

بسم الله الرحمن الرحيم

إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامةامتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة / الدورة الصيفية لعام ٢٠٠٩
(وثيقة محمية)٣
١٦١٧-بمدة الامتحان : ٣٠ : ١
اليوم والتاريخ : الثلاثاء ٢٣/٦/٢٠٠٩المبحث : أساسيات الإدارة / المستوى الرابع
الفرع : الإدارة المعلوماتية (المسار الأول + الثاني)

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

السؤال الأول : (٢١ علامة)

- (أ) وضح المقصود بكل مما يأتي :
- ١- الدافعية. ٢- القيمة المتوقعة للعائد.
- ٣- التشويش على المعنى. ٤- لغة الموضوع.
- (ب) هناك مجموعة من المزايا التي يتصف بها الاتصال الشفهي .
- اذكر أربعاً من هذه المزايا .
- (ج) وفقاً لنظرية العدالة، يلجأ الفرد للتخفيف من حالة عدم العدالة السالبة الى سلوكات كثيرة.
- اذكر ثلاثة سلوكات منها.

السؤال الثاني : (١٨ علامة)

- (أ) تقوم نظرية تدرج الحاجات على أربع فرضيات. اذكر هذه الفرضيات الأربع.
- (ب) يحقق الاتصال بالرؤساء مجموعة من الأهداف. اذكر أربعة من هذه الأهداف.
- (ج) يتضمن الجدول الآتي مواقف مختلفة حدثت في مؤسسة الأردن :

الموقف	الاستراتيجية	الأثر على سلوك الفرد
١- قَدّم المدير مكافأة للموظف هائل للالتزامه المتواصل بالعمل.		
٢- لم يخصم المدير من راتب الموظف سالم رغم تأخره مرتين عن الدوام الرسمي.		
٣- حرم المدير الموظف عماد من ترقيته لرئيس قسم بسبب مخالفته للنظام أكثر من مرة.	عقاب بالحرمان (لا تدعيم)	
٤- وجّه المدير إنذاراً للموظف محمود بسبب مغادرته قبل نهاية الدوام لأكثر من مرة.		إضعاف سلوك غير مرغوب فيه

انقل الى دفتر إجابتك الجدول أعلاه مصنفاً كل موقف من هذه المواقف وفقاً لاستراتيجيات نظرية التدعيم الدافعي، وأثر ذلك على سلوك الموظف في هذه المؤسسة.

يتبع الصفحة الثانية ←

الصفحة الثانية

السؤال الثالث : (١٥ علامة)

- أ) يُعاب على طريقة المقال المكتوب، كطريقة من طرق تقييم الأداء وأساليبه بعيين اثنين .
 اذكر هذين العييين الإثنين . (٣ علامات)
- ب) على الرغم من وجود عدة تعريفات لمفهوم الاتصال إلا أن معظمها اتفق على ثلاثة أبعاد رئيسية .
 اذكر هذه الأبعاد الثلاثة. (٦ علامات)
- ج) يتضمن الجدول الآتي مواقف إدارية مختلفة حدثت في مؤسسة البتراء :

الموقف	طريقة الاتصال	وسيلة الاتصال	المستقبل
١- اتصل المدير العام هاتفياً برئيس قسم المبيعات شاكرًا له على حسن تعامله مع العملاء.		الهاتف	
٢- أرسل المدير العام فاكساً إلى مدير الإنتاج يبلغه فيه عدم الموافقة على إجازة المهندس عبد الله.	كتابي		مدير الإنتاج
٣- قدم المهندس صلاح تقريراً لمدير الصيانة موضحاً فيه أسباب تعطل إحدى الآلات.			

المطلوب :

(٦ علامات)

انقل الى دفتر إجابتك الجدول أعلاه محدداً لكل موقف ما يتضمنه من حيث :
 (طريقة الاتصال ، وسيلة الاتصال ، المستقبل).

السؤال الرابع : (١٢ علامة)

- يتكون هذا السؤال من (٦) فقرات ، لكل فقرة أربع إجابات ، واحدة فقط منها صحيحة ،
 انقل الى دفتر إجابتك رقم الفقرة ورمز الاجابة الصحيحة لها على الترتيب :
- ١- تقوم نظريات الدافعية على فكرة أساسية مفادها:
 أ) أن الرئيس قادر على التحكم بسلوكيات المرؤوسين .
 ب) الالتزام بالسلوكيات المرسومة.
 ج) أنه من الممكن تغيير سلوك الآخرين .
 د) أن يرسم المرؤوسين سلوكاً تهم برغبتهم.
- ٢- في الوقت الذي تؤدي الحوافز الفردية الى زيادة التنافس بين العاملين، إلا أنها تعمل على:
 أ) العمل بروح الفريق.
 ب) الرضى الوظيفي لكل العاملين.
 ج) تأثير ايجابي على أداء المؤسسة.
 د) زيادة الصراع الوظيفي.

