



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٤ / الدورة الصيفية

(وثيقة عممة/محدود)

مدة الامتحان : ٣٠ : ١

اليوم والتاريخ : السبت ٢٠١٤/٦/٢١

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) وضّح المقصود بكل مما يأتي:

١- الدافعية.

٢- قانون الأثر.

٣- الترميز.

٤- الاتصال غير اللفظي.

ب) لإنجاح عملية الاتصال يقع على عاتق المرسل مجموعة من المسؤوليات، اذكر أربعاً من هذه المسؤوليات.

(٦ علامات)

السؤال الثاني : (١٨ علامة)

أ) هناك مجموعة من المزايا يتصف بها الاتصال الكتابي، اذكر أربعاً من هذه المزايا. (٦ علامات)

ب) فيما يأتي ثلاثة مواقف إدارية حدثت في مؤسسة التقدم التجارية : (٦ علامات)

- حدد رئيس قسم الإنتاج أهدافاً متوسطة الصعوبة ممكنة التنفيذ لتحقيق النجاح وزيادة الإنتاج.

- يحاول رئيس قسم العلاقات العامة البحث عن مركز قيادي أعلى، ويميل إلى ممارسة النقاش

والخطابة للوصول إلى ذلك.

- يقدم الموظف خالد الإرشاد والمعاونة للموظفين الجدد سعياً منه في تكوين صداقات وإرضاء الآخرين.

المطلوب: انقل المواقف الإدارية أعلاه إلى دفتر إجابتك محدداً الحاجة التي تحققت في كل موقف منها

وفقاً لنظرية الإنجاز.

ج) تقوم نظرية تدرج الحاجات على أربع فرضيات، اذكر هذه الفرضيات الأربع. (٦ علامات)

يتبع الصفحة الثانية

الصفحة الثانية

السؤال الثالث : (١٨ علامة)

أ) لكي تستفيد المؤسسة من تطبيقات نظرية التوقع، يجب أن تولي اهتمامها بأربعة من الأنشطة، اذكر هذه الأنشطة الأربعة.

(٦ علامات)

(٦ علامات)

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

- تحريف المعلومات بالإضافة أو الحذف للتأثير على متخذ القرار.

- سوء اختيار الرموز أو الكلمات بحيث يكون للكلمة أكثر من معنى.



- الفهم الخاطئ للمعاني بسبب تفاوت المستوى التعليمي.

المطلوب: انقل إلى دفتر إجابتك المعوقات الثلاثة أعلاه، ثم حدّد لكل منها عنصر الاتصال مصدر كل من هذه المعوقات أو الذي أدى إليها.

(٦ علامات)

ج) يهدف إغناء الوظيفة كأسلوب للحفز إلى إنجاز أربع غايات، اذكر هذه الغايات الأربع.

السؤال الرابع : (١٧ علامة)

أ) أعط مثلاً واحداً على كل مما يأتي:

١- مظاهر السلوك الدفاعي.

٢- تدعيم سلبي.

٣- لغة الموضوع.

٤- اختيار الوقت المناسب للاتصال.

٥- التشويش المادي.

(١٠ علامات)

(٤ علامات)

ب) علّل كلّ مما يأتي:

- يُعد الإصغاء بفاعلية للمرسل أحد أهم المبادئ التي تُساعد على تحقيق فاعلية الاتصال.

- وفقاً لنظرية العدالة خفّض الموظف سعيد من جهده وعطائه بعد مقارنة عوائده مع

عوائد زميله بنفس العمل.

(٣ علامات)

ج) يُحقق الاتصال بالزملاء (للنظراء) مجموعة من الأهداف، اذكر ثلاثة من هذه الأهداف.

يتبع الصفحة الثالثة

السؤال الخامس : (٩ علامات)

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

قدم مدير الإنتاج في مؤسسة الكواكب تقريراً للمدير العام وصف فيه مهارات العاملين، واقترح إخضاعهم لدورة تدريبية لتحسين أدائهم، وقرر بعدها مجلس الإدارة إخضاع العاملين لنظام الضمان الاجتماعي، كما قرر المدير العام إضافة واجبات ومهام لبعض العاملين المتميزين، ومنح الموظف سليمان من قسم المبيعات (١٠٪) علاوة على راتبه، اتصل بعدها الموظف سليمان بمدير الحسابات واستفسر عن إجمالي راتبه بعد الزيادة، وفي لقاء المدير العام مع العاملين في نادي المؤسسة بمناسبة زواج أحد العاملين أخبرهم عن جائزة تقديرية لدائرة المشتريات لجهودهم المميزة.



