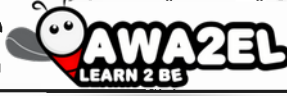




## امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٧ / الدورة الشتوية

المبحث : أساسيات الإدارة / المستوى الرابع (وثيقة محمية/محدود)  
الفرع : الإدارة المعلوماتية  
مدة الامتحان : ٣٠ د ١ س  
اليوم والتاريخ : الأحد ٠٨/٠١/٢٠١٧



ملحوظة : أجب عن الأسئلة الآتية جميعها وعددها ( ٥ ) ، علمًا بأن عدد الصفحات ( ٣ ) .

### السؤال الأول: (١٨ علامة)

(١٢ علامة)

أ ) وضح المقصود بكل مما يأتي:

١- الدافع.

٢- تقييم الأداء.

٣- التغذية الراجعة.

٤- الانترنت.

(٦ علامات)

ب) للاتصال الكتابي مجموعة من المزايا، اذكر أربعًا من هذه المزايا.

### السؤال الثاني: (١٧ علامة)

(٨ علامات)

أ ) فيما يأتي أربعة مواقف إدارية حدثت في مؤسسة العطاء:

- يسعى الموظف خالد ليصبح مديرًا للمشروع الجديد في المؤسسة.

- قرر مجلس الإدارة توفير سكنًا وظيفيًا للعاملين في المؤسسة.

- أصدر المدير العام قرارًا بشمول جميع الموظفين في صندوق الادخار.

- قرر مجلس الإدارة إقامة حفلة عشاء بمناسبة مرور عشرة أعوام على تأسيس المؤسسة.

المطلوب: انقل إلى دفتر إجابتك المواقف الإدارية أعلاه، مُحدِّدًا الحاجة التي أشبعت في كل موقف من هذه المواقف، وفقًا لنظرية تدرج الحاجات.

(٦ علامات)

ب) على الرغم من وجود عدة تعريفات لمفهوم الاتصال ، إلا أن معظمها اتفقت على ثلاثة أبعاد رئيسية.

اذكر هذه الأبعاد الثلاثة.

(٦ علامات)

ج) لكي تستفيد المؤسسة من تطبيقات نظرية التوقع، يجب عليها أن تولي اهتمامها إلى مجموعة من الأنشطة.

اذكر ثلاثة من هذه الأنشطة.

(٣ علامات)

الصفحة الثانية

السؤال الثالث: (١٦ علامة)

(٦ علامات)

أ) فيما يأتي ثلاثة من المعوقات التي تؤثر في عملية الاتصال:

- عدم الفصاحة في الكلام والكتابة.
- تحريف المعلومات بالإضافة أو بالحذف.
- الفهم الخاطئ للمعاني.

المطلوب:

انقل إلى دفتر إجابتك المعوقات الثلاثة أعلاه، ثم حدّد عنصر الاتصال الذي يُعد مصدرًا لكل واحد من هذه المعوقات.

ب) تتلخّص العناصر الأساسية لأسلوب الإدارة بالأهداف بأربعة عناصر، اذكر هذه العناصر الأربعة. (٦ علامات)

ج) يُعاب على طريقة المقال المكتوب كطريقة من طرق تقييم الأداء وأساليبه عيبين اثنين، اذكر هذين العيبين. (٤ علامات)

السؤال الرابع: (١٥ علامة)

(٨ علامات)

أ) أعط مثالًا واحدًا على كل مما يأتي:

- ١- العوامل الوقائية (نظرية العاملين).
- ٢- التشويش المادي.
- ٣- طريقة الترتيب البسيط.
- ٤- الحوافز الجماعية.

ب) يُحقّق الاتصال بالنظراء (زملاء العمل من المستوى الوظيفي نفسه) مجموعة من الأهداف. اذكر اثنين من هذه الأهداف. (٤ علامات)

ج) بُنيت نظرية الإنجاز على فرض أن الإنسان يسعى إلى إشباع ثلاث حاجات أساسية، اذكر هذه الحاجات الثلاث. (٣ علامات)

السؤال الخامس: (١٤ علامة)

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

يقوم مدير مؤسسة السعادة بتسجيل الوقائع والمواقف لكل موظف والتي تؤثر بصورة كبيرة في كفاءة الأداء سواءً الإيجابية أو السلبية في سجل خاص فور حدوثها من أجل تقييم أدائهم. وبناءً على ذلك منحت الموظف سالم من إدارة المبيعات مكافأة نقدية وأضاف له جزءاً من مهام رئيسه بالإضافة إلى عمله بسبب إنجازه المتميز، وأرسل مذكرة داخلية إلى مدير الإنتاج أخبره فيها بترقية المهندس خالد إلى مدير إنتاج في فرع المؤسسة الجديد مع زيادة في الأجر تبلغ (٢٠٪).

