

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٦ / الدورة الصيفية

[وثيقة محمية/محدوج]
مدة الامتحان: $\frac{3}{1}$ ساعة

اليوم والتاريخ: السبت ٢٠١٦/٠٦/١٨



المبحث: أساسيات الإدارة/المستوى الرابع
الفرع: الإدارة المعلوماتية

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

السؤال الأول: (١٦ علامة)

(١٢ علامة)

أ) وضح المقصود بكل مما يأتي:

- ١- الدافعية.
- ٢- القيمة المتوقعة للعائد.
- ٣- التشويش.
- ٤- لغة الموضوع.

ب) يُعدّ الإصغاء الجيد أحد أهم المبادئ التي تُساعد على فاعلية الاتصال، والذي يتطلب بعض النصائح لممارسته بشكل جيد، اذكر أربعاً من هذه النصائح. (٤ علامات)

السؤال الثاني: (١٥ علامة)

(٦ علامات)

أ) فيما يأتي ثلاثة مواقف مختلفة حدثت في مؤسسة القمّة للصناعات الغذائية:

- يشعر الموظف حسام بالأمن الوظيفي بسبب تثبيته بالعمل.
- أصدر مدير التسويق قراراً بترقية الموظف محمود إلى رئيس قسم الدعاية والإعلان اعترافاً بجهوده وتقديمه الوظيفي في العمل.
- لا تتوفر ظروف عمل مادية جيدة للعاملين في قسم الإنتاج الأمر الذي أثر على نفسيّتهم في العمل.

المطلوب: انقل إلى دفتر إجابتك المواقف الثلاثة أعلاه، محدداً لكل موقف ما يتضمّنه من حيث:
(فئة العوامل، وأثره على العاملين في المؤسسة) وفقاً لنظرية العاملين.

ب) تهدف عملية الاتصال في أيّة مؤسسة مهما كان نوعها وحجمها وطبيعة عملها إلى تحقيق أهداف ثلاثة، اذكر هذه الأهداف الثلاثة. (٣ علامات)

ج) وفقاً لأسلوب الإدارة بالأهداف فإن وضع الأهداف وطرق التقييم تتباين بين مؤسسة وأخرى، وبين الوحدات الإدارية نفسها، اذكر النتائج المترتبة على ذلك. (٦ علامات)

يتبع الصفحة الثانية

الصفحة الثانية

السؤال الثالث: (١٦ علامة)

- أ) فيما يأتي أربعة مؤشرات يشير كل مؤشر منها إلى عنصر من عناصر عملية الاتصال: (٦ علامات)
- يقوم بفك رموز الرسالة وإدراك محتواها والإحاطة بمعناها.
 - يتم التعبير عنه بحقائق أو مفاهيم أو معتقدات أو مشاعر كالخوف والفرح.
 - يمثل هذا العنصر الدليل على وصول الرسالة وربما يُعدّ بداية الطريق نحو الحوار بين أطراف عملية الاتصال.
 - يُعدّ المصدر الذي يُقدّم المعلومات أو الاستفسارات المراد توصيلها من خلال اختيار نوع الرسالة ووسيلة الاتصال واللغة المناسبة.



المطلوب: انقل إلى دفتر إجابتك المؤشرات الأربعة أعلاه، محدداً عنصر الاتصال الذي يُشير إليه كل مؤشر منها.

- ب) وفقاً لنظرية العدالة، يلجأ الفرد للتخفيف من حالة عدم العدالة السالبة إلى سلوكات كثيرة، اذكر ثلاثة سلوكات منها. (٦ علامات)
- ج) يُحقّق الانترنت مجموعة من الفوائد والاستخدامات للمؤسسات في وقتنا الحاضر، اذكر أربعاً من هذه الفوائد والاستخدامات. (٤ علامات)

السؤال الرابع: (١٧ علامة)

- أ) أعط مثلاً واحداً على كل مما يأتي: (٨ علامات)
- ١- حوافز عينية.
 - ٢- الحاجة إلى الأمن.
 - ٣- عوائد سلبية وفقاً لنظرية التدعيم الدافعي.
 - ٤- اتصال غير رسمي.
- ب) تمزّ الدافعية بمراحل ثلاث، اذكر هذه المراحل الثلاث بالترتيب. (٤ علامات)
- ج) يُحقّق الاتصال بالمرووسين مجموعة من الأهداف، اذكر خمسة من هذه الأهداف. (٥ علامات)

يتبع الصفحة الثالثة

الصفحة الثالثة

السؤال الخامس: (١٦ علامة)

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

أرسل مدير الإنتاج في مؤسسة الخيوط الذهبية لصناعة الألبسة تقريراً إلى مدير عام المؤسسة باستخدام الناسوخ (الفاكس) ، موضحاً فيه نتائج تقييم أداء العاملين في إدارته وذلك من خلال ترتيب العاملين حسب جودة إنتاجهم من الأعلى إلى الأقل، مما جعل مدير عام المؤسسة يقوم بتوجيه كتب شكر لكل من خالد وسامي لتميزهم في جودة الإنتاج، ومنح العامل سليم (١٠٠) دينار وإعطائه جزءاً من مهمات رئيسه لحصوله على المرتبة الأولى في التقييم.




