



المملكة العربية السعودية

وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

٤ ٢

٢
٦
٢٨

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١١ / الدورة الصيفية

(وثيقة محمية/محدود)

مدة الامتحان : ٣٠ : ١

اليوم والتاريخ : الثلاثاء ٢٨/٦/٢٠١١

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

ملحوظة : أجب عن الأسئلة الآتية جميعها وعددها (٦)، علماً بأن عدد الصفحات (٣).

السؤال الأول: (١٨ علامة)

(أ) وضح المقصود بالمفاهيم والمصطلحات الآتية: (١٢ علامة)

١- تقييم الأداء ٢- الدافع ٣- التشويش ٤- الاكسترنانت

(ب) هناك أربعة أهداف يحققها الاتصال بالنظراء (زملاء العمل في المستوى الوظيفي نفسه)، اذكر هذه الأهداف الأربعة.

السؤال الثاني: (١٢ علامة)

(أ) فيما يأتي قائمتان، تتضمن القائمة الأولى بعض أساليب الحوافز، بينما تتضمن القائمة الثانية (٦ علامات) مؤشرات تشير إلى هذه الأساليب:

القائمة الثانية

القائمة الأولى

أ- يُستخدم كأسلوب من أساليب تقييم الأداء.

١- توسيع العمل.

ب- لا يقتصر على القيام بعمل محدد متخصص، بل يتوسع أفقياً.

٢- إغناء الوظيفة.

ج- إعطاء العامل جزءاً من مهمات رئيسته أو صلاحياته.

٣- الإدارة بالأهداف.

د- التوسع الأفقي والعمودي في الأعمال.

المطلوب: انقل إلى دفتر إجابتك أرقام أساليب الحوافز في القائمة الأولى، ثم اختر من القائمة الثانية رمز المؤشر الذي يشير إلى أسلوب الحفز الذي يناسبه.

(ب) اعتماداً على المبدأ التدعيمي لنظرية التدعيم الدافعي، تم صياغة أربع استراتيجيات تدعيمية أساسية بغرض التأثير المنتظم على سلوك الأفراد ودافعيتهم نحو العمل. اذكر هذه الاستراتيجيات الأربع.

يتبع الصفحة الثانية ...

الصفحة الثانية

السؤال الثالث: (١٢ علامة)

- (٦ علامات) أ) يقع على عاتق المستقبل مجموعة من المسؤوليات في عملية الاتصال مما يساهم في إنجاح هذه العملية. اذكر هذه المسؤوليات.
- (٦ علامات) ب) يتضمن الجدول الآتي مواقف مختلفة حدثت لبعض العاملين في مؤسسة أسواقنا:

الرقم	الموقف	الأثر على الدافعية نحو العمل
١-	توقع الموظف خالد أنه مهما بذل من جهد لن يحقق الهدف (الترقية مثلاً).	
٢-	تأكد الموظف صالح أن الثواب لا يُمنح إلا لمن قام بإتجاز العمل.	
٣-	منحت المؤسسة الموظف عماد منحة مالية شعر من خلالها أنها تمثل قيمة كبيرة له.	

المطلوب: انقل إلى دفتر إجابتك الجدول أعلاه، ثم استنتج أثر كل موقف على دافعية العاملين نحو العمل وفقاً لنظرية التوقع.

السؤال الرابع: (١٢ علامة)

يتكوّن 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- قارن الموظف سمير عوائده من عمله مقسومة على مدخلاته في العمل فوجدها مساوية لما حصل عليه زملاؤه في نفس العمل، وفقاً لنظرية العدالة فإن الموظف سمير يشعر بـ :

أ) عدم عدالة سألبة (ب) توفر العدالة (ج) عدم العدالة (د) عدم عدالة موجبة

٢- شعر الموظف سالم بحالة من الارتياح والرضا في وقت معين، هذه الحالة للموظف سالم تُعبر عن :

أ) الشعور بالحاجة (ب) السلوك لإشباع الحاجة (ج) الإشباع (د) تولد حاجة جديدة

٣- عَبر الموظف سعيد خطأً عن عدم ارتياحه نتيجة رسالة تلقاها من مديره حول أدائه خلال الشهر الماضي، هذا الموقف يُعبر عن :

