

بسم الله الرحمن الرحيم



المملكة الأردنية الهاشمية  
وزارة التربية والتعليم  
إدارة الامتحانات والاختبارات  
قسم الامتحانات العامة

## امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٤ / الدورة الشتوية

(ولفة محبة/محدود)

مدة الامتحان : ٣٠ : ١

اليوم والتاريخ : السبت ١١/١/٢٠١٤

المبحث : أساسيات الإدارة / المستوى الرابع

الفرع : الإدارة المعلوماتية

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

السؤال الأول : (١٨ علامة)

(١٢ علامة)

أ) وضح المقصود بكل مما يأتي :

١- الدافع.

٢- إغناء الوظيفة.

٣- وسيلة الاتصال.

٤- الأرقام الصناعية.



ب) هناك مجموعة من المعوقات والتي يكون مصدرها الرسالة، اذكر أربعة من هذه المعوقات. (٦ علامات)

السؤال الثاني : (١٨ علامة)

(٦ علامات)

أ) فيما يأتي ثلاثة مواقف إدارية حدثت في مؤسسة السلام التجارية :

- قرر مجلس الإدارة منح الموظفين سكناً وظيفياً.

- منح مدير عام المؤسسة رحلة عمرة للموظف سالم تقديراً لجهوده.

- قرر المدير العام منح الموظف محمود مبلغ (٥٠٠٠) دينار لمعالجة ابنه المريض.

المطلوب: انقل إلى دفتر إجابتك المواقف الإدارية الثلاثة السابقة محدداً الحاجة التي تحققت لكل موقف منها

وفقاً لنظرية تدرج الحاجات.

(٦ علامات)

ب) قارن بين الاتصال الكتابي والاتصال الشفهي من حيث:

(درجة السرعة ، درجة السرية ، تغير محتوى الرسالة )

ج) طبقاً لنظرية التدعيم الدافعي هناك أربعة أنواع من المعززات المؤثرة في الدافعية،

(٦ علامات)

اذكر هذه المعززات الأربعة.

يتبع الصفحة الثانية ....

## الصفحة الثانية

السؤال الثالث : ( ١٨ علامة)

(أ) فيما يأتي أربعة مواقف إدارية حدثت في مؤسسة الهدى التجارية :

(٦ علامات)

- اتصل مدير المشتريات بالمحاسب سامي من الإدارة المالية مستفسراً عن تأخر راتبه لهذا الشهر.
  - قدم الموظف سلمان من قسم الإنتاج اقتراحاً لرئيسه حول مدة استراحة الغداء.
  - أرسل المدير العام مذكرة إلى مديري الإدارات أخبرهم فيها بمنع التدخين داخل المؤسسة.
  - اتصل المدير المالي هاتفياً بمدير المبيعات مستفسراً عن حجم المبيعات لهذا اليوم.
- المطلوب: انقل إلى دفتر إجابتك المواقف الإدارية الأربعة السابقة محدداً شكل الاتصال الرسمي لكل موقف منها.

(ب) يقوم أسلوب الإدارة بالأهداف على أربعة عناصر أساسية، اذكر هذه العناصر الأربعة. (٦ علامات)

(ج) فيما يأتي ثلاثة مواقف إدارية حدثت في مؤسسة سعد الدين التجارية :

(٦ علامات)

- قارن الموظف سمير راتبه براتب زميله في نفس العمل فوجد أن راتبه يزيد عن راتب زميله.
  - اكتشف الموظف علي أن وضعه ووضع زميله ناصر في نفس العمل متساوياً في الأجر.
  - قارن الموظف محمد عوانده من العمل مع عواند زميله في نفس العمل فوجدها أقل من زميله.
- المطلوب: انقل إلى دفتر إجابتك المواقف الإدارية الثلاثة السابقة مبيّناً تقييم كل موظف في كل موقف منها وفقاً لنظرية العدالة.

السؤال الرابع : ( ١٥ علامة)

(٨ علامات)



(أ) أعط مثلاً واحداً على كل مما يأتي :

١- لغة الإشارة.

٢- المؤتمرات المرئية.

٣- العوامل الدافعة.

٤- حوافز جماعية.

(٤ علامات)

(ب) عطل العبارات الآتية :

١- تكتمل حلقات عملية الاتصال بالتغذية الراجعة من المستقبل.

٢- يُفضل استخدام الحوافز الفردية بحذر ولفترة زمنية محدودة.

(ج) تهدف عملية الاتصال في أية مؤسسة مهما كان نوعها وحجمها وطبيعتها عملها لتحقيق ثلاثة أهداف،

(٣ علامات)

اذكر هذه الأهداف الثلاثة.

يتبع الصفحة الثالثة ....

السؤال الخامس : ( ١١ علامة)

( ٧ علامات)

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

أجرى مدير مؤسسة السعادة تقييماً للعاملين بتوزيعهم إلى : ( ٢٠ % ممتاز ، ٦٠ % جيد ، ٢٠ % ضعيف ) اجتمع بعدها بالعاملين وتم خلال الاجتماع :

- إخبار العاملين بمستوى أدائهم.
- منح قسم الحركة شهادة تقدير لأدائهم المتميز.
- منح الموظف سعد مكافأة نقدية.



