



الجمهورية العربية السورية

وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٠ / الدورة الصيفية
(وثيقة محمية/محدود)

٢
١

س د

مدة الامتحان : ٣٠ : ١

اليوم والتاريخ : الخميس ٢٤/٦/٢٠١٠

المبحث : أساسيات الإدارة/ المستوى الرابع

الفرع : الإدارة المعلوماتية (المسار الأول + الثاني)

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:

٢- القيمة المتوقعة للعائد

١- قانون الأثر

٤- الناسوخ (الفاكس)

٣- الاتصال

ب) هناك مجموعة من المعوقات التي تحدث في عملية الاتصال والتي يكون مصدرها المستقبل،

(٦ علامات)

اذكر أربعة من هذه المعوقات.

السؤال الثاني: (١٨ علامة)

أ) تتبع أهمية الدافعية من حاجة المديرين إلى فهم الدافعية لدى العاملين وكيفية التعامل معها والذي يؤدي إلى

(٦ علامات)

تحقيق العديد من الفوائد. اذكر أربعاً من هذه الفوائد.

ب) يقع على عاتق المرسل مجموعة من المسؤوليات في عملية الاتصال مما يساهم في نجاحها.

(٦ علامات)

اذكر هذه المسؤوليات.

(٦ علامات)

ج) يتضمن الجدول الآتي مواقف مختلفة حدثت في مؤسسة أغادير :

الموقف	الحاجة التي تحققت
١- منحت المؤسسة بيتاً للموظف سالم بمناسبة زواجه.	
٢- عملت المؤسسة على إيجاد صندوق ادخار للموظفين لضمان استقرارهم وائتمائهم للمؤسسة.	
٣- سعى أحد المهندسين في المؤسسة ليصبح مديراً للمشروع الجديد وأصدر مدير المؤسسة قراراً بذلك.	
٤- أنشأت المؤسسة نادياً ليمارس فيه العاملون هواياتهم المختلفة.	

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

يتبع الصفحة الثانية ...

الصفحة الثانية

السؤال الثالث: (١٨ علامة)

- (أ) هناك مجموعة من المزايا التي يتصف بها الاتصال الشفهي، اذكر أربعاً من هذه المزايا. (٦ علامات)
- (ب) تستخدم كثير من المؤسسات نظم معلومات وبرمجيات خاصة بتقييم أداء العاملين لديها مما يفتح للمؤسسة العديد من الإمكانيات، اذكر ثلاثة من هذه الإمكانيات. (٦ علامات)
- (ج) هناك مجموعة من العيوب التي يمكن أن تحدث أثناء عملية الاتصال النازل. اذكر ثلاثة من هذه العيوب. (٦ علامات)

السؤال الرابع: (١٢ علامة)

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

١- من أقدم طرق تقييم الأداء، والتي يقوم المُقيّمُ وفقها بترتيب الأفراد تنازلياً أو تصاعدياً وفق درجة الصفة المقاسة، هي طريقة :

- (أ) التوزيع الإجمالي
(ب) التدرج البياني
(ج) المقارنة الثنائية
(د) الترتيب البسيط

٢- واحدة من الآتية تُعد من العوامل الدافعة وفقاً لنظرية العاملين :

- (أ) العلاقات الإنسانية
(ب) ظروف العمل
(ج) الإشراف
(د) التقدم والترقية

٣- واحدة من الآتية تُعد من أهداف أسلوب إغناء الوظيفة :

- (أ) تحسين العلاقات الشخصية ضمن الجماعات في المؤسسة
(ب) تحسين نظام الاتصالات وتدقيق المعلومات في المؤسسة
(ج) إشعار الفرد العامل بالاستقلالية
(د) تقليل الرقابة المباشرة على العاملين

٤- يستخدم العاملون في أي مؤسسة الاتصال القطري وذلك من أجل :

- (أ) تحسين العلاقات الاجتماعية
(ب) تسريع تدفق المعلومات
(ج) الحصول على معلومات عادية
(د) زيادة الاتصال غير الرسمي

٥- " وجود الموظف سعود يمشي أمام مكتب مدير التربية ذهاباً وإياباً "، هذا الموقف يُعبّر عن اتصال غير لفظي بلغة :

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

٦- تكتمل حلقات عملية الاتصال بدليل وصولها للمستقبل من خلال :

- (أ) التغذية الراجعة
(ب) التشويش
(ج) قناة الاتصال
(د) فك رموز الرسالة

يتبع الصفحة الثالثة ...

السؤال الخامس: (١٤ علامة)

(أ) أعط مثلاً واحداً على كل مما يأتي: (٤ علامات)

١- العقاب بالحرمان.

٢- التشويش المادي.

٣- توسيع العمل.

٤- الاتصال غير الرسمي.

