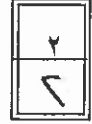




الجمهورية العربية السورية

وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١١ / الدورة الشتوية

(وثيقة محمية/محدود)

مدة الامتحان : ٣٠ : ١

اليوم والتاريخ : الأربعاء ١٩/١/٢٠١١

المبحث : أساسيات الإدارة / المستوى الرابع

الفرع : الإدارة المعلوماتية (المسار الأول + الثاني)

ملحوظة : يجب حل الأسئلة الآتية جميعها وعددها (٥)، علماً بأن عدد الصفحات (٢).



السؤال الأول: (٨ علامة)

(١٢ علامة)

(أ) وضّح المقصود بكل مما يأتي:

١- الحاجة

٢- الوصف الوظيفي

٣- فك رموز الرسالة

٤- التغذية الراجعة

(ب) على الرغم من وجود تعريفات عدة لمفهوم الاتصال في الأدبيات الإدارية، إلا أن معظمها (٦ علامات) اتفقت على ثلاثة أبعاد لمفهوم الاتصال، اذكر هذه الأبعاد الثلاثة.

السؤال الثاني: (١٨ علامة)

(أ) هناك أربعة ضمانات يجب توافرها إذا ما أرادت أي مؤسسة الاستفادة من تطبيقات فاعلة لنظرية التوقع.

(٦ علامات)

اذكر هذه الضمانات الأربعة.

(ب) تهدف الاتصالات غير الرسمية إلى تحقيق عدة أغراض مهمة، اذكر أربعة أغراض منها. (٦ علامات)

(ج) يتضمن الجدول الآتي مواقف مختلفة لبعض العاملين في مؤسسة الكرامة: (٦ علامات)

الموقف	الحاجة
١- يتصف الموظف علي بالميل للمحافظة على العلاقات الاجتماعية ومعاونة الآخرين..	
٢- يفضل الموظف سالم تحمل المسؤولية، ويرغب في تلقي ردود أفعال الآخرين حول آرائه.	
٣- يحاول رئيس قسم المحاسبة البحث عن مركز قيادي، ويميل إلى ممارسة الخطابة والمناقشة.	
٤- يحاول مدير التسويق إحكام السيطرة على الآخرين باستمرار.	

المطلوب: انقل إلى دفتر إجابتك الجدول أعلاه، محدداً الحاجة التي يسعى كل موظف لإشباعها

وفقاً لنظرية الإجاز.

يتبع الصفحة الثانية ...

الصفحة الثانية

السؤال الثالث: (١٨ علامة)

- (أ) يُعد الإصغاء الجيد أحد أهم المبادئ التي تساعد على فاعلية الاتصال، والذي يتطلب بعض النصائح لممارسته بشكل جيد، اذكر أربعاً من هذه النصائح. (٦ علامات)
- (ب) تقوم نظرية تدرج الحاجات على أربع فرضيات أساسية، اذكر هذه الفرضيات الأربعة. (٦ علامات)
- (ج) لتكنولوجيا المعلومات آثار واضحة في عملية الاتصال داخل المؤسسات، اذكر أربعة من هذه الآثار. (٦ علامات)



السؤال الرابع: (١٢ علامة)

يتكون هذا السؤال من (٦) فقرات، لكل فقرة أربع إجابات، واحدة فقط منها صحيحة، انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة ورمز الإجابة الصحيحة لها على الترتيب:

