

الامتحان الاستدراكي في مادة مدخل لإدارة الأعمال

أجب عن الأسئلة التالية بدقة ووضوح:

1. ما هي مختلف المبررات والأسباب التي تدفع الإدارة إلى إحداث تغيير تنظيمي بالمؤسسة؟ (04ن)

توجد الكثير من الأسباب التي تدفع إدارة المؤسسة لتبني التغيير التنظيمي نذكرها في الآتي:

أ. محاولة الحفاظ على نشاط وحيوية المؤسسة من خلال محاربة اتجاهات بعض العمال نحو عدم الاهتمام واللامبالاة، بإشراكهم في طرح الأفكار والمساهمة في تغيير وتفعيل دورهم في رفع الأداء وإزالة حالة الجمود باستغلال طاقاتهم الإنتاجية نحو تحقيق أعلى معدلات الأرباح. 01ن

ب. وجود أفكار جديدة وابتكارية لدى أفراد المؤسسة وإدارتها والتي تتحول إلى طموح ومبادرات لتطبيقها من أجل تحسين الأوضاع الحالية والوصول لتحقيق نتائج أحسن وأرقى. 01ن

ج. تحقيق المؤسسة لنتائج ضعيفة وغير كافية من وجهة نظر ملاكها أو إدارتها العليا، وهو سبب رئيسي قد يؤدي إلى تبني التغيير التنظيمي من أجل تحقيق التقدم والارتقاء. 01ن

د. التطورات العلمية والتكنولوجية الطارئة على وسائل الإنتاج وأجهزة الاتصالات وما نجم عنها من تغيير في النمط الاجتماعي والثقافي والاقتصادي للمجتمع ككل وتأثير ذلك على سلوك المستهلكين. 01ن

2. اشرح مختلف الأفكار التي جاء بها كل من لورنس ولورش Laurence and Lorsch في إطار النظرية الموقفية؟ (04ن)

تم إجراء هذه الدراسة بالولايات المتحدة الأمريكية، وقد شملت عشرة مؤسسات اقتصادية، تشتغل في ثلاثة مجالات صناعية مختلف هي: صناعة البلاستيك وصناعة الأغذية وصناعة التعليب. 01ن

تم التوصل من خلالها للأثر الواضح لظروف بيئة المؤسسة ونوع التكنولوجيا التي تعتمد عليها في عملياتها الإنتاجية، والتي تتناسب مع طبيعة الصناعة التي تنتمي إليها، وطبيعة الهيكل التنظيمي المتبنى. 01ن

حيث لاحظ كل من لورنس ولورش أن درجة تعقد وتغير التكنولوجيا المستخدمة تختلف داخل المجالات الصناعية المذكورة. حيث تتميز صناعة التعليب بدرجة تعقد وتغير أقل، تليها صناعة الأغذية المتميزة بدرجة متوسطة، تليهما صناعة البلاستيك المتميزة بنمط تكنولوجي معقد ومتغير. 01ن

بذلك فإن المؤسسات المنتمية لصناعة التعليب تميل لتبني هياكل تنظيمية ميكانيكية، بينما نجد أن المؤسسات المنتمية لصناعة البلاستيك فهي بحاجة لهياكل تنظيمية جد مرنة. 01ن

3. أذكر مختلف الأنشطة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه الزبائن؟ (05ن)

تحظى فئة المستهلكين باهتمام كبير بالنسبة لجميع المؤسسات الاقتصادية. حيث أن وجود واستمرار أي مؤسسة مرتبط أشد الارتباط بقبول هذه الفئة واستهلاكهم لإنتاج المؤسسة ورضاهم عنها. بذلك فإن أهم الأنشطة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن هي:

- أ. ممارسة مختلف الأنشطة الكفيلة بتحديد الخصائص الوظيفية للمنتجات والخدمات التي تحقق أكبر إشباع للزبائن. 01ن
- ب. توفير مراكز خدمات ما بعد البيع للزبائن، تضمن لهم صيانة وإصلاح المنتجات. 01ن
- ج. ضمان توفر منتجات وخدمات المؤسسة لأنظمة تضمن السلامة والأمن عند استهلاكها من قبل الزبون. 01ن
- د. ضمان توفر منتجات وخدمات المؤسسة على بطاقة تعريفية، من شأنها أن تتضمن كل المعلومات المرتبطة باستهلاكها. 01ن
- هـ. برمجة حصص إعلامية لتعريف الزبائن بخصائص منتجات المؤسسة والمجالات الصحيحة لاستعمالها. 01ن

4. أذكر مع الشرح مختلف المبررات والأسباب التي تدفع إدارة المؤسسة إلى التوجه نحو إدارة المعرفة؟ (07ن)

توجد العديد من المبررات التي ساهمت في توجه مختلف المؤسسات نحو إدارة المعرفة واهتمامها بهذا المجال، يمكننا ذكرها في الآتي:

- أ. ارتفاع مستويات تعقد مجال إدارة الأعمال: كنتيجة حتمية لتعقد بيئة عمل المؤسسات وعدم استقرارها، ارتفعت كثيرا مستويات تعقد مجال إدارة المؤسسات. حيث أصبحت إدارة هذه الأخيرة مجبرة على تقديم منتجات وخدمات مطورة ومبتكرة باستمرار، حتى تضمن بقائها في الأسواق وتتفوق على شراسة المنافسة بها. 02ن
- ب. تغيير الأسواق بوتيرة جد سريعة: ازدادت حاليا وتيرة تغيير أذواق المستهلكين والأسواق بوتيرة جد متسارعة، كنتيجة حتمية للقيمة الاستعمالية المرتفعة التي أصبح الزبائن يطلبونها من المؤسسة، والفائض الاستهلاكي المرتفع الذي يرغبون في الحصول عليه. 02ن
- ج. ضرورة تميز المؤسسة بالاستجابة السريعة للزبائن ولمتطلبات الأسواق: وذلك لضمان عدم تفوق المنافسين على المؤسسة في تلبية رغبات المستهلكين، بالإضافة لضمان عدم تغيير المستهلكين لرغباتهم المتجسدة في شكل منتجات وخدمات مطورة أو مبتكرة. 02ن
- د. قصور خبرة الأفراد ومستويات تعلمهم: وذلك بسبب محدودية تفكيرهم وتحليلهم وجمعهم للبيانات، ثم تحويلها لمعلومات مفيدة في اتخاذ مختلف القرارات. 01ن