(ب) اقرأ الموقف الإداري الآتي، ثم أجب عن الأسئلة التي تليه: (١٠ علامات)

أرسل المدير العام لمؤسسة سفينة الصحراء مذكرة داخلية لكل العاملين في المؤسسة أعلن فيها عن جائزة أفضل موظف لعام ٢٠١٠ ميلادي. مما جعل كل موظف يقارن عوائده بعوائد زميله بنفس العمل. اكتشف الموظف طارق عدم عدالة سالية. واكتشف الموظف ياسر عدم عدالة موجبة. قدم كل رئيس قسم تقريراً لإدارته وصف فيه جوانب الضعف والقوة ومهارات كل فرد. فقرر المدير العام منح جائزة نقدية مقدارها (١٠٠) دينار للمحاسب عبد الله وشهادة تقدير للموظف سعيد.

١- حدد شكل الاتصال الرسمي الذي قام به المدير العام في هذا الموقف.

٢- استنتج طريقة تقييم أداء تم استخدامها في هذا الموقف.

٣- وفقاً لنظرية العدالة. ماذا تتصح الموظف ياسر في هذا الموقف؟

٤- ما نوع الحافز الذي حصل عليه المحاسب عبد الله في هذا الموقف؟

٥- ما نوع الحافز الذي حصل عليه الموظف سعيد في هذا الموقف؟

انتهت الأسئلة



بسم الله الرحمن الرحيم
امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٠ (الدورة الصيفية)
صفحة رقم (١)

وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

المبحث: أساسيات الإدارة / المستوى الرابع
الفرع: الإدارة المعلوماتية (السا الأول + الثاني)

مدة الامتحان: ٣٠ دقيقة
التاريخ: ١٥/٦/٢٠١٠

الإجابة النموذجية

الإجابة النموذجية: رقم الصعقة في الكتاب

اجابة السؤال الأول (١٨ علامة)

فرع (٢) توضح مفااهيم

أربعة مفااهيم من ثلاثة مفااهيم = ١٢ علامة

نقطة (١) قانون الأثر: يشير إلى أن السلوك الذي تتبعه عوارف
اجابية يحتمل تدارة في المستقبل فاما السلوك الذي تتبعه عوارف
سلبية فاحتمل تكراره.

نقطة (٢) القيمة المتوقعة للعائد: تعبر عن قيمة العائد الذي
يتوقع الفرد أن يحصل عليه نتيجة أداءه العمل المطلوب.

نقطة (٣) الاتصال: هي العملية التي يتم من خلالها نقل المعلومات
والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو إلى آخرين بصورة
تقوم الأهداف المنشودة.

نقطة (٤) الناسوب (الفاقد): هو جواز يقوم بث الرسائل والنصوص
والصور والوثائق المكتوبة عبر خط الهاتف العادي.

فرع (٥) معومات مصدرها المستقبل (٦ علامات)

اربعة معومات من ثلاثة معومات = ٦ علامات

(١) عدم انتباه المستقبل.

(٢) الفهم الخاطيء للمعاني بسبب تفاوت المستوى التعليمي أو الثقافي
أو اللغوي.

(٣) الحالة النفسية للمستقبل التي تؤثر على طريقة تفسيره للرسالة وفهمها.

(٤) تحاصل المستقبل للمعلومات التي تتعارض مع ما عرف أو يعتقد.

(٥) الاستماع السلبي أو توقع أن نسمع.

(٦) سرعة المستقبل في إصدار أحكامه.

(أي اربعة معومات من (٦))

رقم الصفحة في الكتاب	إجابة السؤال الثاني (١٨ علامة)
	فرع (٢) فوائد الداعية (٦ علامات)
٣١٢	اربع فوائد لا علامة ونصف = ٦ علامات
	(١) زيادة فوائده العمل على شكل كميات إنتاج، جودة إنتاج، مبيعات، ارباح... الخ
	(٢) تخفيض التكاليف هذا يقلل نفقات التالف ويحفظها للهدر من المواد الخام المستوردة.
	(٣) تنمية شعور العاملين بروح العزلة داخل المؤسسة.
	(٤) جذب العاملين إلى المؤسسة والمحافظة عليهم.
	(٥) تنمية روح التعاون بين العاملين.
	(٦) إنتاج مبيعات العاملين بشه أوامر واضحة مما يسهم بزيادة القدرة والإنتاج.
	(٧) تحليل الرقابة المباشرة على العاملين تنمية ارتفاع مستوى الإنتاج الذي يسهم بهم.
	(٨) تنمية هوية المؤسسة أمام المجتمع. (أي اربع فوائد من)
	فرع (ب) المسؤوليات التي تقع على عاتق المرسل (٣ علامات)
٣٥٦	ثلاث مسؤوليات لا علامة = ٦ علامات
٣٧٨-	(١) التأكد من فهم الأرسال. (٢) معرفة المستقبل وطبيعة التغيير.
	(٣) صياغة الرسالة بشكل جذاب. (٤) اختيار الوسائل الأكثر ملائمة.
	(٥) اختيار الوقت المناسب للإرسال. (٦) استخدام التغذية الراجعة.
	(أي ثلاث مسؤوليات من)
٣٩٣	فرع (ع) جدول تبينه مواقف مختلف وفقاً لنظريه تدعيم الحيات (٦ علامات)
٣٩٤-	الموقف الجامعة التي تحققت
	١- منحت المؤسسة، سناً للموظف من حيث رواتبه.
	٢- عملت المؤسسة هتوتاً لإدخال الموظفين... الأمن
	٣- سعدت الهدايا من المؤسسة ليصبح عيداً... حقيقة الذات
	٤- انشيت المؤسسة نادياً كرياضة فيه العاملون... الإثباتية