أ) التشويش (ب) التغذية الراجعة (ج) عدم وضوح الرسالة (د) الاتصال غير الرسمي

٤- " إيصال الرسالة بأقل وقت وجهد كما أرادها المرسل"، عبارة تشير إلى مفهوم:

أ) الاتصال (ب) مسؤوليات المستقبل (ج) التغذية الراجعة (د) قاعلية الاتصال

٥- قدّم الموظف سلامة اقتراحاً لرئيسه حول مدة استراحة الغداء، اقتراحه هذا يدل على قيامه بعملية اتصال:

أ) صاعد (ب) نازل (ج) قطري (د) أفقي

٦- تقوم نظريات الدافعية على فكرة أساسية مفادها أن:

أ) الرضا الوظيفي وعدمه هما بعدان مستقلان (ب) السلوك الإنساني لا يمكن تغييره

ج) من الممكن تغيير سلوك الآخرين (د) الحوافز تُربط بصورة مناسبة مع أداء العاملين

(أ) يتضمن الجدول الآتي مواقف إدارية مختلفة حدثت في مؤسسة القمة.

الموقف	طريقة الاتصال	شكل الاتصال الرسمي	المرسل
١- وافق مدير المشتريات على إجازة الموظف صالح المقدمة على النموذج المعتمد بتوقيعه عليها.		نازل	
٢- اتصل محاسب الشركة بمدير المبيعات هاتفياً مستفسراً عن الفاتورة رقم (٧٦).			محاسب الشركة
٣- وجّه مدير الإنتاج مذكرة إلى مدير الصيانة شكر فيها فريق الصيانة على إصلاحه للمكينات.	كتابي		

المطلوب: انقل إلى دفتر إجابتك الجدول أعلاه مبيّناً لكل موقف، ما يتضمنه من حيث:

(طريقة الاتصال، شكل الاتصال الرسمي، المرسل)

(ب) هناك مجموعة من المعوقات التي تحدث في عملية الاتصال والتي يكون مصدرها الرسالة، اذكر اثنين من هذه المعوقات. (٤ علامات)

السؤال السادس: (١٦ علامة)

(أ) تتلخص نتائج نظرية العدالة بالنسبة للمديرين بثلاث نتائج، اذكرها.

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

" قيم مدير مؤسسة الأردن أداء الموظفين، بمقارنة أداء كل موظف بأداء الموظفين في المجال نفسه، ثم رتبهم تنازلياً وفقاً لإنتاجيتهم، وكتب ملاحظات أرسلها بالبريد الإلكتروني لكل موظف، لم تصل هذه الملاحظات إلى الموظف عادل؛ لعدم معرفته باستخدام البريد الإلكتروني، وفي نادي المؤسسة، التقى العاملون وناقشوا رسالة المدير، فأخبرهم عادل أنها لم تصله، وبناء على التقييم قرر المدير ترفيع الموظف خليل لحصوله على أعلى تقدير وذلك تقديراً له، علماً بأنه لم يترتب على ذلك زيادة في الراتب "

١- استخرج طريقة واحدة لتقييم الأداء استخدمها المدير في هذا الموقف.

٢- ما نوع الحافز الذي حصل عليه الموظف (خليل) في هذا الموقف؟

٣- وفقاً لنظرية تدرج الحاجات، بيّن نوع الحاجة التي أشبعت في هذا الموقف.

٤- استنتج اتصالاً غير رسمي حدث في هذا الموقف.

٥- لم تصل رسالة مدير المؤسسة للموظف عادل، اقترح حلاً واحداً لمعالجة هذه المشكلة.

انتهت الأسئلة



بسم الله الرحمن الرحيم
امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١١ (الدورة الصيفية)

صفحة رقم (١)

وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

المبحث : أساسيات الإدارة / المستوى الرابع
الفرع : الإدارة المعلوماتية

مدة الامتحان : ٣٠ د
التاريخ : ١١/٦/٢٠١١

الإجابة النموذجية : اجابة اسوال الأول

رقم الصفحة في الكتاب	
	فرع (١) توضح مفاهيم (٢ علامة)
	اربعة مفاهيم X ٣ علامة = ١٢ علامة
٣١٤	نقطة (١) تقسيم الأداء :- هو جهد دوري يبذل مستوى أداء الفرد ونوع سلوكه ، مقارنته مع أهدافه والواجبات الوظيفية الموكلة إليه .
٣١	نقطة (٢) : الرفع : تلك الحالة الداخلية أو النفسية التي تثير سلوك الفرد وتوجهه نحو إنجاز حاجته أو تحقيق هدف .
٢٦٠	نقطة (٣) : استنساخ : يقصد به أي عامل يتدخل في عملية الاتصال ، وينتج عنه تقليل فاعلية ودقة الاتصال ، أو تعطيله أو إعاقته للرسالة ، ويمكن حدوثه في أية لحظة من مراحل الاتصال أو من خلال أي عنصر من مكونات عملية الاتصال .
٣٩	نقطة (٤) : الإلكترونيات : هي مكان حاسوبية معينة تستخدم الإنترنت لتسهيل الاتصال بين المؤسسة ومقرات معينة من البيئة الخارجية .
	فرع (٥) أهداف الاتصال جازم ملاء (النظر) في العمل : (٦ علامة)
	اربعة أهداف X ١٥ علامة = ٦٠ علامة
٣٦٢	١- تبادل المعلومات بين وحدات المستوى وتنظيمها الواحد التي تباعد في تحقيق التعامل لإدخال الأعمال وتنسيقها بينهم . ٢- مشاركتهم في التفكير من أجل تحسين العمل . ٣- تزويدهم بالمساعدة التي قد يحتاجونها ، مما يدعم هبات التعاون بينهم . ٤- الاعتراف بهم أفراداً ، وخلق مناخ ملائم لتأكيد روح الفريق وروح الجماعة والانتماء للمؤسسة .
	(١)

الإجابة النموذجية: للسؤال الثاني

رقم الصفحة
في الكتاب

(١٢١٠١٠١)

فرع (٤) فمقابلة بين قائمتيه أوائل الجوائز، وما يشير إليه هذه الأسماء
(٦٤١٠١٠١)

ثلاثة أسماء × علامته = ٦٤١٠١٠١

الرقم في لقائمة الأولى	رمز الإجابة في لقائمة الثانية	الإجابة في لقائمة الثانية
١- توسيع لعل	ب	لا يقتصر على القيام بعمل محدود متضمنه بل يتوسع أيضاً
٢- اتخاذ الوظيفة	ج	إعطاء لعل جزئياً من مهام رئيسه أو مديريه
٣- الإدارة بالاهداف	د	ليستخدم كأولوية من أسماء تقسيم الأداة

فرع (٥): الأسماء التي تدعيه حسب نظرية التوسع الدفاعي (٦٤١٠١٠١)

أربع أسماء × ١٥١٠١٠١ = ٦٤١٠١٠١

(٣٣٦ - ٣٣٥)

١- تعدد حافز الجاني (تعدد الجاني)

٢- منح حافز الجاني (عقاب الجاني / للتدعيم)

٣- تقديم حافز ليه (عقابه)

٤- منح حافز ليه (تدعيم ليه)

الإجابة النموذجية: السؤال الثالث :

رقم الصفحة
في الكتاب

(١٢ علامة)

(٦ علامات)

فرع (٩) : المؤليات التي تقع على عائق استقبال لإنتاج عملية الاتصال

ثلاث مؤليات \times علامته = ٦ علامات

- ١- الاضغاد (الاضغاد) تفاعلية المرسل بعد أحد أهم لمبادئ التي تساعد على فاعلية الاتصال
- ٢- أن يكون هناك المرسل متعاطفا معه، محاورا لهم شعوره، بالإضافة إلى حيوية الرسالة.
- ٣- تزويد المرسل بالتغذية الراجعة التي تدفعه فهم أو عدم فهم المتقبل للرسالة.

