

إجابات مقترحة لمادة اساسيات الإدارة – رابع

السؤال الأول : أ)

الدافعية :

- عبارة عن الرغبات والحاجات والقوى التي تدفع الفرد للقيام بسلوك معين أو بعمل ما
- كل ما يتعلق بتلك القوى التي تنشط السلوك الإنساني أو تحافظ عليه في مستوى معين

القيمة المتوقعة للعائد : - تعبر عن قيمة العائد الذي يتوقع الفرد أن يحصل عليه نتيجة أدائه العمل المطلوب منه ، وكلما كان العائد يمثل قيمة كبيرة لدى الفرد تزايدت القوة الدافعة نحو العمل

التشويش : - هو أي عامل يتدخل في عملية الاتصال وينتج عنه تقليل فاعلية ودقة الاتصال أو تعطيله أو إعاقته للرسالة

لغة الموضوع أو لغة الأشياء : ويقصد بها كل ما يستخدمه المرسل من غير الإشارة أو الفعل أو اللغة للتعبير عما يريد إرساله من مشاعر أو أحاسيس أو أفكار إلى المستقبل –

ب) - هناك بعض النصائح لممارسة الإصغاء الجيد:

- إيقاف الكلام عند بدء الطرف الآخر بالحديث .
- محافظة المستمع على حركاته ومزاجه .
- إعطاء المرسل الوقت الكافي للحديث دون مقاطعة .
- توجيه بعض الأسئلة بلطف عند الحاجة إلى المزيد من المعلومات والحقائق .
- الإيحاء للمرسل بأنك راغب في الاستماع إليه .

السؤال الثاني :

- أ) عامل وقائية - عوامل دافعة - عوامل وقائية
ب) أهداف الإتصال : ١- تسهيل عملية اتخاذ القرار على المستويات كافة .
٢ - تمكين المرؤوسين من تعرف الأهداف والغايات المطلوب من التنظيم تحقيقها ، إضافة إلى المسؤوليات الموكلة للعاملين للقيام بها ، والصلاحيات الممنوحة لهم في سبيل تحقيقها .
٣- تعرف مدى تنفيذ الأعمال والمعوقات التي تواجه التنفيذ ، ومواقف المرؤوسين من هذه المعوقات وسبل علاجها .

ج) نتائج الإدارة بالأهداف :

- أ.تحسين مشاركة المرؤوس في المؤسسة ،أي أن المرؤوس يمنح فرصة المشاركة في عملية اتخاذ القرار وفي تقييم أدائه وأداء وحدته الإدارية
ب . تحسين موقف الأفراد ورفع روحهم المعنوية تجاه المؤسسة (فالفرد يشعر أن المؤسسة جزء منه وأنه مالکها ،ولذلك يتمسك بها ويدافع عنها ويحرص على نموها وتطورها)
ج. تخفيض حالات الفلق وعدم الاستقرار بالنسبة للمرؤوس ، فالمرؤوس يعرف بالضبط ما يريده رئيسه منه كما يعرف مدى تقييم الرئيس له

السؤال الثالث : أ) مؤشرات عناصر الإتصال :

- . المستقبل (فك رموز الرسالة)
. الرسالة (يتم التعبير عنه بحقائق....)
. التغذية الراجعة (يمثل دليل على وصول الرسالة ...)
. المرسل (المصدر الذي يقدم)

ب) سلوكيات لتخفيف عدم العدالة السالبة :

- محاولة الحصول على أجر أعلى
- تخفيض العطاء والجهد الذي يبذله
- ترك العمل ، أو أي سلوك آخر للوصول لحالة التوازن

ج) فوائد الإنترنت :

- أ- الحصول على معلومات تجارية واقتصادية وأسعار الأسهم وغيرها .
- ب- الحصول على نشرات فنية وصناعية مختلفة من جميع أنحاء العالم .
- ج- استخدامه في التعامل التجاري وإبرام العقود بين الشركات وعقد الصفقات وإنجازها عن بعد ، هذا بالإضافة لعمليات الدفع والتحصيل وغيرها .
- د- إمكانية القيام بعمليات الدعاية والإعلان والترويج والبيع والشراء ومختلف مجالات التسوق عبر هذه الشبكة
- هـ - الاتصال الصوتي المتبادل بالهاتف ، وهي إحدى الخدمات التي تؤدي إلى توفير كبيرة في مصاريف المكالمات الهاتفية .
- و- جمع الأخبار والحقائق وتخزينها في الحاسوب لاستعمالها لأغراض مرجعية .
- ز- العمل كدليل للعناوين الكاملة للمؤسسات في جميع أنحاء العالم .
- ح- الاستفادة خدمة المحادثة بين الأفراد في جميع دول العالم .
- ط- من أهم الاستخدامات التي يستفاد منها في الإنترنت ما يعرف بالبريد الإلكتروني

السؤال الرابع :

أ. أعط مثال على :

1. حافظ عيني (توزيع الملكة الأردنية تذاكر سفر على موظفيها) وأي مثال آخر صحيح .
2. الحاجة للأمن : قيام المؤسسة بخصيص صندوق ادخار أو أي مثال صحيح (صندوق ادخار ، تأمين صحي .. إلخ .
3. عوائد سلبية وفقا لنظرية التدعيم الدافعي : إعطاء الموظف انذار أو (اي مثال صحيح ..توبيخ ، فصل ، خصم راتب.. إلخ .
4. اتصال غير رسمي : نشر طلبية بوجود عطلة بسبب عيد الأم ..معلمين نشروا اشاعة بوجود زيادة راتب ..وأي مثال صحيح

ب) مراحل الدافعية : الشعور بالحاجة السلوك لأشباع الحاجةالإشباع أو عدم الإشباع

ج) أهداف الاتصال بالمرؤوسين :

- * تعريفهم الأهداف والسياسات والبرامج والخطط وقيد التنفيذ .
- * توضيح المسؤوليات الموكلة إليهم والصلاحيات الممنوحة .
- * نقل التعليمات والأوامر إليهم وتوضيحها .
- * توجيه العاملين وإثارة دافعيتهم للعمل (مدح ، مكافأة..
- * الاعتراف بهم أفرادا ، ولإقامة الثقة والاحترام المتبادل .
- * تهيئة المناخ التنظيمي الجيد لتحقيق الرضا في العمل .
- * تغيير اتجاهات وآراء الأفراد نحو العمل لإقناعهم بأهمية التغييرات

الموقف الإداري :

١ . المقارنة بين العاملين (الترتيب البسيط)

٢ . حافز مادي نقدي و فردي

٣ . اغناء الوظيفة

٤ . الحاجة للتقدير

٥ . الاتصال الكتابي

٦ . رسمي صاعد

٧ . وسيلة الإتصال : فاكس ، ناسوخ الرسالة : نتائج تقييم اداء العاملين في إدارته