



المملكة العربية السعودية
وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة



١٥١٣

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٢ / الدورة الشتوية

(وثيقة محمية/محدود)

مدة الامتحان : ٣٠ : ١

المبحث : أساسيات الإدارة / المستوى الرابع

اليوم والتاريخ : الثلاثاء ٢٠١٢/١/٣

الفرع : الإدارة المعلوماتية

ملحوظة : أجب عن الأسئلة الآتية جميعها وعددها (٦) ، علماً بأن عدد الصفحات (٣) .

السؤال الأول: (١٨ علامة)

أ) وضّح المقصود بالمفاهيم والمصطلحات الآتية: (١٢ علامة)

١- الأداء

٢- المواصفات الوظيفية

٣- الرسالة

٤- الإتصال الرسمي

ب) هناك مجموعة من الخصائص التي يجب أن يتصف بها الرسالة الجيدة حتى تُحقّق أهدافها، (٦ علامات) اذكر أربعاً من هذه الخصائص .

السؤال الثاني: (١٢ علامة)

أ) فيما يأتي قائمتان، تتضمّن القائمة الأولى أشكال الإتصال الرسمي، بينما تتضمّن القائمة الثانية

مواقف إدارية حدثت داخل مؤسسة الغد : (٦ علامات)

القائمة الأولى

القائمة الثانية

١- الإتصال الصاعد.

أ- اتصل الموظف سالم من قسم المحاسبة برئيس قسم المخازن

مستفسراً عن أصناف البضاعة المتوفرة في المخازن.

٢- الإتصال الأفقي.

ب- اتصل المدير العام بمدير الإنتاج مستفسراً عن حجم الإنتاج اليومي.

٣- الإتصال القطري.

ج- اتصل رئيس قسم المحاسبة هاتفياً برئيس قسم المشريات مستفسراً

عن الفاتورة رقم ١٠ .

د- أرسل مدير الإنتاج مذكرة للمدير العام أبلغه فيها عن حدوث عطل

مفاجئ في الآلة رقم ٥ .

المطلوب: انقل إلى دفتر إجابتك أرقام أشكال الإتصال الرسمي في القائمة الأولى، ثم اختر من القائمة الثانية رمز الموقف الإداري الذي يُناسبه.

ب) يترتب على استخدام أسلوب الإدارة بالأهداف نتائج متعددة؛ نتيجة لوضع الأهداف وطرق التقييم، (٦ علامات) اذكر هذه النتائج.

يتبع الصفحة الثانية ...

الصفحة الثانية

السؤال الثالث: (١٢ علامة)

- أ) هناك مجموعة من المعوقات والتي يكون مصدرها وسيلة الاتصال، اذكر هذه المعوقات. (٦ علامات)
 ب) يتضمّن الجدول الآتي مواقف إدارية مختلفة حدثت في مؤسسة وادي القمر: (٦ علامات)

الرقم	الموقف	الحاجة التي تحققت
١.	قرر مجلس إدارة المؤسسة توفير السكن للعاملين فيها.	
٢.	وافق المدير العام على إشراك العاملين في الضمان الاجتماعي.	
٣.	أقامت المؤسسة حفلاً للعاملين فيها بمناسبة عيد الاستقلال.	
٤.	شكر المدير العام للمؤسسة الموظف خالد تقديراً لانجازه المتميز.	

المطلوب: انقل إلى دفتر إجابتك الجدول أعلاه مصنفاً كل موقف من هذه المواقف وفقاً لنظرية تدرّج الحاجات.

