



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٥ / الدورة الشتوية

(وثيقة محمية / محدد)

مدة الامتحان : ٣٠ د / ١ س

اليوم والتاريخ : السبت ٢٠١٥/١/١٠

المبحث : أساسيات الإدارة / المستوى الرابع

الفرع : الإدارة المعلوماتية

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

السؤال الأول : (١٢ علامة)

أ (وضح المقصود بكل مما يأتي :

- ١- العوامل الوقائية .
- ٢- فك رموز الرسالة .
- ٣- الحاجة .
- ٤- فاعلية الاتصال .

ب) هناك مجموعة من المعوقات التي تحدث في عملية الاتصال يكون مصدرها المرسل .
اذكر أربعة من هذه المعوقات .

السؤال الثاني : (١٨ علامة)

أ (فيما يأتي أربعة مواقف إدارية حدثت في مؤسسة النجوم :

- وجّه المدير العام إنذاراً للموظف سلمان بسبب تكرار تأخره عن العمل .
 - منح مدير الإنتاج مكافأة نقدية للعامل مصطفى لزيادة إنتاجيته .
 - حرّم المدير العام الموظف خالد من الترقية بسبب مخالفته لقوانين المؤسسة أكثر من مرة .
 - لم يخصم المدير من راتب الموظف عليّ لغيابه يوم واحد عن العمل .
- المطلوب : انقل المواقف الإدارية أعلاه إلى دفتر إجابتك ، محدداً استراتيجية التدعيم لكل موقف وفقاً لنظرية التدعيم الدافعي .

ب) هناك بعض الاستخدامات والفوائد التي يحققها الانترنت للمؤسسات في وقتنا الحاضر .

اذكر أربعة من هذه الاستخدامات .

ج) هناك أربعة شروط يجب أن تتحقق لنجاح أسلوب الإدارة بالأهداف ، اذكر هذه الشروط الأربعة . (٦ علامات)



السؤال الثالث : (١٦ علامة)

(٦ علامات)

أ) فيما يأتي مواقف إدارية حدثت في مؤسسة الصحراء:

- أرسل المدير العام رسالة الكترونية إلى مدير الإنتاج يبلغه فيها عدم موافقته على الإجازة.
- قنم مدير الإنتاج تقريراً للمدير العام موضحاً فيه أسباب تأخر طلبية الملابس لشركة النور.
- اتصل مدير المشتريات بالمدير المالي مستفسراً عن عطاء شراء المواد الأولية.

المطلوب: انقل إلى دفتر إجابتك المواقف الإدارية أعلاه، مُحدداً وسيلة الاتصال والمستقبل لكل موقف منها.

(٦ علامات)

ب) تلخص نتائج نظرية العدالة بالنسبة للمديرين بثلاث نتائج، اذكرها.

ج) نستخدم كثير من المؤسسات نظم معلومات وبرمجيات خاصة لتقييم أداء العاملين لديها، مما يتيح للمؤسسة العديد من الإمكانيات، اذكر أربعة من هذه الإمكانيات.

(٤ علامات)

السؤال الرابع : (١٨ علامة)

(٤ علامات)

أ) يُحقق الاتصال بالمرووسين مجموعة من الأهداف، اذكر أربعة منها.

(١٠ علامات)

ب) أعط مثلاً واحداً على كل مما يأتي:

- ١- الحوافز المعنوية.
- ٢- الاتصال القطري.
- ٣- الاتصال غير الرسمي.
- ٤- طريقة الترتيب البسيط في تقييم الأداء.
- ٥- الحاجة إلى تحقيق الذات.

(٤ علامات)

ج) هناك مجموعة من العيوب للاتصال الشفهي، اذكر اثنين منها.

السؤال الخامس : (١٢ علامة)

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

يُجري مدير مؤسسة السعادة تقييماً لأداء العاملين في المؤسسة بناءً على مدى امتلاك كل منهم للصفات المطلوبة (المرتبطة بمتطلبات العمل الأساسية) وسلوكهم المتوقع في العمل، أرسل بعدها مذكرة داخلية للموظف سعيد منحه فيها مكافأة نقدية قيمتها ٢٠٠ دينار لتميزه بالعمل، وشهادة تقدير للموظف محمود وعقوبة إنذار للموظف أكرم. ممّا جعل الموظف سليمان يتصل هاتفياً بالمدير يطلب مساواته مع الموظف سعيد لأنه شعر بعدم عدالة سالبه، لم يفهم المدير بعض الكلمات التي استخدمها سليمان لمرور طائرة أصدرت أزيزاً عالياً.