رقم الصفحة في الكتاب	(٨. العلامة)	إرجابة السؤال الثالث
٣٧٢	(٦ علامات)	فرع (م) مزايا الاتصال البشري
		اربع مزايا لا علامة حذف = ٦ علامات
		(١) سرعة الإرسال والاستقبال.
		(٢) صون.
		(٣) يسمح للشخص بالاستغناء والاستغناء عن الإصغاء مباشرة.
		(٤) يمكن إعادة تدوير المعلومات.
		(٥) توفير التكاليف.
		(٦) سهولة الاستعمال لكافة الأصناف.
		(٧) يتقبل أكثر من حاسة مثل السمع والبصر.
		(أي أربع مزايا أخرى).
٣٥١	(٥) الامكانيات التي تتبناها	فرع (ب) الامكانيات التي تتبناها
		ثلاثة امكانيات لا علامة = ٦ علامات
		(١) تحديد معايير الأداء للعاملين.
		(٢) تحديد التمارين الذي يجب أن يتم العمل قبله أو تتكلمين
		المديرين من متابعة مدى انجاز أو تتأخر العاملين بناء على
		(٣) تشجيع التغذية الراجعة المستمرة بين العاملين والمديرين،
		كما تشجيع بعض النظم لاضرار الوضوح العمل تزويد معلوماتهم ببعض
		الملاحظات من اداؤهم.
		(٤) تزويد المديرين بالتقارير الدورية والاستثنائية،
		بالامتنان الى استخراج التقارير من عند الطلبة وصحة الحائز لها.
		(٥) التوثيق حيث تعد هذه النظم بمثابة توثيق مما توثق
		للإجراءات التي يقوم بها العاملون والمديرون عبر خلال هذه النظم.
		(أي ثلاث امكانيات أخرى)
		تتبع إجابة السؤال الثالث فرع (ج)

رقم الصفحة في الكتاب	ساج اجابة السؤال الثالث		
٣٥٥	عزج (ع) العيوب التي تحدث أثناء الإرسال - (العلامات)		
	ثلاثة عيوب لا علامتها = ٦ علامات		
	١- أنه في كثير من قنواته يتم بعيداً عن العلاقات الأساسية مما يخلق عزلة القيادة عن المرؤوسين وعدم المرونة .		
	٢- غالباً ما يحد كثر من المعلومات التي تساب عن الأمر إلى الفعل		
	٣- يجب على المدير عندما يصدر التوجيهات أن يتوهم الذمة والوضوح في التعليمات بحيث المرؤوسين الإرسال والحثرة في محاولة لفهم ما يقصد منه تعليمات .		
	٤- عدم المرونة .		
	(أي ثلاثة عيوب من)		
	اجابة السؤال الرابع (٤٤١٢)		
	٣ نقاط لا علامتها = ١٢		
رقم الصفحة في الكتاب	الاجابة	نوع الاجابة	نوع الفقرة
٣١٦	الذئب البسيط .	د	١
٣٢٨	التقدم والذئبية .	د	٢
٣٤٣	استعار الزوال الفاعل بالاستعلاء .	ج	٣
٣٦٧	توسيع تدغوه المعلومات .	ب	٤
٣٧٥	الفعل .	ب	٥
٣٦٠	التغذية الراجعة .	م	٦

رقم الصفحة في الكتاب	الإجابة السؤال الخاص
	سؤال (٢) بإعطاء مثال ٤ علامات
٣٣٦	نقطة (١) العقاب بالحرمان كلامه واحدة
	المثال : منع صافز إجمالي مثل صرحانه من ترجمه (أ د ا ي مثال ونظيره له علامة بذلك)
٣٨٤	نقطة (٢) التسوييس المادي . علامة واحدة
	المثال : - التسوييس الأكلزني - ارض الطائران - هوت مضافة الانذار - انشأناه انذار الكلام - الم معينه بصيب بعد الكواسر، فوجاهه الاضال الذائري . (ا ي مثال مثلا)
٣٤٢	نقطة (٣) توسيع العلم . علامة واحدة
	مثال : ان تضاف في صفة كد عد استغاثت العلم إلى مرهات موظفة نوعي الحيات لي ينلوها . (ا ي مثال ونظيره له علامة بذلك)
٣٦٩	نقطة (٤) الاضال غير الرمي . علامة واحدة
	المثال : تبادل المعلعات في حفلات العشاء غير الرمي والزيارات الإفتائية وغيرها . (ا ي مثال ونظيره له علامة بذلك)
	سؤال (٥) موقف باطري ١٠ علامات
٣٦٤	نقطة (١) شكل الاضال الرمي الذي تمام به المبراهم
٣٦٥	الجواب : اضال نازل
	تبع لإجابة السؤال الخاص سؤال (٥)

