

## المحاضرة الثالثة (السلوك التنظيمي)

١. مفهوم الشخصية؟ عادة ما يستخدم الناس لفظ الشخصية عند وصف فرد ما بأنه ذو شخصية قوية أو جذابة.
٢. الشخصية كمثير هي؟ مجملة ما تتركه صفات الفرد من انطباعات على الآخرين / أي التأثير الخارجي للشخصية
٣. من الانتقادات الموجهة الى اتجاه الشخصية كمثير؟
  - أ- تركيزه على جانب واحد من الشخصية وهو تأثيرها على الآخرين.
  - ب- اغفال التنظيم الداخلي للشخصية،
٤. الشخصية كاستجابة؟ استجابات الشخص للمثيرات المختلفة وبالتالي هي الأنماط السلوكية التي يستجيب بها الفرد
٥. يرى أصحاب الاتجاه الشخصية كاستجابة إن الكائن الإنساني؟
  - أ- لا يولد شخصاً بل فرداً، فهو يكتسب اللغة والأفكار والقيم أكثر من مره بالاختبار
  - ب- الشخصية هي أسلوب عام يمثل محصلة خبرات الشخص في بيئة ثقافية معينة.
٦. من اهم الانتقادات الموجه الى تعريف الشخصية كاستجابة؟
  - أ- يصعب حصر ودراسة الاستجابات والعادات بسبب كثرتها.
  - ب- عدم ثبات استجابة الفرد للمثيرات بسبب اختلاف المواقف التي تصدر فيها.
٧. الشخصية كمكون داخلي؟ هي الميكانيزمات الداخلية التي تتحكم في السلوك.
٨. من الانتقادات الموجهة الى اتجاه الشخصية كمكون داخلي؟ صعوبة الدراسة العلمية للشخصية كمكون داخلي.
٩. تعريف ألبرت للخصية يعتبر من أكثر التعريفات قبولا هي؟  
هي ذلك التنظيم الديناميكي الذي يكمن بداخل الفرد، والذي ينظم كل الأجهزة النفسية والجسمية،
١٠. من صفات الشخصية هي؟ مهمه جداً ستأتى بالامتحان ١٠٠%
  - = الشخصية وحدة متكاملة متفاعلة
  - = مكونات نفسية وجسمية تتأثر بما في داخل الفرد؛
  - = الشخصية مرتبطة بالزمن،
  - = الشخصية وحدة تميز الفرد عن غيره
  - = يجب أن تتوافق الشخصية مع بيئة الفرد؛
  - = جميع ما سبق.
١١. النظريات الشخصية...
  - = نظريات الأنماط. - نظريات السمات.
  - = نظريات التعلم. - نظريات الذات.
  - = من نظريات الانماط؟ - نظريات الانماط الجسمية - نظريات الانماط السكولوجية
١٢. نظريات الانماط الجسمية هي نظرية؟ أ- طبيب الماني كرتشمير Kretchmer . ب- شيلدون Sheldon.
١٣. من نتائج نظريات الانماط الجسمية؟ إن هناك علاقة بين التكوين الجسمي والشخصية.
١٤. أشار كرتشمير Kretchmer إلى ثلاث أنماط جسمية هي؟
  - ١- النمط المكتنز. هو الشخص القصير ممتلى الأطراف، متقلب العواطف/ مزاجي.
  - ٢- النمط الواهن . هو الشخص الطويل النحيف، يتميز بالخجل والانطواء.
  - ٣- النمط الرياضي. هو الشخص المفتول العضلات، يتميز بالتحفظ.

١٦. توصل شيلدون من خلال ابحاثه الى وجود ثلاثة انماط جسمية اساسية هي

- أ- النمط البطني. / يتميز بالسمنة، معتدل المزاج، الميل الى الاسترخاء، وحب المتعة
- ب- النمط العضلي. / صفاته ذو قوة عقلية، يميل إلى إثبات الذات وحب السيطرة والمغامرة
- ت- النمط الرقيق. / صفاته ضعيف العضلات، عدم القدرة على التحمل، حب العزلة

١٧. نظرية الانماط السيكولوجية اهمها نظرية؟ كارل يونج.

١٨. نظرية الانماط السيكولوجية اهمها نظرية كارل يونج للشخصية؟

- أ- النمط المنبسط . شخصيته موجهة نحو الخارج، طاقته النفسية تتجه لإقامة العلاقات
- ب- النمط المنطوي . هو يهتم بالذات والبعد عن الناس، طاقته النفسية تجعله يتجنب الاختلاط

١٩. يرى كارل يونج أن هناك أربعة وظائف سيكولوجية للشخصية وهيا؟ التفكير والوجدان والإحساس والحدس.

٢٠. فإذا كان الفرد منبسطاً أو منطوياً يصبح لدينا ثمان حالات منها؟

أ- الانبساطي المفكر. عملي واقعي يعتمد على الحقائق والتجارب

ب- الانطوائي المفكر. نظري مفكر غير مبالي بالناس لايهتم بالواقع خ

ت- الانبساطي الوجداني . منسجم مع العالم الخارجي خ

ث- الانطوائي الوجداني. منسجم مع العالم الداخلي خ

ج- الانبساطي الحسي. تتأثر حياته بالموثرات الحسية

ح- الانطوائي الحسي. يتأمل المحسوسات والفنون والمناظر الطبيعية

خ- الانبساطي الحدسي. سريع إنتاج الأفكار وتنفيذها الشخص المغامر المقتحم المخاطر خ

د- الانطوائي الحدسي. غير مهتم بالموثرات الحسية الخارجية

٢١. نظريات السمات هي؟ خ

= سمات وخصائص الافراد . - سمات وخصائص تحدد سلوكه . - مجموع السمات المميزة للفرد عن غيره.

٢٢. السمة هي ؟ أي صفة يمكن أن نفرق على أساسها بين فرد وآخر.

٢٣. من أهم نظريات السمات؟ نظرية جوردين البورت Gordon Allport

٢٤. يميز نظرية جوردين البورت بين؟ السمات المشتركة السمات الفردية خ

٢٥. يركز البورت على الطابع..... في دراسة الشخصية. ؟ الفرد. خ

٢٦. يفرق نظرية جوردين البورت

أ- السمات الرئيسية ذات الأهمية في سلوك الفرد والمسيطرة على الشخصية كالكرم.

ب- السمات الثانوية الأقل وضوحا والتي يظهرها الفرد في مواقع معينة، مثلا الكريم

٢٧. من رائد نظرية التحليل النفسي؟ رائد النظرية العالم فرويد (Freud).

٢٨. ترى نظرية التحليل النفسي إن الشخصية تتكون من؟

أ- الذات الدنيا . / ترمز الى الجانب اللاشعوري

ب- الأنَا العليا . / هي ترمز الى الجانب المثالي في الشخصية الذي يمثل القيم والمثل

ت- الأنَا . / هي تمثل نظرة الشخص الى الواقع المادي والاجتماعي خ فركزوا على الباقي الذات الدنيا والانا العليا

٢٩. الفكرة الأساسية في النظرية التحليل النفسي أن هناك صراع دائم بين ؟

أ- الجانب اللاشعوري والجانب أُلقيمي

ب- (بين الغرائز والعواطف وبين الحق والقيم والمثل).

٣٠. ترجع نظريات التعلم الى؟ أ- دراسات فافلوف ب- نظرية جون دولارد ونيل ميللر

٣١. أهم انتقاد وجه لنظريات التعلم؟

أ- اهتمامها بإجراء التجارب على سلوك الحيوانات.

ب- افتراضها تطبيق تلك المبادئ على السلوك الإنساني.

٣٢. تركّز نظرية الذات على ؟ أ - النمو ب- تحقيق الذات.

٣٣. ترى نظرية الذات أن أهم دافع أساسي للإنسان هو؟ تحقيق وإثبات الذات.

٣٤. تتسبب نظرية الذات الى ؟ العالم ابراهم ماسلو.

٣٥. ابراهم ماسلو يرى أن مفهوم الذات هو ؟

أ- ما يكونه الفرد عن نفسه جسميا وروحيا ومعنويا واجتماعيا،

أي كيفية رؤية الإنسان لنفسه.

ب- ما يكونه الفرد عن نفسه جسميا وروحيا ومعنويا واجتماعيا،

أي كيفية رؤية الإنسان لغيره.

٣٦. إذا أردنا أن نفهم شخص ما (حسب هذه النظرية) ينبغي علينا أن ندرك ( نظريه الذات ) خ

٣٧. الصورة التي يكونها الشخص عن نفسه ما يعرف بالذات الشخصية. (Personal self) هي؟

أ- التي تمثل ما يعتقد الفرد انه نظرة الآخرين له.

ب- التي قد لا تكون مطابقة للواقع إلا انه يميل الى التوافق معها.

ت- لاشي مما سبق.

٣٨. تعمل هذه النظرة (الذات) على؟ أ- تحقيق الثبات العام في شخصية الفرد. ب - تحقيق التوافق مع نفسه

٣٩. هناك أيضا الذات الاجتماعية (Social self) هي ؟

أ- التي تمثل ما يعتقد الفرد انه نظرة الآخرين له.

ب- التي قد لا تكون مطابقة للواقع إلا انه يميل الى التوافق معها.

٤٠. أكدت النظرية أيضا على أهمية قبول الفرد لذاته وان يثق بنفسه وقدراته ؟ نظريته لذاته.

٤١. هل ترى نفسك جادا تحب الانجاز في حالة الإجابة بنعم ؟ سيدفعك ذلك الى العمل المتواصل.

٤٢. هل ترى نفسك جادا تحب الانجاز في حالة الإجابة بلا؟ سيدفعك ذلك الى التكاسل عن العمل.

٤٣. نتيجة مهمة: صورة الذات السليمة صحيا البعيدة عن المبالغة أو التقليل تعد؟ مفتاح سعادة الإنسان.

٤٤. العوامل المؤثرة في الشخصية هي؟

أ- المحددات الوراثية Heredity Factors.

هي مختلف السمات والخصائص والقدرات المتنقلة للفرد من أبويه وراثيا.

حسب بعض الدراسات تفسر العوامل الوراثية ٥٠% من سمات الشخصية.

ب- المحددات البيئية .

خ أكثر من اختبار يصنف اكتساب الفرد سمات أخرى نتيجة احتكاكه، في الأسرة، المجتمع، والبيئة

يصنف اكتساب الفرد القيم والعادات التي تؤثر على سلوكه الإنساني وشخصيته

ت- المحددات الموقفية .

تؤدي تواجد الفرد في مواقف معينة الى تقييد بعض سلوكياته والتحكم في جوانب شخصيته.

إذا أردنا أن نفهم سلوك الفرد علينا أن نتعرف على طبيعة الموقف الذي كان فيه.

٤٥. علاقة الشخصية بالسلوك التنظيمي من خصائص الشخصية التي لها تأثير قوي السلوك داخل المنظمات هي؟

- مدى التحكم في الشخصية.
- مدى تقدير أو احترام الذات.
- مدى تحمل المخاطر.
- جميع ماسبق.

٤٦. في مجال التحكم وتحديد المصير يوجد نوعان من الأفراد:

- أ- الأول: يرى انه قادر على التحكم في مصيره (صاحب مركز الضبط الداخلي).
- ب- الثاني : يرى أن لا قوة له في تحديد مصيره، وان ما يحدث له سببه عوامل خارجية، أو الحظ، أو الصدفة (صاحب مركز الضبط الداخلي).

خ مهمه جداً جداً جداً ١٠٠% بالاختبار

٤٧. من صفات الفرد صاحب مركز الضبط الداخلي انه شخص؟

- يرى نفسه قادر على تحديد مصيره
- أكثر رضا عن الوظيفة
- أقل استغراقاً في العمل
- يميل الى المشاركة
- قليل التغيب
- جميع ماسبق.

خ مهمه جداً جداً جداً ١٠٠% بالاختبار

٤٨. من صفات الفرد صاحب مركز الضبط الخارجي انه الشخص؟

- غير قادر على تحديد مصيره
- أقل رضا عن الوظيفة
- أقل استغراقاً في العمل
- يميل للعزلة ويشعر بالاغتراب الوظيفي
- كثير التغيب
- جميع ماسبق.