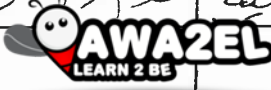
المطلوب :

- ١- استنتج طريقة تقييم أداء العاملين التي استخدمها مدير الإنتاج في هذا الموقف.
- ٢- ما نوع الحافز الذي منحه مدير عام المؤسسة للعامل سليم في هذا الموقف؟
- ٣- ما أسلوب الحفز الذي استخدمه المدير العام في هذا الموقف؟
- ٤- ما الحاجة التي أشبعت في هذا الموقف حسب نظرية تدرج الحاجات؟
- ٥- استنتج طريقة الاتصال التي قام بها مدير الإنتاج في هذا الموقف.
- ٦- ما شكل الاتصال الذي استخدمه مدير الإنتاج في هذا الموقف؟
- ٧- حدّد كلاً من : (وسيلة الاتصال ، الرسالة) التي استخدمها مدير الإنتاج في هذا الموقف.

﴿ انتهت الأسئلة ﴾

المبحث : أساسيات وإم...
الفرع : لغوياتمدة الامتحان : ٢٠ د
التاريخ : ١٨ / ٦ / ٢٠١٦

رقم الصفحة في الكتاب	الإجابة النموذجية :
	أجابة السؤال الأول (١٦ علامة)
	(P) مصطلحات : (١٢) علامة لكل مصطلح (٣) علامات .
٢١٠	١- الرفع : الرفعان والحامان والهوئ التي ترفع الرد للصيام بتولف معين أو بعد ما
	
٢٣٣	٢- القيمة المتوقعة للعاثر : تفر عن قيمة العائد الذي يتوقع الرد ان حصل عليه نتيجة أداء العمل المطلوب منه .
٢٦٠	٣- التثوية : أي عامل يدخل في عملية الاتصال وينتج عنه تقليل فاعلية الاتصال ورفته أو تطويله أو اماقته للرسالة .
٢٧٥	٤- لغة الموضوع : كل ما يستخره المرسل من غير الإشارة أو الفعل أو اللغة للتقدير مما يريد إرساله من مفاير أو اهايسين أو اشكار الى المتقبل .
٢٧٩	(U) نضائح الإصغاء الجيد : (٤) علامات أي أربعة نضائح $X = 1 = 4$ علامات .
	١- إيقاف الكلام عند بدء الطرف الآخر للحديث .
	٢- محافظة المسمع على حركة ومزاجه .
	٣- إعطاء المرسل الوقت الكافي للحديث دون مقاطعه أو عدم توجيه لعه الإشارة للمتقبل بلطف عند الحاجة الى مزيد من العلووان أو الحقائق .
	٥- الإحاء للمرسل بأنه في الإسماع اليه .
	نتم الصفحه التاليه ←

رقم الصفحة في الكتاب	السؤال الثاني (١٥) علامة	رقم الصفحة
	أثره على العاملين ^{عليه}	(٦) علامة
١	رضنا / وضع حاله عدم الرضا	مدير الموظف هام ..
١	٣٢٦ رفع مستوى الرضا	مدير مدير التوجيه قراء ..
١	٣٢٧ عدم رضا أو استياء	توافر ظروف عمل مادية جيدة ..
		
	٥) اهداف عملية الارصاد ٣ x ١ = (٣) علامة	
٣٦١	تسهيل عملية اتخاذ القرار على المستويات كافة	
	يأتين المرؤوسين من تعرف الاهداف والغايات التي يطلبها من	
	تعليم تحقيقها، اضافة الى المسؤولية التي يوكل للعاملين القيام	
	والصلاحيات الممنوحة لهم في سبيل تحقيقها	
	تعرف مدى تنفيذ الاموال والمعدات التي تواجه التنفيذ	
	بواقع المرؤوسين من هذه المعدات وسبل عملها	
٣٤٤	٥) نتائج الزيادة بالارصاد (٣ x ٣) = (٦) علامة	
٢٤٥	تحسين مشاركة المرؤوسين في المؤسسة، ^{التي} ان المرؤوسين	
	فرصة المشاركة في عملية اتخاذ القرار وفي تقييم اوائه واداره وحدته للزيادة	
	تحسين موقف الأفراد ورفع روحهم المعنوية تجاه المؤسسة	
	لغرض تعزيز المؤسسة جزء منه ولذلك يمكن	
	رفع كفاءة وتحسين عمل كل واحد	
	تحققه مما لا يقلق وعدم الاستقرار بالسنة للمرؤوسين	
	رؤوس يعرف بالسيطر ما يريد رؤيته منه كما يعرف مدى	
	يم الرئيس له	
	بشع الصنعة الثالثة ←	

