

حالات إدارية لمادة أساسيات الإدارة

مستوى رابع

اقرأ الحالات الإدارية التالية وأجب عما يليها من أسئلة :

1. يرغب المهندس أحمد أن يصبح مديرا عاما لمصنع كبير يعمل به ، ولذلك كان يطور نفسه باستمرار من خلال الدورات التدريبية والاستفادة من الآخرين ، وبعد أن استقال المدير العام قدم المهندس أحمد طلبا خطيا ووافقت الإدارة على تعيينه بدلا عنه

(أ) استنتج من الحالة سلوكا لأشباع الحاجة ؟

(ب) استنتج من الحالة السابقة مثالا على الحاجة لتحقيق الذات ؟

(ج) أذكر طريقة من طرق الإتصال ظهرت في الحالة السابقة ؟

2. طلبت الإدارة المدرسية من المعلمة أمل أن تدرس مادة أساسيات الإدارة ، ولذلك فكرت المعلمة في قدرتها على ذلك ووافقت وتوقعت أن تنال علاوة مالية على ذلك وتوقعت أن تكون مناسبة ولذلك درست المادة بكل حماس بعد أن وفرت الإدارة لها الظروف الملائمة

(أ) هنالك علاقة بين الدافعية والأداء ، بينها من خلال الحالة السابقة ؟

(ب) ما النظرية التي تفسر سبب زيادة دافعية المعلمة

(ج) ما نوع المعزز التي توقعت المعلمة أن تحصل عليه

3. أرسل مدير الإنتاج مذكرة خطية يبين فيها إنتاج العاملين من الأعلى إنتاجا للأقل إنتاجا ، وبعد إطلاع الإدارة على التقرير أعطت مكافأة نقدية للمجدين ، وحرمت منها المقصرين

(أ) أذكر طريقة من طرق تقييم الأداء ظهرت في الحالة السابقة ؟

(ب) أذكر نوع طريقة المقارنة التي قام بها مدير الإنتاج ؟

(ج) أعط مثالا على : حافز مادي ، عقاب بالحرمان ؟

4. يعمل الموظف (أحمد) في دائرة حكومية براتب أقل من أخيه (رائد) الذي يعمل في مؤسسة خاصة ويبرر ذلك بوجود الإستقرار ، والذي بدوره يقوى علاقاته مع أصدقائه

- (أ) ما الحاجة التي يبحث عنها الموظف أحمد حسب نظرية تدرج الحاجات
- (ب) أذكر حاجة ظهرت في الحالة السابقة حسب نظرية الإنجاز
- (ج) أذكر فرضية واحدة من فرضيات تدرج الحاجات

5. حصل قسم الإنتاج في مؤسسة الغزل والنسيج على شهادة تقدير ومكافأة عينية لكل موظف لأنهم استطاعوا إنتاج كمية كبيرة بدون وجود نألف في الإنتاج

- (أ) ما نوع التحفيز الذي قامت به الإدارة ، تحفيز فردي أم جماعي ؟
- (ب) أذكر مثالا على حافز معنوي ؟
- (ج) أذكر مثالا على التدعيم الإيجابي ؟

6. قررت الإدارة ان يقوم المحاسب بإعداد الخطط المالية المستقبلية والتي هي من مهمات المدير المالي وهذا ما جعل المحاسب يقوم بالعمل بكل حماس

- (أ) ما أسلوب التحفيز الذي قامت به الإدارة
- (ب) ما أثر استخدام ذلك الأسلوب على دافعية المحاسب ؟
- (ج) أذكر شرطا واحد على إنجاح ذلك الأسلوب

7. اتصل مدير شؤون الموظفين بالمدير العام هاتفيا يخبره فيها عن تعيينه لمدخل بيانات جديد فوافق المدير على تعيينه

(أ) استخرج من الحالة السابقة :

مرسل : وسيلة إتصال : مستقبل : تغذية راجعة :

(ب) أذكر شكل الإتصال الذي تم بين مدير شؤون الموظفين وبين المدير العام

(ج) أذكر طريقة الإتصال التي ظهرت في الحالة السابقة

8. أرسلت السكرتيرة فاكسا عاجلا لمورد ياباني باللغة العربية تطلب منه إرسال كمية إضافية من البضاعة بالمواصفات المتفق عليها ثم اجتمعت بالمدير مباشرة وأخبرته بقيامها باللائم