٤٩. الميكيافالية Machiavellianism هي؟

- أ- نمط للشخصية ارتبطت بالفرنسي ميكيافيلي صاحب كتاب اكتساب واستخدام القوة
- ب- نمط للشخصية ارتبطت بالايطالي ميكيافيلي صاحب كتاب اكتساب واستخدام القوة
- ت- لاشي مما سبق.

خ مهمه جداً جداً جداً ١٠٠% بالاختبار

٥٠. من خصائص الفرد ذو الشخصية الميكيافالية؟

- شعاره الغاية تبرر الوسيلة - عملي
- من الصعوبة إقناعه بوجهة نظر الآخرين
- يحقق المكاسب الكبيرة
- الميل الى المناورة والمضاربات
- لا يهتم بالعواطف
- يحاول إقناع الآخرين بوجهة نظره
- نفعي

خ مهمه جداً جداً جداً ١٠٠%

٥١. كيف نقلل من الآثار السلبية لأصحاب الشخصية الميكيافالية في العمل؟

- أ- إحاطة الآخرين بأساليبهم غير المقبولة بدل الصمت عليهم .
- ب- ضرورة توجيههم الى الأعمال التي تحتاج الى مهارة التفاوض والمساومة.
- ت- ضرورة توجيههم الى الأعمال المطلوب تحقيق المكاسب فيها.
- ث- التأكيد على الجانب الأخلاقي في الحكم على كفاءة الاداء والانجاز.

٥٢. مدى تقدير أو احترام الذات أوضحت الدراسات ما يلي:

- أ- يختلف الافراد في تقديرهم لأنفسهم، وفي مدى اعتزازهم بأنفسهم.
- ب- من لديه درجة عالية من تقدير الذات يمتلك القدرة اللازمة للنجاح.
- ت- هناك علاقة طردية بين تقدير الذات والرضا الوظيفي.

٥٣. يختلف الافراد في مدى رغبتهم في تحمل المخاطر، والتي تؤثر على طريقة اتخاذ القرار فمنهم:

- أ- الفرد الذي يتجنب المخاطر قراراته بطيئة، لأنه يقوم بجمع الكثير من المعلومات.
- ب- الفرد المخاطر قراراته سريعة، فهو يستخدم معلومات اقل في اتخاذ القرارات.

## المحاضرة الرابعة

١. ما مفهوم الإدراك؟

أ- يعرف روبنس (Robbins) الإدراك بأنه " العملية التي من خلالها ينظم ويترجم الأفراد انطباعاتهم الحسية من أجل أن يعطوا معنى لما يدور داخل بينتهم.

ب- يعرف كينيكي (Kinicki) الإدراك بأنه " عملية ذهنية تساعدنا في تفسير وفهم ما يحيط بنا".

ت- ويعرف قيبسون (Gibson) الإدراك بأنه عملية تنظيم المعلومات الواردة من البيئة بحيث تؤدي معنى.

٢. الإدراك هو؟ معرفة ذهنية يقوم فيها الفرد باستقبال المعلومات المرتبطة بالمشيرات وتنظيمها، وتفسيرها، وإعطائها معاني خاصة قد تختلف عن الواقع ، ثم التصرف وفق هذا المعنى.

٣. هل هناك فرق بين الإدراك والإحساس؟

أ- الإحساس أو الشعور هو استقبال الفرد لمثير خارجي من خلال حواسه الخمس (السمع والبصر واللمس والشم والتذوق) فهو عملية فسيولوجية وعصبية.

ب- أما الإدراك فهو أكثر شمولاً من الإحساس حيث أنه عملية معرفية ذهنية تنتقي وتختار من بين المعلومات التي توصلها الحواس للمخ، ثم تنظيم هذه المعلومات وتفسيرها وإعطائها معنى، وبالتالي الإحساس هو جزء من الإدراك.

٤. ما خطوات عملية الإدراك؟

- الإحساس بالمشيرات المحيطة / تبدأ العملية الإدراكية بوصول المشيرات إلى مراكز الاستقبال الحسية (الحواس) ثم تنقل الى المخ
- الانتباه / حيث يوجه الفرد انتباهه لبعض المشيرات ومن ثم يوجه حواسه إليها
- تسجيل المعلومات وتنظيمها / المخ يقوم بتنظيم المعلومات وترتيبها على أساس التشابه أو التكامل
- التفسير / أي إقدام الفرد على سلوك معين في ضوء تفسيره للمدركات، وقد تأخذ الاستجابة سلوك ظاهر (فعل)، أو مستتر (مشاعر)
- الاستجابة السلوكية.

٥. يمكن تقسم العوامل المؤثرة على الإدراك الى؟

المثير - الفرد - البيئة - جميع ماسبق.

٦. العوامل المتعلقة بالمثير هي؟

أ- العوامل المتعلقة بانتقاء المشيرات . ب - العوامل المتعلقة بتنظيم المشيرات.

٧. تختلف خصائص العوامل المتعلقة بالمثير في درجة تأثيرها في الانتقاء الإدراكي للفرد، فمنها ما يكون

تأثيره قويا، ومنها ما يكون تأثيره ضعيفا، وتتميز بما يلي:

- شدة المثير وقوته / كلما كان المثير قويا كان تأثيره أكثر واحتمال إدراكه أكبر، مثلا الصوت الصاخب مقارنة بالهادي
- الحجم / كلما كان حجم الشيء أكبر أو أطول كانت قدرته على التأثير أكبر
- التباين / كلما كان المثير متميزا في المجال كانت فرصته في جذب الانتباه أكبر
- التكرار / كلما زاد تكرار المثير كانت فرصة جذبها للانتباه أكبر، حيث أن التكرار يزيد من احتمال إدراك الفرد للمثير
- الحركة / الحركة أكثر جاذبا للانتباه من الهدوء.

- الألفة والجدة/ كلما كان المثير جديداً كان أكثر جذباً للانتباه، فالمثير المألوف في المجال الجديد يكون أكثر تأثيراً

#### ٨. ما العوامل المتعلقة بتنظيم المثيرات.

- الشكل والخلفية/ يميل الفرد إلى تنظيم المدركات البصرية التي يراها في شكل وخلفية التشابه/ المثيرات المتشابهة أدعى إلى سرعة إدراكها من المثيرات المختلفة، وكلما زادت درجة تشابه المثيرات كلما كان هناك ميل أكبر نحو إدراكها كمجموعة واحدة.
- التقارب/ يقصد به التقارب الزمني أو المكاني وظهور عدة مثيرات في منطقة مكانية أو زمنية واحدة، تجعل الفرد يميل إلى تنظيمها في مجموعة مثيرات واحدة، مجموعة موظفين يعملون في مكتب واحد
- الاستمرار/ يميل الفرد إلى إدراك المثيرات المستمرة
- سد الثغرات/ أي ميل الفرد إلى استكمال المعلومات الناقصة ليدركها ككل متكامل.

#### ٩. - العوامل المتعلقة بالفرد هي العوامل الذاتية المؤثرة على الإدراك ، من أهمها ما يلي :

أ- الخبرات السابقة. مهم تذاكر التعداد والتعريف مثل اسمك لأنه يذكر لك التعداد وفقره خطأ

يؤثر تعلم الفرد وخبراته وتجاربه إلى اختيار وانتقاء المثيرات التي يمكن أن يعطيها انتباهه، مثلاً الموظف الذي تعرض لموقف معين في الماضي ستصبح له حساسية تجاه موقف مشابه.

#### ب- الحاجات والدوافع .

تلعب حاجات الفرد غير المشبعة دوراً هاماً في اختيار ما يثير انتباهه من مواقف أو أحداث، صاحب الحاجة

الاقتصادية سينتثر بالأخبار عن سياسة الأجور. الدكتور خطير أتى بسؤال من نهايه التعريف وتقوله هي الحاجات والدوافع

#### ت- الشخصية.

الخبرات تؤثر شخصية الفرد على إدراكه للمثيرات من مواقف وأحداث، ويتضح تفاوت إدراك كبار السن عن الشباب لنفس المواقف. ومن العوامل المؤثرة في الشخصية القدرات العقلية، القيم، المعتقدات، كلها تؤثر في إدراك الفرد للأحداث وتفسيرها وإعطائها معنى.

#### ث- النسق الإدراكي.

حيث يفسر الأفراد في المنظمة الواحدة للأمور بصورة متشابهة مقارنة بمنظمة أخرى. خ

#### ر- المستوى الاقتصادي والاجتماعي .

يؤثر هذا المستوى على إدراك الأفراد للأشياء فإدراك الغني لـ مائه يختلف عن إدراك الفقير لنفس المبلغ .

#### ج- تأثير الحالة النفسية الراهنة على الإدراك.

فإذا كان الفرد هادئاً فإنه يدرك المثيرات بصورة تختلف عن لو كان في حالة نفسية غير مستقرة

#### ح- الاتجاهات والقيم.

حيث يدرك الفرد اتجاهاته فإذا كان لدى الرئيس في العمل اتجاهات سلبية نحو أحد مرؤوسيه فإنه سوف يدرك من سلوكه وتصرفاته ما يؤكد اتجاهاته

#### خ- الحب والكراهية.

يرى المحب في حبيبه إلى كل الصفات الحميدة (عاقل، مؤدب، رزين..)، وإذا نقلت إلى كراهية يرى فيه سوء الأدب، الغلظة

١٠. يؤكد..... أن البيئة المحيطة بالمثيرات أو الشيء الذي يتم إدراكه يكون له أثر كبير في الطريقة التي يتم

بها استقبال المعلومات، وهنا يجب التفرقة بين تأثير البيئة المادية، وتأثير البيئة الاجتماعية.

#### (Reitz)

١١. بالنسبة للبيئة المادية فإن إدراك أو عدم إدراك المثيرات يتوقف على مدى تميزها؟



- أ- فاستقبال الموظف لرسالة عادية تختلف عن استقباله لبرقية عاجلة، وإن كانت تحتوي على نفس المعلومات.
- ب- كذلك فإن سماعك لجرس الهاتف في الثانية ظهرا يختلف عن سماعك لنفس الجرس في الثانية بعد منتصف الليل.

١٢. بالنسبة للبيئة الاجتماعية فإن لها تأثيرها على عملية الإدراك هي ؟

- أ- فانتقاد المدير أو نصحه لأحد رؤوسيه أمام زملائه تجعل المرووس لا يركز في النصائح بقدر تركيزه على رد فعل زملائه تجاه هذا الموقف.
- ب- كما يؤثر الإطار البيئي والثقافي على عملية الإدراك حيث يختلف الإدراك باختلاف انتماء الأفراد لثقافات مختلفة.

١٣. كما يرجع التأثير الثقافي على الإدراك إلى ثلاثة عوامل رئيسية هي ؟

- الوظائف الشائعة/تفرض البيئة على الأفراد أداء أشياء معينة أكثر من الآخرين وهذا يختلف من الريف عن البدو .
- العادات/ تؤثر..... والتقاليد على الإدراك ففي الثقافة الغربية مثلا للوقت تقدير واحترام كبير.
- نظم الاتصالات/ تؤثر ..... على الإدراك، فالكلمات تستخدم بمعاني مختلفة في الثقافات المختلفة.

مهمه الفقرة ذاك التعداد وكل تعريف ستأتي فقرة بالامتحان

١٤. مامعوقات الإدراك؟

- التمييز/ وهي عملية تصنيف الأفراد أو الأشياء بناء على ما ندركه
- تأثير الهالة/ وتعني استخدام خاصية واحدة كأساس لتكوين انطباع عام أو تقييم الفرد، فالشخص الذي يؤدي مهمة جيدة قد ينظر إليه على أنه كفاء في جميع الجوانب .
- الدفاع الإدراكي/ وهي ترشيح الفرد للمعلومات أو المؤثرات المؤلمة أو المحزنة حيث، يقوم بالتركيز على المعلومات التي تدعم آرائه ويتجاهل المعلومات التي تتنافى معها.
- الإسقاط/ وهو أن يعزى الفرد الجانب السيئ من خصائصه أو مشاعره إلى أشخاص آخرين

خ تكررت مرتين بالامتحان

خ

١٥. لتقليل المعوقات الإدراكية هناك عدد من العوامل يمكن من خلالها تجنب المشاكل الإدراكية أهمها ما يلي :

مهمه الفقرة ذاك التعداد لأنه بيكتب لك فقره صحيحه والباقي خطأ

خ

- أ- الدقة في المعلومات.
- ب- زيادة عدد مرات المشاهدات لزيادة المعلومات ودقة الإدراك.
- ت- الاعتماد على مصادر معلومات متنوعة مما يقلل من درجة التحيز.
- ث- الاعتماد على معلومات مخالفة لمعلومات الفرد لتجنب عملية الإسقاط .