- ١- تشير العبارة " قائمة مكتوبة تحدد الحد الأدنى من المؤهلات التي يجب أن يمتلكها الفرد لشغل الوظيفة "، إلى:
- (أ) قانون الأثر (ب) المواصفات الوظيفية
(ج) إغناء الوظيفة (د) الأداء
- ٢- واحداً من الآتية يعد من أساليب توكيد العمل:
- (أ) مبدأ تدوير العمل (ب) عبء الوظيفة
(ج) التخصص (د) تقسيم العمل
- ٣- " لم يخصم مدير مؤسسة الجبل من راتب الموظف محمد بسبب تأخره عن الدوام "، هذا الموقف وفقاً لنظرية التدعيم الدافعي يعتبر:
- (أ) تدعيم إيجابي (ب) تدعيم سلبي
(ج) عقاب بالحرمان (د) عقاب
- ٤- تشير العبارة: " إيصال الرسالة بأقل وقت وجهد كما أراها مرسلها "، إلى:
- (أ) الاكتمال (ب) الرسالة الجيدة
(ج) فاعلية الاتصال (د) التأثير
- ٥- واحدة من الآتية ليست من خصائص الرسالة الجيدة:
- (أ) الدقة (ب) الوضوح
(ج) الاكتمال (د) الوقت
- ٦- " اتصل محاسب شركة الفردوس بمدير المبيعات في نفس الشركة مستفسراً عن الفاتورة رقم ١٢٣٤ "، هذا الموقف يعبر عن اتصال:
- (أ) قطري (ب) أفقي
(ج) صاعد (د) نازل

يتبع الصفحة الثالثة ...

(٤ علامات)

(أ) أعط مثلاً واحداً على كل مما يأتي:

٢- رسائل لغة الفعل

١- العوامل الدافعة

(١٠ علامات)

(ب) اقرأ الموقف الإداري الآتي، ثم أجب عن الأسئلة التي تليه:

"اجتمع مدير عام مؤسسة (الحاسوب الآن) بمديري الإدارات، أعلن خلال ذلك عن خطة تدريب الموظفين لعام ٢٠١١ م. وعن فتح نادي للموظفين داخل المؤسسة، مما جعل كل مدير إدارة يعيد تقييم موظفيه بتوزيعهم إلى ثلاث درجات: (٣٠٪ ضعيف "بحاجة إلى تدريب"، ٦٠٪ جيد، ١٠٪ ممتاز). وأرسل كل منهم ذلك بمذكرة داخلية للمدير العام. شارك مدير المبيعات موظفيه في تحديد الأهداف واتخاذ القرارات التي تؤثر عليهم، هذا وقد منح المدير العام الموظف سامر تذكرة سفر لحضور مؤتمر خارج الأردن تقديراً لتميزه في العمل".



المطلوب:

- ١- ما أسلوب الحوافز الذي استخدمه مدير المبيعات في هذا الموقف؟
- ٢- وفقاً لطريقة المقارنة بين العاملين، ما طريقة تقييم الأدلة التي استخدمها مديرو الإدارات في هذا الموقف؟
- ٣- وفقاً لنظرية تدرج الحاجات استنتج حاجتين تحققنا للموظفين في هذا الموقف.
- ٤- ما شكل الاتصال الرسمي الذي قام به المدير العام في هذا الموقف؟
- ٥- استنتج نوع الحافز الذي حصل عليه الموظف سامر في هذا الموقف.

انتهت الأسئلة

الإدارة العامة



بسم الله الرحمن الرحيم
امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١١ (الدورة الشتوية).

صفحة رقم (١)

وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

المبحث : أساسيات الإدارة / المقوم الرابع
الفرع : الإدارة المعلوماتية

مدة الامتحان : ٢٠ د
التاريخ : ١ / ١٩ / ٢٠١١

الإجابة النموذجية :

رقم الصفحة
في الكتاب



أجابه السؤال الأول ١٨ علامة

فرع ٩ : ١٢ علامة

٣١. ١- اجابة : شعور الفرد بنقص شيء ما يسبب له حالة من التوتر
يسعى اليه إشباعه بهدف إزالة هذا التوتر ٣ علامة

٣١٧ ٢- الوصف الوظيفي : قائمة مكتوبة موضح فيها المهام والواجبات التي
يقوم بها الموظف . ٣ علامة

٣٥٩ ٣- فلك رمز الرسالة : هي عملية تقسيم المحتوى (الألفاظ، الكلمات، الصور،
الكراتن... الخ) المتضمنة في الرسالة إلى أجزاء مستقلة
٣٣ علامة
صحة يتم ترجمة الرسالة إلى شكل ذي معنى مفهوم لدى المستقبل .

