

1. حسب "كوتر" يجب عدم المبالغة في الاحتفال بالإنجازات المخططة ضمن خطوة

أ. تعزيز المكاسب

ب. بناء تحالف لقيادة مساعي التغيير

ج. تمكين العاملين

د. تثبيت التغيير في ثقافة المنظمة

ص17

2. حسب نموذج "ليفان" المرحلة التي يتم فيها إلغاء القيم والعادات والسلوكيات الحالية للأفراد.

أ. مرحلة إذابة الجليد

ب. مرحلة إدارة التغيير

ج. مرحلة توصيل رؤية التغيير

د. مرحلة الاستقرار وإعادة التجميد

ص18

3. ضمن استراتيجيات التغيير البنيوي وعندما تكون مقاومة التغيير قوية وتوشك المنظمة على الوقوع في

كارثة حقيقة من الأفضل استخدام .

أ. استراتيجية البراعة القيادية

ب. استراتيجية الاقناع

ج. استراتيجية الالتزام

د. استراتيجية الديكتاتورية

ص21

4. استراتيجية التغيير التي يتم ضمنها استخدام كافة أساليب القوة في إحداث التغيير هي .

أ. استراتيجية العقلانية الميدانية

ب. استراتيجية التثقيف والتوعية

ج. استراتيجية المشاركة واسعة النطاق

د. استراتيجية القوة القسرية

ص36

5. من العوامل التي تزيد من مقاومة التغيير .

أ. اقناع الافراد والجماعات

ب. الدور القوي للتنظيم غير الرسمي

ج. تشكيل رأي فردي ضد التغيير

د. توافر الثقة في القائمين على التغيير

ص26

6. ضمن تهيئة المناخ الصحي للتغيير تصنف رؤية الأحداث على حقيقتها يدخل ضمن .

أ. نشر القيم السليمة

ب. تنمية دوافع العاملين

ج. الإدراك السليم للأحداث

د. تنمية الاتجاهات الملائمة

ص30

7. يصنف التغيير في ظروف السوق ضمن .

- أ. قوى التغيير الداخلية
- ب. قوى التغيير المعنوية
- ج. قوى التغيير المادية
- د. **قوى التغيير الخارجية**

ص3

8. يتم تحديد بداية ونهاية التغيير ضمن .

- أ. مرحلة تخطيط جهود التغيير
- ب. مرحلة تنفيذ ومتابعة خطة التغيير
- ج. مرحلة تشخيص المشكلات
- د. **مرحلة تنظيم خطة السير**

ص15

9. ضمن استراتيجيات التعامل مع مقاومة التغيير تقوم استراتيجية الاستقطاب على .

- أ. تعريف الأفراد بأهمية وضرورة التغيير
- ب. تدريب العاملين على مهارات جديدة
- ج. **وضع الفرد في موقع هام في عملية تصميم التغيير**
- د. تقوم على اجبار العاملون على قبول التغيير

ص27

10. من عوامل نجاح التغيير الفعال

- أ. التأكد من عدم فهم العملاء لدورهم في أحداث التغيير
- ب. التأكد من عدم فهم العاملين لدورهم في أحداث التغيير
- ج. التأكد من فهم العملاء لدورهم في أحداث التغيير
- د. **التأكد من فهم العاملين لدورهم في أحداث التغيير**

ص29

11. من خصائص قيادة التغيير .

- أ. القدرة على مقاومة مقاومة التغيير
- ب. **القدرة على التنفيذ بكفاءة وفعالية**
- ج. القدرة على الرد على مقاومة التغيير
- د. القدرة على التخطيط لمقاومة التغيير

ص31

12. كمدخل للتغيير الثقافي من أهم متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة

- أ. دعم الإدارة الوسطى
- ب. التركيز على المنافس
- ج. **التعاون وروح الفريق**
- د. فعالية نظام العقوبات

ص34

13 لترسيخ ثقافة التغيير بشكل دائم وضع كوتر مجموعة من الأسس منها .