١٦. ماالعلاقة بين الإدراك ومجال السلوك التنظيمي ؟

- أ- تجنب إصدار الأوامر والأحكام بشكل موحد لا يراعي الاختلافات الإدراكية.
- ب- تساعد المدير في انتقاء الرسائل الاتصالية واستقبالها بدقة .
- ت- تساعد في تقليل الصراع التنظيمي
- ث- عملية الإدراك تعتبر هامة عند الحكم على الأفراد بهدف اختيارهم وتعيينهم أو ترقيتهم، حيث يجب تجميع أكبر قدر ممكن من المعلومات لاتخاذ القرار الموضوعي.
- ج- تتأثر عملية تقييم الأداء بالإدراك، حيث يجب على من يقوم بتقييم الأداء تجنب الانسياق وراء مشاعره في الحكم على الأشخاص من خلال الانطباع الأولي أو المعرفة العامة.

خ

خ

خ

١٧. يكون بأستطاعه الفرد إدراك بدرجة أكبر؟

- المثيرات المتشابهه مقارنة بالمثيرات غير المتشابهه
- المثير ذو الصوت المرتفع مقارنة بالمثير الهادىء
- المتميزة والمتكررة
- المثير ذو الصوت المرتفع مقارنة بالمثير الهادىء

خ

١٨. من مزايا توظيف الادراك في مجال السلوك التنظيمي ( تقليل الصراع التنظيمي بين الافراد والجماعات )

خ

١٩. واحدة من الاتي ، لاتصنف ضمن مزايا توظيف الادراك ضمن مجال السلوك التنظيمي ؟

- تجنب إصدار الأوامر والأحكام بشكل موحد لا يراعي الاختلافات الإدراكية.
- تساعد المدير في انتقاء الرسائل الاتصالية واستقبالها بدقة .
- تساعد في تقليل الصراع التنظيمي
- زيادة المكافآت المادية التي يحصل عليها الافراد

خ

٢٠. غالباً لايستطيع الفرد إدراك بدرجة أكبر؟

- المثيرات المتباعدة مكاناً مقارنة بالمثيرات غير المتباعدة مكاناً

خ

٢١. من المعوقات الادراكية الاعتماد على ؟ المعلومات القديمة



## المحاضرة الخامسة

التعلم

جاءت بالاختبار

١. يعرف التعلم في التغيير بأنه؟ الدائم نسبياً في السلوك

٢. من خصائص التعلم؟ مهمة خصائص التعلم بالاختبار ١٠٠% بالاختبار يذكر لك جميع الفقرات وفقره خاطئه انتبهوا

أ- التغيير (سلبى أو ايجابى)

ب- التغيير الدائم النسبى وليس التغيير الوقتى

ج- تعد الخبرة عنصر ضرورياً

د- يؤثر التغيير في السلوك الحالى والمستقبلى

هـ- بالخبرة والممارسة، وليس المتعلق بنضج الفرد .

٣. نظريات التعلم Theories of Learning هي؟

أ- الشرطى التقليدى

العالم الروسى بافلوف

المثير غير الشرطى (طبيعى) والمثير الشرطى (غير الطبيعى).

ب- الشرطى الفعال

الأمريكى skinner

المثير والاستجابة

يفكر ويحلل ويختار الاستجابة المحققة للنتائج الجيدة

لتكرار السلوكيات ذات النتائج النافعة ويقلل من تكرار السلوكيات ذات النتائج الضارة.

جاءت بالاختبار ركزوا على المثير والاستجابة (( الشرطى الفعال))

ت- نظرية التعلم الاجتماعى.

- أن الفرد يمكنه التعلم من خلال ملاحظة سلوك الآخرين وتقليدهم ضمن إطار اجتماعى معين.
- أن وجود النماذج في حياة الفرد من الوالدين والأصدقاء والمدرسين تجعله يقتبس منهم بعض الأنماط السلوكية .

جاءت بالامتحان الدكتور حاول يغير صيغه الفقره بالكامل الواضح فيها كلمه المقلد

- مدى قدرة الافراد على استيعاب تصرفات النموذج المقلد تصنف ضمن عوامل (( التعلم الاجتماعى))

حسب نظريه التعلم الاجتماعى ؟

جاءت بالاختبار

- يتجه الفرد الى تكرار السلوكيات النافعه ويتجنب السلوكيات الضارة

- يتجه تقديم النصح والارشاد للفرد الذي يتعلم بالمحاولة الخطأ

- يتعلم الفرد من خلال ملاحظه سلوك الاخرين وتقليدهم

- لاتوجد اجابه صحيحة

ث- نظرية التعلم بالمحاولة والخطأ.

عالم النفس الأمريكى ثورنديك

- الكائن الحي (الانسان والحيوان) يكتسب المهارات ويتعلمها عن طريق المحاولة والخطأ.

- يميل إلى تثبيت المحاولات الناجحة ويتجنب المحاولات الفاشلة

- أمثله عليها تعلم قيادة السيارة ( من نظريه التعلم بالمحاولة والخطأ)

جاءت بالاختبار

جاءت بالاختبار

جاءت بالاختبار

- ضمن تجربته ثورنديك ؟

- استطاع الفرد ان يصل الى ادوز المعلق باستخدام الصناديق

- استطاع القط الجائع فتح الصندوق والوصول الى الاكل الموجود فى الخارج

- سال لعب الكلب عند سماعه صوت الجرس

جاءت بالاختبار

جاءت بالاختبار هو كوهلر حق الموز

ج- نظرية التعلم بالاستبصار.

تجربة كوهلر ( من نظريه التعلم بالاستبصار)

ويكون بطيئا او سريعا، أوجزانيا او كليا.

- استطاع الفرد الوصول الى الموز المعلق من خلال وضعه للعديد من الصناديق فوق بعضها البعض ضمن تجربته هو كوهلر

٤. حسب نظريه التعلم الشرطي التقليدي فإن الفرد المتعرض للمثير

- يفكر ويحلل ، ثم يختار استجابته ذات نتائج جيدة ( الشرطي الفعال)

- يميل الى تثبيت المحاولات الناجحه ويتجنب الفاشله (المحاولة والخطأ)

- يتعلم من خلال ملاحظه سلوك الاخرين ويحاول تقليدهم (الاجتماعي التقليدي)

- لا توجد اجابه صحيحه

٥. عوامل تؤثر في عملية التعلم الاجتماعي؟

أ- قدرة النموذج محل التقليد على الإثارة وجلب الاهتمام.

ب- قدرة الأفراد على استيعاب تصرفات النموذج.

ت- قدرة تحويل النموذج بعد مشاهدته إلى أفعال.

ث- وجود التعزيز والتدعيم لعلمية التقليد.

هذه الفقرة اتت بالامتحان غير مستبعد بأنه يختار فقره اخرى بالامتحان القادم

جاءت بالاختبار المبادئ الاساسيه للتعلم وستأتى بالامتحان ركزوا على النقاط حفظوهم مثل اسمكم

٦. المبادئ الاساسية للتعلم هي؟

أ- التعلم له دافع

ب- المكافأة المادية والمعنوية

ر- المشاركة الايجابية

هـ - تنوع مواد ومجالات التعلم

ز- التكرار

ي- التوجيه والإرشاد

ج- التعلم الموزع بين الفترات

ع- أهمية الفهم أثناء عملية التعلم

جاءت بالاختبار فعلاً السؤال يضع فانتبهوا له ليست من المبادئ

٧. واحدة من الاتي ، ليست من المبادئ الاساسيه للتعلم .

- المشاركة الايجابية - وجود مانع للتعلم - وجود دافع للتعلم - وجود مكافأة مادية أو معنويه

جاءت بالاختبار

٨. لاحظوا فقرة أخرى يقولك أهميه الفهم أثناء عمليه التعلم تعتبر من ؟

- موانع التذكر - مبادئ التعزيز - مبادئ التعلم - موانع الإدراك

٩. أيضاً فقرة أخرى على التعلم يقولك واحدة من الحالات التاليه لاتساعد الفرد على التعلم الفعال ؟

- التعليم المتنوع من حيث المواد - التعليم بدون توجيه أو إرشاد

- التعليم الموزع على فترات زمنية - التعليم بالتكرار

جاءت بالاختبار

١٠. منح مكافئة لموظف رفع من إنتاجته تؤدي إلى (زيادة الإنتاجية) . تعزز السلوك.

١١. يصنف ضمن تعزيز السلوك ؟

- عدم اهتمام المدير بالموظف سامي بسبب نقله أخبار زملائه إليه

- توجيه خطاب تقدير الى الموظف سامي المتعاون مع زملائه في العمل

- تعرض الموظف سامي الى عقوبات بسبب عدم التزامه بأوقات الدوام

- توجيه إنذار الى الموظف سامي غير الملتزم بالدوام الرسمي اليومي

١٢. حالة الموظف الذي يقوم بالسلوك المرغوب بغية تجنب العقاب (الالتزام بالمواعيد الحضور لتجنب الإنذارات والخصومات) تعزز السلوك.

١٣. منح مكافأة لموظف رفع من إنتاجيته يؤدي إلى تعزيز السلوك جاءت بالاختبار من شرح الدكتور

١٤. يقوم الموظف سامي بنقل اخبار زملائه إلى رئيسه الذي يقوم بمدحه؟ تعزيز السلوك جاءت بالاختبار من شرح الدكتور

١٥. غالباً ماتنطبق حاله تعزيز السلوك على حاله : مدح المدير للموظف سامي جاءت بالاختبار سؤال صعب فقط للفاهمين

- عدم نقله لآخبار العاملين بعد ان كان ينقلها  
- نقله لآخبار العاملين بعد ان كان ينقلها  
- عدم نقله لآخبار العاملين بعد ان كان لاينقلها  
- نقله لآخبار العاملين بعد ان كان لاينقلها

١٦. موظف ينقل الأخبار إلى رئيسه الذي يمدحه على ذلك، فإذا توقف المدير عن المدح يتوقف الموظف عن نقل الاخبار أضعاف السلوك. جاءت بالاختبار

١٧. توجيه إنذار الى موظف غير ملتزم بالادوام أخماد السلوك جاءت بالاختبار

١٨. توجيه إنذار الى الموظف سامي غير الملتزم بالادوام الرسمي اليومي يؤدي الى أضعاف السلوك جاءت بالاختبار

١٩. تعرض الموظف سامي هذا الاسبوع الى عقوبات بسبب عدم التزامه بأوقات الدوام الرسمي خلال الشهرين الماضيين ، بعد ذلك لوحظ المدير ان تلك العقوبات لم تغير من سلوكه ؟  
- عدم معاقبته من البدايه - عدم تعريفه بنتائج سلوكه - عدم تكرار العقاب  
جاءت بالاختبار

٢٠. قبل سنه كان الموظف سامي ينقل اخبار زملائه الى رئيسه الذي كان يمدحه على ذلك الان توقف المدير عن مدح الموظف سامي ؟ أضعاف السلوك جاءت بالاختبار من شرح الدكتور

٢١. عدم توجيه خطاب تقدير الى الموظف سامي المتعاون مع زملائه في العمل يؤدي الى أخماد السلوك

٢٢. العوامل المساعدة في زيادة فعالية أنظمة العقوبات في المنظمة؟

أ- تطبيق العقاب في المرحلة الأولى لنشأة السلوك غير المرغوب.

ب- الحسم والسرعة في التطبيق.

ت- توجيه العقاب الى السلوك غير المرغوب فيه هذه الفقرة اتت بالامتحان غير مستبعد بأنه يختار فقره اخرى

ث- تجنب إهدار كرامة الفرد المعاقب.

