمستوى عالى في نوعية البرامج التعليمية التي تقدم من خلال تطوير لائحة الكلية وإدخال مقررات جديدة بها والتوظيف المعلى لتكنولوجيا المعلومات في العملية التعليمية بالكلية، مع التوظيف الرشيد للبحث العلمى في خدمة المجتمع وربط الجامعة بمشاكل المجتمع الذى تنتمى إليه إلى جانب إيجاد مركز متقدم للكلية بين كليات التجارة الأخرى والمعاهد العلمية الخاصة التي تمنح مؤهلات تجارية.

ولدى الكلية مجموعة متميزة من أعضاء هيئة التدريس وهيكل تنظيمى فعال ونظام جيد للمعلومات وقيادات على مستوى جيد وتواجه الكلية جوانب ضعف أهمها عدم فعاليتها نظام الحوافز المعمول به وعدم مناسبة المقررات الدراسية الحالية لسوق العمل، وتعتبر سياسة التعليم فى التعليم العام مصدر تهديد للكلية بجانب عدم تناسب الخريج مع احتياجات سوق العمل، وتواجه الكلية منافسة حادة من الكليات والمعاهد الخاصة فى ظل انخفاض الاعتمادات المالية المخصصة للجامعة وكلياتها، وتشير التوقعات بعد استكمال البنية الأساسية للكلية إلى وجود مجموعة برامج جديدة فى مجال الدراسات العليا والتعليم المفتوح.

الترتيب	الأهمية النسبية	المتغيرات
٣	٠.١٠	قيادات الكلية
٤	٠.١٥	هيكل تنظيمي
٢	٠.٢٠	نظم الحوافز والمكافآت
٤	٠.٢٥	أعضاء هيئة التدريس
١	٠.١٠	المقررات الدراسية
٢	٠.٠٥	نظم الرقابة والمتابعة
٣	٠.١٥	نظم المعلومات
٤	٠.١٠	اتفاقيات ثقافية
٢	٠.١٥	اعتمادات مالية
٣	٠.١٠	المنافسة من الكليات الأخرى
١	٠.٢٥	السياسة التعليمية
٣	٠.٢٠	تكنولوجيا المعلومات
١	٠.١٠	اهتياجات سوق العمل
٣	٠.١٠	التضخم وسعر الفائدة

وباعتبار أن كلية التجارة جامعة المنصورة وجامعة طنطا هما من المنافسين الأساسيين لتجارة كفر الشيخ فإنه يمكن تحليل البيئة التنافسية للكلية وتحديد القوي التنافسية لها بالنسبة لغيرها من الكليات المماثلة.

المتغيرات	الأهمية النسبية	تجارة طنطا	تجارة كفر الشيخ	تجارة المنصورة
جودة الخدمة	٠.٢٥	٣	٣	٤
أعضاء هيئة التدريس	٠.٢٥	٤	٣	٣
المقررات الدراسية	٠.١٠	٤	٤	٣
نظم المعلومات الإلكترونية	٠.١٥	٣	٤	٢
فاعلية القيادات	٠.١٠	٣	٢	٣
الاهتمام بالعاملين	٠.١٠	٢	٢	٤
خدمات المجتمع	٠.٠٥	٢	٣	٣

المطلوب:

تصميم إستراتيجية كلية التجارة جامعة كفر الشيخ لتقديمها إلى الوحدة المختصة بالتنظيم وتطوير وتوكيد الجودة بالكلية وذلك بتقديم تقرير يشمل العناصر الرئيسية التالية :

- ١- تصميم رؤية رسالة الكلية ومهمتها الأساسية.
- ٢- تحليل البيئة الخارجية للكلية في ضوء المتغيرات المذكورة وتحليل البيئة التنظيمية لها.
- ٣- تحليل البيئة الداخلية للكلية في ضوء المتغيرات المذكورة وتحديد مدى قوة الوضع الداخلي.
- ٤- تحديد الأهداف العامة والإستراتيجية للكلية في ضوء الأهداف الإستراتيجية للجامعة.
- ٥- تحديد البدائل الإستراتيجية التي تناسب الكلية في ضوء التحليل البيئي مع شرح مختصر لهذه البدائل المذكورة
- ٦- اختيار البديل الإستراتيجي المناسب للكلية في ضوء البيانات المذكورة.

