



١	١	-
٣	٤	ب
٤		

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٣ / الدورة الشتوية

(وثيقة مضمونة)

المبحث : أساسيات الإدارة / المستوى الرابع
الفرع : الإدارة المعلوماتية

مدة الامتحان : $\frac{3}{30}$

اليوم والتاريخ : الأحد ١٣/١/٢٠١٣

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

السؤال الأول : (١٦ علامة)

(١٢ علامة)

أ) وضح المقصود بكل مما يأتي :

- (١) تقييم الأداء.
(٢) الحافز.
(٣) الترميز.
(٤) الإنترنت.

ب) لإنتاج عملية الاتصال يقع على عاتق المرسل مجموعة من المسؤوليات،
انكر أربعاً من هذه المسؤوليات.

(٤ علامات)

السؤال الثاني : (١٧ علامة)

أ) يمكن تلخيص نتائج نظرية العدالة بالنسبة للمديرين بثلاثة أمور، انكر هذه الأمور الثلاثة. (٦ علامات)

ب) يتضمن الجدول الآتي مواقف إدارية مختلفة حدثت لبعض العاملين في مؤسسة المحيط : (٦ علامات)

الرقم	الموقف	الحاجة التي تحققت
١	يحاول مدير المؤسسة إحكام السيطرة على العاملين باستمرار.	
٢	يضع مدير الإنتاج أهدافاً متوسطة الصعوبة ممكنة التنفيذ.	
٣	يشعر الموظف سليمان بخوف شديد من الفشل ورغبة شديدة في النجاح.	
٤	يسعى الموظف سليم للبحث عن الصداقة وإرضاء الآخرين.	

المطلوب : نقل الجدول أعلاه إلى دفتر إجابتك، محدداً الحاجة التي يسعى كل موظف لإشباعها وفقاً لنظرية الإيجاز.

ج) للاتصال الكتابي مجموعة من العيوب، انكر خمسةً من هذه العيوب. (٥ علامات)

يرجع الصفحة الثانية ...

الصفحة الثانية

السؤال الثالث : (١٥ علامة)

- أ) يهدف أسلوب إغناء الوظيفة إلى إنجاز مجموعة من الغايات، اذكر ثلاثاً من هذه الغايات. (٦ علامات)
- ب) فيما يأتي قائمتان، تتضمن القائمة الأولى بعض أنواع الرسائل غير اللفظية، بينما تتضمن القائمة الثانية أمثلة تشير إلى هذه الأنواع. (٦ علامات)

القائمة الثانية

القائمة الأولى

- ١) لغة الإشارة
٢) لغة الفعل
٣) لغة الموضوع
- أ) أثاث المكتب وموقعه يدل على أهمية شاغل المكتب.
ب) وجود موظف يمشي ذهاباً وإياباً بالقرب من مكتب مدير الإنتاج.
ج) حركة مدير التسويق رأسه للأعلى بالموافقة على طلب إجازة أحد الموظفين.
د) اتصال مدير المشتريات في المؤسسة هاتفياً بمدير الإنتاج طالباً منه خصائص بعض المواد الخام المطلوبة.

المطلوب : انقل إلى دفتر إجابتك أرقام أنواع الرسائل غير اللفظية في القائمة الأولى، ثم اختر من القائمة الثانية رمز المثال الذي يشير إلى كل من هذه الأنواع.

- ج) يهدف الاتصال غير الرسمي إلى تحقيق عدة أغراض، اذكر ثلاثة من هذه الأغراض. (٣ علامات)

السؤال الرابع : (١٤ علامة)

يتكون هذا السؤال من (٧) فقرات، لكل فقرة أربعة بدائل، واحد منها فقط صحيح، انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة ورمز الإجابة الصحيحة لها على الترتيب:

- ١) يعتمد اختيار الطريقة المناسبة لتقييم الأداء على :

- أ) الرضا الوظيفي وحجم المؤسسة
ب) نشاط المؤسسة وحجمها وطبيعة عملها
ج) الإنتاج وساعات العمل
د) الدافعية وحجم الأداء