ج- تعريف الفرد بالسلوكيات غير المرغوبة وكيفية تجنبها.

ح- يجب أن يكون الفرد مصدر العقاب، هو نفسه مصدر الحوافز الايجابية.

خ- يجب توفير بديل للسلوك غير المرغوب فيه.

٢٣. ضرورة أن يكون الفرد مصدر الحوافز الايجابيه هو نفسه مصدر العقاب غالباً ماتؤدي إلى جاءت بالاختبار

- نظام تقييم الاداء - نظام العقوبات - نظام الاتصال - نظام التدريب

٢٤. التذکر هو؟ احد الوظائف العقلية التي يتمكن بها الفرد من استرجاع ما تعلمه من خبرات ومهارات عند حاجته

٢٥. مراحل التذکر:

- التعلم والاستظهار (الاكتساب). - الاحتفاظ بما تم تعلمه؛

- الاسترجاع: أي استعادة المعلومات والخبرات - التعرف: أي معرفة أن هذا الموقف سبق المرور عليه

٢٦. العوامل المؤثرة في التذكر: - سرعة وبطء التعلم بين الأفراد - مواد التعلم، طريقة التعلم.

جاءت بالاختبار سؤال فهم

٢٧. يمثل التذكر؟

- الوجه الخلفي لعملية التعلم
- الوجه الامامي لعملية التعلم
- الوجه السلبي لعملية التعلم
- الوجه الايجابي لعملية التعلم

٢٨. النسيان هو؟ عدم القدرة على تذكر بعض الخبرات والمعلومات التي سبق اكتسابها وتعلمها، أي الفشل في الاحتفاظ بما تعلمناه، ويمثل الوجه السلبي لعملية التعلم.

مهمة العوامل المسببة للنسيان بالاختبار ١٠٠% بالاختبار يذكر لك جميع الفقرات وفقره خاطئه انتبهوا

٢٩. العوامل المسببة للنسيان:

- أ- عامل الزمن
- ب- عامل الاكتمال والمعنى
- ج- المواقف الانفعالية المؤلمة بالنسبة للفرد
- د- عامل التداخل
- هـ- تغيير الميول والاهتمامات
- و- عدم تثبيت موضوع التعلم عن طريق التكرار

هالسؤال تكرر اكثر من مره فركزوا عليها الاسئله اشوي خبيثه هه

٣٠. واحدة من الاتي ، ليست من العوامل المسببه للنسيان؟

- طول فترة التعلم مع عدم الاستعمال - تداخل مواد التعلم - اكتمال المعنى - تغيير الميول والاهتمامات

جاءت بالاختبار سؤال من سيربح المليون اقصد للاذكاء فقط

٣١. غالباً ماتحقق استراتيجيه الانطفاء

- التدعم الايجابي
- التدعم السلبي
- اللاتدعيم
- العقاب

## المحاضرة السادسة القيم

### ١. عرف كلوكهن Kluchon القيم بأنها؟

”مفهوم ضمنى أو صريح يوضح للفرد أو للجماعة ما هو مرغوب فيه وما هو غير المرغوب فيه، وهذا يؤثر على اختيار الأساليب والأهداف وردود الأفعال“

### ٢. كوبر Cooper القيم بأنها؟ معتقدات تحدد شكل تصرفاتنا وأهدافنا“.

### ٣. كما عرف Bengston القيم بأنها؟ معايير تحدد توجهات الفرد وتصرفاته“.

### ٤. يرى مندل وجوردان بأن ”القيم؟

ليست شيئاً مطلقاً وإنما هي عرضة للتأثر بالإطار الثقافى، وليست حالة مثالية ولكن يمكن تكوين فكرة عن قيم الفرد من خلال أفعاله“.

### ٥. القيم هي؟

أ- مجموعة من المشاعر والاحاسيس الداخلية التى تؤثر فى سلوك الافراد وتحدد مدى توافقهم وانسجامهم مع باقى اعضاء الجماعة التى ينتمون اليها.

### ٦. من خصائص القيم؟

جاءت بالاختبار ١٠٠% سوف تجى سؤال منها

- أ- هي معايير توجه سلوك الأفراد وتحكم تصرفاتهم.
- ب- تسهم فى أحداث نوع من التوازن الداخلى للفرد مع البيئة المحيطة به.
- ت- القيم ليست الأفعال ولكنها تتحدد من خلال الأفعال أو التصرفات.
- ث- تتباين القيم وتختلف من مجتمع لآخر
- ج- تتصف القيم بالثبات النسبى
- ح- هناك فرق بين قيم العمل وقيم الفرد الشخصية.

هذا سؤال الاختبار على الفقرة السابقة

### ٧. واحدة من الاتي ليست من الخصائص الرئيسيه للقيم؟

- انها معايير توجده سلوك الأفراد وتحكم تصرفاتهم
- انها تساهم فى أحداث نوع من التوازن الداخلى للفرد مع البيئة المحيطة به. - أنها ثابتة لا تتغير

### ٨. غالباً ماتصف القيم بأنها؟

- ثابتة نسبياً
- متشابهة بين المجتمعات المختلفه
- تسهم فى أحداث التوازن الخارجى

جاءت بالاختبار ١٠٠% سوف تجى سؤال منها

### ٩. أهمية القيم؟

- قيم الفرد تؤثر على إدراكه للمواقف والمشاكل التى يواجهها.
- تؤثر على الطريقة التى يتعامل بها الفرد مع الآخرين.
- تسهم القيم فى تشكيل أخلاقيات العمل.
- التزام الجماعة بقيم معينة
- تحدد القيم الاتجاهات.
- تؤثر شكل القرارات المتخذة.

جاءت بالاختبار ١٠٠% سوف تجى سؤال منها تكررت مرتين

### ١٠. واحدة من الاتي لا تدخل ضمن أهميه القيم

- تؤثر على الطريقة التى يتعامل بها الفرد مع الآخرين
- تؤثر فى شكل الصراع بين الافراد داخل المنظمه
- تسهم القيم فى تشكيل أخلاقيات العمل
- تؤثر شكل القرارات المتخذة

## ١١. مصادر القيم؟

- الدين. - المصدر الاجتماعي. - منظمات الاعمال. - الخبرة. - الاسرة.

١٢. يعد الدين أساساً للكثير من القيم الإنسانية والدين الإسلامي يعتبر مصدراً خصباً للقيم مثل؟  
أ- القيم الاقتصادية: المادة وسيلة وليست غاية، تحري الحلال، تحريم الرشوة والربا والسرقه

سؤال الاختبار على الفقرة السابقة

- في ديننا الاسلامي تصنف تحريم الرشوة والسرقه ضمن ؟ الاقتصادي - الاجتماعي - الديني - لسياسيه
- ب- القيم الاجتماعية: التعاون والشورى والعدل بين الناس .
- ت- القيم الجمالية الحسية: النظافة وجمال الثوب والفعل.
- ث- القيم الجمالية المعنوية: العفة وصيانة الجوارح.
- ج- القيم السياسية: حذر الاسلام من السلطة لأنها فتنة ، اختيار القوي الأمين.
- ح- القيم النظرية: حث الاسلام على التفكير والبحث عن الحقيقة.

## ١٣. المصدر الاجتماعي هو؟

يعد الفرد جزءاً من المجتمع الذي نشأ فيه، حيث تتشكل قيم الفرد وفقاً لطبيعة المجتمع.

جاءت بالاختبار

## ١٤. الخبرة هي؟

فالمريض يقدر قيمة الصحة والسجين يقدر قيمة الحرية.

لاحظوا سؤال الاختبار

١٥. تقدير المريض لقيمه الصحة يستمد من ؟ - الاسرة - الخبرة - الدين - الأصدقاء

## ١٦. منظمات الأعمال أو جماعات العمل هي؟

الفرد يستمد قيمه أيضاً من قيم المنظمة أو الجماعة التي يعمل فيها

## ١٧. الأسرة هي؟

اللبنة الأولى في بناء قيم الفرد، حيث يتعلم الفرد المعايير الحاكمة للتصرفات، والخطأ والصواب والمرفوض والمقبول.

## ١٨. من تصنيف القيم؟

أ- تصنيف سبرانجر Spranger      ب- تصنيف روكيتش Rokeach      ج- تصنيف كلوكهن Kluchon

لا بد فقرة بالامتحان ركزوا عليهم

## ١٩. قسم سبرانجر القيم إلى ستة أنماط هي؟

- أ- النمط الاقتصادي: حيث يعتقد الفرد في أهمية الثروة المادية ويركز اهتمامه على الأنشطة العلمية والفنية والصناعية والتجارية التي توصله إلى تعظيم الثروة.
- ب- النمط الاجتماعي: حيث يعتقد الفرد أنه لا قيمة لذاته بعيداً عن الناس فهو لا يرى نفسه إلا في الجماعة، إذ يهتم بالمشاركة والتعاون واحترام مشاعر الغير وتقديم النصح والارشاد لهم.

لاحظوا سؤال الاختبار على الفقرة النمط السياسي

الفرد الذي يهتم بالمشاركه والتعاون واحترام مشاعر الغير يصنف حسب سبرانجر ضمن ؟  
- النمط الجمالي      - النمط الديني      - النمط الاجتماعي      - النمط الاقتصادي

ايضاً لاحظوا سؤال الاختبار على الفقرة النمط السياسي

### حسب سبرانجر الفرد ذو النمط الاجتماعي غالباً ما يعتقد ؟

- انه لا قيمة لذاته بعيداً عن الناس
- في أهميه الثروة الماديه
- ان سعادته في الحياه مرتبطه بالالتزام بالقيم الروحيه
- في اهميه تحقيق المركز الادبي والاقتصادي

- ت- النمط الديني: يعتقد الفرد أن سعادته في الحياة مرتبطة بقدرة الالتزام بالقيم الروحية الموصلة الى الرضا الروحي ومن أهم سلوكياته انكار الذات.
- ث- النمط النظري: يعتقد الفرد في داخله بضرورة الصدق والأمانة والتفكير والدراسة المتعمقة وتعظيم التراكم العلمي وعدم الاهتمام بالنواحي الاجتماعية (لا محاباة ولا مجاملات).
- ج- النمط الجمالي: حيث يعتقد الفرد في أهمية الجمال، لذا فهو يهتم بالسلوكيات المثالية، أي أداء الأعمال والأنشطة على الوجه الأمثل.
- ح- النمط السياسي: الفرد الذي يميل الى الإقناع والتحاوّر لتحقيق مزيد من القوة مع قلة الاهتمام بالنواحي النظرية والجمالية.

لاحظوا سؤال الاختبار على الفقرة السياسيّه

### الفرد الذي يميل الى سلوكيات الحوار لتحقيق مزيد من القوة يصنف حسب سبرانجر ضمن ؟

- النمط الاقتصادي
- النمط السياسي
- النمط الاجتماعي
- النمط الديني

### ٢٠. قسم روكيتش القيم إلى نوعين هما؟

- أ- القيم النهائية: وهي الغايات النهائية التي تحقق الأهداف المرغوبة التي يحاول الانسان تحقيقها مثل الحياة المريحة والأمان الأسري والصدقة.
- ب- القيم الوسيطة: فهي القيم التي تعتبر وسيلة لتحقيق القيم النهائية، وهي تمثل أنماط سلوكية مفضلة، مثل التسامح والاجتهاد والطموح والنظافة.

لاحظوا سؤال الاختبار على تعريف القيم الوسيطة

### حسب روكيتش القيم التي تعد وسيلة لتحقيق القيم النهائية ؟

- القيم الجماعية
  - القيم الثانوية
  - القيم الأولية
  - لا توجد اجابه صحيحه
- لاحظوا سؤال الاختبار اقسام روكيتش
- القيم النهائية والقيم الوسيطيه
  - القيم الاوليه والقيم الثانويه
  - القيم الاجتماعيه والقيم الاقتصاديّه
  - القيم الكليه والقيم الجزئيه

### ٢١. وضع كلوكهن الفروض المفسرة لاختلاف القيم والسلوك بناء على اختلاف التوجهات على النحو التالي:

- أ- سيظل هناك اختلاف نسبي في توجهات القيم رغم تشابه الحاجات الاساسية الى حد كبير عند جميع الناس.
- ب- سوف تظل هناك اختلافات في اختيارات الافراد السلوكية المشبعة للحاجات.
- ت- جميع ماسبق.