السؤال الرابع: (١٢ علامة)

يتكوّن هذا السؤال من (٦) فقرات، لكل فقرة أربع إجابات، واحدة منها فقط صحيحة، انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة ورمز الإجابة الصحيحة لها على الترتيب:

١- طريقة تقييم الأداء التي تعتمد على تجميع أكبر قدر ممكن من الوقائع والمواقف التي تؤثر بصورة كبيرة في كفاءة الأداء هي طريقة :

- (أ) التدرّج البياني
 (ب) المواقف الحرجة
 (ج) الترتيب المعتمد على السلوك
 (د) المقال المكتوب

٢- واحد من الآتية يُعتبر من العوامل الوقائية في نظرية العاملين :

- (أ) الإنجاز
 (ب) التقدم والترقية
 (ج) الإشراف
 (د) المسؤولية

٣- بُنيت نظرية الإنجاز لـ " ماكيلاند " على إشباع ثلاث حاجات أساسية هي :

- (أ) الأمن والانتماء والإنجاز
 (ب) الأمن والتقدير والإنجاز
 (ج) القوة والتقدير والإنجاز
 (د) القوة والانتماء والإنجاز

٤- حرك مدير المؤسسة رأسه إلى الأعلى رافضاً طلب أحد الموظفين إجازة سنوية، هذا الموقف يُعبّر عن اتصال غير لفظي بلغة :

- (أ) الإشارة
 (ب) الفعل
 (ج) الموضوع
 (د) الأشياء

٥- أفضل طريقة للتأكد من أنّ الرسالة قد تم استقبالها وفهمها يتم من خلال:

- (أ) المرسل
 (ب) تكرار الرسالة
 (ج) التغذية الراجعة
 (د) فك رموز الرسالة

٦- الاتصال الذي يتم من خلال اللغة المنطوقة في توصيل الرسالة أو المعلومات إلى المستقبل هو الاتصال:

- (أ) الكتابي
 (ب) الشفهي
 (ج) غير اللفظي
 (د) غير الشخصي

الصفحة الثالثة

السؤال الخامس: (١٠ علامات)

- أ) وفقاً لنظرية العدالة، يلجأ الفرد للتخفيف من حالة عدم العدالة السالبة إلى سلوكيات كثيرة، (٦ علامات)
اذكر ثلاثة سلوكيات منها.
- ب) يُحقّق الإنترنت مجموعة من الفوائد والاستخدامات للمؤسسات في وقتنا الحاضر، (٤ علامات)
اذكر أربعة من هذه الفوائد والاستخدامات.

السؤال السادس: (١٦ علامة)

- أ) أعط مثلاً واحداً على كل مما يأتي:
١- عوائد إيجابية. ٢- عوائد سلبية. ٣- حوافز جماعية. (٦ علامات)
- ب) اقرأ الموقف الإداري الآتي، ثم أجب عن الأسئلة التي تليه: (١٠ علامات)

في نهاية عام ٢٠١١ أجرى مدير مؤسسة السعادة تقييماً للعاملين، بتوزيعهم على ثلاث درجات: ٢٠٪ ممتاز، ٦٠٪ جيد، ٢٠٪ ضعيف، ثم أقام المدير حفلاً في فندق الأحلام أخبرهم بنتائج التقييم. مما جعل الموظف كامل يشعر بتوتر نتيجة وجوده ضمن الفئة الضعيفة، حضر بعدها دورة تدريبية متخصصة شعر بعد نهايتها بالارتياح والرضا عن أدائه. وحصل الموظف توفيق على شهادة تقدير لحصونه على المرتبة الأولى في التقييم، مما جعل مدير المؤسسة يضيف له جزءاً من مهام رئيسه بالإضافة إلى عمله.

المطلوب:

- ١- استخدم مدير مؤسسة السعادة طريقة من طرق المقارنة بين العاملين لتقييم أدائهم، استنتج هذه الطريقة.
- ٢- استنتج اتصالاً غير رسمي حدث في هذا الموقف.
- ٣- يُحقّق الاتصال غير الرسمي مجموعة من الأغراض (الفوائد)، اذكر واحداً منها.
- ٤- استخدم مدير المؤسسة أسلوباً من أساليب الحفز في هذا الموقف، استنتج هذا الأسلوب.
- ٥- ما نوع الحافز الذي حصل عليه الموظف توفيق في هذا الموقف ؟

انتهت الأسئلة



بسم الله الرحمن الرحيم
امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٢ (الدورة الشتوية).