(٦ علامة)

فرع (٥) : عواقب حدوث في مؤسسة أزمات

ثلاثة عواقب \times علامته = ٦ علامات

رقم	الموقف	الاشارة الدافعية نحو العمل
١	توقع الموظف خالده أنه مما يبدل من جهده فإنه لن يحقق هدفه (البرغم من ذلك)	تتخفض كثيرا قوة الدافعية نحو العمل
٢	شعر الموظف صراح أن لن يتوان لا يمنع الا لمن قام بإيجار العمل	تزداد الدافعية نحو العمل
٣	صنعت المؤسسة الموظف عماد صنعة عالية تعرف من خلالها أنها	تزداد بقوة الدافعية نحو العمل
	تقل قيمة كثيرة له	

رقم الصفحة
في الكتاب

(٢١ علامة)

الإجابة النموذجية : للسؤال الرابع
اختيار من متعدد

٦ فقرات × علامته = ٢١ علامة

رقم الفقرة	رمز الإجابة	الإجابة
١	ب	توفر العدالة
٢	ع.	الاشباع
٣	ب	التغذية الراجعة
٤	د	فاعلية واتصال
٥	ف	صاعد
٦	ع.	من الممكن تغيير سلوك المتدربين

الإجابة النموذجية: للسؤال الخامس

رقم الصفحة
في الكتاب

(١٠ اعلامة)

فرع (أ) مواقف إدارية

(٦ اعلامة)

٦ مواقف × علامة واحدة = ٦ اعلامة

رقم	الموقف	طريقة الاتصال	شكل الاتصال الرسمي	المرسل
١	وافق مدير استيريات على اجازة الموظف صالح...	كتابي	نازل	مدير استيريات
٢	اتصل محاسب الشركة بمدير استيريات صالح...	شخصي	قطريه	محاسب الشركة
٣	وجه مدير الانتاج مذكرة الى مدير استيريات...	كتابي	أفقي	مدير الانتاج

فرع (ب) معوقات الاتصال ومصدرها

(٤ اعلامة)

معوقين × اعلامة مستبد = ٤ اعلامة

٣٨٣ ٣٨٣

١ - نقص المعلومات الواردة في رسالة الإرسال

٢ - تحريف المعلومات بالإنهاء أو حذف أو تلاعب بالتأشير على مستخدم القرار

٣ - عدم الترابط بين الأفكار ولها في الواردة في رسالة وسوء ترتيب الأفكار

واختيار الفاظ لا تمت إلى الموضوع بصلة كثيرة

٤ - الرقابة على محتوى رسالة وحذف بعض أجزاء منها يؤدي إلى صعوبة

فهم المقصود أو تعرضه من عملية الاتصال.

(أي اثنين منها)

رقم الصفحة في الكتاب	الإجابة النموذجية: للسؤال السادس
(١٦ علامة)	فرع (أ) نتائج نظرية العدالة بالنسبة للمديرين
(٦ علامات)	لأن نتائج العدالة = ٦ علامات
٢٢٢	١- يجب أن يعي المديرون بأن دافعية العامل تتأثر بنوع المكافآت المتوافرة في المؤسسة و حجمها، سواء أكانت مكافآت مادية أم معنوية أم غيرها .
	٢- يقوم العاملون بإجراء مقارنات ملحوظة للعدالة مما يؤثر في مستويات دافعيتهم .
	٣- يجب أن تكون هناك جهود ملحوظة من أجل خلق العدالة وابقائها في بيئة العمل .
(١٠ علامات)	فرع (ب) : موقف إداري
٣١٦	نقطة (١) طرق تقسيم الودائع التي تستخدمها مدير مؤسسة الأردن في هذا الموقف الجواب: (١) طريقة المقارنة (النسائية) (٢) طريقة الترتيب لسيرة (٣) طريقة التفاضل (٤) طريقة التفاضل (٥) طريقة التفاضل (٦) طريقة التفاضل (٧) طريقة التفاضل (٨) طريقة التفاضل (٩) طريقة التفاضل (١٠) طريقة التفاضل (علامتان)
٣٤٠ - ٣٤٩	نقطة (٢) : نوع الحافز الذي حصل عليه الموظف خليل في هذا الموقف الجواب: حافز معنوي (علامتان)
٣٤٤	نقطة (٣) : الحاجة التي شبعته في هذا الموقف وفقاً لنظرية تدريج الحاجات الجواب: الحاجة إلى التقدير (علامتان)
٣٧٠ - ٣٧٩	نقطة (٤) : كارتصال مديره في هذا الموقف الجواب: التقاء لعاملين في نادي مؤسسة (علامتان)
٣٩٠ - ٣٩٩	نقطة (٥) : حيلة العدالة في حكاية عدم وصول السيد إلى الموظف عادل عبر البريد الإلكتروني عقد درزيان تدريبية للمعلمين في المؤسسة السيد ، لذلك (علامتان)
	٥ ٦