### ٢٢. يتفق الناس جميعاً على الحقائق التالية:

- أ- ضرورة ان تتطور حياة الناس للأفضل.
- ب- ستبقى الى الابد علاقة ما بين الفرد وخالقه.
- ت- ستبقى الانشطة البشرية متغيرة بشكل مستمر.
- ث- ستبقى العلاقات البشرية متغيرة ومتطورة زمنياً ومكانياً باستمرار.

### ٢٣. كل مما يلي تصنف ضمن الفروض التي وضعها (( كلوكهن )) لتفسير اختلاف القيم والسلوك ؟

- استمرار الاختلاف النسبي في توجهات القيم رغم تشابه الحاجات الاساسيه
- استمرار الاتفاق في اختيارات الافراد السلوكيه
- استمرار اتفاق الناس على ضرورة ان تتطور حياتهم نحو الافضل
- استمرار اتفاق الناس على بقاء الانشطه البشريه متغيرة بشكل مستمر



**٢٤. تؤدي تلك الحقائق الى اختلاف توجهات القيم على النحو التالي:**

- أ- توجه الطبيعة البشرية: بمعنى أن الانسان يتردد بين ما يراه خيرا أو شرا، محببا أو مكروها والاختلاف بين الأفراد في هذا الشأن أمر وارد ومستمر.
- ب- توجه الطبيعة الفردية: حيث توجد ثلاثة مستويات للاختلافات السلوكية:
- i. قد يكون الفرد عبدا لطموحاته المادية فيزداد تأثير القيم المادية على سلوكه
  - ii. أن يسمو فوق المادة فترقى طموحاته ويكون سيدا لنفسه فيزداد تأثير القيم الاجتماعية والدينية والجمالية على سلوكياته
  - iii. أن يوازن الفرد بين هاذين المستويين، وأغلب الناس في المنطقة الأوسط.
- ت- توجه الزمن: فمن الناس من يعيشون بقيم الماضي، ومنهم من يعيشون بالقيم العصرية، ومنهم من يعيشون بقيم مثالية غير موجودة.
- ث- توجه النشاط: وهنا نجد فرد يركز على العمل، وآخر يركز على الانجاز وفرد اخر يوازن بين العمل والانجاز.
- ج- توجه العلاقات: فقد تكون علاقة الفرد بالمجتمع مباشرة ومفتوحة وموضوعية، وقد تكون ضيقة ومحدودة وغير مباشرة.
- ح- جميع ما سبق.

**٢٥. الفرد الذي يركز على العمل او على الانجاز غالباً مايكون لدي تواجد نحو؟**

- العلاقات - الزمن - المكان - النشاط

## المحاضرة السابعة الاتجاهات

١. عرف البورت (All port) الاتجاه بأنه؟  
حالة من التهيؤ العقلي العصبى المتعلم نحو الاشخاص، أو الأشياء، أو المواقف، أو الموضوعات في البيئة التي تثير هذه الاستجابة.
٢. عرفه تريانديس (Triandis) الاتجاه بأنه؟  
فكرة مشبعة بالعاطفة تعمل على تحريك السلوك تجاه موقف او موضوع معين.
٣. اشار بيتي وكاسيو (Petty & Caceppo) بأن الاتجاه؟  
عام ويتضمن مشاعر إيجابية أو سلبية حيال شخص أو شيء أو قضية .
٤. بصفة عامة يمكن القول بأن الاتجاه؟  
الاتجاه عبارة عن استعداد وجدانى مكتسب يحدد سلوك وشعور الفرد إزاء موضوعات معينة من حيث تفضيلها أو عدم تفضيلها.
٥. خصائص الاتجاهات؟
  - أ- الاتجاهات تمثل حالة من الاستعداد التهيؤ.
  - ب- الاتجاهات مكتسبة عن طريق الخبرة أو الممارسة أو التعلم.
  - ت- الاتجاهات لا يمكن ملاحظتها بشكل مباشر بل يستدل عليها من خلال السلوك أو التصرف.
  - ث- تتسم الاتجاهات بالتفاوت من حيث الاستمرارية والدوام.
  - ج- الاتجاهات توجه الإنسان للتصرف بطريقة معينة.
  - ح- جميع ماسبق .
٦. الميول هي ؟  
انفعالات خاصة تحدد علاقة الفرد بأشياء معينة، فالميل شخصى قد يكون ايجابى أو سلبى، أما الاتجاه فهو استعداد وجدانى مكتسب.
٧. الآراء هي؟  
أكثر خصوصية من الاتجاهات، والرأى هو التعبير باللفظ أو الإشارة عن الاتجاه وهو حكم أو وجهة نظر فى موضوع معين.
٨. يوجد فرق بين المعلومات والاتجاهات فقد تكون ؟  
لدى الفرد معلومات كثيرة عن قضية معينة وليس لديه اتجاها محدد لها.
٩. مكونات الاتجاهها ؟
  - المكون الشعوري أو العاطفي.
  - المكون الفكري أو الإدراكي.

مهم تأتي فقره بالامتحان مو شرط تجي الفقرة اللي بعدها

- المكون السلوكي

جاءت بالامتحان

١٠. من مكونات الاتجاهات؟

- المكون العاطفي - المكون الابداعي - المكون الفردي - المكون التنظيمي

جاءت بالامتحان

١١. واحدة من الاتي ، ليست من مكونات الاتجاهات؟

- المكون الإدراكي - المكون العاطفي - المكون السلوكي - المكون التنظيمي

جاءت بالامتحان

١٢. كل ممايلي تمثل مكونات الاتجاه ماعدا؟

- السكون الفكري - السكون الشعوري - السكون السلوكي - السكون الجسمي

١٣. المكون الفكري أو الإدراكي يتعلق هذا المكون؟

بمدرجات أو معتقدات الفرد تجاه موقف معين، فالجانب الفكري متعلق بما لدى الفرد من معلومات عن شيء معين. مثلا: لا يمكن أن يكون لدى الفرد اتجاه عن شخص لا يعرفه.

١٤. المكون الشعوري أو العاطفي يتعلق هذا المكون؟

بمشاعر وعواطف الفرد تجاه موضوع أو شيء معين، فمعرفة الفرد أن شخصا معيننا ظالما ومنتسلطا تؤدي ان يكون له اتجاه سلبي ضد هذا الشخص ويتعاطف مع مرؤوسيه.

جاءت بالامتحان

عندما نعرف ان مدير أحد المنظمات كان ظالماً مع المرؤوسين فإنه غالباً ما؟

- يتكون لدينا اتجاه سلبي ضده
- نحاول ان نعرف سبب ظلمه للمرؤوسن
- لانبالي بهذا الخبر
- لاتوجد اجابه صحيحه

١٥. المكون السلوكي يتعلق هذا المكون؟

بميل الفرد للتصرف بشكل معين تجاه موقف معين، ويتكون لديه شعور ايجابي أو سلبي، عندئذ يصبح الفرد أكثر ميلا لأن يسلك سلوكا معيناً تجاه هذا الموقف أو الفرد.

مهمه للمذاكرة سنأتي بالامتحان لاحظ مثال امتحان سابق

١٦. وظائف الاتجاهات؟

- وظيفة المنفعة
- وظيفة التعبير عن القيمة
- وظيفة الدفاع عن الذات
- وظيفة المعرفة

جاءت بالامتحان

١٧. واحدة من الاتي ، ليست من الوظائف الاساسيه للاتجاهات؟

- وظيفة المشاركة الايجابية
- وظيفة التعبير عن القيمة
- وظيفة المعرفة
- وظيفة الدفاع عن الذات

جاءت بالامتحان

١٨. وظيفة المنفعة حيث؟

أ- تلعب الاتجاهات دورا هاما في توجيه سلوك الفرد لإشباع رغباته وحاجاته، مثلا يسلك الفرد ذو الاتجاه الايجابي سلوكا وظيفيا يساعده في تحقيق طموحاته.

١٩. قام الموظف سامي ذو الاتجاه الايجابي بتحسين جودة عمله بهدف الحصول على الترقيه ضمن؟

- وظيفة المعرفة
- وظيفة المنفعة
- وظيفة التعبير عن المعتقدات
- وظيفة الدفاع

سؤال امتحان تكررت مرتين

٢٠. وظيفة الدفاع عن الذات حيث؟

أ. يحمي الاتجاه الفرد من عمليات الإدانة الذاتية والقلق والتهديدات المختلفة.

سؤال امتحان

٢١. وظيفة التعبير عن القيمة حيث؟

أ. تقدم الاتجاهات تعبيراً موجباً عن قيم الفرد وصورته الذهنية، الفرد الذي له اتجاه للامركزية هو يعبر عن قيم الحرية والاستقلالية في العمل والانجاز.

سؤال امتحان

الموظف سامي له اتجاه للامركزية في العمل ويميل الى الحرية الاستقلالية والانجاز؟  
- وظيفه المعرفه - وظيفه التعبير عن القيمة - وظيفه المنفعه - وظيفه الدفاع

٢٢. وظيفة المعرفة حيث؟

أ. تساعد الاتجاهات في توفير معايير مرجعية لسلوكه، فالاتجاهات تجعل الفرد يهتم بمعلومات ويهمل معلومات اخرى.

سؤال سيأتي بالامتحان

٢٣. من مصادر الاتجاهات؟

- أ. التعلم \_ الجماعات
- ب. طريقة التفكير \_ المعتقدات
- ت. الخبرة \_ صلة والتلازم
- ث. جميع ما سبق.

سؤال امتحان

٢٤. من مصادر الاتجاهات؟

- الجماعات - الصراع - المنفعه - قلّه الخبرة

سؤال امتحان

٢٥. واحدة من الاتي ، ليست من مصادر الاتجاهات ؟

- طريقه التفكير - الخبرة - الجماعات - المنفعه

سؤال امتحان

٢٦. كل مما يلي يندرج ضمن مصادر الاتجاهات ماعدا ؟

- الخبرة - التعلم - الجماعات - التنظيم

٢٧. تتسم الاتجاهات بالثبات النسبي ولكنها ؟ قابلة للتغيير نتيجة تغير الظروف.

٢٨. يسهل تغيير الاتجاه ؟

عندما يكون ضعيفاً أو غير واضح أو عندما تبرز اتجاهات جديدة أكثر قوة.

جاءت بالامتحان

٢٩. غالباً ما يسهل تغيير الاتجاه عندما يكون ؟

- شديداً - قويا - متوسطاً - ضعيفاً

## طرق تغيير الاتجاهات هي؟

- أ- تغيير الجماعة: التي ينتمي إليها الفرد.
- ب- تغيير معتقدات الفرد: عن طريق تزويده بمعلومات جديدة،
- ت-

جاءت بالامتحان تكرر مرتين

تزويد الفرد بالمعلومات ، يدخل ضمن محاوله تغيير اتجاهاته من خلال ؟  
- تغيير معتقداته - اثاره شكوكه - تغيير جماعته - تغيير موقفه

جاءت بالامتحان

تزويد الفرد بالمعلومات ، يدخل ضمن محاوله تغيير اتجاهته من خلال ؟  
- إثارة شكوكه - تغيير جماعته - تغيير اهدافه - لا توجد اجابه صحيحة

- ث- تغيير الموقف: فتغير ظروف الفرد وانتقاله من مستوى لآخر يجعل اتجاهاته تتغير.
- ج- إثارة المخاوف والشكوك: إي إيجاد شعور بالخوف من شيء معين يساهم في تغيير الاتجاهات كتخويف الطبيب للمريض من التدخين.
- ح- الاتصال المباشر بموضوع الاتجاه: فهذا يسمح للفرد بالتعرف أكثر على جوانب عديدة يمكن أن تساهم في عملية تغيير الاتجاه.
- خ- تأثير الأحداث الهامة: مثل الأزمات والكوارث حيث تساهم في تغيير اتجاهات الأفراد.