٢) منح مدير عام مؤسسة الأمل الموظف خالدون شهادة تقدير وخمسون ديناراً لأدائه المتميز، نوع الحافز في هذا الموقف هو :

- أ) معنوي
ب) مادي
ج) مادي ومعنوي
د) مادي عيني

٣) شعور الفرد بحالة من الارتياح والرضا في وقت معين (الفترة معينة)، هذه الحالة تعبر عن مرحلة من مراحل الدافعية هي :

- أ) تولد حاجة جديدة
ب) السلوك لإشباع الحاجة
ج) الشعور بالحاجة
د) الإتياع

٤) توصلت العديد من الدراسات إلى أن الأداء هو محصلة كل من :

- أ) الحوافز × القدرة × ظروف العمل
ب) الدافعية × القدرة × ظروف العمل
ج) الدافعية × الحوافز × ظروف العمل
د) الدافعية × الحوافز × القدرة

Awa2el.net

يتبع الصفحة الثالثة ...

الصفحة الثالثة

٥) تشير العبارة " رد فعل المستقبل على الرسالة التي تلقاها من المرسل " إلى :

أ) التغذية الراجعة ب) التشويش ج) الرسالة د) وسيلة الاتصال

٦) عدم الترابط بين الأفكار والمعنى الواردة في الرسالة يُعدّ من معوقات الاتصال التي يكون مصدرها :

أ) وسيلة الاتصال ب) المستقبل ج) الرسالة د) المرسل

٧) قُدم الموظف خالد من شركة الإجراء نموذج طلب إجازة رسمي لمدة يومين، يُعتبر شكل الاتصال

الرسمي في هذا الموقف هو :

أ) نازل ب) أفقي ج) قطري د) صاعد

السؤال الخامس : (١٨ علامة)

أ) أعطِ مثلاً واحداً على كل مما يأتي :

١) حافظ فردي. ٢) التشويش المادي. ٣) العوامل الوقاتية.

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

(١٢ علامة)

أجرى مدير مؤسسة الهدى تقييماً للعاملين بعد أن تقدم كل رئيس قسم بتقرير لإدارته وصف فيه جوانب الضعف والقوة ومهارات كل فرد، قام بعدها المدير بتوزيعهم على ثلاث درجات (٦٥٪ ممتاز، ٦٠٪ جيد، ١٥٪ ضعيف)، بعدها منح المدير مكافأة تقنية للموظف سليم، وشهادة تقدير للموظف محمد، وعقوبة إنذار للموظف سليمان، وعقد اجتماع للعاملين في نادي المؤسسة للغداء، مما جعل كل منهم يقرن عائلته بعوائد زميله في نفس العمل، لكنشف الموظف سالم عدم عدالة سائبة، والموظف سليم عدم عدالة موجبة. وكان مدير المشتريات قد أرسل فاتورة إلى المحاسب في الإدارة المالية لإضافتها إلى حساب العمليّة رقم (٢٢).

١) استنتج طريقة لتقييم الأداء تم استخدامها في هذا الموقف.

٢) استخرج اتصالاً قطعياً حدث في هذا الموقف.

٣) وفقاً لنظرية تدرج الحاجات، استنتج نوع الحاجة التي أُشبعت في هذا الموقف.

٤) وفقاً لنظرية العدالة، ماذا تصحح الموظف سالم حتى يخلف من حالة عدم العدالة السائبة؟

٥) وفقاً لنظرية التدعيم الدافعي، استخدم مدير المؤسسة نوعين من المعززات، استنتج واحداً من هذه المعززات.

٦) استخرج اتصالاً صاعداً حدث في هذا الموقف.

(انتهت الأسئلة)



أرقام الصفحات
في الكتاب

إجابة السؤال الأول (١٦ علامة)

Awa2el.net

ترجم (أ): أرفض معناها هي

(أربعة مفاهيم X ثلاث علامات = ١٢ علامة)

نقطة (٧) تقييم الأداء: هو رصد دوري يبين مستوى أداء الفرد ونوع سلوكه، مقارنة مع أهدافه والواجبات الوظيفية الموكلة اليه

نقطة (٥) الحائز: هو وضع خارجي مادي أو معنوي يدفعنا إلى فعل ما.

