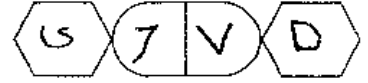


بسم الله الرحمن الرحيم



المملكة الأردنية الهاشمية  
وزارة التربية والتعليم  
إدارة الامتحانات والاختبارات  
قسم الامتحانات العامة



## امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٩ / التكميلي

(وثيقة معمية/محمود)

د ٣٠  
س ١

مدة الامتحان: ٣٠ دقيقة  
اليوم والتاريخ: الأربعاء ٧/٨/٢٠١٩

المبحث: أساسيات الإدارة / المستوى الرابع

الفرع: الإدارة المعلوماتية

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

السؤال الأول: (١٨ علامة)

أ) وضح المقصود بكل مما يأتي: (١٢ علامة)

١- الدافع ٢- تقييم الأداء ٣- معوقات الاتصال ٤- الاتصالات القطرية

ب) تقوم نظرية تدريج الحاجات على أربع فرضيات، انكر هذه الفرضيات الأربعة. (٦ علامات)

السؤال الثاني: (١٦ علامة)

أ) هناك بعض النصائح لممارسة الإصغاء الجيد، انكر أربعاً من هذه النصائح. (٤ علامات)

ب) فيما يأتي ثلاثة مواقف مختلفة حدثت في مؤسسة الإزدهار: [www.awa2el.net](http://www.awa2el.net) (٦ علامات)

١- توقع الموظف خاكد أنه مهما بذل من جهد لن يحقق الهدف (الترقية مثلاً).

٢- تأكد الموظف صالح أن الثواب لا يمنح إلا لمن قام بإنجاز العمل.

٣- منحت المؤسسة الموظف عماد منحة مالية شعر أنها تمثل قيمة كبيرة له.

المطلوب: انقل أرقام المواقف الثلاثة أعلاه إلى دفتر إجابتك، ثم اكتب بجانب كل رقم الأثر على الدافعية نحو العمل وفقاً لنظرية التوقع.

ج) يتكون هذا الفرع من (٣) فقرات، لكل فقرة (٤) بدائل، واحد منها فقط صحيح، انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة واكتب بجانبه البديل الصحيح: (٦ علامات)

١- واحدة من الآتية تُعد من العوامل الوقائية وفقاً لنظرية العاملين:

أ) العلاقات الإنسانية ب) الإنجاز

ج) طبيعة العمل د) التقدم والترقية

يتبع الصفحة الثانية ....

## الصفحة الثانية

٢- من طرق المقارنة بين العاملين والتي تستخدم في المؤسسات صغيرة الحجم وتركز على صفة مقاسة واحدة هي طريقة :

- ٣- عندما يحرك المدير رأسه إلى الأعلى غاضباً فإن هذا يعبر عن طريقة اتصال غير لفظي بلغة :

## السؤال الثالث: (١٦ علامة)

أ) لتكنولوجيا المعلومات آثار واضحة في عملية الاتصال داخل المؤسسة، اذكر أربعة من هذه الآثار. (٦ علامات)

ب) تمر عملية الدافعية بعدة مراحل، اذكر هذه المراحل بالترتيب. (٤ علامات)

ج) يتكون هذا الفرع من (٣) فقرات، لكل فقرة (٤) بدائل، واحد منها فقط صحيح، انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة واكتب بجانبه البديل الصحيح: (٦ علامات)

١- الاتصال الذي ينشأ بوسائل لا تتضمنها اللوائح والإجراءات الرسمية وإنما تحددتها العلاقات الشخصية والاجتماعية هو الاتصال:

- أ) الشفهي (ب) الرسمي (ج) القطري (د) غير الرسمي

٢- من العناصر الأساسية لأسلوب الإدارة بالأهداف، ان :

أ) يضع المروءسون الأهداف التي يسعون إلى تحقيقها دون تدخل الرؤساء

ب) يشترك الرؤساء والمروءسون بتحديد الأهداف المراد تحقيقها

ج) ترسل الأهداف من الرؤساء للمروءسين للالتزام بها

د) يشترك أعضاء من المجتمع المحلي مع الرؤساء لتحديد الأهداف المراد تحقيقها

٣- من عناصر عملية الاتصال والذي يقوم بفك رموز الرسالة ثم ادراك محتواها والإحاطة بمعناها هو :

- أ) المرسل (ب) الرسالة (ج) المستقبل (د) التشويش

## السؤال الرابع: (١٤ علامة)

أ) أعط مثالا واحداً على كل مما يأتي:

١- حافظ مادي ومعنوي.

٢- عوائد سلبية وفقاً لنظرية التدعيم الدافعي.

٣- الاتصال الأفقي.

٤- التشويش المادي.

يتبع الصفحة الثالثة ....

