



بسم الله الرحمن الرحيم



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



امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٩

(وثيقة معبئة/محدود)

مدة الامتحان: $\frac{3}{1}$ س

اليوم والتاريخ: الخميس ٢٠١٩/٦/٢٠

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- الحاجة ٢- قانون الأثر ٣- الترميز ٤- الاتصال غير الرسمي

ب) تتبع أهمية الدافعية من حاجة المديرين إلى فهم الدافعية لدى العاملين بهدف بناء نظام مناسب للتحفيز والذي يؤدي إلى تحقيق العديد من الفوائد، انكر ثلاثاً من هذه الفوائد. (٦ علامات)

السؤال الثاني: (١٨ علامة)

أ (هناك مجموعة من المعوقات التي تحدث في عملية الاتصال والتي يكون مصدرها المستقبل، انكر أربعة من هذه المعوقات. (٤ علامات)

ب) فيما يأتي أربعة مواقف إدارية حدثت في مؤسسة السواعد: (٨ علامات)

١-وجه المدير العام انذاراً للموظف سلمان بسبب تكرار تأخره عن العمل.

٢-منح مدير الإنتاج مكافأة نقدية للعامل مصطفى لتمييزه في العمل.

٣-حرم المدير العام الموظف سامي من الترقية بسبب مخالفته قوانين المؤسسة.

٤-لم يخصم المدير من راتب الموظف زاهي لتغيبه عن العمل لمدة يوم واحد.

المطلوب: انقل أرقام المواقف الأربعة أعلاه إلى دفتر إجابتك، ثم اكتب بجانب كل رقم استراتيجية التدعيم المناسبة وفقاً لنظرية التدعيم (التعزيز) الدافعي.

ج) تهدف عملية الاتصال في أي مؤسسة مهما كان نوعها وحجمها وطبيعة عملها إلى عدد من الأهداف.

انكر ثلاثاً من هذه الأهداف. (٦ علامات)

يتبع الصفحة الثانية

الصفحة الثانية

السؤال الثالث: (١٦ علامة)

- أ) هناك عدة شروط يجب توافرها لإنجاح أسلوب الإدارة بالأهداف، انكر أربعة من هذه الشروط. (٤ علامات)
- ب) 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- احدى العبارات الآتية تعبر عن عيوب الاتصال الكتابي:

- أ) لا توجد استجابة فورية له
ب) يمكن أن يُنسى
ج) قد يطرأ عليه تغيير أو تشويه
د) سريع الارسال والاستقبال

٢- قارن الموظف إيراد عوائده من عمله مقسومة على مدخلاته في العمل فوجدها مساوية لما يحصل عليه

زملائه في نفس العمل، وفقاً لنظرية العدالة فإن الموظف إيراد يشعر بـ :

- أ) عدم عدالة سالبة
ب) العدالة
ج) عدم العدالة
د) عدم عدالة موجبة

٣- واحدة من الآتية ليست من خصائص الرسالة الجيدة :

- أ) الاكتمال
ب) الوضوح
ج) الدقة
د) الوقت

ج) أعط مثالاً واحداً على كل مما يأتي: (٦ علامات)

١- الحوافز الفردية.

٢- لغة الإشارة.

٣- العوامل الوقائية.

السؤال الرابع: (١٢ علامة)

أ) فيما يأتي ثلاثة مواقف إدارية حدثت في مؤسسة الضياء:

١- وجه مدير الإنتاج مذكرة إلى مدير الصيانة يؤكد فيها على موعد صيانة الآلات.

٢- اتصل محاسب المؤسسة بمدير المبيعات هاتفياً يستفسر عن فاتورة رقم (١٠).

٣- اتصل المدير العام هاتفياً برئيس قسم التسويق يشكر من خلاله حسن أداء العاملين.

المطلوب: انقل أرقام المواقف الثلاثة أعلاه إلى دفتر إجابتك، ثم اكتب بجانب كل رقم شكل الاتصال الذي تم في كل منها.