نقطة (٣) الترميز: هو عملية قول الأفعال أو المصاعم من خلال رموز
- بعد اتصال باللفظ أو كلمات أو حركات لها معنوا من قبل استقبال.

نقطة (٤) الإنترنت: هي شبكة ضخمة من شبكات الحاسوب المتصلة عبر الكوابل
بدولها كافة.

أي هي اتفاقية مملوكة بين مزودين الخواديم للارتباط بعضهم بعضا، وكذا
يلفقا عليها شبكة وشبكات.

أو هي: شبكة عملية مضمومة تجعل لشركه قادرا على الوصول إلى آلاف
المصادر والخدمات المتنوعة في مجال معلومات.

ترجم (ب) الإدارة المعلوماتية تقع على عاتق مديرها نطاق عملية الاتصال (٤ علامات)

(أربعة مفاهيم X علامة واحدة = ٤ علامات)

١- التأكد من غرض الاتصال .

٢- معرفة استقبال وطبيعة خصائصه .

٣- صياغة الرسالة بشكل جيد .

٤- اختيار الوسائل الأكثر ملائمة .

٥- اختيار الوقت المناسب للاتصال .

٦- استخدام التغذية الراجعة .

أي أربع مبررات منها

رقم الصفحة
في الكتاب

اجابة السؤال الثاني (٧ علامة)

٣٣٥

سؤال (٢) نتائج نظرية العدالة بالنسبة للمسييرين
(ثبوت نتائج X علامة = ٦ علامات)

- ١- يجب أن لا يبرهن بأن دافعية إعطاء نتائج تنبؤ الحقائق المتزايدة في المؤسسة وغيرها.
- ٢- تقوم العاملون بإعطاء مقارنات ملوثة مما يؤثر في موضوع دافعية.
- ٣- يجب أن تكون هناك جهود ملوثة من أجل خلق العدالة والتأثير في بيئة العمل.



سؤال (٣) / ٦ علامات

(٤ مراقب X ١٥ علامة = ٦ علامات)

رقم	الموقف	الحاجة
٣٤٨		
٣٤٩ -	١- يحاول مدير المؤسسة إعطاء ٣ إعطاءات للموظفين باستمرار .	القوة
	٢- يضع مدير المؤسسة أهدافاً متوسلة لصعوبة تمكنه من تنفيذ .	الدخول
	٣- يشعر الموظفون بالقلق والخوف الشديد من فقدان وظيفة شديدة في الإنتاج .	الدخول
	٤- يشعر الموظفون بالقلق من البحث عن الصداقة وارضاء الآخرين .	الاستعداد

سؤال (٤) / عيوب الاتصال الكتابي / (٥ X ١ = ٥ علامات)

٣٧١ -

١- رسمه بالحد كبير .

٣٧٢

٣- خاطب عامة واحدة من كل (٤) - قد يصعب استقبالها .

٥- لا يمكن تأييداً - درجة سرته ضعيفة .

٧- يحتاج الوقت من حيث الإرسال والاستقبال .

٨- ليس كل المسييرين ماهرين وكاديين على حد سواء ولذا الكتابية تكون جيدة

وفي هذه الحالة تكون البرالة غير واضحة وكان من الأفضل بسبب إمكانية

تعميرها .

(أي خمسة عيوب)

رقم الصفحة
في الكتاب

اجابة السؤال الثالث (١٥٩ علامة)

شرح (أ) - ١- غايات (أهداف) أسلوب إجتماعية تربوية :

(٣ غايات × علامتين = ٦ علامات)

١- إشباع الفرد العامل بالاستقلالية، مبادئه مؤلمة شخصياً عن الجزى من العمل الذي

يقوم به، وتبعه قبة مسؤولياته بما يشق .