صفحة رقم (١)

وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

المبحث: أساسيات الإدارة / المستوى الرابع
الفرع: الإدارة المعاصرة
مدة الامتحان: ٣٠ دقيقة
التاريخ: ١٣/١/٢٠١٢

الإجابة النموذجية :

رقم الصفحة
في الكتاب

١- السؤال الأول: (٨ علامات)

(٢) توضيح مفاهيم (أربعة مفاهيم $3 \times 3 = 9$ علامات)

٣١٣ ١- اللداء: القدرة على تحقيق الأهداف باستخدام موارد المتاحة بأقل
تصنيف بالكفاءة والفاعلية.

٣١٧ ٢- توصيفات الوظيفية: قائمة مكتوبة تحدد الحد الأدنى من المؤهلات التي
يجب أن يمتلكها الفرد لشغل الوظيفة.

٣٥٩ ٣- الرسالة: هي الفكرة أو المعلومة التي يتم صياغتها بلغة مفهومة من قبل
المرسل وتضمن ما يرغب في إيصاله للمستقبل.

٣٦٤ ٤- الاتصال الرسمي: الاتصالات التي تحصل من خلال خطوط السلطة
الرسمية مستمدة بموجب اللوائح والقرارات التوجيهية.

(٥) مضامين رسالة جيدة

(أربع مضامين $4 \times 6 = 24$ علامات)

٣٧٦

١- الوضوح

٢- الدقة

٣- التماسك

٤- السهولة والسهولة

٥- الاكتمال

٣٧٧

(أي أربع مضامين غيرها)

رقم الصفحة
في الكتاب

لمجابة السؤال الثاني (١٩ علامة)

(٢) ثلاثة أسئلة % علامتين = ٦ علامات

الرقم في القائمة الأولى	رمز الإجابة في القائمة الثانية	الإجابة في القائمة الثانية
١- الاتصال لصاعد	د	أرسد = سيد - الإنتاج و ذكرة للمدير العام ...
٢- الاتصال الأفقي	ج	اتصال شركة = قسم الحاسبة هاتفا برئيسه ...
٣- الاتصال القطري	پ	اتصال الموظفين العام مع قسم الحاسب برئيسه ...

(٥) نتائج تدريجية استخدام أسلوب الإدارة بالأهداف - ٣٤٤

(ثلاث نتائج % علامتين = ٦ علامات) ٣٤٥

- ١- حسن مشاركة الموظفين في المؤسسة أي أن المرؤوسين يمنح فرصة
- ٢- مشاركة في عملية اتخاذ القرار وفي تصميم أدائه وإدائه وجدته الإدارية .
- ٣- تحسين مركز الأفراد ورفع روحهم المعنوية تجاه المؤسسة .
- ٤- خفض حالات الخلق وعدم الاستقرار بالنسبة للمؤسسة .
- ٥- المرؤوس يعرف بالضبط ما يريد رؤسائه منه كما يعرف مدى تقسيم إريسيون له .

اجابة السؤال الثالث: (١٢ علامة)

(٢) بصيغتين التي مصدرها وسببها الاتصال
(ثلاثة معوقات X علامتين = ٦ علامات)

١- استخدام وسائل اتصال لا تناسب وطبيعة موضوع الرسالة ٢٨٢

٢- استخدام وسائل اتصال لا تناسب مع طبيعة الجمهور المستهدف في الاتصال

٣- استخدام وسائل اتصال لا تناسب مع الوقت المتاح للاتصال بالآخرين

(ب) مواقف مختلفة وما يقابلها من حاجات وفقاً لنظرية تدرج الحاجات
(أربع حاجات X علامة ونصف = ٦ علامات)

الرقم	الموقف	الحاجة التي تحققت
١	قرار مجلس إدارة المؤسسة توظيف الكفاءات للعاملين فيها	٢٢٣ - الحاجة إلى تحقيق
٢	وافق المدير العام على اشتراك (العاملين في الضمان الاجتماعي)	٢٤٥ - (السيولوجية)
٣	اقامت المؤسسة حفلاً للعاملين فيها بمناسبة عيد الاستقلال	الأمينة
٤	شكر المدير العام للمؤسسة الوطن خالد	الاجتماعية
		الحاجة إلى التقدير

الرقم	الحاجة
١	ب
٢	ج
٣	د
٤	هـ
٥	و
٦	ز

رقم الصفحة
في الكتاب

اجابة السؤال الخامس: (اعد اجابته)

(P) سلوكيات التخفيض من عدم اذالة السالبة (6 علامات)

(ثلاثة سلوكيات X علامتين = 6 علامة)

٣٣١

١- محاولة الحصول على أجر أعلى .

