

الإجابة النموذجية

السنة ثانية ماستر إدارة أعمال

امتحان مقياس إدارة الأداء والتميز

أ- أجب عن الاسئلة التالية بالتأشير بـ X فوق الخيار (أو الخيارات) الصحيح (ة): (1ن لكل جواب صحيح)

يعد التميّز توجه استراتيجي يحمل في طياته:	يشير مفهوم الاستدامة التنظيمية الى قدرة المؤسسة على:
تحقيق أداء متفوق ومستدام من خلال الاستخدام الأمثل لموارد المؤسسة	تحسين جودة المنتجات والخدمات بشكل مستمر
إدارة العمليات بكفاءة، والتركيز على الابتكار وإرضاء الأطراف ذات المصلحة	التحسين المستمر في جودة الأداء وظروف العمل
تحسين العمليات والمنتجات بشكل مستمر بهدف تحقيق رضا العملاء	التكيف المستمر مع المتغيرات البيئية والتكنولوجية
لا شيء مما سبق	كل ما سبق
تتجسد القيادة التحولية في أربعة أبعاد رئيسية:	الهيكل التنظيمية المرنة هي نماذج تنظيمية حديثة تتميز بـ:
التحفيز الفكري	الهرمية الصارمة
التأثير المثالي	تفاعل وتنسيق عالٍ بين الوحدات والأقسام
الالتزام التنظيمي	سلاسل الاتصال القصيرة
الاعتبار الفردي	القدرة على إعادة تشكيل العمل والأدوار بسرعة عند الحاجة
يشير مفهوم إعادة الهندسة الى:	في نموذج ديمينج تقيم العمليات الأساسية وفقا لمؤشرات:
إحداث تغييرات جذرية وشاملة في العمليات التنظيمية	تأثير مبادئ الإدارة على أداء المنظمة
قدرة المنظمة على التعامل بكفاءة ومرونة مع المتغيرات البيئية	مدى فهم المدراء لإدارة الجودة الشاملة
التعلّم المستمر	مدى وضوح سياسات الإدارة
القدرة على الابتكار التنظيمي والتكيف مع الظروف غير المتوقعة	تكامل العمليات والقدرة على تقديم منتجات جديدة والابتكار
تقوم فلسفة ديمينغ على:	في نموذج بالدريج أي من النتائج تحضى بـ 100 نقطة للتقييم:
القيادة العليا المسؤول الأول والأساسي على تطبيق الجودة	نتائج المنتج
التركيز على الفحص كمعيار للجودة	النتائج المالية والتسويقية
الجودة لا يجب أن تبني على الأدوات والأساليب الإحصائية الفعالة	نتائج القيادة والحوكمة والمسؤولية الاجتماعية
التقارير الأسبوعية المكتوبة	لا شيء مما سبق
في النموذج الأوروبي يشير مفهوم التواصل وبيع القيمة الى:	تشير رؤية المؤسسة الى:
تحويل مقترح القيمة إلى واقع ملموس يصل إلى العملاء والمستفيدين	أهمية عمل المؤسسة وسبب وجودها
قدرة المؤسسة على ابتكار، وتشكيل، وتطوير منتجاتها وخدماتها وأعمالها	تصف كيف تنوي المؤسسة تحقيق غايتها
القدرة على إيصال مقترح القيمة بوضوح وفاعلية إلى أصحاب المصلحة	ما تسعى المؤسسة إلى تحقيقه على المدى الطويل
لا شيء مما سبق	القيمة التي تقدمها للعملاء

ب- أجب عن الاسئلة التالية:

1- عدد مختلف الفروق ما بين مفهومي التميز والجودة الشاملة: (5ن)

الجودة الشاملة (TQM)	التميز (Excellence)	البعد
----------------------	---------------------	-------

البعد	التميز (Excellence)	الجودة الشاملة (TQM)
المفهوم	إطار شامل لتحقيق نتائج مستدامة	تحسين العمليات والجودة باستمرار
التركيز	جميع أصحاب المصلحة (عملاء، موظفين، مجتمع، مستثمرين)	رضا العملاء
الزمن	ثمانينيات القرن 20 وما بعدها	خمسينات - ستينيات القرن 20
النطاق	القيادة، الاستراتيجية، الابتكار، الاستدامة	العمليات الداخلية
الأدوات	نماذج التميز (EFQM, Baldrige)	دوائر الجودة، ستة سيغما
الغاية	الريادة والقدرة التنافسية المستدامة	خلو العيوب وتحسين الجودة

1- يعد كل من تحليل المشكلات وجذور الأخطاء ودائرة التحسين المستمر من أبرز اسهامات ديمينغ، اشرح المفهومين: (دراسة النتيجة والسبب) (2.5ن) لديمينغ مبدأ مفاده انه لا يمكن القضاء على المشكلة من دون فهم سببها الحقيقي، لذا فتحليل جذور الأخطاء هو عملية منهجية تهدف إلى تحديد السبب الحقيقي للمشكلة وعلاجها لمنع تكررها مجددا بدل الاكتفاء بعلاج الأعراض الظاهرة، فأغلب الحلول التنظيمية تُعالج النتائج لا الأسباب مما يجعل المشكلات تعود بشكل متكرر.

يُميّز ديمينغ بين نوعين من الأسباب:

- ✓ الأسباب العامة: وهي ناتجة عن النظام نفسه مثل ضعف الإجراءات أو غياب التدريب، والمسؤول الأول عنها هو الإدارة العليا.
- ✓ الأسباب الخاصة: وتتمحور حول تلك الحوادث الاستثنائية الناتجة عن خلل محدد، وتنتج غالبا عن الأفراد أو العمليات.

2- دائرة التحسين المستمر: وتعرف أيضًا باسم دائرة شيمارت-ديمينغ وتتكون من أربعة مراحل: (2.5ن)

- خطط PLAN: بمعنى تحديد الأهداف المراد تحقيقها وجمع البيانات وتحليل أسباب المشاكل المحتملة.
- نفذ DO: أي تطبيق الخطط المتوصل إليها لكن في نطاق محدود كتجربة.
- افحص CHECK: يتم خلال هذه المرحلة تقييم النتائج ومقارنتها بالأهداف عن طريق جملة من أدوات القياس والتي سنتطرق لها لاحقا.
- تصرف أو عمم ACT: أي تعميم النتائج الناجحة وإعادة التخطيط للتحسين المستمر بشكل مستمر.