- أ. عدم تثبيت التغييرات الثقافية في بداية التغيير
- ب. عدم الاستعداد لمناقشة كافة قضايا التنظيم
- ج. عدم إمكانية تغيير بعض العناصر المهمة داخل المنظمة
- د. عدم ربط ترقية العاملين بالثقافة الجديدة

ص17

14 حسب نموذج "ليفان" المرحلة التي يتعلم فيها الفرد افكار وأساليب ومهارات جديدة هي .

- أ. مرحلة إذابة الجليد
- ب. مرحلة إدارة التغيير
- ج. مرحلة توصيل رؤية التغيير
- د. مرحلة الاستقرار وإعادة التجميد

ص18

15 عندما يرتكب الفرد خطأ ما يتطلب التغيير الذي حدث فإنه غالباً ما .

- أ. يشعر بالذنب
- ب. يقوم بالإسقاط على غيره
- ج. يقدم تبرير التغيير
- د. يقبل بالتغيير

ص32

16 من عوامل نجاح التغيير الفعال .

- أ. ان يبدأ التغيير من خلال العمل الفردي
- ب. التأكيد على فهم العملاء لدورهم في احداث التغيير
- ج. التأكيد على فهم العاملين لدورهم في احداث التغيير
- د. جعل نتائج الاداء هدف غير أساسي للتغيير

ص29

17 يتميز التغيير بأنه

- أ. أمر غير حتمي
- ب. حركة تشاؤمية
- ج. عملية مستمرة
- د. عملية خاصة

ص2

18 الثورة التي فرضت على المنظمات استمرارية البحث والتدريب والتركيز على تنمية مهارات التعليم الذاتي

- أ. ثورة الاقتصاد
- ب. ثورة العولمة
- ج. الثورة البيئية
- د. ثورة المعرفة

ص3

- 19 من أسس التغيير الإيجابي .**
- أ. أن يكون خارج الضوابط المحددة
- ب. أن يزيد من حماس العملاء **ص11**
- ج. أن يأتي بتهديدات تعيق التطور والتقدم
- د. **أن يزيل الضغط و الاختلال الموجود**
- 20 من القيم الإدارية الحديثة الدافعة للتغيير .**
- أ. **الاهتمام بالقيادة التحويلية**
- ب. ازدياد حدة المنافسة **ص13**
- ج. التغيير في الادارة العليا
- د. زيادة طموحات و حاجات الافراد
- 21 يدرج تغيير الاتجاهات و القيم نحو المسؤولية الاجتماعية ضمن .**
- أ. البيئة التكنولوجية
- ب. البيئة الاقتصادية **ص13**
- ج. **البيئة الاجتماعية**
- د. البيئة القانونية
- 22 استراتيجية التغيير التي تفترض عدم اقتناع الافراد و الوحدات بضرورة التغيير هي .**
- أ. استراتيجية العقلانية الميدانية
- ب. **استراتيجية التثقيف و التوعية** **ص19**
- ج. استراتيجية المشاركة واسعة النطاق
- د. استراتيجية الاجبار
- 23 من أسباب مقاومة التغيير .**
- أ. وضوح اهداف التغيير
- ب. وجود شعور بالحاجة إلى التغيير **ص24**
- ج. **الارتياح للوضع الحالي و الخوف من نتائج التغيير**
- د. توافر الثقة في القائمين على التغيير
- 24 مقاومة الموظفين للتغيير تصنف ضمن معوقات التغيير .**
- أ. التنظيمية
- ب. **السلوكية** **ص30**
- ج. الفنية
- د. الاقتصادية

