

מדינת ישראל

משרד החינוך

סוג הבחינה: בגרות לבתי-ספר על-יסודיים

מועד הבחינה: קיץ תשע"ד, 2014

סמל השאלון: 839207

תרגום לערבית (2)

دولة إسرائيل

وزارة التربية والتعليم

نوع الامتحان: بچروت للمدارس الثانوية

موعد الامتحان: صيف 2014

رقم النموذج: 839207

מינהל וכלכלה ג'

שתי יחידות לימוד

לכיתה י"ב

الإدارة والاقتصاد "ج"

وحدتان تعليميتان

للفص الثاني عشر

הוראות לנבחן

א. משך הבחינה: שלוש שעות.

ב. מבנה השאלון ומפתח ההערכה:

בשאלון זה שני פרקים:

פרק ראשון 40 נקודות

פרק שני 60 נקודות

סה"כ 100 נקודות

ג. חומר עזר מותר לשימוש: אין.

ד. הוראות מיוחדות:

1. ענה על מספר השאלות הנדרש בשאלון.

המעריך יקרא ויעריך את מספר התשובות הנדרש בלבד לפי סדר כתיבתן במחברתך, ולא יתייחס לתשובות נוספות.

2. הקפד לציין במחברת הבחינה את

מספר השאלה ואת מספר הסעיף שעליהם אתה משיב.

בשאלון זה 6 עמודים.

ההנחיות בשאלון זה מנוסחות בלשון זכר, אך מכוונות הן לנבחנות והן לנבחנים.

התعليمات في هذا النموذج مكتوبة بصيغة المذكر، لكنها موجهة للممتحنات وللممتحنين على حد سواء.

בהצלחה!

نتمنى لك النجاح!

تعليمات للممتحن

أ. مدّة الامتحان: ثلاث ساعات.

ب. مبنى النموذج وتوزيع الدرجات:

في هذا النموذج فاصلان:

الفصل الأول 40 درجة

الفصل الثاني 60 درجة

المجموع 100 درجة

ج. مواد مساعدة يسمح باستعمالها: لا يوجد.

د. تعليمات خاصة:

1. أجب عن عدد الأسئلة المطلوب في النموذج.

المصحح سوف يقرأ ويصحح فقط العدد

المطلوب من الإجابات، بحسب ترتيب كتابتها في دفترك، ولن يصحح الإجابات الأخرى.

2. احرص على أن تذكر في دفتر الامتحان

رقم السؤال والفرع اللذين تجيب عنهما.

في هذا النموذج 6 صفحات.

الأسئلة

الفصل الأول (40 درجة)

اقرأ وُصف الحدث الذي أمامك ثم أجب عن أربعة من بين الأسئلة 1-5 التي تليه
(لكل سؤال 10 درجات) .

حدث

في استطلاع لمدى رضا الزبائن عُرض في التلفزيون، تمّ تدريب شبكة مطاعم "الطابون" في المكان الثالث، وليس في المكان الأول الذي تمّ تدريبها فيه في الاستطلاع السابق. في أعقاب الاستطلاع طرأ انخفاض على مدخولات الشبكة، الأمر الذي أدّى إلى انخفاض في دافعية العاملين.

قرّرت إدارة الشبكة الإعلان عن مسابقة بين العاملين حول موضوع التجديد والإبداع في مجال خدمة الزبائن. استجاب العاملون لمبادرة الإدارة وقدّموا الكثير من الاقتراحات.

العامل الذي فاز في المسابقة هو أمير خطيب. قدّم أمير برنامجاً تجارياً تُعرض الشبكة بناءً عليه خدمة طلبيات بواسطة الإنترنت، بالإضافة إلى خدمة الطلبيات بواسطة الهاتف، فيعبئ الزبون استمارة طلبية في الإنترنت (بواسطة حاسوب أو هاتف ذكي) وتصل الطلبية إلى أقرب فرع للشبكة من بيته. كما اقترح أمير استغلال الفرصة وتطوير موقع الشركة من أجل تحسين علاقاتها العامة.

بعد أن تمّ فحص إمكانيات تفعيل البرنامج وحساب تكاليفه، دعت الإدارة العاملين وأطلعتهم على التغييرات التي من المتوقع أن تُجرى في الشبكة.