- ١- استخدم مدير المؤسسة طريقة التوزيع الإجباري لتقييم أداء العاملين في المؤسسة، استنتج عيباً واحداً لهذه الطريقة.
- ٢- استنتج نوع الحافز المقدم لقسم الحركة في هذا الموقف.
- ٣- استنتج نوع الحافز المعادي المقدم للموظف سعد في هذا الموقف.
- ٤- حدد كلاً من المرسل وقناة الاتصال التي استخدمت في هذا الموقف.

ب) لإنجاح عملية الاتصال يقع على عاتق المستقبل مجموعة من المسؤوليات، اذكر اثنتان من هذه المسؤوليات.

( ٤ علامات)

انتهت الأسئلة



الإجابة النموذجية للسؤال الأول (٨ علامة)

١) وضع مقصود : (٤ × ٣ = ١٢ علامة)

رقم الصفحة في الكتاب	الإجابة النموذجية للسؤال الأول (٨ علامة)
٣١٠	نقطة (١) الدفاع : تلك الحالة الداخلية أو النفسية التي تشترك لولاك الفرد وتوجهه نحو اتباع حاجة أو تحقيق هدفه .
٣٤٣	نقطة (٢) اعطاء الوظيفة : اعطاء العاملين في المؤسسة مفرضا أكثر وحرية أو سحر في عملية وإدارية أو زيادة التوسع والعمود في الأعمال ، اعطاء العامل جزءا من صلاحيات رئيسه أو ملاحظاته
٣٥٩	نقطة (٣) نموذج الاتصال : أداة يتم استخدامها لنقل الرسالة عن طرف إلى آخر .
٣٨٨	نقطة (٤) الأفكار الصناعية : عبارة عن مجموعة صغيرة من مفاهيم مشتركة عالميا تم القضاء بعمل على موجدات منهاهية لصنع وتقوم بوظيفة بارتمقال وإعادة إعمالها وبارتمقال التي نقل الرسائل أو معلومات من الأرض والسموات وطان الأرضية الموزعة في مناطق مشتركة .
٣٨٤	فرع (ب) : معلومات ومصدرها الرسالة : (٤ × ١,٥ = ٦ علامة)
٣٨٢	١ - نقص المعلومات الواردة في الرسائل الاتصالية . ٢ - تعريف المعلومات بالبطاقات أو بالخرائط . ٣ - عدم الترابط بين الأفكار والخطى الواردة في الرسائل الواردة لترتيب الأفكار ، واختيار ألفاظ لا تحتل الموضوعات الصلة كبيرة . ٤ - المرافقة على محتوى الرسالة وحذف بعض اجزاء منها يؤدي إلى صعوبة فهم المقصود أو لغرض من عملية الاتصال .

اجابة السؤال الثاني ( ١٨ علامة )

رقم الصفحة  
في الكتاب

فرع (أ) : فوائدها اديبة - ( ٣ × ٦ = ١٨ علامة )

٣٥٣ الحجاب التي تفتت

الموقف

٣٥٥	رفسيولوجيا	- عمر عليه الإدارة صنع الموظفين كالأولاد
	تقدير	- صنع مدير عام المؤسسة رطام عمرة للوظيفة بالم تقديرًا لجهوده .
	الذبح	- قدر مدير نظام صنع لوظيفة محمود (٥٠٠) ديناراً - لاذن إعجاب الله برفيقه



فرع (ب) مقارنة ( ٦ × ١ = ٦ علامة )

٣٧١	الاتصال الشفوي	كذلك الكتاب	
٢٧٢	تمتاز بالسرعة	أقل سرعة من الشفوي	- درجة سرعة
	درجة سرعة أعلى من الكتاب	ضعيفة	درجة سرعة
	إذا انتقل من شخص إلى آخر	تبعها إلى الكاهن ولا	- تغير في التواصل
	يرأ عليه تغيير أو لونه	تغير من غير أن يتفاهوا من	

فرع (ج) انواع من الحزازات طبقاً لنظرية التدرج ارافير

٢٢٥

( ٤ × ١٥ = ٦٠ علامة )

١- تقدم حافز الجاي ( التدرج الجاي )

٢- تقدم حافز جيليه ( العقاب )

٣- صنع حافز الجاي ( العقاب لمرحان )

٤- صنع حافز جيليه ( التدرج الجاي )

رقم الصفحة  
في الكتاب

اجابة السؤال الثالث : (١٨ علامة)



فرع (أ) : مواقف إدارية، شكل الاتصال  
(٤ × ١٥ = ٦٠ علامة)

الموقف	شكل الاتصال
١- اتصل مدير الإنتاج بالحاسب سامي مستفراً عن تأخر راجب	قطري
٢- قدّم لوظيفة سلمان مدمم الإنتاج اقتراحاً لرئيسه حول فكرة زيادة الإنتاج	مباعد
٣- ارسل مدير المبيعات مذكرة إلى مدير المبيعات أحمد صم بمبلغ لتدوينه داخل المؤسسة	تارز
٤- اتصل المدير المالي بمدير المبيعات طالباً منه حجم المبيعات لهذا اليوم	أفقي