المطلوب:

- ١- تم اختيار طريقة المقال المكتوب لتقييم أداء العاملين في إدارة الإنتاج، استنتج عيباً واحداً لهذه الطريقة.
- ٢- وفقاً لنظرية تدرج الحاجات، استنتج حاجة من حاجات الأمن تحققت في هذا الموقف.
- ٣- تم استخدام أسلوب توسيع العمل كأسلوب حفز في هذا الموقف، استنتج فائدتين لهذا الأسلوب.
- ٤- استنتج حافزاً مادياً حدث في هذا الموقف.
- ٥- استنتج حافزاً جماعياً حدث في هذا الموقف.
- ٦- استنتج اتصالاً غير رسمي حدث في هذا الموقف.
- ٧- استنتج اتصالاً قطرياً حدث في هذا الموقف.
- ٨- استخدم مدير الإنتاج الاتصال الصاعد في وصف مهارات العاملين، استنتج عيباً واحداً لهذا الاتصال.

انتهت الأسئلة

المبحث : أساسيات الإدارة / ٤٢
الفرع : الإدارة المسلو مائية

مدة الامتحان : ٣٠ د
التاريخ : ١٤/٦/٢٠١٤

رقم الصلحة في الكتاب	الإجابة النموذجية :
	اجابة السؤال الأول : (١٨ علامة) (١) توضح مفاهيم : (٤ × ٣ = ١٢ علامة)
٣١١	نقطة (١) الدافعية هي عبارة عن الرغبات والحاجات والقوى التي تدفع الفرد للقيام بسلوك معين أو جعل ما أو فعل ما أو هو كل ما يتعلق ببلدك لقوى التي تشد السلوك اليك في أو تحافظ عليه في مستوى معين ، أو توجهه وجهة معينة .
٣٣٤	نقطة (٢) قانون الذهب يشير إلى أن السلوك الذي نتبعه عوائد ايجابية يحتمل تكراره في المستقبل ، أما السلوك الذي نتبعه عوائد سلبية فلا يحتمل تكراره .
٣٥٨	نقطة (٣) : الترميز : هو عملية تحويل الأفكار أو المبرهنات من خلال الرموز أو وسطية اتصال أي الفاظ أو كلمات أو صور أو رموز لها معنى من قبل المستقبل .
٣٧٤	نقطة (٤) الاتصال غير اللفظي : - المشاركة بسلوكيات من غير استخدام كلمات لنقل الأفكار ، ويتم الاتصال غير اللفظي عادة باستخدام المساعدة (تعابير غير لفظية ، تبادلات صوتية ، استعمال الوجه والتعبيرات ومركبة الخ) .
	(٥) التحويلات التي تقع على عاتق المرسل ليبلغ عملية الاتصال :
٣٧٦ -	١- التأكد من عرض الاتصال . ٢- معرفة مستقبل وطبيعة شخصيته . ٣- صياغة الرسالة بشكل جيد . ٤- اختيار الوسائل الأكثر ملائمة . ٥- اختيار الوقت المناسب للاتصال . ٦- استخدام التغذية الراجعة .
٣٧٨	(أي أربع مؤليات منها)

إجابة لـ خالد الثاني: (١٨ علامة) - ^{بإشارة المعلمة أ. الفقيه رقم الصفحة} يمكن الصلوات التي تتردد في الكتاب ^{عند العامله} (٤) ضاياً والصلوات الكتاب: (٤ × ١/٥ = ٦ علامات)