جاءت بالامتحان

غالباً مانجد صعوبه في تغيير اتجاهات الفرد ؟  
- الذي يقبل الحوار - الاقل مرونة في آرائه  
- الاكثر اتصال مع الاخرين - الذي يرفض الحوار

- د- تأثير رأي الأغلبية والخبراء: قد يساهم في تعديل الاتجاه وبالتالي السلوك.
- ذ- التغيير القسري في السلوك: فقد يكون التغيير ايجابي أو سلبي .
- ر- جميع ماسبق.

جاءت بالامتحان

يسهل تغيير الاتجاه عندما ؟  
- يكون مكتملاً - يكون قوياً - يكون واضحاً - يظهر اتجاه أقوى منه

جاءت بالامتحان

تتميز الاتجاهات بأنها ؟  
- تكتسب عن طريق الخبرة - مستمرة على الدوام  
- يمكن ملاحظتها بشكل مباشر - توجه الفرد للتصرف بطريقه مختلفه لقيمته

## المحاضرة الثامنة

### الدافعية (Motivation)

١. يشير مصطلح الدافعية الى؟

القوى التي تحرك الافراد في اتجاه معين من خلال القيام بعمل معين أو لتحقيق هدف ما.

٢. يرى روبينس (Robbins) أن الدافعية؟

هي العمليات التي تحدد مدى كثافة أو اتجاه أو إصرار مجهود ما يبذله الفرد لتحقيق هدف معين.

٣. يعرف غراي (Gray) الدافعية بأنها؟

المدى الذي يمكن أن يصل إليه الجهد المنطوي على إصرار ومثابرة عند توجيهه نحو هدف معين.

٤. يرى Hampton أن الدافعية هي؟

مجموعة القوى المنشطة والمحركة التي تأتي من داخل أو خارج الفرد بحيث تدفعه لانتهاج سلوك معين.

جاءت بالامتحان فقرة منها

٥. يمكن الاستنتاج إن الدافعية؟

- أ- هي مجموعة القوى أو الدوافع المحركة التي تثير حماس الفرد وتحرك سلوكه باتجاه تحقيق هدف معين أو منفعة تشبع حاجة معينة.
- ب- تتأثر درجة الدافعية بوجود مثيرات داخل الفرد أو خارجه، وهي التي تحدد كثافة واتجاه الفرد ودرجة إصراره لإشباع النقص أو الحاجة الموجودة.
- ت- قد يكون للفرد العديد من الحاجات المتغيرة والمتضاربة مع بعضها احياناً، مما يؤدي الى تعقد عملية الدافعية.
- ث- السلوك الدافعي موجه في اتجاه معين قد يكون هدف او حافز.
- ج- يختلف الافراد في طريقة تحريك دوافعهم، وإشباع حاجاتهم.

سؤال بالامتحان

٦. تتميز الدافعية بواحد من الآتي :

- أنها العاطفة التي تحرك سلوك الفرد نحو عدة أهداف
- تتأثر بوجود مثيرات داخل الفرد أو خارجه
- وجود العديد من الحاجات المتغيرة يؤدي إلى تناقص الدافعية
- أنها سلوك غير موجه في اتجاه معين

مهمه بالامتحان

٧. تؤثر درجة اشباع الحاجات الى تكرار السلوك أو تغييره، إن الدافعية تتحدد من ثلاث منطلقات هي؟

- تنشيط السلوك.
- توجيه السلوك
- تثبيت السلوك في اتجاه معين

سؤال بالامتحان

٨. واحدة من الآتي ، ليست من محددات الدافعية :

- تنشيط السلوك
- تثبيت السلوك
- اضعاف السلوك
- توجيه السلوك

مهمه بالامتحان

٩. محددات درجة الدافعية هي؟

- المستوى الحالي للطموح
- المستوى الحالي للاشباع
- الجهد المبذول
- قيمة توقعات الفرد من المكافآت

جاءت بالامتحان

١٠. من محددات درجه الدافعيه لدى الافراد .

- المستوى الحالي للتفكير
- المستوى القادم للتفكير
- المستوى الحالي للجهد المبذول
- المستوى القادم للجهد المبذول

١١. واحدة من الاتي ، ليست من محددات درجه الدافعيه لدى الافراد ؟

- المستوى الحالي للطموح
- المستوى الحالي للتفكير
- المستوى الحالي للجهد المبذول
- المستوى الحالي للاستمتاع

### ١٢. الخصائص الرئيسية للدافعية

- أ- المجهود (كمية العمل): أي مقدار الجهد المبذول من الفرد لأداء العمل.
- ب- المثابرة والاصرار (نوعى العمل) على بذل الجهد في العمل.
- ت- الاتجاه: أي الهدف التي تحققه الدافعية (مصلحة المنظمة ومصلحة العاملين).

### ١٣. أهميه الدراسه الدافعيه

- أ- زيادة فهم الانسان لنفسه وللآخرين: معرفتنا بأنفسنا تؤدي الى تعرفنا على الدوافع التي تحركنا، كما ان معرفة دوافع الآخرين تسهل عملية فهم سلوكياتهم والحكم عليهم بشكل صحيح.
- ب- تساعد معرفة الدوافع على زيادة التنبؤ بالسلوك الانساني: إذ يمكن مثلا التنبؤ بسلوك الموظف التي يطمح الى الترقية، مثل الانضباط واثقان العمل.

ت- تأثير الدافعية على إنتاجية العاملين: لا يمكن تحقيق إنتاجية عالية واداء متميز في ظل غياب الدافعية للعمل والرغبة في الانجاز.

ث- تحدد الدافعية شدة السلوك وكثافته: توجد علاقة طردية بين قوة الدافع وشدة السلوك، فكلما كان الدافع قويا كلما كان سلوك الفرد شديد وكثيفا.

١٤. واحدة من الاتي ، لا تدخل ضمن أهميه الدافعيه في المنظمه ؟

- التنبؤ بسلوك العاملين
- ممارسة السيطرة على العاملين
- الحكم الجيد على العاملين
- زيادة إنتاجية العاملين

١٥. العلاقة الموجودة بين قوة الدافع وشدة السلوك؟

- علاقة عكسيه
- علاقة هندسيه
- علاقة طرديه
- علاقة فيزيائيه

١٦. نظريات المحتوى للدافعية؟

- نظرية سلم الحاجات لماسلو.
- نظرية العاملين لهيرزبرغ.
- نظرية دافع الانجاز لما كلياند.

١٧. ترى النظرية سلم الحاجات لماسلو أن للفرد خمسة أنواع من الحاجات تتدرج بشكل هرمي وهي؟

- أ- حاجات فسيولوجية: كالطعام، والمأوى، تشبع من خلال الحوافز المادية.
- ب- حاجات الأمان: كحاجة الفرد الى حماية أنفسهم من الأخطار التي تهدده وأسرته، تشبع من خلال أنظمة الأمان الصناعي والتأمينات الاجتماعية وبرامج الرعاية الصحية.
- ت- الحاجات الاجتماعية: كحاجة الإنسان الى الارتباط والصدقة والانتماء، تشبع من خلال توفير فرص التفاعل مع الآخرين والإشراف، ودعم فرق العمل والمناخ الاجتماعي داخل المنظمة.
- ث- حاجات التقدير: كحاجة الفرد الى المكان الاجتماعية والاستقلالية، والقوة، والثقة والاعتماد على النفس، تشبع من خلال الحوافز المادية والترقية.

تصنف حاجه الفرد الى الاستقلاليه والثقه والاحترام؟

- الحاجات الفسيولوجيه
- حاجات الانتماء
- الحاجه الى التقدير
- الحاجه الى اثبات الذات
- ج- حاجات تحقيق الذات: تمثل أعلى مراحل الإشباع، وهي من أصعب أنواع الحاجات، وتشير الى رغبة الفرد في التعبير عن ذاته والوصول الى تحقيق أقصى ما يمكن تحقيقه من التميز عن غيره.
- ح- جميع ماسبق.



١٨. ....من قام هيرزبرج بدراسة على ٢٠٠ محاسب ومهندس، واستخدم أسلوب المقابلة للإجابة على  
سؤالين رئيسيين: س١: متى شعرت بأعلى مستوى من الرضا في عملك؟ س٢: متى شعرت بأعلى مستوى من  
عدم الرضا عن عملك؟ نظرية العاملين لهيرزبرج

١٩. قام هيرزبرج بدراسة على ٢٠٠ محاسب ومهندس واستخدم أسلوب المقابلة للإجابة على سؤالين أحدهما  
سؤال بالامتحان  
- متى شعرت بأعلى مستوى من عدم الاحترام في عملك - متى شعرت بأعلى مستوى من عدم الولاء لعملك  
- متى شعرت بأعلى مستوى من عدم الثقة في عملك - متى شعرت بأعلى مستوى من عدم الرضا عن عملك

٢٠. توصل نظرية العاملين لهيرزبرج الى نتيجتين هما.....:

- أ- توجد مجموعة من العوامل الوقائية يؤدي عدم وجودها في بيئة العمل الى حالة من عدم الرضا (سياسات الشركة، ظروف العمل، المرتب، العلاقات مع الرؤوسين ومع الزملاء، الاشراف..).  
ب- توجد مجموعة من العوامل الدافعة التي يؤدي توفرها الى وجود دافعية قوية للعمل ودرجة عالية من الرضا (الانجاز، الترقية، امكانية التطور، المسؤولية..).  
ت- جميع ماسبق.

٢١. ركز..... على دراسة الظروف التي تمكن الافراد من تطوير دافع الانجاز لديهم، ويرى انه كلما كانت  
الحاجة قوية كلما أثرت في تحفيز الفرد على استخدام السلوك المؤدي الى إشباعها.

### ماكليلاند

٢٢. خصائص الافراد ذوي الانجازات حسب ماكليلاند:

مهمه بالامتحان

أ- يفضلون اختيار أهداف متوسطة الصعوبة.

ب- يفضلون تحمل المسؤولية. ذكرت ضمن الامتحانات

ت- يرغبون بمعرفة نتائج أعمالهم بشكل فوري.

٢٣. حسب ((ماكليلاند)) الافراد ذوي الانجازات؟ سؤال بالامتحان تكررت مرة أخرى

- يفضلون تحمل المسؤولية

- يرغبون بمعرفة نتائج اعمالهم بالمستقبل

- يفضلون اختيار أهداف عالية

- يفضلون عدم تحمل المسؤولية

٢٤. ما اقتراحات ماكليلاند لتنمية دوافع الانجاز لدى الافراد:

مهمه بالامتحان

أ- أن يسعى الفرد للحصول على التغذية المرتدة.

ب- أن يفضل التعامل مع ذوي الجدارات

ت- ان يضع نفسه محل شخص ناجح.

ث- أن يحاول التحكم في أحلام اليقظة

٢٥. واحدة من الآتي ليست من مقترحات ماكليلاند لتنمية دوافع الانجاز لدى الفرد: سؤال بالامتحان

- أن يسعى الفرد للحصول على التغذية المرتدة

- أن يضع نفسه محل شخص ناجح

- أن يفضل التعامل مع ذوي الجدارات

- أن يتعامل مع الآخرين بشكل نظري

٢٦. نظرية العملية للدافعية؟

- نظرية فروم للتوقع

- نظرية التكافؤ

- نظرية وضع الهدف

٢٧. ، وان دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة العوائد التي يتوقع الحصول عليها

فروم

جاءت بالامتحان (( فروم ))

٢٨. ترى ..... أن العاملون يقارنون بين ما يبذلون من جهد وما يحصلون عليه من عوائد، بما يبذله ويحصل  
عليه العاملون الآخرون.

جاءت بالامتحان (( التكافؤ ))

التكافؤ

ملخص المنادي

٢٩. ترى ..... أن وجود الهدف ضروري لتحديد توجهات السلوك، فالهدف دافعا للسلوك.

### وضع الهدف

٣٠. يمكن تحسين الدافعية من خلال الإجراءات التالية: مهمه مهمه مهمه مهمه بالامتحان

- أ- التوفيق بين الأفراد والوظائف من خلال تصميم وظائف تناسب الأفراد، واختيار أفراد مناسبين للوظائف
- ب- تدريب وتنمية الأفراد وتوضيح أدوارهم.
- ت- ارتباط أنظمة الحوافز بالأداء.
- ث- الإدارة بالأهداف من المهم الاتفاق على أهداف واضحة ومحددة ذات تأثير دافعي واضح على سلوك الفرد وأدائه.