يتبع الصفحة الثالثة ←

الصفحة الثالثة

- ٣- من العناصر الأساسية لمبدأ الإدارة بالأهداف، أن :
- أ) يضع المرؤوسين الأهداف التي يسعون لتحقيقها وحدهم.
 ب) يشترك الرؤساء والمرؤوسين بتحديد الأهداف المراد تحقيقها.
 ج) تُرسَل الأهداف للمرؤوسين للالتزام بها.
 د) لا يتدخل الرؤساء بتحديد الأهداف المراد تحقيقها.
- ٤- أفضل طريقة للتأكد من أن الرسالة قد تم استقبالها وفهمها. يتم من خلال:
- أ) التغذية الراجعة. ب) المرسل. ج) فك رموز الرسالة. د) تكرار الرسالة.
- ٥- " تبادل المعلومات بين الأفراد في مستويات تنظيمية متنوعة وليس بينهم علاقة تنظيمية مباشرة" هذه العبارة تعبر عن الاتصال:
- أ) القطري. ب) الأفقي. ج) النازل. د) الصاعد.
- ٦- " حرك مدير مؤسسة الأمل رأسه الى الأعلى جواباً على استفسار لأحد الموظفين " هذا الموقف يعبر عن اتصال غير لفظي بلغة :
- أ) الفعل. ب) الموضوع. ج) الأشياء. د) الإشارة.

السؤال الخامس : (١٤ علامة)

- أ) أعط مثلاً واحداً على كل مما يأتي:
- ١- توسيع العمل. ٢- حوافز جماعية. ٣- قنوات الاتصال الصاعد. (٦ علامات)
- ب) اقرأ الموقف الإداري الآتي، ثم اجب عن الأسئلة التي تليه : (٨ علامات)

قيّم مدير عام مؤسسة التقوى أداء الموظفين وفقاً لكمية الإنتاج والتعاون والإبداع لكل منهم من خلال مقياس بياني حدده مسبقاً، وبناءً على ذلك قام بإرسال مذكرة داخلية للموظف يوسف أعلمه فيها منحه تذكرة سفر لأداء مناسك العمرة تقديراً لإنتاجيته العالية.

- ١- ما طريقة تقييم الأداء التي استخدمها المدير في هذا الموقف ؟
 ٢- وفقاً لنظرية تدرج الحاجات. ما الحاجة التي أشبعت في هذا الموقف ؟
 ٣- ما نوع الحافز الذي قدمه المدير للموظف يوسف في هذا الموقف ؟
 ٤- حدد شكل الاتصال الذي تم استخدامه في هذا الموقف.
 ٥- حدد كلاً من: (المرسل ، الرسالة، وسيلة الاتصال) في هذا الموقف.

﴿انتهت الأسئلة﴾

بسم الله الرحمن الرحيم

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠٠٩ (الدورة الصيفية)

الإجابة العدد ١

صفحة رقم (١)

وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة
المبحث: أساسيات الإدارة / المستوى الرابع
الفرع: الإدارة المعلوماتية (السا الأول + الثاني)

مدة الامتحان: ٣٠ : ٣٥ : ٣٥
التاريخ: ١٦ / ٦ / ٢٠٠٩

رقم الصفحة في الكتاب	الإجابة النموذجية:
	إجابة السؤال الأول
	فرع (أ) نوهي مظاهرهم
	اربعة مظاهرهم لا تترك علامات = ١٢ علامة
٣١١	نقطة (١) الراضية : أي عبارة عن الرغبات والحاجات والقوى التي تدفع الفرد للقيام بسلوك معين أو فعل ما . تعريف آخر أو : هي كل ما يتخلو بتلك القوى التي تدفع السلوك الإنساني ، أو تحافظ عليه لا ستوى معين ، أو توفيق وجهه معينه .
٣٣٣	نقطة (٢) القيمة الموثقة للعائد : تعبر عن قيمة العائد الذي يتوقع الفرد أن يحصل عليه نتيجة أدائه العمل المطلوب منه .
٣٨٤	نقطة (٣) التوشين على المعنى : هو الذي يطرأ على الكلمات أو العبارات أو الجمل التي تتكون من الرسالة الإصطلاحية ، ويعمل لهذا النوع من التوشين أن يكون تكملة أو العبارة أو الجملة التي من عنده .
٣٧٥	نقطة (٤) لغة الموضوع : يقصد بها كل ما يتدرجه المرسل من غير الإشارة أو الفعل أو اللفظ للتعبير عما يريد إرساله من مآثر أو احساسية أو أفكار أو المستقبل .
	سبع اجابة السؤال الاول فرع (ب)

