



١	١	-
٣	٤	ب

## امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٣ / الدورة الشتوية

المبحث : أساسيات الإدارة / المستوى الرابع  
الفرع : الإدارة المعلوماتية  
مدة الامتحان : ٣٠ دقيقة  
اليوم والتاريخ : الأحد ١٣/١/٢٠١٣

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

السؤال الأول : (١٦ 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 الإنجاز.

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

يضع 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) حركه 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 خلدون 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) الإشباع

- 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

### 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 والمعلني 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 الإسماء نموذج طلب إجازة رسمي لمتبره لمدة يومين، يُعتبر شكل الاتصال الرسمي في هذا الموقف هو :

أ) نزل      ب) لفتي      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 (٢٥٪ ممتاز، ٦٠٪ جيد، ١٥٪ ضعيف)، بعدها منح المدير مكافأة نقدية للموظف سليم، وشهادة تقدير للموظف محمد، وعقوبة إذار للموظف سليمان، وعقد اجتماع للعاملين في نادي المؤسسة للغداء، مما جعل كل منهم يقرن عوائده بعوائد زميله في نفس العمل، لكنشف الموظف سالم عدم عدالة سائلة، والموظف سليم عدم عدالة موجبة. وكان مدير المشتريات قد أرسل فاتورة إلى المحاسب في الإدارة المالية لإضافتها إلى حساب العملي رقم (٢٢).

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

٢) استخرج اتصالاً قطرياً حدث في هذا الموقف.

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

٤) وفقاً لنظرية العدالة، ماذا تصبح الموظف سالم حتى يخلف من حالة عدم العدالة السالبة؟

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 )



المبحث: أساسيات الإدارة  
الفرع: الإدارة المعلوماتية

مدة الامتحان: ٢٠ دقيقة

التاريخ: ١٣/١/٢٠١٣

الإجابة النموذجية:

أرقام الصفحات  
في الكتاب

الأسئلة الأولى (١٦ علامة)

Awa2el.net

نوع (أ): أرفض ما 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) الخائن: هو وضع خارجي مادي أو معنوي يدفعنا إلى فعل ما.

نقطة (٣) الترميز: هو عملية تحويل الأفكار أو المفاهيم من خلال وسيلة - أحد اتصال إلى ألفاظ أو كلمات أو رموز أو حركات لها معنوا من قبل المتقبل.

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

أي هو اتفاقية عملاقة بين ملايين الحواسيب للارتباط بعضها مع بعض، وكذا  
يطلق عليها شبكة إنترنت.

أو هو: شبكة عملية مضمونة تجعل لتلك قادر آخا الوصول إلى آلاف  
المصادر والخدمات المتنوعة في مجال معلومات.

نقطة (٣) المعلوماتية تقع على عاتق الفرد لإخراج عملية الاتصال (٤ علامات)

(أربعة مؤليات X علامة واحدة = ٤ علامات)

١- التأكد من غرض الاتصال .

٢- معرفة المتقبل وطبيعة شخصيته .

٣- صياغة الرسالة بشكل جيد .

٤- اختيار الوسائل الأكثر ملائمة .

٥- اختيار الوقت المناسب للاتصال .

٦- استخدام التغذية الراجعة .

أنت أربع مؤليات منها

رقم الصفحة  
في الكتاب

## اجابة السؤال الثاني ( ١٧ علامة )

- فرع (أ) نتائج نظرية العدالة بالنسبة للمبررين  
( ثبوت نتائج X علامة = ٦ علامات )
- ٣٣٥
- ١- يجب أن لا يبرهن بأن دافعة إعطاء نتائج تنبؤ الحقائق المتواترة في المؤسسة وغيرها .  
٢- تقوم العاملون بإجراء مقارنات ملوثة مما يؤثر في مبررات دافعيهم .  
٣- يجب أن تكون هناك جهود ملوثة من أجل خلق العدالة والتعاضد بين  
بيئة العمل .

Awa2el.net

فرع (ب) / ٦ علامات

( ٤ مراقب X ١٥ علامة = ٦ علامات )

الموقف	الحاجة	رقم
١- يحاول مدير المؤسسة احكام السيطرة على العاملين باستمرار .	القوة	٣٣٨
٢- يضع مدير المؤسسة أهدافاً متوسلة لصعوبة ملكة لتنفيذ .	الدخول	٣٣٩ -
٣- يشعر الموظفون بقلق شديد من فقدان وظيفة شديدة في الإنتاج .	الدخول	
٤- يشعر الموظفون بالقلق من فقدان الصداقة وارضاء الآخرين .	الافتتاح	

فرع (ج) / عيوب الاتصال الكتابي / ( ٥ X ١ = ٥ علامات )

- ٣٧١ - ١- رسمه بالحد كبير . ٢- لا توجد حاجة مبررة له .
- ٣٧٣ - ٣- خاطئ خاصة واحدة منها (عذرا) - قد يكون مقبولا .
- ٥ - لا يحمل تأليفا . ٦ - درجة سرية ضعيفة .
- ٧ - يحتاج إلى وقت من حيث الإرسال والاستقبال .
- ٨ - ليس كل المبررين عاصرين وكاديين على صيغة الاتصال الكتابية .
- وفي هذه الحالة تكون ارجحية غير واضحة .
- عمر ربحا .