٣١. واحدة من الآتي، لا تساعد على تحسين دافعية الأفراد في المنظمة جاءت بالامتحان

- اختيار أفراد مناسبين للوظائف
- ربط نظام الحوافز بنظام تقييم الأداء
- تدريب وتنمية الأفراد وتوضيح أدوارهم
- التوفيق بين الأفراد والعملاء

٣٢. قدم أفانثسفيش وزملاءه الاقتراحات التالية التي تساعد المدير ع تحسين دافعية الافراد وهي

مهمه مهمه مهمه مهمه بالامتحان

- أ- تعميم أهداف قصيرة وطويلة الأجل.
- ب- استخدام برنامج واضح للحوافز.
- ت- توفير مناخ عمل إنساني داخل المنظمة.
- ث- الاتجاه الى أسلوب الترقيّة من الداخل.
- ج- وضع مواعيد نهائية مناسبة للإنجاز.
- ح- وجود علاقات متوافقة مع الآخرين.
- خ- إظهار الاهتمام بالآخرين والثناء عليهم في محله.
- د- السماح بقدر معقول من الأخطاء و خاصة في بداية العمل، وضرورة إدراك الفروق الفردية بين العاملين.
- ذ- جميع ما سبق.

٣٣. حسب أفانثسفيش وزملاءه الاقتراحات التالية التي تساعد المدير ع تحسين دافعية الافراد منها؟

- توفير لهم مناخ عمل مادي
- الاتجاه الى اسلوب الترقيه من الخارج
- عدم وضع مواعيد لأنجاز اعمالهم
- السماح لهم بقدر معقول من الأخطأ

٣٤. حسب أفانثسفيش وزملاءه الاقتراحات التالية التي تساعد المدير ع تحسين دافعية الافراد منها؟

- توفير لهم مناخ عمل مادي
- الاتجاه الى اسلوب الترقيه من الخارج
- عدم وضع مواعيد لأنجاز اعمالهم
- لا توجد إجابته صحيحة

٣٥. حسب أفانثسفيش يمكن للمدير تحسين دافعية الافراد للعمل من خلال؟

- عدم السماح بأي خطأ .
- السماح بمتوسط من الأخطاء .
- السماح بقدر كبير من الأخطاء
- محاسبة الأفراد على اخطائهم.

## المحاضرة التاسعة

### الجماعات

١. يعرف **Smith** الجماعة بأنها؟

وحدة تتكون من اثنين فأكثر لهم الإدراك الجماعي لوحدهم وعندهم القدرة على العمل والتصرف بأسلوب موحد تجاه البيئة المحيطة.

٢. يعرف **Miles** الجماعة بأنها؟

وحدة تتكون من فردين أو أكثر يمارسون الاتصال فيما بينهم بحيث تنشأ بينهم علاقة يتحقق من خلالها هدف معين.

٣. يعرف **New Comb** الجماعة بأنها؟

تتكون من فردين أو أكثر يشتركون في موضوعات معينة وتتشابك أدوارهم وتتصل اتصالاً وثيقاً بحيث تتكون علاقات وصدقات تتحدد الأدوار في ضوء معايير معينة تضعها الجماعة.

مهمه بالاختبار خصائص الجماعه

٤. خصائص الجماعة؟

- وجود فردين فأكثر في الجماعة.
- وجود الود والتعاون.
- قيام كل فرد بدوره في تحقيق أهداف الجماعة.
- أن تهيب الجماعة لأفرادها فرصة النمو وإشباع حاجاتهم.
- الاتصال والتفاعل المستمر.
- وجود هدف أو رسالة مشتركة
- وجود عدد من القيم والمعايير والمبادئ الحاكمة
- أن تكون الجماعة على درجة معينة من التنظيم.

سؤال اختبار

٥. من خصائص الجماعة؟

- أنها وحدة تتكون من شخص فأكثر
- أن تكون العلاقات فيها قائمة على التنافس
- أن يكون لدى الأفراد الإدراك الفردي لوحدهم
- أن تهيب لأفرادها فرصة النمو والتطور

سؤال اختبار

٦. كل مما يلي يدرج ضمن خصائص الجماعة المتماسكة، ما عدا؟

- وجود علاقات ودية بين أفراد الجماعة
- وجود قبول للمجتمع بالجماعة و أهدافها
- وجود اتصال بين أفراد الجماعة
- وجود استمرار في نشاط الجماعة.

٧. أسباب تكوين الجماعات؟

- نظرية التقارب المكاني
- نظرية التقارب المكاني
- نظرية التبادل
- نظرية التفاعل
- نظرية التوازن
- جميع ما سبق.

٨. الأفراد الذين يعيشون في مكان واحد يميلون للالتقاء حسب؟

٩. الطبيعة الاجتماعية للإنسان وميله إلى العيش مع بني جنسه حسب؟

سؤال اختبار تكرر مرتين

نظرية التقارب المكاني

١٠. تجتذب الأفراد بسبب تشابه القيم والأهداف التي تحقيق التوازن بين نواحي الجذب للانضمام للجماعة

والاتجاهات العامة حسب؟

نظرية التوازن

١١. الفرد لا يميل إلى التفاعل مع الغير إلا إذا كان العائد من تكوين الجماعة يزيد على تكلفة القلق الإحباط

والإرهاق حسب؟

نظرية التبادل

١٢. الاشتراك في الأنشطة يؤدي التفاعل ثم إلى زيادة مشاركة المشاعر المشتركة حسب؟

نظرية التفاعل

١٣. توجد أسباب تؤدي الى تكوين الجماعات أهمها:

- أ- الأسباب الاقتصادية: تحقيق المنافع والمكاسب المادية.
- ب- الأسباب الاجتماعية والنفسية: إشباع حاجات مثل الأمن، الاحترام، التقدير.
- ت- التفهم والمشاركة الوجدانية.
- ث- الجاذبية والتقارب.
- ج- انجاز المهام وحل المشكلات.
- ح- ازدياد النفوذ وتحقيق اكبر قدر من القوة (الاتحاد قوة).
- خ- جميع ما سبق.

١٤. مراحل تكوين الجماعات هيا؟

- مرحلة التكوين والتشكيل
  - مرحلة وضع المعايير
  - مرحلة جس النبض
  - مرحلة الانتهاء
  - مرحلة العصف
- جميع ما ذكر صحيح

١٥. تجمع الافراد لأول مرة . (التعارف، تبادل المعلومات، تلمس المهام) عادة يصنف ضمن مراحل تكوين الجماعات في مرحلة التكوين والتشكيل

١٦. تتسم بالغموض وعدم التأكد حول الهيكل والهدف ومهام الجماعة. (عملية التواصل وزيادة درجة التعاون بين الافراد تؤدي لظهور الهدف وظهور الجاذبية وظهور الادوار ) عادة يصنف ضمن مراحل تكوين الجماعات في مرحلة جس النبض

١٧. تزايد احتمال نشوء الصراعات بسبب المشكلات التي جاء بها الافراد، وبسبب اختلاف شخصياتهم. مرحلة العصف

سؤال اختبار مرحله العصف

١٨. ضع قواعد السلوك وتسمى بمرحلة الاستقرار. (الاتفاق على المعايير، التعاون والتالف، درجة الاحترام) عادة يصنف ضمن مراحل تكوين الجماعات في مرحلة وضع المعايير

سؤال اختبار الاستقرار تكررت مرتين

١٩. عادة ما تتميز مرحلة وضع معايير الجماعة بظهور الصراعات - بالاستقرار - بممارسة النشاط - بالغموض وعدم التأكد

٢٠. ممارسة النشاط. (تحمل المسؤولية، الانجاز، نضج التعامل) عادة يصنف ضمن مراحل تكوين الجماعات في مرحلة الاداء

٢١. أي توقف الجماعة. (انتهاء المهمة الضعف الداخلي للجماعة) عادة يصنف ضمن مراحل تكوين الجماعات في مرحلة الانتهاء

٢٢. انواع الجماعات؟

- التقسيم من حيث الحجم.
- التقسيم من حيث طبيعة التكوين.
- التقسيم على أساس دوافع الانتماء
- التقسيم من حيث طبيعة السلطة
- التقسيم من حيث قوة تأثيرها في شخصية الفرد.
- التقسيم من حيث درجة التغيير.
- التقسيم من حيث رابطة الجمع
- جميع ما سبق.

٢٣. تنقسم الجماعات الى جماعات الصغيرة (صغيرة من حيث العدد وقد تكون جماعات رسمية او غير رسمية) والجماعات الكبيرة (كبيرة من حيث العدد وقد تكون جماعات رسمية او غير رسمية) وفق معيار؟

الحجم

٢٤. تنقسم الجماعات الأولية: ذات التأثير القوي في شخصية الفرد، حيث يسود الولاء والقيم الواحدة (الأسرة، الأصدقاء)، وتتميز بالاستمرارية وطول البقاء وقلّة الأعضاء والتفاعل الاجتماعي ذو الطابع العاطفي.

والجماعات الثانوية: يغلب عليها الطابع الشخصي، لكن مع قلة الشعور بالتعاطف مقارنة بالأولية، مثل الجماعات السياسية والدينية المهنية وفق معيار؟

- قوة تأثيرها في شخصية الفرد.

٢٥. تنقسم الجماعات طبيعية التكوين: تنشأ بشكل تلقائي بسبب الحاجة (جماعات اللعب، الأصدقاء). وجماعات مكونة بشروط: يجب أن تتوفر الشروط في الأعضاء ( أعضاء هيئة التدريس، النقابات ..الخ). وفق معيار؟

- طبيعة التكوين.

٢٦. تنقسم الجماعات المغلقة: (هي جماعات قليلة التأثير بالمحيط وقليلة التأثير بهذا المحيط) والجماعات المفتوحة: ( هي جماعات تؤثر في بيئتها وتتأثر منها ) وفق معيار؟

سؤال اختبار درجة التغيير

- حيث درجة التغيير.

٢٧. بما تتميز الجماعة المفتوحة عن المغلقة بما يلي:

سؤال اختبار التركيز على الاهداف والانشطة متوسطه وقصيرة الاجل هو من خصائص؟

المفتوحة

أ- التغيير المستمر في العضوية.

ب- التركيز على الأهداف والأنشطة متوسطة وقصيرة الأجل.

ت- اتساع الإطار الفكر والمرجعي

ث- جميع ماسبق..

٢٨. تنقسم جماعات ذات دوافع ذاتية شخصية. ( الدوافع الفردية ) وجماعات ذات دوافع اجتماعية. (جماعات الحي والاصدقاء ...) وفق معيار؟

- أساس دوافع الانتماء

٢٩. تنقسم الجماعات الإجبارية (الأسرة) والجماعات الاختيارية. (الأصدقاء، جماعات العمل) وفق معيار؟

- رابطة الجمع

سؤال اختبار طبيعه السلطه

٣٠. تنقسم الجماعات الرسمية والجماعات غير الرسمية. وفق معيار؟

- طبيعة السلطة

٣١. من مشكلات الجماعات؟

أ- مشكلات السلوك والعلاقات الشخصية.

ب- مشكلات الوظيفية.

ت- جميع ماسبق.

٣٢. من مشكلات السلوك والعلاقات الشخصية؟

أ- سببها الفرد مثل الأنانية، التسلط، التمسك بالرأي...الخ.

ب- وجود المنازعات والصراعات داخل الجماعة.

ت- لاشي مما سبق .

سؤال اختبار المشكلات السلوكية

٣٣. من المشكلات السلوكية لجماعات العمل:

- مشكلات التنافس بين الجماعات
- أنانية بعض أفراد الجماعة
- عدم إتاحة الفرصة لظهور قيادات جديدة
- انحراف بعض الأعضاء عن معايير الجماعة

سؤال اختبار المشكلات السلوكية

٣٤. من المشكلات السلوكية لجماعات العمل:

- تسلب بعض أفراد الجماعة
- مشكلات التنافس بين الجماعات
- عدم إتاحة الفرصة لظهور قيادات جديدة
- انحراف بعض الأعضاء عن معايير الجماعة

٣٥. من المشكلات الوظيفية؟

- مشكلة الروتين الإداري.
- وجود المنازعات والصراعات داخل الجماعة.
- عدم فهم أهداف الجماعة.
- عدم إتاحة الفرصة لظهور قيادات جديدة.
- انحراف بعض الأعضاء عن معايير الجماعة.
- مشكلات التنافس بين الجماعات.
- جميع ماسبق.

