جامعة دمشق
برنامج المشروعات الصغيرة
السنة الرابعة

حكم تصحيحي مقرر: نظرية القرارات الإدارية
ف ٢ - ١٨ ت - ١٩ ت

السؤال الأول: ٢٠ علامة: تكلم بالتفصيل عن مضامين عملية اتخاذ القرار الإداري:

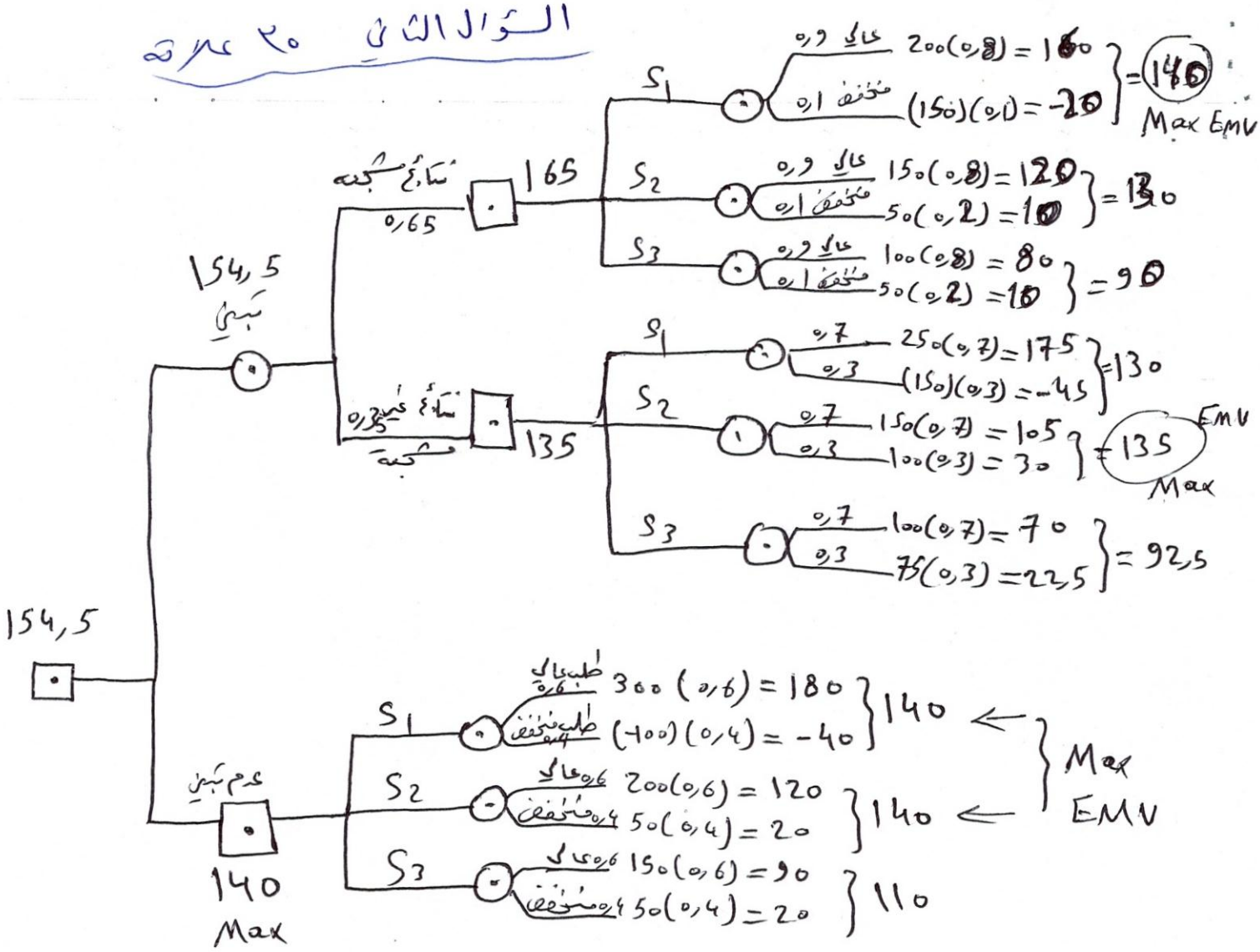
- ان عملية اتخاذ القرار مرحلة متقدمة في العملية الإدارية وأن المراحل السابقة لعملية اتخاذ القرار هي مقدمات لإدارية القرار السليم.

