



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠٠٨ / الدورة الشتوية

وثيقة محمية
(محمود)

مدة الامتحان : ٣٠ : ٠١
اليوم والتاريخ : الأحد ٢٠٠٨/١/٦

المبحث : أساسيات الإدارة / المستوى الرابع
الفرع : الإدارة المعلوماتية / المسار الأول والثاني

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- تقييم الأداء.
- ٢- الدافع.
- ٣- الانترنت .
- ٤ - الاتصال الرسمي.

ب) لتكنولوجيا المعلومات آثار واضحة في عملية الاتصال داخل المؤسسات،
اذكر أربعة من هذه الآثار.

(٦ علامات)

السؤال الثاني: (١٠ علامة)

أ) هناك أربعة ضمانات يجب توافرها حتى تستطيع المؤسسة التطبيق الفعال لنظرية التوقع،
اذكر هذه الضمانات الأربعة.

(٤ علامات)

ب) يتضمن الجدول الآتي مواقف مختلفة حدثت لبعض العاملين في مؤسسة الاستقلال:

(٦ علامات)

الموقف	الحاجة
١- يحاول مدير المؤسسة إحكام السيطرة على الآخرين باستمرار.	
٢- يسعى الموظف موسى للبحث عن الصداقة وإرضاء الآخرين.	
٣- يشعر الموظف سعيد بخوف شديد من الفشل ورغبة شديدة في النجاح.	
٤- يضع مدير المبيعات أهدافاً متوسطة الصعوبة ممكنة التنفيذ.	

انقل إلى دفتر إجابتك الجدول أعلاه محدداً الحاجة التي يسعى كل منهم لإشباعها وفقاً لنظرية الإنجاز.

يتبع الصفحة الثانية

الصفحة الثانية

السؤال الثالث: (٢٠ علامة)

- أ) يتم تبادل المعلومات بين الأفراد وفقاً للاتصال الأفقي عبر مجموعة من قنوات الاتصال. اذكرها. (٦ علامات)
- ب) تقوم نظرية تدرج الحاجات على أربع فرضيات، اذكر هذه الفرضيات الأربع. (٦ علامات)
- ج- يتضمن الجدول الآتي مواقف إدارية حدثت في مؤسسة النجوم : (٨ علامات)

الموقف	شكل الاتصال	وسيلة الاتصال	المرسل
١- أرسل مدير الإنتاج مذكرة داخلية لأحد الموظفين شكره فيها على أدائه المتميز.			
٢- وافق مدير المبيعات هاتفياً على إجازة الموظف محمد.		(الهاتف)	
٣- أرسل المدير العام خطة المؤسسة إلى مديري الإدارات بالبريد الإلكتروني.			

انقل إلى دفتر إجابتك الجدول أعلاه محدداً لكل موقف ما يتضمنه من حيث: (شكل الاتصال، وسيلة الاتصال، المرسل).

السؤال الرابع: (١٢ علامة)

يتكون 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) شعور الفرد بحالة من الارتياح والرضى في وقت معين، هذه الحالة تعبر عن:
- أ- الشعور بالحاجة. ب- السلوك لإشباع الحاجة. ج- الإشباع. د- تولد حاجة جديدة.
- ٢) من طرق المقارنة بين العاملين التي تستخدم في المؤسسات صغيرة الحجم وتركز على صفة مقاسة واحدة، هي طريقة:
- أ- الترتيب البسيط. ب- المقارنة الثنائية. ج- التوزيع الإجمالي. د- التدرج البياني.
- ٣) تشير العبارة "رد فعل المستقبل على الرسالة التي تلقاها من المرسل" إلى:
- أ- التشويش. ب- الرسالة. ج- وسيلة الاتصال. د- التغذية الراجعة.

يتبع الصفحة الثالثة

الصفحة الثالثة

٤) تتمحور نظرية المحتوى الدافعي في تفسيرها للدافعية حول :

أ- السلوك. ب- الحاجات. ج- الرضى. د- الدافع.

٥) واحدة من الآتية تعد من مزايا الاتصال الكتابي:

أ- سرعة الاتصال والاستقبال. ب- وسيلة اتصال ممتازة لتوضيح المعلومات المعقدة.

ج- رسمية إلى حد كبير. د- سهولة الاستعمال لمناقشة الأمور الحساسة.

٦) من الأهداف التي يحققها الاتصال عند الاتصال بالرؤساء:

أ- مشاركتهم في الأفكار من أجل تحسين العمل. ب- تزويدهم بالمساعدة التي قد يحتاجونها.

ج- طلب مساعدتهم في حل المشكلات. د- توضيح المسؤوليات الموكلة إليهم.