فرع (ب) : العناصر الرئيسية لبدء الإدارة بالأهداف : (٤ × ١٥ = ٦٠ علامة)

- ١- جميع الرؤساء والموظفون في كل وحدة إدارية لتناقشة الأهداف وتنتج الخطة
- ٢- تحقيقاً في المؤسسة التي تكون عادية ضمن الإطار العام للأهداف المؤسسة .
- ٣- يشترك الرؤساء والموظفون في تحديد الأهداف التي يمكن للموظفين تحقيقها
- ٤- جميع الرؤساء والموظفون مرة أخرى لدراسة مدى تحقيق الموظفين لتلك الأهداف الموضوعية وتقسيمها
- ٥- إذا تبين من خلال التقسيم وجود قصور أو نواحي ضعف تتطلب تعديل أو تصحيح .

فرع (ج) : مواقف إدارية

(٣ × ٢ = ٦ علامة)

الموقف	تقسيم الموظفين
١- قارن الموظف زهير رأيه برأيه زميله في نفس العمل فوجد أن رأيه يزيد عن رأيه زميله .	عدم عدالة حالته
٢- اكتشف الموظف علي أن وضعه ووضع زميله في نفسه أهل مساواة في العمل .	عدالة
٣- قارن علي الموظف محمد عواد مع عواد زميله في نفسه في نفس العمل فوجدوا أن كليهما في نفس العمل .	عدم عدالة موقفه

رقم الصفحة  
في الكتاب



اجابة لسؤال اربع : (١٥ علامة)

فرع (أ) : بإعطاء مثال : (٨ علامات = ٢x٤)

٣٧٤

نقطة (٧) : لغة التجارة : حركة رأسه الأيمن تجر عن عمه الواقعة  
أو حركة رأسه الأيسر تجر عن ابنته الواقعة  
أو (أي مثال منطقي)

٢٨٧

نقطة (٤) : مؤتمران رئيسية : مركز ايسر في جامعة الاردنية

٣٤٨

نقطة (٣) : العوامل الدافعة : طبيعة العمل أو المسؤولية أو الإثارة  
أو التقدم والترقية أو (أي مثال منطقي)

نقطة (٤) : جوائز جمعية : اعلان مؤسسة انتاجية ما عن جائزة  
عالمية لأفضل قسم أو لأفضل فريق عمل يعمل على زيادة حجم مبيعات أو إنتاج  
- اعلان احدى المدارس عن جائزة تقديرية لأفضل صف مثالي يعمل على  
خدمة مدرستها للعام أو (أي مثال منطقي له علاقة بذلك).

فرع (ب) : اعل : ٣x٤ = ١٢ علامة

٣٦٠

نقطة (٧) : تكتمل حلقات الاتصال بالتخذية اراجع من استقباله لأن  
هذه الحلقة تمثل الدليل (٣) وصول احوال له بقبل ، وربما تعد بداية المرفق نحو  
بين امل ان عملية الاتصال .

٣٤١-٣٤٠

نقطة (٤) : نفضل استخدام جوائز فردية بحد ولفترة زمنية محددة حتى  
لا تعود الدافعية بين العاملين ، ولتصبح حل (٨) كما هم هو كيف طموح الجائزة

٣٦١

فرع (ج) : أهداف عملية الاتصال :

(٣x٣ = ٩ علامات)

١- تسهيل عملية اتخاذ القرار

٢- تسهيل عملية اتخاذ القرار

٣- تسهيل عملية الاتصال

٤- تحقق مدى تنفيذ الأعمال والصفات التي تولد لتنفيذ

اجابة السؤال الخامس : ( ا علاماته )

رقم الصفحة  
في الكتاب

فرع (أ) : الموقف الإداري :

نقطة (١) : من أهم سمات طريقة التوزيع الجبري عدم عدالة التقويم ، فهي تلزم الرؤساء بإعطاء تقسيم لبعض الأفراد أدنى مما يستحقون ، ثم يباع النسب التي يطلب لإدارة العليا (ممتازة) كالتفصيل

نقطة (٢) نوع الحافز المادي الذي يقدم لقيام الحركة هو حافز معنوي : (١٥ علامة) ٣٣٩ - ٤١  
نقطة (٣) نوع الحافز الذي يقدم للموظف بعد هو حافز تقديري (١٥ علامة) ٢٢٩ -

نقطة (٤) : المرسل : مدير المؤسسة ، قناة الاتصال : الاجتماع

٤٥٨ - ٤٦٠ (علاماته)



فرع (ب) :- المسؤوليات التي تقع على عاتق من يتقبل (٤٧ - علاماته) ٣٧٩ -

١- الإصغاء ، (الإيضاح) لفاعلية المرسل بعد أخذ أهم

لمبادئ التي تتأخر على فاعلية الاتصال

٢- أن يكون المرسل أولاً للمرسل فمفاهيماً واضحة ، محاولاً

من صحوره بالاضافة الى محتويات الرسالة

٣- تنويع الوسائل بالتعددية لإرسال التي تدل على فؤاد أو

عدم فؤاد في الرسالة