٢- تقصير العطاء و التهرب الذي يبدله .

٣- تلبية لطلب .

أو (أى سلوك آخر للتوصل إلى حالة التوازن)

(B) فوائد استخدام الانترنت للمؤسسات

(أربع فوائد X علامة = 4 علامات)

١- الحصول على معلومات تجارية واقتصادية و أسعار الأسهم وغيرها :

٢- الحصول على نشرات فنية وصناعية متنوعة من جميع أنحاء العالم .

٣٣٩

٣- استخدامه في التعامل التجاري وإبرام العقود وإدفع وتحويل وغيرها .

٤- إمكانية القيام بعمليات الدعاية والإعلان وبيع وشراء ... وغيرها كثيرة

٥- لإرسال الصوتي لمبادل بالهاتف .

٦- جمع الأخبار و إحصاءه و تخزينها من الحاسوب لاستعمالها لأنفس من جهة

٧- العمل كدليل للعناوين الكاملة للمؤسسات في جميع أنحاء العالم

٨- الاستفادة من خدمة المحادثة بين الأفراد من جميع دول العالم Chat

٩- الاستفادة من خدمة البريد الإلكتروني الذي يساعد على استقبال

وإرسال الرسائل الإلكترونية عبر خطوط الاتصال في شبكة الكمبيوتر (العالم

سرعة .

(أربع فوائد غيرها)

رقم الصفحة في الكتاب	اجابة السؤال (سادس: (الاوله ا))
	١) اعط مثال واحد لكل مما يأتي : (ثلاثة أمثلة = ٦ علامات)
٣٣٥ (علمان)	١- عوائد ايجابية: إعلانات أو مكافآت نقدية أو الشكر ... (أو أي مثال منطقي)
٣٣٥ (علمان)	٢- عوائد سلبية: خصم الرتب أو تأنيب أو اللذازر أو النقل ... (أو أي مثال منطقي)
٣٤١	٣- حوافز جماعية: اعلان احدى المدارس عن جائزة تقديرية لأفضل صف مما يي يعمل على خدمة المدرسة لهذا العام. (علمان)
	أو اعلان مؤسسة اتحاضه ما عن جائزة مالية لأفضل قسم أو لأفضل فريق عمل يعمل على زيادة حجم المبيعات أو الإنتاج لهذا العام أو (أي مثال منطقي له علاقة بذلك)
	ب) حقوق الاداريين (٥ نقاط = ١٠ علامات)
٣١٧ (علمان)	١- طريقة تقسيم الأداى: (طريقة التوزيع الجارى) (علمان)
	٢- اتصال غير رسمي من فوقوا: التقاء مدير المؤسسة وعمالين في الاحتفال الذي اقسم في خندقها للاعلام (علمان)
٣٦٩	٣- أغراض اتصال غير رسمي: أ- اجتماعات لفرق اجتماعية وتمويله لعلامات غير عمالين ب- التخلت على مشاكل الملاء وإضرب. ج- محاولة لتأثير في سلوك الموظفين وكذلك لبعثان د- تعد مصدر آله معلومات لتعلوه طالعيل، التي لا توفرها الاتصال الرسمية (علمان)
	(أي عرض منها)
٣٤٣ (علمان)	٤- اولى لغير الذي استنورد به مدير مؤسسة من فوقوا أو لكون منهاى او لغيره (علمان)
٣٤٠ - ٣٤١	٥- نوع الحافز الذي حصل عليه موظف توفيق: حافز معنوي (شهادة تقدير) (علمان)
	أو (التوسع العمود)