المطلوب:

- ١- استنتج طريقة تقييم الأداء التي استخدمها مدير المؤسسة في هذا الموقف.
- ٢- استخرج اتصالاً صاعداً حدث في هذا الموقف ؟
- ٣- وفقاً لنظرية العدالة ماذا تتصح الموظف سليمان حتى يُخَفَّف من حالة عدم العدالة السالبة.
- ٤- استخرج اتصالاً نزلًا حدث في هذا الموقف.
- ٥- استنتج نوع التشويش الذي حصل بين المدير والموظف سليمان.

﴿ انتهت الأسئلة ﴾



الإجابة النموذجية

المبحث : أساسيات الإدارة
الفرع : الإدارة المعلوماتية

مدة الامتحان : ٣٠ دقيقة
التاريخ : ١١/١١/٢٠١٥

رقم الصفحة في الكتاب	الإجابة النموذجية :
	إجابة السؤال الأول
	فرع (أ) توضيح مفاهيم (أربعة مفاهيم) ٣ علامات = ١٢ علامة
٣٢٦	١) العواطف الموقاة : هو تلك العوامل الموجودة في السياق العام للوظيفة وليس في طبيعة العمل نفسه
٣٥٩	٢) فله رمز الرسالة : هي عملية تفسير المحتويات (الألفاظ ، الكلمات ، الصور ، الحركة ...) المتضمنة في الرسالة المستلمة من قبل المستقبل ، حيث يتم ترجمتها إلى معنى وفهم لدى المستقبل .
٣١٠	٣) الحاجة : شعور الفرد بنقص شيء ما يستلزم له حالة من التوتر يسعى إلى إشباعه بهدف إزالة هذا التوتر
٣٧٦	٤) فاعلية الاتصال : هو اتصال الرسالة بأقل وقت وأقل جهد كما أرادها مرسلها
	فرع (ب) موقاة مصدرها المرسل
٣٨١	أي أربعة لها ٤ علامات = (٤) علامة
٣٨٢	١- عدم مخاطبة المستقبل بلفظه أي أن تستخدم المرسل كلمات أو حركات غير واضحة
	٢- الحالة النفسية للمرسل التي تؤثر على شكل المعلومات
	٣- سوء اختيار الرموز أو الكلمات بحيث يكون للكلمة أكثر من معنى
	٤- عدم العناية في الكلام والكتابة (التلعثم أو نطق الكلمات بطريقة غير واضحة)
	٥- عدم اختيار المرسل للوقت أو المكان المناسب للرسالة
	(أي أربعة منها)

إجابة السؤال الثاني (١٨ علامة)

الفرع (أ) المواقف الادارية والاستراتيجية المتنافسة الموقفت

(٤ مواقف X ٣ علامة) = (١٢) علامة

الموقف	الاستراتيجية	رقم الصفحة
وجه المدير العام انذاراً للموظف	عقاب / حازر سليم	٣٣٥
فتح مدير الإنتاج مكانة	تدعيم إيجابي / حازر إيجائي	٣٣٦
حرم المدير العام الموقفت خالد	عقاب بالحرمان / لا تدعيم / فتح حازر إيجائي	
لم يخصم المدير مراتبه	تدعيم سلبي / فتح حازر سليم	

الفرع (ب) الفوائد التي يجنيها الانترنت (٤ علامات) = ٣٨٩

١- الحصول على معلومات تجارية واقتصادية

٢- الحصول على نشرات ترفيهية وصحية

٣- استخدامه في المقام التجاري وإبرام العقود بين الشركات .

٤- اعلان الشركة الصانع بعمليات الدعاية والاعلان

٥- الاتصال الصوتي المتبادل بالهاقات -

٦- جمع الاصلاء والمخاطبة وضرب في الحاسبات

٧- العمل كدليل للقيام به الكاملة للمؤسسات -

٨- الاستفادة من خدمة المادة Chat

٩- البريد الالكتروني للرسائل واستقبال الرسائل

الفرع (ج) (١٥ شرط X ٦ علامة) = ٩٠ علامة

شروط نجاح الإدارة بالاهداف

١- تهيئة المدير نفسياً وعملياً قبل البدء بتنفيذ الاسلوب

٢- تحييد نظام الاصلاء وتدفع المعلومات في المؤسسة

٣- تحييد العلاقات الشخصية ضمن الجماعة في المؤسسة

٤- دعم الادارة العليا ومباكرتها لهذا الاسلوب ونجحها له

اجابة سؤال الثالث (١٦ علامة)

فرع (أ) (٣ موثق x ٢ علامة) = ٦ علامات

الموقف	اللائحة	الاستقبال
١- إرسال المدير العام رسالة الكذب	بجاءه الكذب	الاستقبال
٢- عدم مدير الإنتاج تقريراً للمدير العام	تقرير	المدير العام
٣- اتصال مدير المبيعات بالمدير المالي	المهاقق	المدير المالي