- (أ) أذكر وسيلة إتصال تكنولوجية ظهرت في الحالة السابقة ؟
- (ب) أذكر معوق من معوقات الإتصال بالنسبة للمرسل ؟
- (ج) أذكر مثالا على الإتصال الصاعد ؟

9. في يوم الخميس أخبر المعلم قبل نهاية الحصة الصفية أن غدا هو موعد الإمتحان

(أ) أذكر معوق من معوقات الإتصال بالنسبة للرسالة ظهر في الحالة السابقة ؟

- (ب) أذكر مثالا واحد على خصائص الرسالة الجيدة ؟
- (ج) أذكر نوع التشويش الذي ظهر في الحلة السابقة ؟

10. اتصلت السكرتيرة هاتفيا بالمدير تخبره فيها بوجود وفد رسمي سيقوم بزيارة المؤسسة ولكن المدير لم يسمع كلام السكرتيرة جراء وجوده في سوق شعبي

- (أ) أذكر نوع التشويش الذي ظهر في الحالة السابقة
- (ب) أذكر طريقة من طرق الإتصال التي ظهرت في الحالة السابقة ؟
- (ج) لو كنت مكان السكرتيرة كيف كنت ستخبر المدير بزيارة الوفد الرسمي ؟

11. طلب مدير مؤسسة النهضة من الموظفة سارة عملا إضافيا يتعلق بطباعة أسماء العاملين من الأكثر إلى الأقل خبرة ، وتوقعت أن المدير سيكافئها مكافأة مناسبة ، فأقدمت على العمل بحماس وعندما قدمت التقرير للمدير شكرها وأثنى عليها

- (أ) ما طريقة المقارنة بين العاملين التي استخدمها المدير ؟
- (ب) ما الاستراتيجية التي استخدمها المدير حسب نظرية التدعيم ؟
- (ج) كيف تفسر زيادة دافعية الموظفة سارة حسب نظرية التوقع ؟

12. يقبض الموظف وليد راتبه أعلى من زمليه رغم عدم وجود اختلاف بينهما ولذا يحاول الموظف وليد أن يزيد من إنتاجه اليومي

- (أ) ما هي النظرية التي تفسر سلوك الموظف وليد في الحالة السابقة ؟
(ب) ما الحاجة التي يحاول الموظف وليد تحقيقها حسب نظرية الإنجاز ؟

13. أضافت مؤسسة المشاعل مهمة جديدة لأمين الصندوق وهي صلاحية صرف الأموال بما يحقق مصلحة العمل ، وبعد فترة تأخر أمين الصندوق لثلاثة مرات ولكن الإدارة تغضت عن ذلك

- (أ) ما أسلوب التحفيز الذي استخدمته مؤسسة المشاعل مع أمين الصندوق ؟
(ب) ما الإستراتيجية التي استخدمتها الإدارة حسب نظرية التدعيم ؟

14. أرسل مدير الإنتاج عبر البريد الإلكتروني للمدير العام تقريراً يبين فيه مستوى الإنجاز للشهر الحالي

- (أ) حدد نوع طريقة الإتصال في الحالة السابقة ؟
(ب) حدد شكل الإتصال السابق ؟
(ج) أذكر وسيلة تكنولوجية مستخدمة في الحالة السابقة ؟

15. اجتمع مدير عام شركة السلام مع موظفيه لمناقشة كثرة الغياب بين العاملين وأثناء تكلم المدير رفع المشرف أحمد يده للتحدث و اقترح وجود نظام خصومات للمتأخرين

- (أ) استنتج من الحالة السابقة طريقة اتصال غير لفظية ؟
(ب) ما هي طريقة الإتصال التي استخدمت في الحالة السابقة ؟
(ج) ما هي الاستراتيجية التي اقترحها المشرف أحمد للتعامل مع المتأخرين حسب نظرية التدعيم

16. طلب المدير الجديد لمؤسسة الوفاء هانفيا من مسؤول المشتريات استبدال المكتب القديم بمكتب أكبر وأحدث

- (أ) حدد المرسل والمستقبل و الرسالة و وسيلة الإتصال في الموقف السابق ؟
(ب) حدد شكل الإتصال السابق ؟
(ج) استنتج طريقة اتصال غير لفظية من الحالة السابقة ؟

14. قدم المحاسب استقالته من مؤسسة الرياض حينما تم قبوله في وظيفة حكومية براتب أقل ولكنه برر ذلك بأن الوظيفة الحكومية تمثل الاستقرار الوظيفي وتتضمن تأميناً صحياً ونقاعداً