قال المدير العامّ في بداية حديثه: "نحن شبكة رائدة في مجالنا بفضل الرؤيا والتجديد وعاملينا الممتازين. وصلتنا اقتراحات كثيرة ومتميزة من العاملين في الشركة والاقتراح الذي تمّ اختياره هو اقتراح العامل أمير خطيب وذلك بسبب ما يميّزه من تجديد وإبداع. بمساعدة هذا الاقتراح سنبدأ عمليته مهمة لإعادة بناء التنظيم (١٦٦٧) الذي في نهايتها ستعود الشركة لتكون الشركة الرائدة في هذا المجال."

فيما يلي التغييرات المخطّط إجراؤها التي فصلها المدير العامّ في حديثه:

1. يُقام قسم فنيّ يكون مسؤولاً عن بناء موقع الإنترنت الجديد وصيانته.
2. يشترك جميع مديري الفروع ومسؤولي الورديات في دورة استكمال حول إدارة خدمة الزبائن.
3. يتمّ تجنيد موظفين للعمل في مركز الدعم الفنيّ سيساعدون أيضاً في مركز الطلبيات بواسطة الهاتف.
4. يتمّ إلغاء قسم خدمة الزبائن.
5. يُقام جناح تسويق يحتوي على قسم لتوجهات الجمهور، وعلى قسم للدعاية والعلاقات العامة.

6. تقوم الشبكة بحملة دعاية وعلاقات عامة من أجل نشر التغييرات المخطط إجراؤها على المستوى القطري وعلى مستوى الفروع.
7. يُجرى مرّة كلّ نصف سنة استطلاع حول مدى رضا الزبائن في فروع الشبكة، ويتمّ مرّة كلّ سنة اختيار العامل المتفوّق في مجال المبادرة والتجديد.
8. يُقام طاقم للتنسيق بين الفروع وحلّ المشاكل.
- قال المدير العامّ في نهاية حديثه: "نشكر العامل أمير خطيب على مساهمته للشركة. بفضل مساهمته هذه تمّ اختياره ليكون العامل المتفوّق في الشركة لهذه السنة، الأمر الذي يجعله يفوز بجائزة. التفوّق في خدمة الزبائن هو جزء من رؤيا شبكة "الطابون"، ونحن سنواصل كوننا الشركة الرائدة في هذا المجال بفضل الإبداع والمبادرة والتجديد."

السؤال 1

- (4 درجات) أ. اشرح ما هي إعادة بناء التنظيم (1761).
- (6 درجات) ب. أعلن مدير عامّ شركة "الطابون" للعاملين في الشركة عن عدد من التغييرات التي ستحدث في الشركة، والتي ستؤدي إلى إعادة بناء التنظيم. هاتِ مثالين من الحدث أعلاه على تغييرات تؤدي إلى إعادة بناء الشركة.

السؤال 2

- (4 درجات) أ. اذكر مرحلتين من المراحل التي يمرّ بها تنظيم خلال عملية تغيير وشرحهما.
- (6 درجات) ب. اذكر مرحلتين من مراحل عملية التغيير المُخطّط إجراؤها في شبكة "الطابون" كما تنعكسان في الحدث أعلاه.

السؤال 3

- (4 درجات) أ. اذكر طريقتين من طرق تنمية المبادرة في التنظيم.
- (6 درجات) ب. هاتِ مثالين على تنمية المبادرة من الحدث أعلاه.

السؤال 4

- (4 درجات) أ. اشرح ما هي العلاقات العامة في التنظيم.
- (6 درجات) ب. تخطيط شبكة "الطابون" القيام بحملة دعائية وعلاقات عامة. اشرح ما هي أهمية العلاقات العامة الداخلية في التنظيم بالنسبة للشبكة وما هي أهمية العلاقات العامة الخارجية في التنظيم بالنسبة للشبكة.

السؤال 5

- (5 درجات) أ. اذكر اثنتين من وسائل الاتصال أو من وسائل الدعاية التي تستطيع شركة معينة استعمالهما خلال حملة الدعاية. اشرح كيف يمكن لهاتين الوسيطتين أن تساعدوا الشركة.
- (5 درجات) ب. من المحتمل أن تؤثر التغييرات التي يقترحها مدير عام "الطابون" على صورة الشركة. هاتِ مثالين على تغييرات كهذه من الحدث أعلاه.