(ملحوظة : استخدم المصفوفات التي تتناسب مع البيانات المذكورة والتي يحتاجها تصميم الإستراتيجية)

مع تمنياتي بالنجاح

أ.د. رمضان عبد السلام



اسم المادة : نظرية التنظيم
الفرقة : الرابعة (شعبة إدارة)
درجة الامتحان ٨٥ درجة

جامعة كفرالشيخ
كلية التجارة

امتحان الفصل الدراسي الأول ٢٠١٦/٢٠١٧

الزمن : ٣ ساعات

التاريخ : ٢٠١٧/١/١٠

رجاء الانتباه الأسئلة مطبوعة على وجهي ورقة الأسئلة

(٢٠ درجة)

السؤال الأول:

- (١) اعقد مقارة بين مبادئ نظريات التنظيم الثلاثة؟ مع بيان مزايا وعيوب كل منها؟
- (٢) ما المقصود بالهيكل التنظيمي؟ وماهي أبعاده؟
- (٣) من وجهة نظرك . ماهي أسباب عدم تفويض المدير المصري لبعض سلطاته للآخرين؟

(٢٠ درجة)

السؤال الثاني:

- (١) تقدم اليك السيد / عباس بصفتك خبير في التنظيم ، وطلب منك تصميم هيكل تنظيمي لشركته والتي مقرها كفر الشيخ ولديها عدة فروع بالمحافظة وتعمل في مجال المواد الغذائية ، وتقدم العديد من المنتجات لعمالها مثل اللحوم ، والخضروات والفاواكه ، والأجبان .
والمطلوب منك : تصميم هيكل تنظيمي مع بيان مزايا وعيوب الهيكل المقترح؟
- (٢) صمم هيكل تنظيمي لسنون الطلاب بكلية التجارة جامعة كفر الشيخ ، مع بيان مزايا وعيوب الهيكل التنظيمي المقترح؟

السؤال الثالث: حدد مدى صحة أم خطأ كل عبارة من العبارات التالية مع تصحيح الخطأ فقط. (٢٠ درجة)

- (١) تهتم مدرسة العلاقات الانسانية بتصميم أفضل طريقة لاستخدام المصادر المادية والبشرية لتحسين الانتاجية.
- (٢) يمكن اخضاع كل أعمال المنظمة للطريقة العلمية لفرديريك تايلور.
- (٣) يعنى مبدأ وحدة التوجيه اصدار الأوامر للعاملين من رئيس واحد.
- (٤) ركزت المدرسة الكلاسيكية على وظائف العمال بينما ركزت المدرسة السلوكية على العمال في هذه الوظائف
- (٥) وفقا للمدرسة الحديثة في الإدارة المنظمة نظام مغلق.
- (٦) وفقا لمدخل الهندرة يعد التنظيم من الأنشطة عالية القيمة في المنظمة.
- (٧) الخطة الجيدة لايمكن تنفيذها في غياب التنظيم.
- (٨) الجانب السلوكي يظهر بقوة في الهيكل المسطح عنه في الهيكل الطويل.
- (٩) كلما كانت البيئة تتغير بصورة سريعة فإن الهيكل الميكانيكي هو الهيكل المناسب للمنظمة.

(١٠) كلما زادت عدد المستويات الإدارية زادت درجة التعقد الأفقى .

(١١) كلما تشتت مواقع العمل جغرافياً زاد التعقد التنظيمى.

(١٢) السلطة والقوة شيء واحد.

(١٣) السلطة هى الالتزام بتنفيذ وتحقيق المهام.

(١٤) يرتبط حجم نطاق الإشراف طردياً بعدد المستويات الإدارية فى المنظمة.

(١٥) لا يوجد تصميم تنظيمى أفضل لكل المواقف.

(١٦) لا يوجد اختلاف جوهري بين مفهوم التفويض ومفهوم التمكين.

(١٧) كل عوائق التفويض تتعلق بالمفوض.

(١٨) ينصب التفويض على المسئولية دون السلطة.

(١٩) تعدد المستويات الإدارية يحد من فعالية عملية اتخاذ القرارات.

(٢٠) كلما زاد نطاق الإشراف تعددت المستويات الإدارية.