- (أ) ما الحاجة التي يبحث عنها المحاسب حسب نظرية تدرج الحاجات لماسلو ؟
(ب) برأيك كيف يمكن لمؤسسة الرياض أن تحافظ على موظفيها مستقبلاً ؟

18. أعطت إدارة المصنع الموظف عمر ترقية بعلاوة مالية بعد أن قدم لها حلاً عملياً يساعدها على تخفيض الهدر في الإنتاج تتطلب منه مجهوداً كبيراً في الوصول إليه

- (أ) ما الحاجة التي تم اشباعها عند الموظف عمر بعد حصوله على الترقية حسب نظرية ماسلو ؟
(ب) استنتج من الحالة السابقة : حافز فردي ، حافز مادي ومعنوي
(ج) ما الحاجة التي كان يبحث عنها الموظف عمر حسب نظرية الإنجاز ؟

إعداد

أ. حسام عواد

مدارس المنهل العالية و مدارس الرضوان

الإجابة النموذجية

مستوى رابع

اقرأ الحالات الإدارية التالية وأجب عما يليها من أسئلة :

1. يرغب المهندس أحمد أن يصبح مديرا عاما لمصنع كبير يعمل به ، ولذلك كان يطور نفسه باستمرار من خلال الدورات التدريبية والاستفادة من الآخرين ، وبعد أن استقال المدير العام قدم المهندس أحمد طلبا خطيا ووافقت الإدارة على تعيينه بدلا عنه

أ) استنتج من الحالة سلوكا لأشباع الحاجة ؟ قيام الموظف بتطوير نفسه باستمرار وتقديمه طلبا خطيا ليصبح مديرا عام

ب) استنتج من الحالة السابقة مثالا على الحاجة لتحقيق الذات ؟ حاجة الموظف أن يكون مديرا عام لمشروع كبير

ج) أذكر طريقة من طرق الإتصال ظهرت في الحالة السابقة ؟ إتصال كتابي

2. طلبت الإدارة المدرسية من المعلمة أمل أن تدرس مادة أساسيات الإدارة ، ولذلك فكرت المعلمة في قدرتها على ذلك ووافقت وتوقعت أن تنال علاوة مالية على ذلك وتوقعت أن تكون مناسبة ولذلك درست المادة بكل حماس بعد أن وفرت الإدارة لها الظروف الملائمة

أ) هنالك علاقة بين الدافعية والأداء ، بينها من خلال الحالة السابقة ؟

الأداء (السلوك) = الدافعية X القدرة X ظروف العمل

فأداء المعلمة في تدريس المادة تحسن نتيجة زيادة دافعية من خلال توقعها مكافأة وقدرتها على العمل وتوفير المدرسة جميع الظروف الملائمة

ب) ما النظرية التي تفسر سبب زيادة دافعية المعلمة ؟ نظرية التوقع

ج) ما نوع المعزز التي توقعت المعلمة أن تحصل عليه ؟ عائد إيجابي (علاوة مالية)

3. أرسل مدير الإنتاج مذكرة خطية يبين فيها إنتاج العاملين من الأعلى إنتاجاً للأقل إنتاجاً ، وبعد إطلاع الإدارة على التقرير أعطت مكافأة نقدية للمجدين ، وحرمت منها المقصرين

(أ) أذكر أسلوب للتقييم الأداء ظهرت في الحالة السابقة ؟ المقارنة بين العاملين

(ب) أذكر نوع طريقة المقارنة التي قام بها مدير الإنتاج ؟ الترتيب البسيط

(ج) أعط مثالا على : حافز مادي : مكافأة نقدية ، عقاب بالحرمان : حرمان من مكافأة

4. يعمل الموظف (أحمد) في دائرة حكومية براتب أقل من أخيه (رائد) الذي يعمل في مؤسسة خاصة ويبرر ذلك بوجود الإستقرار ، والذي بدوره يقوى علاقته مع أصدقائه

(أ) ما الحاجة التي يبحث عنها الموظف أحمد حسب نظرية تدرج الحاجات : الأمن

(ب) أذكر حاجة ظهرت في الحالة السابقة حسب نظرية الإنجاز : حاجة للانتماء

(ج) أذكر فرضية واحدة من فرضيات تدرج الحاجات : (ذكر أي فرضية)

5. حصل قسم الإنتاج في مؤسسة الغزل والنسيج على شهادة تقدير ومكافأة عينية لكل موظف لأنهم استطاعوا إنتاج كمية كبيرة بدون وجود تالف في الإنتاج