- 25 غالباً ما يهتم مجال التغيير التنظيمي .
 أ. بالمعدات والآلات
 ب. بتغيير الأفراد
 ج. بتقسيم الأعمال وتوزيع المهام
 د. بعلاقات العمل وجودتها
 ص10
- 26 تغيير حاجات ورغبات العملاء يؤدي إلى .
 أ. تحسين جودة المنتج
 ب. ازدياد حدة المنافسة
 ج. نمو المنظمة وتطورها
 د. افلاس المنظمة
 ص12
- 27 يصنف فهم عملية التغيير ضمن .
 أ. مبادئ التغيير
 ب. خصائص قيادة التغيير
 ج. معوقات قيادة التغيير
 د. مقاومة قيادة التغيير
 ص32
- 28 تمثل إدارة التغيير في .
 أ. سلسلة الجهود القصيرة المدى الهادفة إلى تحسين قدرات المنظمة
 ب. الجهود الهادفة إلى زيادة فعالية المنظمة
 ج. تغيير أفكار وقيم واتجاهات العملاء
 د. التحول من الواقع الحالي للفرد إلى واقع اخر منشود
 ص1
- 29 يتم اختيار استراتيجية التغيير ضمن .
 أ. مرحلة تخطيط جهود التغيير
 ب. مرحلة تنفيذ ومتابعة خطة التغيير
 ج. مرحلة تشخيص المشكلات
 د. مرحلة تنظيم خطة التغيير وتحديد معوقاتها
 ص14
- 30 يتم التعرف على مصادر التغيير ضمن .
 أ. مرحلة تخطيط جهود التغيير
 ب. مرحلة تنفيذ ومتابعة خطة التغيير
 ج. مرحلة تشخيص المشكلات
 د. مرحلة تخطيط الحاجة إلى التغيير
 ص14

- 31 من عوامل نجاح التغيير التنظيمي .**
- أ. التركيز على الافراد غير المتجانسين مع التغيير
- ب. توفر المناخ العام الذي لا يقبل التغيير ولا يعارضه
- ج. إغفال التنظيمات غير الرسمية لما لتأثيرها على سلوك الافراد
- د. **تشخيص عوامل مقاومة التغيير و مراكزه**
- ص 29
- 32 كمدخل للتغيير الثقافي من أهم مبادئ تطبيق إعادة الهندسة التنظيمية .**
- أ. التركيز على الأساليب التقليدية
- ب. تقييد حرية الموظفين
- ج. الاحتفاظ بالتصميم الحالي للعمليات
- د. **توظيف تكنولوجيا المعلومات**
- ص 34
- 33 لكي يفهم القائد عملية التغيير ينبغي عليه .**
- أ. تشجيع العملاء على طرح الأفكار والمشاركة في تنفيذها
- ب. أن ينظر الى مقاومة التغيير كقوة سيئة
- ج. **الادراك ان عملية التغيير تعتمد على تغيير ثقافة المنظمة**
- د. الادراك ان عملية التغيير سهلة
- ص 32
- 34 ان تتميز إدارة التغيير بالشرعية يعني .**
- أ. ان يخضع قرار التغيير لاعتبارات التكلفة والعائد
- ب. **ان يتم التغيير في الإطار القانوني**
- ج. ان يسعى التغيير نحو إصلاح ما هو قائم من عيوب
- د. ان يتوافق التغيير مع الأحداث ويتكيف معها
- ص 5
- 35 يتمثل التغيير المعنوي في .**
- أ. التغيير الذي تقوم فيه المنظمة كإجراء انفعالي
- ب. **التغيير المرتبط بالبيئة الاجتماعية و الانسانية بالمنظمة**
- ج. التغيير المرتبط بعوامل البيئة الخارجية للمنظمة
- د. التغيير المتعلق بعلاقة الموظف بالوظيفة
- ص 7
- 36 من ايجابيات مقاومة التغيير .**
- أ. **احبار المنظمة على توضيح اهداف التغيير**
- ب. تساهم في اظهار فعالية عمليات الاتصال
- ج. تؤدي إلى دفع ادارة المنظمة الى عدم القيام بالتحليل التدقيق لنتائج التغيير
- د. تكشف عن نقاط القوة في عملية اتخاذ القرارات في المنظمة
- ص 28