المطلوب:

- ١- استنتج الطريقة التي استخدمها مدير المؤسسة في تقييم أداء العاملين في هذا الموقف.
- ٢- وفقاً لنظرية التدعيم الدافعي، استنتج الإستراتيجية التدعيمية التي استخدمها مدير المؤسسة مع الموظف سالم في هذا الموقف.
- ٣- ما نوع الحافز الذي منحه مدير المؤسسة للمهندس خالد؟
- ٤- حدد كلاً من (قناة الاتصال، الرسالة، شكل الاتصال الرسمي) التي استخدمها مدير المؤسسة في اتصاله مع مدير الإنتاج.
- ٥- استخرج أسلوباً من أساليب الحفز استخدمه مدير المؤسسة في هذا الموقف.

﴿ انتهت الأسئلة ﴾



مدة الامتحان: ٢٠ د. ١٠ ع.

المبحث: أساسيات الإدارة / المستوى الرابع

التاريخ: ٨/١/٢٠١٧

الفرع: الإدارة المعلوماتية

الإجابة النموذجية:



الإجابة السؤال الأول: (٨ علامة)  $١٢ = ٣ \times ٤$  علامة

٣١٠ فرع (أ) ١- الدافع: تلك الحالة الداخلية أو النفسية التي  
تثير سلوك الفرد وتوجهه نحو إشباع حاجته (أو تحفيزه) بهدف

٣١٤ ٢- تقييم الأداء: هو صيد دوري يبين مستوى أداء الفرد  
ونوع سلوكه، مقارنة مع الممارات والواجبات الوظيفية الموكلة له

٣٦٠ ٣- التقذية الراجعة: هي رد فعل المستقبل أو استجابته للرسالة  
التي تلقاها من المرسل، أ

٣١٩ ٤- الانترنت: هي شبكة ضخمة من شبكات الحاسوب المتحددة  
عبر الكرة الأرضية بدوراً كافية  
(أو) هي اتفاقية عملاقة بين مديري الحواسيب للارتباط ببعضهم مع بعض

فرع (ب) فزايا الاتصال الكتابي  $١٥ = ٦$  علامات

١- يتميز بأنه ذو سلطة ١١٥

٢- يمكن حفظه في سجل أو ملف ١١٥

٣- وسيلة اتصال ممتازة لتوضيح المعلومات المعقدة ١١٥

٤- وسيلة مهمة لمساعدة الذاكرة ١١٥

٥- تتفق الرسالة كما هي ولا تتغير صفتها عند انتقالها من  
سكّين إلى آخر (أو) هي أقل عرضة للتخريف والتلويح

٦- يمكن إرسالها إلى أكبر عدد من العاملين في التنظيم بسهولة وسر

٧- إمكانية التفكير بحرية وإكراهة الوقت لصياغة الرسالة

يمكن منّا في بعد الصيام لعملية التفكير الممكنة ١١٥

(أي أربعة من)

رقم الصفحة في الكتاب	
	إجابة السؤال الثاني: (١٧ علامة)
	فرع (أ) مواقف إدارية (٤ × ٢ = ٨ علامات)
	الموقف
	الحاجه التي كُفِّت
٣٣٥	تحقيق الذات
٣٢٤	الفيولوجية
٣٢٤	الأمن
٣٢٤	الاجتماعية
	الموقف
	يسمى الموظف خالد ليصبح مديرًا...
	قرر مجلس الإدارة توفير سكن... أساسه الفسيولوجية
	أصدر المدير العام قراراً بتجول... الأمن
	قرر مجلس الإدارة إقامة حفلة عشاء... الاجتماعية
	فرع (ب) الأبعاد الرئيسة لمفهوم الاتصال (٣ × ٢ = ٦ علامات)
٣٥٢	١- أن يكون الاتصال هادفاً، ٢- أن يتم الاتصال من خلال طريقة ما (أو نفس أو
	سلوك معين
	٣- أن يكون هناك عدة أطراف لعملية الاتصال أو طرفان على الأقل لتحقيق العملية أهدافاً.
	فرع (ج) صفات التصنيف الفعال لنظرية التوقع (الأنشطة)
	٣ × ١ = ٣ علامات
٣٣٤	١- استخدام التدريب أداة لزيادة فاعلية الأدار ٢- العمل على إزالة العقبات الإدارية لتأمين قدرة العاملين على أداء وظائفهم.
	٣- وضع نظام مناسب من الحوافز يتناسب ويستجيب لمتطلبات العاملين ورجائهم.
	٤- ربط الحوافز بصوره مناسبة مع أداء العاملين <sup>أو</sup> <sub>تأثيره</sub>
	(أي ثلاثة منهن)