رقم الصفحة
في الكتاب

بجاية السؤال الثالث (١٦) علامه

- ع (٥) اربعة عناصر اتصال ١٥% = (٦) علامه عنده
- تقوم بعله رموز الرسالة وادراك محتواها الاتصال
 - ٣٥٨ - يتم التقدير عنه كقائمه او مفاهيم او معتقدات او مشاعر التقبل
 - ٣٦ - يمثل هذا العنصر الدليل على وصول الرسالة التقدير لراعيه
 - يعد المصدر الذي تقدم المعلومات او الاستفسار المرسل

نوع (٦) علامه سلوكيات للتخفيف من حاله عدم العدالة لئلا به ٢



= (٦) علامه

- ٣٣١ ١- الحصول على أمر المثل . او محاولة الحصول
- ٢- تخفيف العطاء والمجهود الذي يبذله .
- ٣- ترك العمل
- ٤- اي سلوك اخر للحصول الى حاله التوازن .

نوع (٥) اية (٤) فؤاد للانترنت ١% = (٤) علامه

- ٣٨٩ ١- الحصول على معلومات تجايبه وامتنعناويه واسعار الاسهم وغيرها .
- ٢- الحصول على نشرات قسبه وصنابعه متونه من جميع انحاء العالم .
- ٣- استخدامه من النطاق التجاري وازام العقود من الشركان وعقد الصفقات .
- ٤- امكانه القيام بعلاج الدعاه والاعلان والدفع والبيع والشراء
- ٥- الاتصال الصوتي المتبادل بالهاتف والتي تؤدي الى توتر من الصديقه لباتيه
- ٦- جمع الايضاح والمناقشه ونظرا بالخاصه للاستعمال لاخرى رصعه .
- ٧- العمل كدليل للتعاونه الكاطبة للمؤسسات من جميع انحاء العالم .
- ٨- الاستفاوه من خدمه المتادته من اوزار من جميع دول العالم Chat
- ٩- اهم استخدام البريد الالكتروني الذي يساعد على اتصال وارسال الرسائل الالكترونيه
- عبر تهيؤ الاتصال في الشبكه الاتصاليه دول العالم لينبع منه (٤) ←

رقم الصفحة
في الكتاب

إجابة السؤال الرابع (١٧) علامه -

مربع (٥) اعطاء ائله $4 \times 8 = (8)$ علامه ٢

٣٢٩ ١- موافقة : ما تقدمه الملكية الأردنية للعاملين بها من تذاكر سفر مجانية مرقومة في كل عام أو أي مثال منطوق

٢٢٤ ٢- الخاصة الى الرف : الضمان الاضمان للعمال ، صناديق التقاعد ، والتأمين الصحي - صناديق الادخار أو أي مثال منطوق



٢٣٥ ٣- عوائد سلبية وفقاً لنظرية الذئيم الدائري : خصم الراتب أو القايض أو الأتذار أو النقل أو أي مثال منطوق

٢٨١ ٤- الاتصال غير الرسمي : تبادل المعلومات في هفلات العشاء غير الرسمية والزيارات الاحيائية أو أي مثال منطوق

مربع (٥) مراحل الدافعة $3 \times 1 = (3)$ علامه ٤

٢١٠ ١- الشهور الحامه ١ + علامه ثلاثه

٢- السلوك للاسبوع الحامه ١ = (٤ علامه)

٣- الاسبوع ١. علامه على الترتيب
الادى + التانيه ترتيب يا علامه ترتيب

مربع (٥) أهداف الاتصال المرغوبه انه $(5 \times 1) = (5)$ علامه ٢

١- تعريف الأهداف بالسياسه والبلدج والخطط قيد التنفيذ ٢- توضيح المسؤوليات البيروقراطية
والصدايق المنوجه ٣- نقل العقلاء والادار المم وتوضيح ٤- توصيه لعامله واتاقه
واعيهم للعل (مدى ، كفاية) ٥- الاعتراف بهم افراداً واقامة التقه والافهم المسائل

٦- التهيئة لمنهج التنظم الحيد لتقصه الرضايا العلى ٧- تفسير اتمامات
الادوار والاسم نحو العلى لاقسامهم صاحبه التنجز

رقم الصفحة في الكتاب	رقم الصفحة في الكتاب	الموضوع
		حياة السؤال الخامس (١٦) علامه
		* الموقف الروائي :
٢١٦	٢٤٤	- استنبط طريقه تقييم الرواء : طريقة الرتب السيط
٢٢٩		توحي الحافر الذي فتح للعامل سلم : تقديري / تقديري علامه
٢٤٣		٢- اسلوب الحفر : اغناء الوطيه
٢٤٩		- الحامه التي استيعت : الحامه الى التقدير
٢٧١		- طريقه الاقصال التي فاخرها بدر الاقناع : كتابي
٢٦٥		- شكل الاقصال : صاعد
٢٨٧		- وسيلة لإرضاء : التأسوع (الفاكه)
٢٥٩		- الرسالة التي استهدت بدر الاقناع : نتاج تقييم الرواء
		للعاملين من اوائه