رقم الصفحة في الكتاب	
	تابع اجابة السؤال الأول
	فروع (ب) مزاييا الإرتصال الشفوي (٦علامات)
	اربع مزاييا لا علامة ونصف = ٦علامات
٣٧٢	١- سرعة الإرسال والاستقبال . ٢- صوته .
	٣- تسهيل للشفف بالاستفسار والاستيضاح عن الأمور مباشرة .
	٤- يمكنه إعادة عن يتم الكلام . ٥- يعرف أرقامه .
	٦- سهولة الاستعمال لكافة الأصوات الكلامية . ٧- الساطع والبرهوت .
	٧- تسهيل لأرض من ملامح مثل السمع والبصر . ٩- رد فعل مباشر
	(أي اربع مزاييا فملا) ١- يمكنه حوسبه لالته والصرخة
	فروع (ج) سلوكيات التخفيف عند عدم العدالة الالب (٣علامات)
٣٣١	ثلاثة سلوكيات لا علامة واحدة = ٣علامات
	١- محاولة الحصول على أمر أعلى .
	٢- تخفيف الخطأ والجهد الذي يبذله .
	٣- ترك العمل .
	أو (أي سلوك آخر للوصول إلى حالة التوازن)
	(.....)
	اجابة السؤال الثاني
	فروع (أ) فرضيات نظرية تدبر الحاجات (٦علامات)
٣٥٥	اربع فرضيات لا علامة ونصف = ٦علامات
	١- إذا تم إشباع حاجة ما فلنزال لا نعود دافعا للسلوك .
	٢- تنظيم حاجات الانسان فحماهم يبدأ بالحاجات الاساسية وينتهي بالحاجة إلى تحفة الذات .
	٣- لمن الحاجات التي تقع في قاعدة الهرم يجب أن يتم إشباعها اولاً قبل أن يكون للحاجات التي تحتل المراتب العليا في الهرم تأثير على سلوكه (الإنسان) .
	٤- الحاجات غير المشبعة لمدة طويلة أو تلك التي يعان الفرد من صعوبة تلبيةها فإشباعها تؤدي إلى اقباله وتوتره مما قد يسبب آلاماً نفسية .
	يتبع ←

رقم الصفحة في الكتاب	تابع اجابة السؤال الثاني	
٣٦٢	فرع (ب) الاهداف التي يفتحها الاصل بالرواسار (٦ علامات)	
	اربعة اهداف \times علامة ونصف = ٦ علامات	
	١- الاستفسار بهدف الحصول على توضيح الآوامر والتعليمات التي صدرت عنهم	
	٢- طلب مساعدتهم في حل المشاكل .	
	٣- تزويدهم بالمعلومات على طلباتهم .	
	٤- توضيح مستويات الاجازة واعدلته ، لكي يتم تقويم الاطرى .	
	٥- تزويدهم بالافكار والاقتراحات لتحسين العمل .	
	(اني اربعة اهداف هنا)	
٢٣٤	فرع (ج) استراتيجيات نظرية التدعيم الادميني (٦ علامات)	
٣٣٧-	٦ نقاط \times علامة واحدة = ٦ علامات	
	الموقف	الاستراتيجية
	١- عدم المدير عكافاه للموظف هائل ...	١- تدعيم ادميني
	٢- لم يفيهم المدير من راتب الموظف سالم ...	٢- تدعيم ادميني
	٣- مرم المدير الموظف عماد من رقبته ...	٣- عقاب بالخرافات
	٤- وجه المدير انذاراً للموظف محمود ...	٤- تدعيم ادميني
		او تدعيم ادميني
٢١٥	تابع اجابة السؤال الثالث	
	فرع (أ) يحوي طريقة المقال المكتوب (٣ علامات)	
	٣ علامات \times علامة ونصف = ٣ علامات	
	١- اختلاف طريقة كتابته من شكل اخر ، فقد يسهل شحها	
	في ذكر الصفات والمميزات ويذكر آراءه .	
	٢- يصعب المقارنة بين العاملين يستخدم هذا الكلام .	

تابع اجابة السؤال الثالث فرع (ب) ٤

رقم الصفحة في الكتاب	رقم الصفحة في الكتاب	موضوع السؤال
	(١٤ علامة)	إجابة السؤال الخامس
٣٤٥	(٦ علامات)	نقطة (١) اعمار مثال نقطة (١) توسيع العمل: الجواب :- أن تضام جهة الإدعاء استغارت (العلاء أي مهات موظفة فتح الحسابات في بندها. أو (أي مثال منظر له علامة بذلك)
٣٤٦	علامات	نقطة (٢) حوافر هامة: الجواب :- إعلان احدى المدارس عن جائزة تقديرية لأفضل صفت مني يعمل على خدمة المدرس لهذا العام. أو - إعلان مؤسسه استا هية ما عن جائزة مالية لأفضل مسم أو لأفضل فريده عمل يعمل على زيادة حجم المبيعات أو الإنتاج لهذا العام. أو (أي مثال منظر له علامة بذلك)
٣٦٥	علامات	نقطة (٣) قنوات الاتصال الصاعد الجواب :- مكادى ، تقارير ، إعدادات ، إحصائيات مخبرات كمية ، اتصالات هاتفيه . (أو أي مثال منظر له علامة بذلك)
٣٦٦		
	(٨ علامات)	نقطة (١) حوقف اداري
٣١٧		نقطة (١) طريق تعيين الإداء الجواب :- طريقة الدريج البسائي علامات
٣٢٤	علامات	نقطة (٢) الحامب التي أشبهت في هذا الموقف الجواب :- العاهة إلى التقدير

يسع كل السؤال الخامس من ٥ نقطة (٣)

