

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف – ميلة		
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير		
السنة الثانية ماستر إدارة أعمال	الامتحان العادي لمقياس: إدارة الأداء والتميز	السنة الجامعية: 2025/2024
الاسم واللقب:	الفوج:	رقم التسجيل:

❖ السؤال الأول: أجب على الأسئلة التالية بدقة وإيجاز (10 نقاط)

1. ثقافة التميز هي: (1 نقطة)

.....
.....

2. المؤسسات المتميزة بشكل عارض هي: (1 نقطة)

.....
.....

3. المؤسسات المتميزة بشكل مستدام هي: (1 نقطة)

.....
.....

4. تقوم فلسفة التميز على مدخلين أساسيين هما: (1 نقطة)

- المدخل الأول:
- المدخل الثاني:

5. يرى (كال – kal) أن إدارة التميز هي تفاعل لأربعة عناصر هي: (1 نقطة)

أ- ب- ج- د-

6. تمنح جائزة مالكوم بالدريج للجودة لثلاثة أنواع من المنظمات هي: (1 نقطة)

أ- ب- ج-

7. ما هو الفرق بين الجودة والتميز ؟ (1.5 نقطة)

.....
.....
.....

8. تركز مواصفات قادة التميز على بعدين أساسيين هما: (1 نقطة)

- البعد الأول:
- البعد الثاني:

9. ما هي أهم إسهامات (ديمنج - Deming) في مجال الجودة والتميز (بدون شرح) ؟ (1.5 نقطة)

-
-
-

❖ السؤال الثاني: توجد الكثير من النماذج التي يمكن لمنظمات الأعمال تبنيها لتحقيق التميز، لكن تتمثل أهم النماذج في ثلاثة نماذج هي (النموذج الأمريكي، النموذج الأوروبي، والنموذج الياباني) (6 نقاط)

أولاً: على ماذا يركز كل نموذج من النماذج الثلاثة السابقة للتميز ؟ (3 نقاط)

- النموذج الأمريكي:
- النموذج الأوروبي:
- النموذج الياباني:

ثانياً: ما هو النموذج الأكثر شمولية وتكامل بين نماذج التميز الثلاثة، ولماذا ؟ (1 نقطة)

.....
.....

ثالثاً: ما هي الإضافات التي قدمها نموذج (EFQM 2020) مقارنة مع نموذج (EFQM 2013) ؟ (2 نقطة)

.....
.....
.....

❖ السؤال الثالث: حدد (Jack Welch) مجموعة من الصفات يتميز بها قادة التميز أذكرها بإيجاز ؟ (4 نقاط)

-
-
-
-
-
-

ملاحظة: الإجابة تكون في المكان المخصص فقط وإلا لن تؤخذ بعين الاعتبار، الرجاء المحافظة على نظافة الورقة

بالتوفيق، مع تحيات أستاذ المقياس: د. دشه محمد علي