الفصل الثاني (60 درجة)

أجب عن خمسة من بين الأسئلة 6-12 (لكل سؤال 12 درجة) .

السؤال 6

في مصنع لإنتاج المناشف (بشاكير) أُتخذ قرار بالانتقال إلى التصنيع بحسب الطلبيات فقط وتقليص المخزون من المواد الخام ومن المنتجات الجاهزة .

- أ. اذكر اسم النهج الذي يشجع تقليص المخزون في التنظيم وشرحه . (3 درجات)
- ب. اشرح مبدأين من مبادئ نهج إدارة الجودة (T.Q.M) . (6 درجات)
- ج. اذكر أي نهج من بين النهج المركزية في إدارة التنظيمات الرسمية هو الذي وُضع أُسس مبادئ المبنى التنظيمي . (3 درجات)

السؤال 7

من المؤلف في مدرسة "الغزالي" اتخاذ القرارات بعد المناقشة والتشاور مع أصحاب الوظائف المختلفة.

- أ. اشرح ما هي عملية اتخاذ القرارات، واذكر بناءً على أي نهج تُتخذ القرارات في مدرسة "الغزالي" . (6 درجات)
- ب. اذكر نهجاً إضافياً لاتخاذ القرارات . (درجتان)
- ج. اذكر مرحلتين من مراحل عملية اتخاذ القرارات . (4 درجات)

السؤال 8

يُستعمل التخطيط كأداة رئيسية في إدارة وحدات التنظيم .

- أ. اذكر ثلاث مراحل من مراحل عملية التخطيط . (6 درجات)
- ب. اشرح ما هي أهمية حثلنة (لا TQM) برامج عمل التنظيم . (3 درجات)
- ج. اكتب بالتفصيل عن واحد من قيود التخطيط الممكنة في التنظيم . (3 درجات)

السؤال 9

هناك حاجة إلى التنسيق الكامل بين العوامل (الجهات) المختلفة من أجل إقامة الاحتفال بـ"العامل المتفوق" في التنظيم.

- (4 درجات) أ. اشرح هدفين من أهداف التنسيق.
(3 درجات) ب. اذكر جهازين يُساعدان في تنفيذ التنسيق في التنظيم.
(5 درجات) ج. اذكر مرحلتين من مراحل عملية التنسيق وشرح إحدهما.

السؤال 10

القيادة غير الرسمية يمكن أن تطوّر المبادرة والإبداع في التنظيم.

- (3 درجات) أ. اذكر ميزتين من ميزات القيادة غير الرسمية في التنظيم.
(6 درجات) ب. اشرح ما هو المبادر من داخل التنظيم واذكر صفتين من الصفات التي تميّزه.
(3 درجات) ج. اشرح ما هو المبادر بين التنظيمي (المستقل).

السؤال 11

طريقة التفعيل التي يختارها القائد تؤثر على تحقيق أهداف التنظيم.

- (3 درجات) أ. اشرح ما هي طريقة التفعيل "إصدار الأوامر".
(6 درجات) ب. اشرح ما هي طريقة التفعيل "التوجه غير المباشر" (מניפולציה). اذكر نقصاً (חסר) واحداً وأفضلية (יתרון) واحدة لهذه الطريقة.
(3 درجات) ج. اشرح ما هي طريقة التفعيل الذاتي.

السؤال 12

تروج شركات تجارية لموضوع آداب المهنة من أجل المحافظة على زبائنها.

- (4 درجات) أ. اشرح ما هي آداب المهنة في التنظيم وكيف يمكنها أن ترفع سمعة التنظيم الطيبة.
(4 درجات) ب. صف وظيفة المدير في تطوير الكود الأخلاقي.
(4 درجات) ج. اذكر طريقتين لرعاية آداب المهنة في التنظيم.

נעמתי לך النجاح!

حقوق الطبع محفوظة لدولة إسرائيل.
النسخ والنشر ممنوعان إلا بإذن من وزارة التربية والتعليم.