رقم الصفحة  
في الكتاب

إجابة السؤال الثالث : (١٦ علامة)

فرع (أ) ثلاثة مميزات  $C \times 6 = 6$  علامات

- ٢٨١ - عدم الفصاحة في الكلام والكتابة . المرسل
- ٢٨٣ - تحريف المعلومات بالإضافة أو بالحذف . الرسالة
- الغم الخاطيء للفرد . المستقبل

فرع (ب) عناصر أسلوب الإدارة بالأهداف  $C \times 6 = 6$  علامات

- ١- يجمع الرؤساء والمؤسسين في كل وحدة إدارية لمناقشة الأهداف والنتائج المراد تحقيقها في المؤسسة .
- ٢- يترك الرؤساء والمؤسسين في تحديد الأهداف التي يمكن للمؤسسين تحقيقها خلال فترة زمنية معينة .
- ٣- يجمع الرؤساء والمؤسسين مرة أخرى لدراسة مدى تحقيق المؤسسين لتلك الأهداف المرهونة وتقييمها .
- ٤- إذا تبين من خلال عملية التقييم وجود مشكلات أو نواحي ضعف تتطلب التدخل أو التقييم ، فيجب العمل على وضع الحلول المناسبة لها .

فرع (ج) عيبين على طريقة المقال المكتوب

$C \times 4 = 4$  علامات

- ١- اختلاف طريقة كتابته من شخص لآخر
- ٢- صعوبة المقارنة بين العاملين باستخدام هذا الأسلوب .

رقم الصفحة  
في الكتاب

إجابة السؤال الرابع: (٥ إعلامة)

فرع (أ) أي علماً واحداً  $٤ \times ٢ = (٨ إعلامة)$

٣٢٦-

١- العوامل الوقائية: سياسات المؤسسة والبطانة

٣٢٨

(أو) الاستدراك (أو) العلاقات الإنسانية (أو) ظروف العمل  
على الأمن الوظيفي

٣٨٤

٢- التثقيب المادي: التثقيب الإلكتروني (أو) صناديق

الانداز (أو) أزياء الطائران (أو) التثقيب أثناء اللدغ (أو) المصير فيها

٣١٦

٣- طريقة الترتيب البسيط: أن تقوم المقيم بترتيب العاملين

في قسمه حسب درجة جودة إنتاجهم من الأعلى إلى الأقل (أو) ترتيبهم

٣٤١

تصاعدياً (أو) تنازلياً (أو) أي من المنطقتين

٤- الحوافز الجماعية: أفضل صفق مثالي (أو) أفضل شرط عمل (أو)

تقلن مؤسسه عن جائزه عاليه لأفضل قسم (أو) أي من المنطقتين

فرع (ب) هدفين يحققهما الاتصال بالنفرد  $٢ \times ٤ = (٨ إعلامة)$

٣٦٢

١- تبادل المعلومات بين وحدات المستوى التنظيمي الواحد التي تساعد

على تحقيق التكامل في إنجاز الأعمال والتشجيع فيما بينهم

٢- مشاركتهم في الأفكار من أجل تحسين العمل

٣- تزويدهم بالمساعده التي قد يحتاجونها مما يدعم جهودهم التعاون بينهم

٤- الاعتراف بهم أفراداً، وخلق مناخ ملائم لتأكيد روح الفريق ورفع

الجماعه والانتقاد للمؤسسه . . . أي نقطتين

٣٢٨

فرع (ج) ثلاث حاجات رئيسيه لنظرية الانجاز  $١ \times ٣ = (٣ إعلامة)$

١- الحاجه إلى القوه . كالمه وامله

٢- الحاجه إلى الانتقاد . كالمه وامله

٣- الحاجه إلى الانجاز . كالمه وامله

رقم الصفحة  
في الكتاب

إجابة السؤال الخامس: (١٤ علامة)

الموقف الإداري لا تقاطع = (١٤ علامة)

٣١٩

١- طريقة الموقف الحرمة

٣٣٥  
٣٣٦

٢- التدعيم الإيجابي (تقديم حافظ إيجابي)

٣٣٩

٣- حافظ حادي (تفدي) ووضوي

٣٦٥

٤- قناة الاتصال : المذكرة اللاحقة

٣٥٩

\* الرسالة : ترقية المهندس خالد إلى مدير إنتاج  
في فرع المؤسسة الجديد مع زيادة في الأجر ١٠٪

٣٦٤

\* سبب الاتصال : نازل

٣٤٢

٥- أسلوب اعتماد الوظيفي  
أو أضاف للوظيفة سالم هزرا من نظام رتبة