يتبع الصفحة الثالثة

الصفحة الثالثة

ب) 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- توصلت العديد من الدراسات إلى أن الأداء هو محصلة لكل من:

- أ) الدافعية × القدرة × ظروف العمل
ب) الحوافز × القدرة × ظروف العمل
ج) الدافعية × الحوافز × ظروف العمل
د) الدافعية × الحوافز × القدرة

٢- يعتمد اختيار الطريقة المناسبة لتقييم الأداء في المؤسسات على:

- أ) رضى العاملين ودافعيتهم نحو العمل
ب) نشاط المؤسسة وحجمها وطبيعة العمل فيها
ج) عدد ساعات العمل والوحدات الإنتاجية
د) الأداء الوظيفي ومتغيرات العمل

٣- بنيت نظرية الإنجاز (لماكلياند) على إشباع ثلاث حاجات أساسية هي :

- أ) الأمن والانتماء والإنجاز
ب) القوة والتقدير والإنجاز
ج) الأمن والتقدير والإنجاز
د) القوة والانتماء والإنجاز

السؤال الخامس: (٦ علامة)

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

ارسل مدير الإنتاج في مؤسسة السعادة تقريراً إلى مدير عام المؤسسة باستخدام الفاكس، موضحاً فيه نتائج تقييم أداء العاملين في إدارة الإنتاج وذلك من خلال وصف جوانب القوة والضعف لكل عامل منهم، بالإضافة إلى اقتراحات ونصائح لتحسين الأداء وتطويره، ونتيجة لذلك قام مدير عام المؤسسة بتقديم كتب شكر لكل من سعيد ومؤيد تقديراً لجهودهم في العمل، وترقية العامل جابر إلى عمل أكثر أهمية مع زيادة في الأجر 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 جابر في هذا الموقف؟
- ٣- ما أسلوب الحفز الذي استخدمه المدير العام في هذا الموقف؟
- ٤- استنتج طريقة الاتصال التي قام بها مدير الإنتاج في هذا الموقف.
- ٥- حدد كل من (وسيلة الاتصال، الرسالة) التي استخدمها مدير الإنتاج في هذا الموقف.
- ٦- وفقاً لنظرية تدرج الحاجات، ما الحاجة التي اشبع في هذا الموقف لكل من العاملين سعيد ومؤيد في هذا الموقف؟

﴿ انتهت الأسئلة ﴾

بسم الله الرحمن الرحيم

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٩

صفحة رقم (١)



الجمهورية الفلسطينية

وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والاختبارات
قسم الامتحانات العامة

المبحث : ١ - أساسيات الإدارة م ٤

الفرع : معلوماتية

مدة الامتحان : ٣٠ / ١٥

التاريخ : ١٠ / ١٢ / ٢٠١٩

الإجابة النموذجية :

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الأول : (١٨ علامة)

(أ) توضيح مفاهيم ٤ مفاهيم ٣ X علامات = ١٢ علامة

الحاجة :

٣١. ستهور الفرد بنقص شيء ما يسبب له حالة من التوتر
يسعى إلى إرضائه بهدف إزالة هذا التوتر .

٢- مآخوذ التثنية :

٣٢٤ يشير إلى أدب السوء الذي تدفعه عوائد الحاشية كمثل تكراره
في المستقيم ، أما السوء الذي تدفعه عوائد السوء فلا
يحتل تكراره .

٣- الترفيع :

٣٥٨ هي عملية تحويل الأفكار أو المشاعر من خلال وسيلة إرشاد
إلى أفعال أو كلمات أو صور أو حركات لها معنى من قبل المستمع

٤- الإرشاد غير الرسمي :

هي الإرشادات التي تنشأ بوسائل غير رسمية ، ولا تدفعها الدوافع
على صراعات الرسمية ، وإنما بحريتها الإرشادات الشخصية والعلاقات
الاجتماعية والحاجات النفسية لدى الأفراد .

(ب) أهمية الرافعة : ٦ علامات

٣١٢ - زيادة نواتج العمل على شكل كميات إنتاج ، جودة إنتاج ...
- تخفيض التكاليف ...

١- تنمية ستهور العاملين بمرور

٤- جذب العاملين إلى المؤسسة والمحافظة عليهم

٥- تنمية روح المقارنة بين العاملين

٦- إشباع حاجات العاملين من أنواع وطاوعه حاجات إشتريه لإعتماد

١- تفعيل الرقابة المباشرة على العاملين نتيجة ارتفاع مستوى

الرقابة الذاتية لهم

٧- تنمية صورة المؤسسة أمام المجتمع (أي تراثه منها)