السؤال الخامس: (٢٠ علامة)

(٦ علامات)

أ) أعط مثالا واحداً على كل مما يأتي:

١- لغة الموضوع.

٢- المؤتمرات المرئية.

٣- الاتصال القطري.

(١٤ علامة)

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

قيم مدير مؤسسة البركة أداء الموظف علي وذلك بمقارنة أدائه مع أداء الموظفين في المجال نفسه، ثم فتح سجلاً سجل فيه المواقف والوقائع التي يمارسها الموظف علي عند حدوثها. وبناءً على ذلك أرسل مذكرة داخلية إلى الموظف علي منحه فيها علاوة إضافية لأدائه المتميز.

١- اذكر طرق تقييم الأداء التي استخدمها المدير في تقييم الموظف علي في هذا الموقف.

٢- ما نوع الحافز المستخدم في هذا الموقف؟

٣- وفقاً لنظرية تدرج الحاجات، ما الحاجة التي أشبعت في هذا الموقف؟

٤- حدد طريقة الاتصال التي قام بها المدير في هذا الموقف.

انتهت الأسئلة



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠٠٨ (الدورة الشتوية).

مدة الامتحان : ٣٠
التاريخ : ٢٠٠٨ / ١ / ١٦

صفحة رقم (١)

المبحث : اداسيات الإدارة / المستوى الرابع
الفرع : الإدارة المعلوماتية / المار الأول والثاني

رقم الصفحة في الكتاب	الإجابة النموذجية :
	إجابة السؤال الأول (١٨ علامة)
	فرع (أ) توفيق مغاهيم (١٢ علامة)
	أربعة مغاهيم X ثلاث علامات = (١٢ علامة)
٣١٤	نقطة (١) تقييم الأداء : هو جهد دوري بين مستوى أداء الفرد ونوع سلوكه ، مقارنة مع المهمات والواجبات الوظيفية الموكلة اليه.
٣١٠	نقطة (٢) الواقع : تلك الحالة الداخلية أو النفسية التي تشير لسلوك الفرد وتوجهه نحو إشباع حاجة أو تحفيزه كهدف .
٣٨٩	نقطة (٣) الإنترنت : هي شبكة من شبكات الحاسوب الممتدة عبر الكرة الأرضية بدولها كافة . أو : هي اتفاقية عملاقة بين ملايين الحواسيب للإتباط بعضها مع بعض ، وهذا يطلق عليها شبكة الشبكات . أو : هي شبكة عالمية منسوجة تجعل البشر قادرًا على الوصول إلى آلاف المصادر والخدمات المتنوعة في مجال المطومات
٣٦٤	نقطة (٤) الاتصال الرسمي : هي الاتصالات التي تحصل من خلال خطوط السلطة الرسمية المعتمدة ، بموجب اللوائح والقرارات المكتوبة .

يتبع إجابة السؤال الأول

رقم الصفحة في الكتاب	تابع إجابة السؤال الأول
	فرع (ب) : تكنولوجيا المعلومات وأثرها في عملية الاتصال
٣٨٦	أربعة آراء - لإعلاء وعرض = ٦ علامات
	١- تسهم تكنولوجيا المعلومات إيجاباً واضحاً في كسر العوائق
	لجعل الاتصال أكثر سهولة وكفاءة .
	٢- تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً مهماً في تحييد مستوى
	الاتصال بين وحدات المؤسسة وأقسامها المتنوعة .
	٣- تسهم في تحسين مستوى الاتصال بين المؤسسة والبيئة
	المحيلة بـ من مؤسسات خارجية .
	٤- تستطيع المؤسسات بفضل الاتصالات لها للمنافسة في الأسواق
	اتخاذ القرار الأفضل .
	٥- تصبح المؤسسات من خلال تكنولوجيا المعلومات أكثر
	مرونة واستجابة لمطالبات العملاء واحتياجاتهم وسوى
	التفاعل مع رغباتهم .
	(أي أربعة منها)
	إجابة السؤال الثاني (١٠ علامات)
٣٣٤	فرع (أ) التطبيع الفعال لنظرية التوقع (٤ علامات)
	أربع مبادئ - علامة واحدة = ٤ علامات
	١- استخدام التدريب أداة لزيادة فاعلية الإداري .
	٢- العمل على إزالة العقبات الإدارية لتحسين قدرة العاملين
	على أداء مهامهم .
	٣- وضع نظام مناسب من الحوافز يتناسب وليسبب لمطالبات
	العاملين ورغباتهم .
	٤- ربط الحوافز بصورة مناسبة مع أداء العاملين .
	يتبع إجابة السؤال الثاني