- 37 . التغيير المعتمد على القرارات الجماعية يندرج ضمن .
- أ. مبدأ السلطة
- ب. مبدأ مشاركة المرؤوسين **ص5**
- ج. مبدأ التفويض
- د. مبدأ تقسيم العمل
- 38 . يتمثل التغيير التحويلي في .
- أ. ادراك المدراء ان هناك مشكلة يجب معالجتها
- ب. وضع الأنظمة الجديدة و الإجراءات و بناء المنظمة **ص6**
- ج. تحسين وتطوير للوضع القديم
- د. التغيير المرتبط بالقضايا الاستراتيجية للمنظمة
- 39 . من الأسباب الخاصة للتغيير و التي غالباً ما تؤثر على تنافسية منظمات الاعمال .
- أ. تحسين جودة المنتجات أو الخدمات
- ب. الرضا عن الوضع الحالي للمنظمة **ص3**
- ج. تطور وسائل المعلومات و الاتصال
- د. تلبية احتياجات شريحة محدودة من العملاء
- 40 . الشخص المحايد هو الشخص الذي .
- أ. لم يتبنى موقفاً واضحاً من عملية التغيير
- ب. يرفض عملية التغيير **ص7**
- ج. يقاوم عملية التغيير
- د. يمارس التغيير
- 41 . غالباً ما يهتم مجال التغيير الانساني.
- أ. بالجانب النوعي في الوظائف
- ب. بالقيم والاتجاهات **ص10**
- ج. بتقسيم الأعمال و توزيع المهام
- د. بعلاقات العمل و جودتها
- 42 . ضمن الخطوات الادارية لتحديد مجال التغيير يأتي ابتكار الحلول و الالتزام بها في .
- أ. الخطوة الأولى
- ب. الخطوة الثانية
- ج. الخطوة الثالثة **ص10**
- د. الخطوة الرابعة

43 . يتم تحديد طبيعة مقاومة التغيير ضمن

- أ. مرحلة تخطيط جهود التغيير
ب. مرحلة تنفيذ خطة التغيير
ج. مرحلة تشخيص المشكلات
د. مرحلة تنظيم خطة التغيير و تحديد معوقاتها
- ص15

44 . حسب "كوتر" لكي يتم تحقيق التغيير المطلوب يجب اشراك كافة الاطراف ضمن خطوة

- أ. ايجاد شعور بالحاجة الى التغيير
ب. بناء تحالف لقيادة مساعي التغيير
ج. تمكين العاملين
د. تثبيت التغيير في ثقافة المنظمة
- ص17

45 . استراتيجية التغيير المناسبة للحالات الطارئة و غير الفعالة على المدى البعيد كونها تؤثر سلباً على ولاء

- الافراد للتغيير .
أ. استراتيجية العقلانية الميدانية
ب. استراتيجية التثقيف و التوعية
ج. استراتيجية المشاركة واسعة النطاق
د. استراتيجية القوة القسرية
- ص19

46 . تسمى الحالة التي يقوم فيها الفرد باحتواء التغيير وتحويله الى مزايا بحالة

- أ. الصدمة
ب. التكامل
ج. الذنب
د. الاسقاط
- ص23

47 . ضمن استراتيجيات التعامل مع مقاومة التغيير من ايجابيات استراتيجية المشاركة والاندماج

- أ. زيادة مساهمة العملاء في التغيير
ب. التزام المشاركين بتطبيق التغيير
ج. طريقة جيدة للتعامل مع الأفراد اللذين لا يقبلون الحوار
د. انها سريعة و غير مكلفة
- ص27

48 مساعدة الأفراد على تشخيص مشكلاتهم وتحفيزهم لأحداث التغيير المطلوب تصنف ضمن .

- أ. أهداف التغيير
- ب. خصائص التغيير
- ج. مبادئ التغيير
- د. معوقات التغيير

ص 2

49 يعرف التغيير التنظيمي بأنه .

- أ. أحداث تعديلات في المستوى التكنولوجي بالمنظمة
- ب. أحداث تعديلات في البيئة الخارجية للمنظمة
- ج. أحداث تعديلات في أهداف وسياسات المنظمة
- د. عدم القيام بأية تعديلات على مستوى المنظمة

ص 1

50 المغير العقلاني يتمثل في الشخص الذي .

- أ. يربط بين ما يعرض عليه من أفكار بعالم الواقع
- ب. يبحث عن المعنى في عملية التغيير
- ج. يبحث عن الحقائق في عملية التغيير
- د. يبحث عن الامكانات التطبيقية المباشرة لما يتعلمه

ص 8

مع التمنيات الطيبة بالتوفيق

تصوير المحترف

حل محمد "Lgl3enk"

(بيان =)