(أ) ما نوع التحفيز الذي قامت به الإدارة ، تحفيز فردي أم جماعي ؟ حافز جماعي

(ب) أذكر مثالا على حافز معنوي ؟ شهادة تقدير

(ج) أذكر مثالا على التدعيم الإيجابي ؟ منح مكافأة عينية وشهادة تقدير

6) قررت الإدارة ان يقوم المحاسب بإعداد الخطط المالية المستقبلية والتي هي من مهمات المدير المالي وهذا ما جعل المحاسب يقوم بالعمل بكل حماس

(أ) ما أسلوب التحفيز الذي قامت به الإدارة ؟ أسلوب إغناء الوظيفة

(ب) ما أثر استخدام ذلك الأسلوب على دافعية المحاسب ؟ ستعمل على زيادة دافعية المحاسب

(ج) أذكر شرطا واحد على إنجاح ذلك الأسلوب (ذكر شرط من شروط أسلوب إغناء الوظيفة)

7. اتصل مدير شؤون الموظفين بالمدير العام هاتفيا يخبره فيها عن تعيينه لمدخل بيانات جديد فوافق المدير على تعيينه

(أ) استخرج من الحالة السابقة :

مرسل : مدير شؤون الموظفين وسيلة إتصال : الهاتف مستقبل : المدير العام تغذية راجعة : موافقة المدير على تعيين الموظف

(ب) أذكر شكل الإتصال الذي تم بين مدير شؤون الموظفين وبين المدير العام : صاعد

(ج) أذكر طريقة الإتصال التي ظهرت في الحالة السابقة ؟ الإتصال الشفهي

8. أرسلت السكرتيرة فاكسا عاجلا لمورد ياباني باللغة العربية تطلب منه إرسال كمية إضافية من البضاعة بالموصفات المتفق عليها ثم اجتمعت بالمدير مباشرة وأخبرته بقيامها بالالزام

(أ) أذكر وسيلة إتصال تكنولوجية ظهرت في الحالة السابقة ؟ الفاكس

(ب) أذكر معوق من معوقات الإتصال بالنسبة للمرسل ؟ عدم مخاطبة المرسل بلغته

(ج) أذكر مثالا على الإتصال الصاعد ؟ اجتماع السكرتيرة بالمدير العام

9. في يوم الخميس أخبر المعلم قبل نهاية الحصة الصفية أن غدا هو موعد الامتحان

(أ) أذكر معوق من معوقات الإتصال بالنسبة للرسالة ظهر في الحالة السابقة ؟

نقص المعلومات الواردة في الرسالة الاتصالية أو الترابط بين الأفكار والمعاني الواردة في الرسالة ، وسوء ترتيب الأفكار ، واختيار ألفاظ لا تمت بصلة كبيرة فالمعلم أخطأ في تحديد الموعد كون الغد يصادف يوم جمعة

(ب) أذكر مثالا واحد على خصائص الرسالة الجيدة ؟ دقة

(ج) أذكر نوع التشويش الذي ظهر في الحلة السابقة ؟ التشويش على المعنى

10. اتصلت السكرتيرة هاتفيا بالمدير تخبره فيها بوجود وفد رسمي سيقوم بزيارة المؤسسة ولكن المدير لم يسمع كلام السكرتيرة جراء وجوده في سوق شعبي

(أ) أذكر نوع التشويش الذي ظهر في الحالة السابقة التشويش المادي

(ب) أذكر طريقة من طرق الإتصال التي ظهرت في الحالة السابقة ؟ الإتصال الشفهي

(ج) لو كنت مكان السكرتيرة كيف كنت ستخبر المدير بزيارة الوفد الرسمي ؟ رسالة قصيرة باستخدام الإتصال الكتابي

11. طلب مدير مؤسسة النهضة من الموظفة سارة عملاً إضافياً يتعلق بطباعة أسماء العاملين من الأكثر إلى الأقل خبرة ، وتوقعت أن المدير سيكافئها مكافأة مناسبة ، فأقدمت على العمل بحماس وعندما قدمت التقرير للمدير شكرها وأثنى عليها

(أ) ما طريقة المقارنة بين العاملين التي استخدمها المدير ؟ الترتيب البسيط

(ب) ما الاستراتيجية التي استخدمها المدير حسب نظرية التدعيم ؟

تدعيم إيجابي بتقديم حافز وهو الشكر والثناء

(ج) كيف تفسر زيادة دافعية الموظفة سارة حسب نظرية التوقع ؟

دافعية الموظفة للعمل تتوقف على توقعات الفرد حول إمكانية حصوله على عوائد نتيجة القيام بهذا العمل ولذا فإن دافعية الموظفة سارة قد زادت نتيجة توقعها لمكافأة