( أي خمسة عيوب )

اجابة السؤال الثالث ( ١٥٩ علامة )

شرح (أ) - غايات (أهداف) أسلوب إدارة الموظفين :

( ٣ غايات  $\times$  علامتين = ٦ علامات )

١- إشباع الفرد العامل بالاستقلالية، وبأنه مسؤول شخصياً عن الجزء من عمله الذي يقوم به، وتبني حبة مسؤولياته الخاصة .

٢- دفع الفرد إلى الادراك بأن نتائج عمله تؤدي دوراً مهماً في المؤسسة، وأن عمله يحفز من قبل المؤسسة والعاملين الآخرين .

٣- إتاحة الفرصة للفرد العامل لاستخدام أكبر قدر ممكن من مهاراته وقدراته في إطار الأعمال الموكلة إليه .

٤- خلق بيئة مناسبة لتمكين الفرد العامل من ابراز المخرجه الحقيقية للمؤسسة في تحقيق الأهداف السامية للمؤسسة والعمل عليها .

شرح (ب) / ٦ علامات

المرجع في لقائنا الأول	رمز العبارة في القائمة	العبارة في القائمة الثانية
١- لغة ودخابة	ج	حركة غير استوية رأسية للأرجل ...
٢- لغة لفتل	ب	وجود موظفين يرتدون ملابس غير مناسبة ...
٣- لغة لفتل	أ	امات الكتب وموقعه يدل ...

( ٣  $\times$  علامتين = ٦ علامات )

Awa2el.net

شرح (ج) : أفراد في اتصال غير رسمي

( ٣  $\times$  ١ = ٣ علامات )

١- اتباع حاجات الأفراد الاجتماعية كحاجة الفرد لبناء علاقة مع الآخرين والمساهمة في تقوية علاقة الزملاء والأفراد بعضهم ببعض .

٢- التخلي عن عادات الخلل والضعف .

٣- محاولة التأثير في سلوك الآخرين وتذليل بعض العقبات التي تعترض المؤسسة .

٤- تعد مصدر للمعلومات المتعلقة بالعمل التي لا توفرها الاتصال الرسمية .

( أي ثلاثة أفراد )

اجابة السؤال الرابع (اعلنة)

٧ فقرات X علامته = ١٤ اعلنة

Awa2el.net

رقم الصفحة في الكتاب	رقم الاجابة	الاجابة	رقم الاجابة
٢١٥	١	نشاط المؤسسة وممارستها علميا.	ب
٢٢٥ - ٢٢٤	٢	عادي وصحفي	ج.
٢١١	٣	الاستجاء	د
٢١٣	٤	الواقعية X القدرة X معرفة العمل	هـ
٢٦٠	٥	التغذية الراجعة	ف
٢١٥ - ٢١٤	٦	الرسالة	ج.
٢٦٥	٧	مبادئ	د

رقم الصفحة  
في الكتاب

مزمع (١) ( ٣ أمثلة X ملامح = ٦ علامات )

١. المفاضلة المزدوجة : الإعلان الداخلي للمؤسسة عن طاقاتها المالية  
أو معنوية للعامل الذي يحميه شروط الإدارة المتمثلة في البيع أو الإنتاج أو غيرها  
( أو أي مثال منظم له علاقة بذلك )

٢. التثنية والمادى : التثنية لإكتون أو صفات الانذار  
أو عدم وضوح الصورة . ( أو أي مثال منظم )

٣. العوامل الوقائية ( نظرية العاملين )

١. سياسات المؤسسة والإدارة  
٢. العلاقات الإنسانية

٣. الإشراف  
٤. ظروف العمل ( أي مثال منظم )  
( أي مثال منها )

مزمع (١) الموقف الإداري ( ١٢ علامة - لكل نقطة علامتان )

١. طريقة تقسيم الأداء إلى استخدام من الموقف

٢. طريقة التوزيع الإحصائي  
٣. طريقة المقال المكتوب (علامتان)  
( أي طريقة منها )

٤. الاتصال القوي : إرسال مدير المشتريات فائز ١٥ إلى

المحاسب في الإدارة المالية -

٢. الخاصة إلى أشبع وفقاً لنظرية تدرج الحاجات :

الحاجة إلى التقدير

٤. التحفيز من عدم العدالة : ( يلجأ الموظف إلى )

محاولة الحصول على أجر أعلى أو تخفيض العطاء والبريد الذي يبدله أو ترك العمل

٥. الميزان : تقديم هاتر سلب أو (عقاب)

٦. تقديم هاتر إيجابي : مكافأة تقديم

٧. الدافع المادي : تقديم رؤساء الأقسام

٨. تقارب لإدارة المهتم .

٣٦٦-٣٦٥