## الصفحة الثالثة

(٦ علامات)

ب) علّل كلاً مما يأتي:

- ١- يُفضّل استخدام الحوافز الفردية بحذر ولفترة زمنية محدودة.
- ٢- تكتمل حلقات عملية الاتصال بالتغذية الراجعة من المستقبل.

## السؤال الخامس: (٦ علامة)

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

ارسل المدير العام لمؤسسة الاستقلال بنود الخطة الإستراتيجية لمديري الإدارات بالبريد الإلكتروني، وطلب منهم تدوين ملاحظاتهم على الخطة والتأكد من إشراك جميع العاملين لديهم في نظام التأمين الصحي، كما طلب منهم تقييم أداء العاملين بناءً على مدى امتلاك العامل للصفات المطلوبة ( المرتبطة بمتطلبات العمل الأساسية) وسلوكه المتوقع في العمل، حيث سيتم منح مكافأة نقدية للعاملين المتميزين تقديراً لجهودهم.

المطلوب:

- ١- استنتج طريقة تقييم أداء العاملين التي سيستخدمها مديرو الإدارات في هذه المؤسسة.
- ٢- وفقاً لنظرية تدرج الحاجات، استنتج الحاجات التي تسعى المؤسسة لإشباعها في هذا الموقف.
- ٣- استنتج نوع الحافز الذي أشار إليه هذا الموقف.
- ٤- استنتج طريقة الاتصال التي قام بها المدير العام في هذا الموقف.
- ٥- استنتج شكل الاتصال الرسمي الذي استخدمه المدير العام في هذا الموقف.
- ٦- حدد كل من ( المرسل، المستقبل، وسيلة الاتصال) في هذا الموقف.

﴿ انتهت الأسئلة ﴾

بسم الله الرحمن الرحيم

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٩

صفحة رقم (١)



وزارة التربية والتعليم  
إدارة الامتحانات والاختبارات  
قسم الامتحانات العامة

المبحث : أساسيات الإرادة م ٤

الفرع : معلوماتية

مدة الامتحان: ٣٠ د  
التاريخ: ٧/٨/٢٠١٩

إجابة النموذجية :

رقم الصفحة  
في الكتاب

السؤال الأول : (١٨ علامة)

أ. كو صنيع ففا هي ٤ ففا هي ٣ ففا هي ١٢ علامة

١- الابع :

تلك الحالة الداخلية أو النفسية التي تترك سلوك الفرد وتوجهه  
كو إسماع فافه أو تحفقه لهرف

٢- تقييم الأداء :

هو جهد دوري بين مستوى أداء الفرد ونوع سلوكه مقارنة  
مع المهمات عالوا هبات الوظيفة الموكله إليه

٣- مصوقات الابع :

هي العوامل أو المتغيرات التي تمنع أو تحفقه عملية تبادل المعلومات  
أو الأفكار أو الماعر... أو توفر لإرسالها استقبالاً أو تحفقه  
أو تكون عفاها مما يؤدي إلى رفضها من المستقب أو رفض بعفنه  
مختلف عما أراد مرسلها .

٤- الابعالات القطرية :

هي تبادل المعلومات بين الأفراد في مستويات تدفقه متنوثة  
وليه بينهم علاقة تدفقه مباشرة بالضرورة مما يجعل تدفقه التقارير أو كرفه سكران

(ب) فرضيات نظرية تدرج الحاجات

٤ فرضيات خ هرا علاقة - استجابات

١- إذا تم إسماع فافه فافزا ليدفقه حافظاً للسلوك

٢- تنظيم حاجات الإنسان فيهم يبدأ بالحاجات الأساسية و تنه  
بافه إلى تحفقه الذات وهذه الحاجات لا تصل إلى مرحلة إشباعه إلا في منصفه

٣- أن الحاجات التي تقفقه قاعدة الهرم يجب أن يتم إشباعها أولاً قبل  
أن يكون للحاجات التي تحت المراتب العليا من الهرم تأثير على سلوك الإنسان

٤- الحاجات علو المسفقه ليه ففوية تؤدي إلى إصدام وتوتر حاج

## صفحة رقم ( ٢ )

رقم الصفحة في الكتاب	
	السؤال الثاني : ( ١٦ علامة )
٢٧٩	(أ) رضا فتح لممارسة الإصغاء الجيد
	١- إيقاف الكلام عند بدء الطرف الآخر بالحديث
	٢- محافظة المستمع على مركزاته ومراحبه
	٣- إعطاء المرسل الوقت الكافي للحديث دون مقاطعة
	٤- توجيه الأسئلة إلى المرسل بلطف عند الحاجة إلى مزيد من المعلومات
	٥- الإبحار للمرسل بأن له رأي في الاستماع إليه .
	٤ رضا فتح X علامة - ٤ درجات
	(ب) مواقف إدارية / الأثر على الأمانة خوالص ونظيرة التوقع
٣٣٣	رقم المقولة الأثر على الأمانة
	١- تذكير قوة الأمانة خوالص العمل
	٢- تزييد الأمانة خوالص العمل .
	٣- تزييد القوة للأمانة خوالص العمل .
	كل مقولة X علامة = ٧ درجات
	(ج) اختيار فيه مبدد
	كل مقولة X علامة = ٧ درجات
	رقم المقولة البدل لصح
٢٢٨	١- العلاقات الإنسانية / أ
٣١٦	٢- الركب البسيط / ب
٣٧٤	٣- الإشارة / ج