٣٦٠ ٤- التفريغ الراجعة : هي رد فعل المستقبل أو استجابته للرسالة
التي تلقاها من المرسل ، فإتمام التفريغ الراجعة دائماً وكما
إنجاز الرسالة . ٣ علامة

٣٧٤ = ١٢ علامة

سؤال الأول

٣٥٢ فرع ب : الأبعاد الرئيسية لمفهوم الاتصال : ٦ علامات
٢ ١- أنه يكون الاتصال هادفاً .

٣ ٢- أنه يتم الاتصال من خلال طريقة ما أو فعل أو سلوك معين .

٣ ٣- أنه يكون هناك عدة أطراف للعبة الاتصال أو طرفان على
الأقل لتحقيق العملية أهدافها .

٣٧٣ = ٦ علامة (كل نقطة لها علامتان).

الإجابة النموذجية :
المبحث: أساليب إدارة
المستوى: الرابع

الفرع: إدارة المعلوماتية

رقم الصفحة
في الكتاب

اجابة السؤال الثاني ١٨ علامة

فرع ٩ :- ٦ علامة

٣٣٤

المضاراة الأربعة للتطبيق الفعال لنظرية التوقع :

- ١- استخدام التدريب أدام لتزاد فاعلية الأداء
- ٢- العمل على إزالة العقبات الإدارية لقيمه قدرة العاملين على أداء مهامهم
- ٣- وضع نظام مناهج مكافئ متناسب ويستجيب لمتطلبات العاملين ورغباتهم
- ٤- ربط اكافئ بصورة مناسبة مع أداء العاملين

(٦ علامة) (١٥ x ٤ = ٦٠)



فرع ١٠ :- ٦ علامة

٣٦٩

الاتصالات غير الرسمية تهون الى كفيه عدة اعراض منها اهمها :

- ١- استماع حاجات الأفراد الاجتماعيه كما يجب لتزيد لنباء علاقة مع الآخرين والمساهمة في تنويرهم عن طريق الرؤساء والأفراد بعضهم ببعض .
- ٢- التغلب على مشاكل المال والضمير
- ٣- محاولة التأثر في سلوك الآخرين وتديل بعضه لبعبات التي تعترضه لتوسيع
- ٤- تعد مصدرًا للمعلومات المتعلقة بالعمل ، التي لا توفرها الاتصالات الرسمية .

(٦ علامة) (١٥ x ٤ = ٦٠)

فرع ١١ :- ٦ علامة

٣٦٨

الموقف	الأكايم
١- ليصفه الموظف على العمل للمحافظة على العلاقات الاجتماعية	الإنتماء ١٥
٢- عمل الموظف سام المسئولية ، ويرغب في تلقي ربحه أطفال الآخرين حول آرائه	الاجاز ١٥
٣- حاول رئيس قسم الحاسب الآلي عن مركز قيادته ومجادل مناقشه في ذلك	القوة ١٥
٤- حاول مدير التسويق اعطاء السلطة ذلك الآخرين باستقرار	القوة ١٥

توزيع العلامات على الحجابات بواقع ١٥ لكل حابطة

(٦ علامة) (١٥ x ٤ = ٦٠)

الإجابة النموذجية :
المحت : اسكيات الإدارة
المسوك : الأبع

الفرع : الإدارة المعلوماتية

رقم الصفحة في الكتاب

أهمية التوال التالتة ١٨ علام



فرع ٢ ٦ علام

٣٧٩

النصائح لممارسة الامضاء الجيد

- ١- اعقاف الكلام عند بدء الطرف الآخر بالكلام .
 - ٢- حافظه لمتع على صركاته ومزاجه .
 - ٣- اعطاء المرسل الوقت الكافي للحدث دوره مقاطعة .
 - ٤- توصيه بعض الأسئلة لتقبل للطف عند الحاجة انك تزيد من المعلومات أو حقائقه .
 - ٥- الاعطاء للمرسل بأنك راغب في الاستماع اليه .
- بذكر الطالب (٤) نصائح من أهم المذكورة المراه وتعطى ٥ علامه / نصيحة .

