

الجواب الأول: (6,25 نقاط)

(1) خطأ، لاحظ "فريدريك تايلور" انخفاض الإنتاجية فقام بدراسات وتجارب علمية حول طرق أداء الأعمال وحركات العامل، حيث ركز على دراسة الحركة والوقت وتحديد الحركات الضرورية لأداء العمل والوقت المحدد لإنجازها ثم قام بتدريب العمال عليها، مما أدى لزيادة الإنتاجية.

(2) خطأ، حسب نظرية العلاقات الإنسانية فإن سلوك العامل يتأثر بسلوك الجماعة سواء بالسلب أو الإيجاب، على اعتبار أن الفرد لا يعمل بمعزل عن الجماعة، وبالتالي فهذه الأخيرة تؤثر على معتقدات وسلوكيات الفرد من خلال المعلومات والخبرات التي تقدمها.

(3) خطأ، تقوم نظريات الدافعية والتحفيز على ثلاثة مفاهيم: الحوافز والدوافع والحاجات، هذه المفاهيم مرتبطة ببعضها البعض، حيث أنه من أجل تحريك دوافع الفرد التي تعتبر قوة داخلية توجه سلوكه، فإنه يجب دراسة حاجاته - سواء كانت مادية أو معنوية- وتقديم الحوافز التي تلبى هذه الحاجات من أجل تحريك دوافع الفرد.

(4) صحيح، ينادي "ألفريد سلون" بتطبيق اللامركزية في بعض الوظائف والقرارات باستثناء الوظيفة المالية والقانونية والإعلان وتصميم السيارات، وتطبيق اللامركزية يسمح بالإبداع وتقديم المبادرات والأفكار الجديدة وتحمل المسؤولية والسرعة في حل المشاكل وهذا ما يؤدي إلى نجاح المنظمة.

(5) خطأ، تركز المدرسة الكمية على استخدام الأساليب الكمية في حل المشاكل التنظيمية المعقدة، حيث تتم ترجمة نشاطات المؤسسة في شكل نماذج ومعادلات رياضية.

الجواب الثاني: (4,75 نقاط)

- الأسباب أو العوامل التي أدت بماكس ويبر إلى تقديم النموذج البيروقراطي هي:

◀ تغلب ظواهر التحيز والتمييز على الموضوعية والعقلانية

◀ انخفاض كفاءة وفعالية المنظمات

- يقوم النموذج البيروقراطي على القواعد والإجراءات الصارمة

- النتائج غير المتوقعة للنموذج البيروقراطي حسب "روبرت مرتون" هي:

◀ جمود السلوك نتيجة تطبيق قواعد وإجراءات صارمة

◀ شكاوى المواطنين نتيجة تمسك الأفراد بالقواعد واعتبارها غاية وليست وسيلة، وتغليبها على مصلحة المواطنين.

الجواب الثالث: (4 نقاط)

يرى "دراكر" أن تحقيق الربح ليس هدفا في حد ذاته وإنما الهدف الأساسي للمنظمة هو خلق زبائن، المحافظة عليهم وتطويرهم، وقد ركز على الزبائن باعتبارها الفئة المستهدفة من وراء نشاط المنظمة، وبالتالي فكسبهم والمحافظة عليهم وتطويرهم يسمح للمنظمة بتحقيق أهدافها بما فيها تحقيق الربح، لأن زيادة عدد الزبائن أو الحصص السوقية يؤدي إلى زيادة المبيعات ورقم الأعمال، ومع التحكم في التكاليف تزيد أرباح المنظمة.

من أجل خلق زبائن خاصة في المرحلة الأولى من دورة حياة المنظمة، فإن هذه الأخيرة تخصص ميزانية معتبرة للدعاية والاشهار وتقديم منتج ذو جودة وبالأخص ذو سعر منخفض. كما تعمل المنظمة على المحافظة على الزبائن من خلال المحافظة على جودة المنتج والتجديد فيه حسب رغبات الزبائن. كما تسعى المنظمة إلى تطوير حصتها السوقية أو اكتساب زبائن جدد، وهذا يتحقق إذا استطاعت المنظمة المحافظة على الزبائن الحاليين وكسب لائهم، فيقومون بحملة اشهارية للمنتج لأشخاص آخرين، وبالتالي سوف تكتسب المنظمة زبائن جدد.

الجواب الرابع: (5 نقاط)

يقوم التنظيم الناجح على العديد من المبادئ الإدارية الحديثة وهي:

- وجود أهداف واضحة للجهاز المطلوب تنظيمه.
- وجود نوع من التخصص في نشاط الجهة الإدارية .
- عدم الازدواجية في إصدار الأوامر والتوجيهات للعاملين.
- وجود نطاق محدد لعدد المرؤوسين الذين يمكن لرئيس واحد الإشراف عليهم.
- ممارسة المسؤولين لسلطاتهم التوجيهية والرقابية واتخاذ القرارات الرشيدة ذات العلاقة بالعمل وقيامهم بتفويض بعض هذه السلطات.
- الأخذ بأسلوب المركزية واللامركزية في اتخاذ القرارات حسب ما تتطلبه حاجة العمل.

(ذكر مبدئين فقط مع توضيح كيفية مساهمته في نجاح المنظمات)