رقم الصفحة في الكتاب	تابع إجابة السؤال الثاني		
	فرع (ب) مواقف إدارية (٦ علامات)		
الرقم	الموقف	الحاجة	٣٢٨-٣٢٩
١	يحاول مدير المؤسسة إحكام السيطرة...	القوة	
٢	يضع للموظف علي للبي عن...	الانقاء	
٣	يضع للموظف سعيد بخون شهيد...	الانجاز	
٤	يضع مدير المطبوعات هدافاً...	الانجاز	
إجابة السؤال الثالث (٦ علامات)			
	فرع (أ) تبادل المطومات بين الأفراد (٦ علامات)		
	ست قنوات اتصال لا علاقة واحة		
	١- الاجتماعات .	٢- النقاشات .	
	٣- الرسائل .	٤- الارصالات العاطفية .	
	٥- المؤتمرات .	٦- التقارير .	
	فرع (ب) فرميات نظرية تدرج الحاجات (٦ علامات)		
	أربع فرميات لا علاقة ووضف		
	١- إذا تم إشباع حاجة ما فإن لا يعود رافعاً للسلوك .		
	٢- تنظيم حاجات الإنسان في هذا يبدأ بالحاجات الأساسية وينتهي بالحاجات إلى تحقيق الذات .		
	٣- إن الحاجة التي تقع في قاعدة الهرم يجب إشباعها أولاً قبل أن يتكون للحاجات التي تحتل للراتب العليا في الهرم أي غير على سلوك الإنسان .		
	٤- الحاجات غير الطبيعية مملوطة طويلاً أو تلك التي يحايي الفرد من مهوبة كبير جمع إشباعها تؤدي إلى إجهاد وتوتر حاد قد يسبب ألاماً نفسية .		

يتبع إجابة السؤال الثالث

رقم الصفحة في الكتاب	تابع إجابة السؤال الثالث		
	فرع (ج) مواقف إدارية (٨ علامات)		
	٨ إجابات - علامة واحدة		
٣٦٣-٣٥٧	الموئل	شكل الاتصال	وسيلة الاتصال
	١- أرسل مدير الإنتاج	رسمي	مزكرة داخلية
	٢- وافق مدير المبيعات	رسمي	(الهاتف)
	٣- ارسل المدير العام	رسمي	البريد الإلكتروني
	إجابة السؤال الرابع (١٢ علامة)		
	٦ فقرات - علامة		
رقم الصفحة في الكتاب	رقم التقررة	رؤ الإجابة	الإجابات
٣١١	١	ج	الاشتباع
٣١٦	٢	أ	الترتيب البسيط
٣٦٠	٣	د	التغذية الراجعة
٣٢٣	٤	ب	الحاجات
٣٧٢	٥	ب	وسيلة اتصال ممتازة تظهر المعلومات المعقدة
٣٦٢	٦	ج	طلب مساعدتهم في حل المشكلات
	إجابة السؤال الخامس (٢٠ علامة)		
	فرع (أ) يعطي مثالاً واحداً على كل مما يأتي - (٦ علامات)		
٣٧٥	نقطة (١) لغرض الموضوع:		
	مثال :- قد يدل أستاذ المكتب وجمعة على أهمية		
	ممثل المكتب في المؤسسة .		
	أو - تدل مدرسا الشخص على منزلته الاجتماعية		
	(أو أي مثال منطقي له علاقة بالسؤال)		

يتبع إجابة السؤال الخامس

رقم الصفحة في الكتاب	تابع إجابة السؤال الخامس فرع (أ)
٣٨٧	نقطة (٢) المؤتمرات المرئية : مثال : مركز أثير في الجامعة الأردنية .
٣٦٧-٣٦٨	نقطة (٣) الاتصال القطري : مثال : اتصال رئيس قسم الدائرة المالية بعميد الإنتاج في المؤسسة. أو - اتصال مندوب المبيعات في قسم التسويق برئيس قسم المعلومات في المؤسسة نفسها . (أو أي مثال منطقي له علاقة بالسؤال)
	فرع (٥) موقف إداري (١٤ علامة)
٣١٥-٣٢٠	نقطة (١) طرف تقييم للأداء (٦ علامات) الجواب : ١- طريقة للمعارضة الثنائية . ٢- طريقة للمواقف الحرجة .
	نقطة (٢) نوع الحافز المتقدم في هذا الموقف (٦ علامات) ٣٣٩ الجواب : حافز مادي تقديري
٣٤٣	نقطة (٣) الحاجة التي لم يمتد
٣٤٥-	الجواب : الحاجة إلى التقدير
٣٧١	نقطة (٤) طريقة الاتصال : علامتين الجواب : الاتصال الكتابي