(٢٥ درجة)

السؤال الخامس: اختر الإجابة الصحيحة لكل عبارة من العبارات التالية:

(١) كلما كانت الوظائف أو الأدوار التنظيمية واضحة ومحددة بدقة زادت:

(أ) السلطة (ب) المركزية (ج) اللامركزية

(٢) كلما كبر حجم المنظمة ، فإن التنظيم المناسب هو:

(أ) التنظيم البيروقراطى (ب) التنظيم الجغرافى (ج) كل ما سبق

(٣) تهتم نظرية التنظيم السلوكية بـ:

(أ) العلاقات الانسانية (ب) تصميم العمل (ج) الهيكل الرسمى للتنظيم

(٤) اتساع الهيكل التنظيمى يؤدي إلى وجود:

(أ) وظائف أقل تخصصاً (ب) قواعد وإجراءات محددة (ج) الاهتمام بالموظف

(٥) تؤدي التغيرات التكنولوجية المستمرة إلى زيادة:

(أ) درجة الرسمية (ب) تخفيض درجة الرسمية (ج) لاشيء مما سبق

(٦) تساعد اللامركزية على زيادة:

(أ) الكفاءة (ب) التفويض (ج) الفعالية

(٧) من مزايا نطاق الإشراف الواسع:

(أ) تخفيض التكاليف الإدارية (ب) تقليل خطوط الاتصال (ج) كل ما سبق

(٨) يفضل الأخذ بنظام اللامركزية فى حالة:

(أ) القرارات الهامة (ب) عدم التأكد (ج) صغر حجم المنظمة

- (٩) الهيكل التنظيمي المناسب لجهاز المرور في مصر هو:
- (أ) الهيكل الميكانيكي (ب) الهيكل العضوي المرن (ج) الهيكل الجغرافي
- (١٠) تؤدي زيادة التخصص داخل الهيكل التنظيمي إلى:
- (أ) زيادة تعقد الهيكل (ب) زيادة الفاعلية والكفاءة (ج) كل ما سبق
- (١١) تختلف درجة الرسمية حسب:
- (أ) ثقافة المنظمة (ب) نوع المنظمة (ج) أهداف المنظمة
- (١٢) كلما قل نطاق الرقابة يأخذ الهيكل التنظيمي الشكل:
- (أ) الهرمي (ب) المسطح (ج) الدائري
- (١٣) تتضمن سلسلة الرئاسة علاقات:
- (أ) رسمية (ب) غير رسمية (ج) لا شيء مما سبق
- (١٤) اختصار دوائر الاتصال المحددة في سلسلة الرئاسة يمكن أن يترتب عليه:
- (أ) زيادة المركزية (ب) إشراف مزدوج (ج) تقوية مركز المدير
- (١٥) من أكثر نماذج التنظيم شيوعاً في الواقع العملي:
- (أ) النموذج السلي (ب) النموذج الجغرافي (ج) النموذج الوظيفي
- (١٦) من التقسيمات التنظيمية الفرعية لوظيفة إدارة التسويق:
- (أ) الجدولة (ب) دراسة العمل (ج) بحوث التسويق
- (١٧) من مزايا التنظيم السلي:
- (أ) الاستخدام الأمثل للامكانيات المادية (ب) ابراز الأنشطة الرئيسية (ج) اكتساب معلومات وخبرات
- (١٨) من عيوب التنظيم الجغرافي:
- (أ) زيادة مشاكل الرقابة في مستوى الإدارة العليا (ب) ضعف نطاق الإشراف (ج) المزايا الاقتصادية
- (١٩) التنظيم المناسب لشركات منسوجات هو:
- (أ) التنظيم حسب المراحل الانتاجية (ب) التنظيم المؤقت (ج) التنظيم الوظيفي
- (٢٠) التنظيم المناسب لشركات لمحطة وقود سيارات هو:
- (أ) التنظيم حسب العملاء (ب) التنظيم السلي (ج) التنظيم المختلط
- (٢١) من العوامل المؤثرة في قبول السلطة:
- (أ) السمات الشخصية للرئيس (ب) القيادة الشخصية (ج) العوامل الموقفية
- (٢٢) كلما زادت أهمية العمل الذي يتم الإشراف عليه يتطلب الأمر:
- (أ) تضيق نطاق الإشراف (ب) زادت المسؤولية (ج) زاد نطاق الإشراف

(٢٣) توافر سياسات إدارية في المنظمة يؤدي إلى:

(أ) زيادة نطاق الإشراف (ب) تضيق نطاق الإشراف (ج) المركزية

(٢٤) تشابه مهام العاملين يؤدي إلى:

(أ) تركيز السلطة في يد الرئيس (ب) منح السلطة للمرؤوسين (ج) لاشئ مما سبق

(٢٥) من الأسباب الهامة لضعف تفويض السلطة:

(أ) عدم تدريب المرؤوسين (ب) نقص المعلومات (ج) كل ما سبق

انتهت أسئلة الامتحان!!!

مع أطيب التمنيات بالنجاح!!!