٢- دفع الفرد إلى الادراك بأن نتائج عمله تؤديه دوراً مهماً في المؤسسة، وأن

عمله حقد من قبل المؤسسة والعاملين الآخرين

٣٤٣

٣- إتاحة الفرصة للفرد العامل لاستخدام أكبر قدر ممكن من مهاراته

وقدراته في إطار الأعمال الموكلة إليه

٤- خلق بيئة مناسبة لتأمين الفرد العامل من اضرار المخاض

الحقيقي للمؤسسة في تحقيق الأهداف السامية للمؤسسة والعمل عليها .

شرح (ب) / ٦ علامات

المرجع في قائمة الأدلة	رمز العبارة في القائمة	العبارة من القائمة الثانية
١- لغة ودخابة	ج	حركة غير استوية رأسية للأرجل ...
٢- لغة لافعل	ب	وجود موظفين يمشون ذهاباً وإياباً ...
٣- لغة لوضع	أ	إماتات الكتب وموقعة يدل ...

٣٧٤

٣٧٥

(٣ × علامتين = ٦ علامات)

Awa2el.net

شرح (ج) : أفراد في اتصال غير رسمي

(٣ × ١ = ٣ علامات)

١- إتباع حاجات الأفراد الاجتماعية كحاجة الفرد لبناء علاقة مع الآخرين

والاهمة في تقوية علاقة الرؤساء والأفراد بعضهم ببعض .

٣٦٩

٢- استغلال على مآكل الملل والضيق .

٣٧٠

٣- محاولة التأثير في سلوك الآخرين وكذلك بعض العقبات التي تصعب

المؤسسة .

٤- تعد مصدر المعلومات المتعلقة بالعمل التي لا توفرها إلا الاتصال الشخصية

(أي ثلاثة أفراد)

اجابة السؤال الرابع (اعلمة)

٧ فقرات X علامته = ١٤ اعلمة)

رقم الصفحة في الكتاب	رقم الصفحة في الكتاب	الاجابة	العلامة	الترتيب
٢١٥		نشاط المؤسسة وممارستها علمياً.	ب	١
٢٢٥-٢٢٥		مادى وخصوبته	ع.	٢
٢١١		الإنتاج	د	٣
٢١٣		الوظيفية X القدرة X الخبرة لعمل	ب	٤
٢٦.		التغذية الراجعة	ف	٥
٢٨٥-٢٨٥		الرسالة	ع.	٦
٢٦٥		مبادئ	د	٧

Awa2el.net

رقم الصفحة
في الكتاب

ترجم (١) (٣ أصله X علامتين = ٦ علامات)

١. المحاضر الفريدة: الاعلان الداخلي للمؤسسة عن طاقاتها المالية
أو معنوية للعامل الذي يحميه شروط الاداء المتميز من لبيع أو إنتاج أو غيرها
(أو أي مثال منظم له علاقة - بديل)

٢. التثويش والمادي: التثويش الإلكتروني أو صفائهم - الانتداب
أو عدم وضوح الصورة. (أو أي مثال منظم)

٣. العوامل الوقائية (نظرية العاملين)

١. سياسات المؤسسة والادارة
٢. العلاقات الانسانية

٣. الاشراف
٤. ظروف العمل (أو أي مثال منظم)
(أي مثال منها)

ترجم (١) الموقف الاداري (١٩ علامة - لكل نقطة علامتان)

١. طرحة تقسيم الاداء بين المستخدمة من الموقف
* طريقة التوزيع الاجباري * طريقة المقال المكتوب (علامتان)
(أي طريقة منها)

٢. الاتصال القوي: ارسال مدير المشتريات فاتفور ١٥ الى
المناصب من الادارة المالية -

٣. الحاجة بين اشعب وفقاً لنظره تدرج الحاجات:
الحاجة الى التقدير

٤. التحفيز من عدم العود السالبة: (يلجأ الموظف الى
محاولة الحصول على أجر أعلى أو تخفيض العطاء والرهبة الذي يبذله أو ترك العمل)

٥. الميزان: * تقديم هانز سلبان (كتاب
* تقديم هانز اسحاق: مكافأة تقديم

٦. الدفق الصاعد: تقديم رؤساء الأقسام
تقارير لاداءهم.

٣٦٦ - ٣٦٥

Awa2el.net