(٦ × ١٥ = ٦ علامه)

فرع ٢ : ٦ علام

٣٥٥

الفرضيات التي تتواءم عليها نظرية تدرج كاجان

- ١- اذا تم استماع حاصه ما فانها لا تعود دافعا للسلوك .
- ٢- تنظيم طاقه الانسان في هم يبدأ باكاجان التاسيف وينتهي باكاجه في كفه الزان .
- ٣- انه كاجان التي تقع في قائمه اهم يجب ان يتم استماعها اولاً قبل ان يكونه لكاجان التي تحتل المراتب اعلى في اهم تأثر على سلوك الانسان .
- ٤- كاجان غير المشبعة لمدة طويلة أو تلك التي يعانى الفرد صعوبه كبيره في استماعها تؤدي الى ايهام وتوتر حاد قد يسبب آلاماً نفسيه وتؤدي الى اضرار على الفرد من الوسائل الدفاعية التي تمثل ردود افعل يحول الفرد من خلالها ان يحتمل نفسه من ايهام .

(٦ × ١٥ = ٦ علامه)

فرع ٢ : ٦ علام

٣٨٦

أثر التكنولوجيا في عمليه الانتقال داخل المؤسسات

- ١- تسهم تكنولوجيا المعلومات اسهاماً وافواً في كسر العوائق لجعل الاتصال أكثر سحوة وكفاده .
- ٢- تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً مهماً في كسبه مستوى الاتصال بينه وصلة المؤسسات وأساطل لتتونة .
- ٣- تسهم في كسبه مستوى الاتصال بينه المؤسسات والبنية التحتية بها من مؤسسات ضار حية .
- ٤- تسطيع المؤسسات بفضل امكانيات الانترنت المتنامية في كسبه وسهولة الحصول على معلومات أكثر وافضل وانه أكثر كفاءة .
- ٥- تسطيع المؤسسات من خلال تكنولوجيا المعلومات أكثر مرونة واستجابة لتطلبات اعماله واصحابها .

الفرع ٢ : ٦ علام

١٥٤٤

دورة التفاعل مع رعايتهم . // اختيار الطالب أو مكتب ٤ نظام وكل تعلقه ٥ علامه أو ٦ علامه

الإجابة النموذجية :
المبحث : أساسيات الإدارة
المستوى : الرابع

الفرع : الإدارة المعلوماتية

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الخامس ١٤ علامة

ضع م : اعط مثلاً واحداً على : ٤ علامة

العوامل الراضية :

٣٢٧ -

المثال : (طبيعة العمل ، المسؤولية ، الإحجاز ، التقدم والترقية)

٢ علامة



٣٧٥

٢ - رسائل لفة الفعل

المثال : وصور طلب عشي ذهاباً و إياباً بالقرن من مكتبة أحد الطلبة

٢ علامة

بدل من أنه رغب في اكتتبه معه ثم انتراد .
(يمكنه ان يترك الطلب أثناء أفري فقهه المظهر) أو أنه سار منظره .

فرع ب الموقف الإداري ١ علامة

٣٤٤

٢ علامة

١ - أسلوب كوانتر : (أسلوب الإدارة بالأهداف)

٣١٧

٢ علامة

٢ - طريقة تقسيم لإداء : (طريقة التوزيع الإحصائي)

٣٢٤

١ علامة

٣ - إكاجابها : م - خاصة اجتماعية (النادي)

٣٢٤

١ علامة

٥ - التقدير (تذكرة سفر)

٣٦٥-٣٦٤

٢ علامة

٤ - كحل الاتصال لمسي هو : (النازل)

٣٣٩

٢ علامة

٥ - نوع كافر هو : مادي أو عيني أو مادي عيني

(٥ × علامتان = ١٠ علامات)