٤- نتائج نظرية العدالة بالمدرسة :-

فرع (ب) (٣ موثق x ٢ علامة) = ٦ علامات

- ١- يجب ان يعي المديرون بأنه واقعية العامل تتأثر بنوع المكافآت المتوافرة في المؤسسة ومجملها سواء طائفة مادية او معنوية
- ٢- تقوم العاملون بأجراء مقارنات طوعا لعدالة مما يؤثر في مستويات واقعية
- ٣- يجب ان تكون هناك جهود ملموسة من اجل خلق العدالة لرفعها في بيئة العمل

٤- احكامات لزيارة مجلس تسيير الادارة :-

فرع (ج) (٤ امكانات x ١ علامة) = ٤ علامات

- ١- تحديد معايير الاداء للعاملين التي سيتم التقييم بناء عليها
- ٢- تحديد التاريخ الذي يجب ان يتم اجاز العمل قبله
- ٣- تجميع التغذية الراجعة المستمرة من العاملين والمديرين
- ٤- تزويد المديرين بالتقارير الدورية والاستثنائية
- ٥- التوثيق حيث تعد هذه النظم بمثابة توثيق قانوني للاجراءات التي تقوم بها العاملون والمديرون من خلال هذه النظم

(٤ امكانات x ١ علامة)

إجابة السؤال الرابع (١٨ ملأه)

رقم الصفحة
في الكتاب

٣٦٤

مربع (أ) أهداف تحقيق الاتصال بالمؤسسة أي $٤ \times ١ = (٤ ملأه)$

١- تعريف الأهداف والسياسات والدراخ والخطط قيد التنفيذ

٢- توطيع المسؤولين المؤسسة

٣- نقل القضايا والادوار اليهم وتوضيح

٤- توجيه العاملين وإثارة دافعهم للعمل مدح - مكافأة

٥- الإمداد بهم ازاداً وإقامة الثقة والاحترام المتبادل

٦- تهئية المناخ التنظيمي الجيد لتحقيق الاتصال في العمل

٧- تقدير انجازاتهم الأفراد والفرق نحو العمل لارتباطهم بأهمية إنشائها

(أي إرشادهم)

مربع (ب) إظهار أهمية (٥ نقاط) = ١٠ ملأه

١- الخوايز المعنوية : ارضية : شعور بالقدرة ، ترقية ، النقل

عمل الى عمل الذاهية

٢٦٨

٢- الاتصال الفكري ، اتصال برهنا لدية بمدر الاثناع في المؤسسة

او اي اتصال ارشاد تنظيمي

٢٦٩

٣- الاتصال غير الرسمي ، تبادل المعلومات في مجالات العمل غير الرسمية

والايات ، الاحاطة او اي مثال تنظيمي

٢١٦

٤- طريقة التثقيف التبادلي في تقييم الاداء ، تقوم المقيم بترتيب العاملين

في فئة معينة درجة جودة اتجاهاهم من الامثلة الى العمل

٢٥٥

٥- الحاجة الى تحقيق الذات ، تنمية رياضية ، مدير مشروع اخر

مؤيد سياسي ، اي مثال تنظيمي

مربع (ج) أي (٢ × ٤) = ٨ ملأه (عبر الاتصال الشخصي)

٢٧٥

١- يمكن ان يبنى ٢- اذا انتقل من شخص الى اخر فاعلم عليه تقدير

٢٧٢

٣- عدم الدقة ٤- عدم قدرة البعض على الاتصال الشخصي

٥- تفقد خردا من محتواها بعد صدورها مباشرة ٦- ضياع الوثائق

٧- ارتفاع في التكلفة ٨- سوء فهم المستقبل للمعلومات المرسل ما

يؤدي الى اخطاء (أي اثناع منها)

أهمية السؤال الخامس (١٣ كلمة)



موقف إداري

١ - طريقة تقييم الأداء : طريقة الترتيب المعتمد على سلوك

٢ - اتصالاً صاعداً : اتصال الموظف بسلابه بالمدير يطلب
مساواة مع الموظف صيد٣ - ماذا تصنع الموظف حتى تخفف منه عدم العدالة
الساللهمحاولة الحصول على أمر إداري : أو تخفيف إعتناء ، أو تركه لغيره
أو أي سلوك آخر للحصول على حالة التوازن٤ - اتصالاً تنازلاً : إرسال المدير مذكرة وإملاء
للموظف صيد

٥ - نوع التتويش : تتويش مادي