12. يقبض الموظف وليد راتبه أعلى من زمليه رغم عدم وجود اختلاف بينهما ولذا يحاول الموظف وليد أن يزيد من إنتاجه اليومي

(أ) ما هي النظرية التي تفسر سلوك الموظف وليد في الحالة السابقة ؟ نظرية العدالة

(ب) ما الحاجة التي يحاول الموظف وليد تحقيقها حسب نظرية الإنجاز ؟ الحاجة للإنجاز

13. أضافت مؤسسة المشاعل مهمة جديدة لأمين الصندوق وهي صلاحية صرف الأموال بما يحقق مصلحة العمل ، وبعد فترة تأخر أمين الصندوق لثلاثة مرات ولكن الإدارة تغضت عن ذلك

(أ) ما أسلوب التحفيز الذي استخدمته مؤسسة المشاعل مع أمين الصندوق ؟ أسلوب توسيع العمل

(ب) ما الإستراتيجية التي استخدمتها الإدارة حسب نظرية التدعيم ؟ التدعيم السلبي

14. أرسل مدير الإنتاج عبر البريد الإلكتروني للمدير العام تقريراً يبين فيه مستوى الإنجاز للشهر الحالي

(أ) حدد نوع طريقة الإتصال في الحالة السابقة ؟ الإتصال الكتابي

(ب) حدد شكل الإتصال السابق ؟ اتصال صاعد ج

(أذكر وسيلة تكنولوجية مستخدمة في الحالة السابقة ؟ البريد الإلكتروني

15. اجتمع مدير عام شركة السلام مع موظفيه لمناقشة كثرة الغياب بين العاملين وأثناء نكلم المدير رفع المشرف أحمد يده للتحدث و اقترح وجود نظام خصومات للمتأخرين

(أ) استنتج من الحالة السابقة طريقة اتصال غير لفظية ؟ رفع المشرف أحمد يده (استئذان)

(ب) ما هي طريقة الإتصال التي استخدمت في الحالة السابقة ؟ الإتصال الشفهي

(ج) ما هي الاستراتيجية التي اقترحها المشرف أحمد للتعامل مع المتأخرين حسب نظرية التدعيم

استراتيجية العقاب

16. طلب المدير الجديد لمؤسسة الوفاء هاتفيا من مسؤول المشتريات استبدال المكتب القديم بمكتب أكبر وأحدث

(أ) حدد المرسل والمستقبل و الرسالة و وسيلة الإتصال في الموقف السابق ؟

المرسل : المدير الرسالة : استبدال المكتب القديم بأخر جديد

المستقبل : مسؤول المشتريات وسيلة الإتصال : الهاتف

(ب) حدد شكل الإتصال السابق ؟ اتصال نازل

(ج) استنتج طريقة اتصال غير لفظية من الحالة السابقة ؟ لغة الموضوع أو لغة الاشياء فالمكتب يدل على أهمية مستخدمه

14. قدم المحاسب استقالته من مؤسسة الرياض حينما تم قبوله في وظيفة حكومية براتب أقل ولكنه برر ذلك بأن الوظيفة الحكومية تمثل الاستقرار الوظيفي وتتضمن تأميناً صحياً وتقاعداً

(أ) ما الحاجة التي يبحث عنها المحاسب حسب نظرية تدرج الحاجات لماسلو ؟ الحاجة للأمن

(ب) برأيك كيف يمكن لمؤسسة الرياض أن تحافظ على موظفيها مستقبلاً ؟ القيام بتأمين

الموظفين صحياً و تسجيلهم في الضمان أو برنامج للتقاعد

18. أعطت إدارة المصنع الموظف عمر ترقية بعلاوة مالية بعد ان قدم لها حلا عمليا يساعدها على تخفيض الهدر في الإنتاج تتطلب منه مجهودا كبيرا في الوصول إليه

أ) ما الحاجة التي تم اشباعها عند الموظف عمر بعد حصوله على الترقية حسب نظرية ماسلو ؟
الحاجة للتقدير

ب) استنتج من الحالة السابقة : حافز مادي ومعنوي : ترقية بعلاوة مالية

ج) ما الحاجة التي كان يبحث عنها الموظف عمر حسب نظرية الإنجاز ؟
الحاجة للإنجاز

إعداد

أ. حسام عواد