على الرغم من أنه في كل مرحلة من مراحل العملية تظهر عملية صنع القرار بشكل أو بآخر، لكنها تتجسد في مرحلة اتخاذ القرار بخطة عمل أو اجراء .. الخ. فالقرار يقوم بالدرجة الأساس على وجود وجهة عمل يجب أن تنفذ وقضية قائمة تحتاج الى حل، وفي كلتا الحالتين يجب توفر الإمكانات بين أيدي متخذ القرار، ويفترض توفر بدائل للتنفيذ وحلول للقضية، والقرار الإداري يكون باختيار البديل الأمثل.

هناك عدة عناصر ترتبط بالقرارات كلها والاختيارات بين المسارات البديلة للعمل وهي:

١ - شخص لديه قضية وهو متخذ القرار والقائم على عملية الاختيار (المدير).
٢ - هدف يريد متخذ القرار تحقيقه (هدف تنظيمي).
٣ - بيئة تشكلت فيها المشكلات تتمثل في حالات طبيعية ليست تحت سيطرة متخذ القرار، ولا يمكنه التحكم بها. وذلك مثل ظروف الطلب على سلعة التي لا يمكن للمؤسسة أن تخضعها لسيطرتها.
٤ - طرق الوصول إلى الهدف المطلوب تحقيقه.
٥ - نتيجة تمثل محصلة ما ينتج عما يتبع من سلوكيات في ظل حالة طبيعية معينة.
٦ - حالة من الرغبة في تحديد مسار العمل الأفضل ولهذا تتم الاختيار على أساس قاعدة معينة مثل تعظيم الدخل أو المنفعة أو خفض التكلفة.

السؤال الثاني ٢٥ علامة




دراسة القبول = (0,35)(135) + (0,65)(140) ~~= 47,25 + 107,25~~

= ~~154,5~~ 138,2

القرار النهائي هو قبول دراسة السوق = Max ← 138,2

**السؤال الثالث(35 علامة) :**

يتلقى أحد المصارف طلبات تتعلق بفتح حسابات جارية بمعدل 10 طلبات بالساعة و هي تتبع توزيع بواسون . و يستطيع المصرف أن يقدم خدماته بمعدل عميل خلال 3 دقائق و هذا الوقت يتبع التوزيع الأسي ؟

المطلوب :حساب

1- معدل استخدام النظام ؟
2- نسبة الوقت غير المستخدم بالنسبة لمقدم الخدمة ؟
3- معدل عدد العملاء في النظام؟
4- معدل عدد العملاء في الصف ؟

5- معدل الوقت المصروف في النظام ؟ 6- معدل الوقت المصروف في الصف ؟

7- ما هو احتمال وجود أكثر من أربعة طلبات في النظام ؟

$M = \frac{60}{3} = 20$ ، $\lambda = 10$

الحل: (1)- معدل استخدام النظام

$$P = \frac{\lambda}{M} = \frac{10}{20} = 0,5$$

(2)- نسبة الوقت غير المستخدم بالنسبة لمقدم الخدمة:

$$1 - \frac{\lambda}{M} = 1 - \frac{10}{20} = 0,5$$

(3)- معدل عدد العملاء في النظام:

$$L = \frac{\lambda}{M - \lambda} = \frac{10}{20-10} = 1 \quad \text{عميل}$$

(4)- معدل عدد العملاء في الصف:

$$Lq = \frac{\lambda^2}{M(M-\lambda)} = \frac{(10)^2}{20(20-10)} = 0,5 \quad \text{عميل}$$

(5)- معدل الوقت المصروف في النظام:

$$W = \frac{1}{M-\lambda} = \frac{1}{10} = 0,1 \text{ ساعة} \quad \text{أي } 6 \text{ دقيقة}$$

(6)- معدل الوقت المصروف في الصف:

$$Wq = \frac{\lambda}{M(M-\lambda)} = \frac{10}{20(10)} = 0,05 \text{ ساعة} = 3 \text{ دقيقة}$$

(7)- احتمال وجود أكثر من أربع طلبات:

$$P(n>4) = \left(\frac{\lambda}{M}\right)^{4+1} = \left(\frac{10}{20}\right)^5 = 0,032$$

**********

انتهت الأسئلة

مع التمنيات بالتوفيق و النجاح

مدرس المقرر د. زكوان قريط