رقم الصفحة في الكتاب	
	السؤال الثاني: (١٨ علامة)
	(أ) صفوات وصفها المتقبل
٢٨٢	١- عدم استناده المتقبل
	٢- الغرض الخاص للمعاني بسبب تفاوت المستوى المعنوي
	٣- الحالة النفسية للمتقبل
	٤- تجاهل المتقبل للمعلومات التي تتعارض مع ما يعرف أو ---
	٥- الاستماع إلى ما يتوقع أن يسمعه
	٦- تكرار المتقبل في إظهار أمكانه
	(أي أربعة من)
٣٣٤	(ب) مواقف إدارية/استراتيجية التعميم المناسبة وفقاً
٢٢٧	لنظرية التعميم (البزني) الدامغي
	رقم الموقف
	١ تقديم هافز سليم أو عقاب
	٢ تقديم هافز إيجابي أو تدعيم إيجابي
	٣ منع هافز إيجابي أو عقاب بالحكماء لا تدعيم
	٤ تدعيم سليم أو منع هافز سليم
	٤ مواقف X ٢ = ٨ درجات
	(ج) أهداف عملية الاتصال
٣٦١	١- تسهيل عملية اتخاذ القرار على المستويين كافة
	٢- تمكين المرفورسين من التعرف الأولين والفران التي يمكن
	من التنظيم تحصيل
	٣- التعرف على تنفيذ الأعمال والمصفات التي تواجه التنفيذ
	ومواقف المرفورسين من هذه المصفات وسبل علاجها
	٣ أهداف X ٢ = ٦ درجات

رقم الصفحة في الكتاب	السؤال الثالث : (١٦ علامة)
٢٦٥	أ) اشرح إخراج أسلوب الإدارة بأهداف ١- تهيئة المديرين نفسياً وعلمياً قبل البدء بتنفيذ الأسلوب ٢- تكوين نظام الاتصالات وتدفق المعلومات في المؤسسة . ٣- تهيئة العلاقات الشخصية ضمن الجماعات في المؤسسة . ٤- دعم الإدارة العليا ومباركتها لهذا الأسلوب وتحميها له . ٤ شروط لا يمكن واحدة = ٤ علامات
	ب) اختيار أحد مبادئ رقم المقترة المبدأ الصحيح كفقرة ٢ = ٢ علامة - ٦ علامات
٣٧٣	١- أ) التوجيه بأشياء فردية
٣٢٠	٢- ب) العدالة
٢٧٧	٣- ج) الوقت
	ج) إعطاء مثال كل مثال ٢ علامة = ٦ علامات
	١- الحوافز الفردية . جائزة مئة للطلاب الذي حصل على مجموع درجات في المدرسة أو كسب شرط الطالب الحادي للصف .
	٢- لغة الإشارة : مركه الرأس إلى الأعلى أو هزيلة الرأس إلى الأسفل
٢٧٤	
٢٧٥	
	٣- المعامل الوضائعية : سلوكيات المؤسسة والإدارة ، الأساليب ، الصداقات ، التآلف ، طريف العمل
٣٢٨	
	(أو أي مثال فتضمن له علامة بذاته)

رقم الصفحة
في الكتاب

السؤال الرابع: (١٢ علامة)

(أ) مواقف إدارية / سعة الاتصال الذي تم في كل منها

سعة الاتصال

رقم الموقف

٣٦٦

الاتصال الأفقي

١

٣٦٧

الاتصال القطري

٢

٣٦٤

الاتصال النازل

٣

كل موقف X سعة = ٦ سمات

(ب) اختيار حد مقرر

كل فترة X سعة = ٦ سمات

البديل الصحيح

رقم الفترة

٣١٣

(أ) الدافعية X القدرة X ظروف العمل

١

٣١٥

(ب) نظام المؤسسة ومجرب وصيغة العمل

٢

٣٥٨

(ج) القوة والانتقاء والاعجاز

٣

رقم الصفحة في الكتاب	المسؤول الخاص : (١٦ علامة)
	الموقف الإداري
	١ - طريقة تقييم أداء العاملين
٣١٥	الجواب : طريقة المقال المكتوب
	(٣ علامات)
	٢ - نوع الحافز للعامل حبيب
٢٤	الجواب : حافز مادي أو حافز معنوي (٤ علامات)
	٣ - أسلوب الحفز
٢٤٣	الجواب : أسلوب إعطاء الوظيفة
	(٤ علامات)
	٤ - طريقة الاتصال
٣٧١	الجواب : الاتصال المباشر
	(٣ علامات)
٢٨٩	٥ - وسيلة الاتصال : النافذ (الفأكه)
٢٨٧	(٤ علامات)
	٦ - الرسالة : توضيح لتتبع تقييم أداء العاملين
٢٥٩	إدارة الاتصال : ...
	المقود والصنف كونه عامل عامّة طائفة ورفائعي لخدمة الإدارة
	(٤ علامات)
	٦ - الحاجة إلى الجملة / نظريّة تدريج الجواب (٤ علامات)
٢٢٤	الجواب : الحاجة إلى التقدير
	(٤ علامات)