١٤ أنه ذو سلطة . ١٥ يمكن حفظه في سجل أو ملف ١٦ وسيلة مهمة لمعرفة

١٧ وسيلة الصلوات لتوضيح إطوارة لحققة ١٨ إتاحة الوقت لصياغة الصلاة ٣٧١ -

بشكل نهائي بعد القيام بعملية التصحيح يمكنه ١٩ تبقى الصلاة كما هي ولا يتغير ٣٧٢

مبغتها عند انتقالها من شخص إلى آخر ٢٠ يمكن الصلوات التي أكبر عدد

من العاملين بسرعة وليس ٢١ أقل عرضة للتحريف والتشويه



(أي أربعة ضاياً منها)

ب) المواقف الإدارية و الحاجة إلى تحقق في كل موقف حسب نظر المراقب

(٣ × ٢ = ٦ علامات)

الحاجة إلى تحقق ^{منه نظرية} المراقب

الموقف الإداري

٣٢٨ - حدد رئيس قسم الإنتاج أهم المصروفات... - الحاجة إلى البيانات

٣٢٩ - يحاول رئيس قسم العلاقات العامة التمسك... - الحاجة إلى القوة

- يقدم موظف خالد الدرسات والمعاونة... - الحاجة إلى الانتماء

٤) الفرضيات التي تقوم عليها نظرية تدريس حاجات:

٣٢٥ (٤ فرضيات ١/٥ = ٦ علامات)

١- إذا تم اتباع حاجة ما فإنها لا تعود دافعاً للسلوك.

٢- تنظم حاجات الإنسان في هرم يبدأ بالحاجات الأساسية وينتهي بالحاجة إلى تحقيق الذات.

٣- إن الحاجة التي تقع في قاعدة الهرم يجب إشباعها أولاً

قبل أن يكون للحاجات التي تعلو المراتب العليا في هرم تأثير على السلوك

٤- الحاجات غير الوضعية لمدة طويلة أو تكثر التي يعاني الفرد من

صعوبة كبيرة في إشباعها تؤدي إلى إعياء وتوتر حاد قد

يسبب ألاماً نفسية.

رقم الصفحة
في الكتاب

إجابة السؤال الثالث : (١٨ علامة)
١) الأهداف التي تولي المؤسسة اهتمامها لكي تستفيد من تطبيقات

٣٣٤

نظرية التوقع :

(أربعة أهداف ١٥% = ٦ علامات)

١- استخدام التدريب أداة لزيادة فاعلية الأداء .

٢- العمل على إزالة العقبات الإدارية لتأمين قدرة العاملين على أداء مهامهم

٣- وجود نظام مناسب من حوافز يتناسب ويستجيب لمطالبات/عواملهم وبعبارتهم .

٤- ربط حوافز بصورة مناسبة مع أداء العاملين .

٥) العوائق وعناصر الاتصال : لكل عاقل منها :



(٣ X ٢ = ٦ علامات)

عناصر الاتصال

العوائق

٣٨١ -

- الرحالة

- تحديد الظروف بالاضافة أو الحذف .

٣٨٣

- المرحل

- جود اختيار الكلمات حيث تكون للكلمة

أكثر من معنى .

- التقبل ✓

- الفهم إلى طرق للمعاني .

٣٤٣

٢) ليرهدف أسلوبا غناء الوظيفة راة في إطار مجموعة من العنايات :

(٤ علامات ١٥% = ٦ علامات)

١- لا يحار الفرد العامل بالاعتماد على نفسه وأنه مسؤول شخصيا عن العمل الذي يقوم به .

٢- دفع الفرد إلى الإبداع بأن نتاج عمله تؤدى دورا مهما في المؤسسة .

٣- إتاحة الفرصة للفرد العامل ليستخدم أكبر قدر ممكن من قدراته وقدراته في إنجاز الأعمال الموكلة إليه .

٤- خلق بيئة مناسبة لتمكين الفرد العامل من إدارته المخرجه

الحقيقي/الإسهامه في تحقيق الأهداف النهائية للمؤسسة التي يعمل فيها

إجابة السؤال الرابع :

(أ) أهداف مجال (٥ X ٢ = ١٠ علامات)

رقم الصفحة في الكتاب

نقطة (١) : مظاهر اللوك إنفايم : العدوانية أو التخريب أو إعياد

٣٤٦

وتربك رجل أو للعبادة ومثور طمة نولعل (أو أي مجال منطقي)