رقم الصفحة في الكتاب	
	السؤال الثالث: ( ١٦ علامة )
	(أ) اشرح تكنولوجيا المعلومات في عملية الاتصال
	١- تشرح اسماً واحداً في كسر العوائق لحد الاتصال أكثر سهولة
	٢- تكلم صراحةً بها في كيفية مستوى الاتصال بينه وبينه
٣٨٦	المؤسسة وأصحاب المؤسسة .
	٣- تشرح في كيفية مستوى الاتصال بين المؤسسة والبيئة المحيطة بأحد مؤسساتها
	٤- تشرح المؤسسة بوضع المؤسسة بفضائل الإقانات الإدارية في الحاسوب ومنه هناك الحصول على معلومات أكثر وأفضل باتخاذ القرار المناسب
	٥- تشرح المؤسسة من هناك تكنولوجيا المعلومات أكثر من حاجته لتطلبات العمل وأحياناً يتم معرفة التقاضي مع رغباتهم
	(أيضاً أربعة منكم) $٣٤ \times ٤ = ١٣٦$
	(ب) مراحل عملية الدافعية بالترتيب
	١- الشعور بالحاجة .
٣١	٢- السلوك لإسبات الحاجة .
٣١١	٣- الإسبات .
	(٣ مراحل $\times$ علامة واحدة = علامة ٣ = ٣ مراحل)
	(ج) اختيار منه مفرد
	(٣) فقرات $\times$ ٤ = ١٢ - ١٢
	رقم الفقرة
	١- غير الرسمي / >
٣٦٩	٢- / سترن الرذائل والمفرد منه بحدود الأمل والمراحم
٣٥٩	٣- المستعمل / >

## صفحة رقم ( ٤ )

رقم الصفحة في الكتاب	
	الحوار الرابع: (٤١ مادة)
	(أ) إعطاء مثال
	٤ أمثلة على مكان = ٨ عبارات
٣٤٠	١- حانز حادي ومصوي :
	الترقية إذا اقترنت بزيادة الأجر
٣٣٥	٢- عوائد سلبية وفقاً لنظرية الترخيم الأرفع .
	ضم الرائب أو التاسيب أو الأندار أو النعل أو زه من مائة
	٣- الأفعال الأفتحة :
٣٦٦	إفعال مسمى الأتاء ع غير السوف
	أو إفعال مفعول السوف تفعول تفعول
	أو إه مائة مفعول له مائة بذلك
٣٨٤	٤- السوف المادي
	السوف الأكرمي أو صون صفاة الأندار
	أو أزر الطائرات أو التاتاه أتنا الكلام أو ألم
	مصن يصب تفعول الحواس
	(أراه مائة مفعول له مائة بذلك)
	(ب) تقليل عبارات
	عبارات ٣ × ٧ = ٦ عبارات
٣٤٠	١- لدينا تفرع على زيادة الصراع الوصيفي وتخصف القاون :
	وعباب العمل بروج الفرقي مما يؤدي إلى تأثير سلبي على
	أدار المؤسسة .
٣٦٠	٢- لأن هذه الحلقة تمثل الدليل على وصول الرسالة للمستهل :
	وربما تعد بداية الطرف نحو الحوار بين أطراف عملية الإفعال

## صفحة رقم ( ٥ )

رقم الصفحة في الكتاب	السؤال الخامس : ( ١٦ علامة )
	الموقف الإداري
	١- طريقة تقييم أداء العاملين (علامة) (علامة)
٣١٩	الجواب : طريقة الرئيس المفرد على السلوك
	٢- الكائنات التي تم استئجارها وفقاً لنظرية تدرج الحاجات
٣٤٤	الجواب : ١- حاجات الأمان . (علامة) (علامة)
	٢- الحاجة إلى التقدير . (علامة)
	٣- نوع الحافز
٣٢٩	الجواب : مادي أو معنوي (٣ علامات)
	٤- طريقة الاتصال
الأس	الجواب : طريقة الاتصال اللغوي
	٥- سبب الاتصال
٣٦٤	الجواب : الاتصال النازل (علامة)
	٦- تحديد المهام المرسل، المستقب، وسيلة الاتصال
	الجواب :
٣٥٨	المرسل : المدير العام (علامة)
٣٥٩	المستقب : مدير الإدارات (علامة)
٣٨٩	وسيلة الاتصال : البريد الإلكتروني (علامة)