٣٣٦

نقطة (٢) : قد عيس ليه : عدم الخصم من الراتب (~~موضوع~~)
 أو أي مجال منطقي

نقطة (٣) : لغة لوضوح : قد يدل أن كانت للبت وجهه على أهمية حائل

٣٧٥

الملك في لوب أو تدل عليه (شعره على خنلته ولديتها عية)
 (أو أي مجال منطقي)

نقطة (٤) : اختيار لوقت مناسب للاتصال : مثل (القيام باتصال طوط وفعال

٣٧٨

قبل عشر دقائقه من وقته للديتاج لا يعد لوقت مناسب للاتصال .
 (أو أي مجال منطقي)

نقطة (٥) : التويك الحادي : التويك (اللتوي أو صيفان للندار

٣٨٤

أو عدم وضوح لصوره (أو أي مجال منطقي)
 (ب) - تحليل عبارات (٢ X ٤ = ٨ علامات)

نقطة (١) : بعد منضاد نفاعلية للبرل أحد أهم لبادي لتي لاعد على طامكة

٣٧٩

الاتصال / لوطيه : لأن لا منضاد لبرل لطله ليعر بأهمية طانقوله و
 ليشحه على لزيد من المشاركة ولجويين والديتاج (ومن غير الاصفاء لأن يتطوع المتقوان نعم كلام اللد

نقطة (٢) : وفقا لنظرية العدالة - خفض لوظف سعيد من مهد وعطائه لبعد

٣٣١

مقارنة عوائده مع عوائد زميله .
 الجواب : لأنه شعر بعدم عدالة سالبه ، اولايه وجد عوائد زميله أكثر من عوائده

الحال للصوره الى ماله التوارت ، لأن الفرد ليعر بالظلم والافتقار

(٢) أهداف للاتصال بالبرلاي : (٣ X ١ = ٣ علامات)

٣٦٢

١- تبادل لحوامات بيه وهدان لسيوى لتنظيم الولاد لتي لاعد
 على حقيقة لتكامل ليد لجان لعمال ولتسييه فيما بينها



٢- مشاركة ليه وللمكار - من أجل فيسه لرجل .

٣- تزويد هم بالمادة التي قد يحتاجونها كما يدعم صلاته ليشاؤون بينهم .

٤- الاعتراف بم أفراد آنا وخلق ضاح منكم لتأكيد روح لزيد وروح لطفة ولانشاء للبرلاي

(أي مجال منطقي)

إجابة السؤال الخامس (٩ علامات)

رقم الصفحة
في الكتاب

١- يعان على طريقة لخال لكعب اختلاف طريقة كتابته من شخصه لأخر

٢١٥

فقد يسهل شخصه في ذكر بصان ومضائه وشخصه آخر أو يصعب
التمازق بين الحاملين باستخدام هذا الأسلوب. (علامة واحدة)

٢٢٤

٢- افضح الحاملين لنظام الضمان الاجتماعي (علامة)

٣٢٤

٣- فوائد استخدام أسلوب توسيع العمل : (علامات)

٢٤٣

- تمكين الحامل من الإطلاع على ما يحدث في العمل التكاملي والتربوي .

٣٢٩

٤- الكفاءة في هذا الوقت : فتح توفير مكان العمل (علامة)

٣٤١

٥- الحافز الذاتي : فتح جاذبة قدرتها لإدارة وتنظيم قدرتها الجهد (علامة)

٣٦٩

٦- الاتصال الجيد : لقا وتدريب مع الحاملين لتقوية العمل (علامة)

٣٦٨-٣٦٧

٧- الاتصال الجيد : اتصال الحاملين بغيرهم لزيادة الإنتاجية (علامة واحدة)

٣٦٨-٣٦٧

٨- من مميزات الاتصال الجيد : كثيراً ما يتم خلاله نقل المعلومات لغيره

٣٦٨-٣٦٧

تتبعهم مع توقعات ليس من محاولة إرضائهم ودهم. (علامة واحدة)



للإيضاح الرجوع إلى الكتاب

- زياد ارتياح الفرد بالمؤسسة

- ترفع الفرد الشعور بالمسؤولية لرفع الروح المعنوية

- تحسن الرضا عن النتائج التي تفرغها العمل

- المحافظة على أصول المؤسسة وحقوقها