مهمه سنأتي بالاختبار

٣٦. من مؤشرات تماسك الجماعة:

- أ- تحدث الأعضاء عن الجماعة: ملاحظة عدد مرات استخدام كلمة (نحن).
- ب- مدى مساندة الأعضاء لمعايير الجماعة. (كلما كان هناك تطبيق للمبادئ والالتزام بالقيم الجماعية كان تماسكها قوياً، والعكس صحيح)
- ت- درجة الصداقة الموجودة بين الأعضاء. (درجة الصداقة عالية بين الاعضاء=الجماعة قوية)
- ث- درجة تماسك الجماعة في أوقات الأزمات.
- ج- الحالة الانفعالية لأفراد الجماعة. (إذا كان التواصل بين اعضاء الجماعة بأريحية وعدم الانفعال دل ان الجماعة قوية و متماسكة)
- ح- درجة المساهمة والانتظام في نشاط الجماعة. (إذا كان هناك حرص من اعضاء الجماعة على تحقيق الاهداف او في اداء الادوار دل على تماسك وقوة الجماعة)

سؤال بالاختبار

٣٧. من مؤشرات تماسك الجماعة ؟

- درجة الصداقة الموجودة بين أعضاء الجماعة
- درجة تقبل المجتمع لأهداف الجماعه
- درجة اعتماد الأعضاء على الجماعة
- درجة تقبل الجماعة للفرد

سؤال بالاختبار

٣٨. من مؤشرات تماسك الجماعة ؟

- درجة تقبل المجتمع لأهداف الجماعه
- درجة اعتماد الأعضاء على الجماعة
- درجة تقبل الجماعة للفرد
- لا توجد الإجابة الصحيحة

مهمه سنأتي بالاختبار

٣٩. من مصادر جاذبية الجماعة؟

- وضوح الأهداف.
- مكانة الفرد داخل الجماعة.
- الانضمام الاختياري للجماعة.
- التعامل والتعاون بين أعضاء الجماعة.
- حجم الجماعة: الصغيرة أكثر جاذبية.
- درجة اعتماد الأعضاء على الجماعة.
- درجة تقبل الجماعة للفرد.
- درجة تقبل المجتمع لأهداف الجماعة.
- جميع ماسبق.

سؤال بالاختبار

٤٠. واحدة من الآتي , ليست من مصادر جاذبية الجماعة

- درجة اعتماد الأعضاء على الجماعة
- درجة اعتماد الجماعة على الأعضاء
- درجة تقبل الجماعة للفرد
- درجة تقبل المجتمع لأهداف الجماعة

سؤال بالاختبار

٤١. من مصادر جاذبية الجماعه؟

- تحدث الأعضاء عن الجماعة باستخدام كلمة ( نحن )
- الحالة الانفعالية لأفراد الجماعة

- مساهمة الأفراد الكبيرة في نشاط الجماعة

- وضوح أهداف الجماعة

٤٢. غالبا ما يؤدي اشتراك الافراد في اداء أنشطة واحدة الى تكوين جماعة بسبب ؟

- اشتراكهم في القيم

- وجود التفاعل بينهم.

سؤال بالاختبار

٤٣. احدة من الآتي , ليست من خصائص الجماعة المتماسكة

- وجود هدف للجماعة

- وجود العلاقات الودية

- الاتصال المستمر بين أفراد الجماعة

- قبول المجتمع بأهداف الجماعة

سؤال بالاختبار

٤٤. تصنف الأسرة ضمن

- جماعات العمل الثانوية

- جماعات ذات دوافع ذاتية.

## المحاضرة العاشرة

### الصراع التنظيمي

١. يعرف Jones الصراع بأنه؟

- حالة من الخلاف أو التعارض تحدث عندما تصطدم أهداف مجموعة مع أهداف مجموعة أخرى.

٢. تعريف الصراع هو ؟

أ- حالة تعارض أو عدم اتفاق بين طرفين أو أكثر داخل المنظمة، وبالتالي فهو موقف يحوى مصالح وأهداف

ومشاعر غير متوافقة بين الأفراد والجماعات، مما يسبب نوع من العداء أو السلوك العدواني.

ب- عدم التوافق في الأنشطة والممارسات المؤدي إلى آثار تمنع المنظمة من تحقيق أهدافها بفاعلية، فالصراع

هو تغيير في السلوك يؤدي إلى تعطيل جهود طرف من الأطراف والإسهام في عدم تحقيقه لمصالحه.

ت- ظاهرة سلوكية مستمرة تحدث على مستوى الفرد والجماعة والمنظمة، وتؤثر سلبا أو إيجابا على طبيعة

العلاقة التفاعلية بين الأطراف محل الصراع، وعلى مدى قدرتهم على تحقيق أهدافهم.

ث- جميع ما سبق.

٣. نستنتج إن الصراع؟

أ- ظاهرة واقعية ملموسة متواجدة على مستوى الفرد والجماعة والمنظمة.

ب- تتوقف درجة تطور الصراع .

ت- جميع ما سبق.

٤. تتوقف درجة تطور الصراع على عوامل منها؟

أ- قوة أطراف الصراع وشخصياتهم.

ب- مدى إدراك الأطراف لنتائج الصراع وأثاره.

ت- جميع ما سبق.

٥. .... هو محاولة فرد أو جماعة أو منظمة تحقيق هدف دون إعاقة الطرف الأخر، كما أن المنافسة ذات اتجاه

غير عدائي ولا تؤدي إلى ضرر بمصالح الآخرين على عكس الصراع.

### التنافس

ملخص المنادي



٦. يحاول فيه كل طرف وضع العقبات التي تحول دون تحقيق الطرف الآخر لأهدافه.

- الصراع

٧. رغم أثاره السلبية فالصراع؟

- أ- له أثار ايجابية يمكن استغلالها.  
ب- ليس لديه ثار ايجابية

٨. يعرف الصراع الايجابي أو البناء؟

- أ- هو ذلك الصراع الذي يسهم في زيادة مستوى أداء الفرد والجماعة.  
ب- هو الصراع الذي يعوق أداء كل من الفرد والجماعة، ويترتب عليه إحداث ضرر للمنظمة مما يفرض على الإدارة التصدي له والحد من مسبباته.  
ت- لا شيء مما سبق.

٩. يعرف الصراع السلبي؟

- أ- هو ذلك الصراع الذي يسهم في زيادة مستوى أداء الفرد والجماعة.  
ب- هو الصراع الذي يعوق أداء كل من الفرد والجماعة، ويترتب عليه إحداث ضرر للمنظمة مما يفرض على الإدارة التصدي له والحد من مسبباته.  
ت- لا شيء مما سبق.

سؤال امتحان

١٠. الصراع الذي يؤدي إلى انخفاض الأداء هو

- صراع ايجابي - صراع سلبي - صراع جماعي - صراع فردي

مهمه بالاختبار

١١. من الآثار الايجابية للصراع التنظيمي؟

- أ- تحسين جودة عملية اتخاذ القرارات وزيادة درجة التعلم التنظيمي،  
ب- يؤدي الصراع إلى الدفع نحو الابتكار، والقيام بالتغيير المفيد داخل المنظمة،  
ت- يساهم الصراع في تماسك أعضاء الجماعة  
ث- في الصراع يتم التركيز على أداء مهام ومسؤوليات قيادية تلحق الهزيمة بالطرف الآخر،  
ج- مساعدة الإدارة في التعرف على أساليب علاج الصراع وتجنب أسبابه مستقبلاً،  
ح- يعد الصراع فرصة للتنفيس عن بعض الرغبات المكبوتة لدى الأفراد،  
خ- جميع ما سبق.

جاءت بالاختبار

١٢. واحدة من الآتي , ليست من الآثار الإيجابية للصراع التنظيمي

- تحسين جودة عملية اتخاذ القرارات  
- تشجيع الابتكار لدى الأفراد و الجماعات  
- غلبة المصالح الخاصة على المصلحة العامة  
- تماسك أعضاء الجماعة

مهمه بالاختبار

١٣. من الآثار السلبية للصراع التنظيمي؟

- أ- الإدراك السلبي لأطراف الصراع الأخرى بزيادة الهالة الموجبة بالنسبة لأفراد الجماعة، وزيادة الهالة السالبة للطرف الأخر.  
ب- زيادة العداء وقلة قنوات الاتصال بين أطراف الصراع.

- ت- يؤدي الصراع إلى آثار نفسية وصحية ينتج عنها القلق والتوتر، المؤدي إلى الإحباط، علاوة على الأمراض الصحية كالضغط والأزمات القلبية والسكر..
- ث- غلبة المصالح الخاصة على المصلحة العامة،
- ج- يؤدي التوتر في الصراع إلى إهدار الكثير من الوقت والجهد والمال وانعكاس ذلك على موارد المنظمة.
- ح- تحمل طرف نتائج الصراع بدرجة أكبر يولد لديه الإحساس بالظلم والقهر والرغبة في الصراع مرة أخرى.
- خ- جميع ما سبق.

سؤال امتحان

١٤. من الآثار السلبية للصراع التنظيمي؟
- زيادة الهالة الموجبة بالنسبة لأفراد الجماعة - فرصة للتنفيس عن الرغبات المكبوتة لدى الأفراد
  - زيادة الهالة السالبة بالنسبة لأفراد الجماعة - زيادة درجة التعاون بين أفراد الجماعة

سؤال امتحان

١٥. من الآثار السلبية للصراع التنظيمي
- فرصة للتنفيس عن الرغبات المكبوتة لدى الأفراد
  - زيادة الهالة الموجبة بالنسبة لأفراد الجماعة
  - غلبة المصالح العامة على المصالح الخاصة
  - لا توجد الإجابة الصحيحة

مهمه بالاختبار

١٦. تفترض المدرسة التقليدية مايلي؟
- أ- أن الصراع ضار بالمنظمة ويجب تجنبه.
  - ب- وجود الصراع دليل على خلل في المنظمة.
  - ت- ينشأ الصراع نتيجة فروق فردية بين العاملين.
  - ث- يترتب على وجوده ردود فعل غير مناسبة بين أطراف الصراع.
  - ج- جميع ما سبق.

سؤال اختبار

١٧. ترى المدرسة التقليدية أن
- أسباب الصراع متعددة
  - الصراع ظاهرة حتمية
  - وجود الصراع دليل على خلل في المنظمة
  - الموقف يحدد طبيعة الصراع

○ رغم تجاهل هذه المدرسة التقليدية للإشارة إلى دوافع الصراع وجوانبه الايجابية الا إن الكثير من المنظمات تتبنى المنهج التقليدي في التعامل مع الصراع، مثل الأسرة ، والمدرسة، وبعض منظمات الأعمال.

مهمه بالاختبار

١٨. تفترض المدرسة السلوكية مايلي؟
- أ- أن الصراع ظاهرة حتمية تصاحب التفاعلات الإنسانية داخل المنظمات، ويجب الاعتراف بوجوده.
  - ب- يجب على الإدارة مراقبة مستوى الصراع وعدم التدخل طالما كان ضمن الحدود المسموح بها.
  - ت- أسباب الصراع متعددة الأمر الذي يتطلب دراستها وتحليلها.
  - ث- انخفاض مستوى الصراع يساعد على تنمية الابتكار والتجديد داخل المنظمة.
  - ج- جميع ما سبق.

١٩. لمدرسة التي ترى أن الصراع ظاهرة حتمية تصاحب التفاعلات الإنسانية داخل المنظمة بوجوده هي

سؤال اختبار

- المدرسة الموقفية - المدرسة السلوكية
- المدرسة التقليدية - المدرسة العلمية

٢٠. تفترض المدرسة الموقفية؟

- أ- يكون الصراع بناءً أو هداماً حسب الموقف محل الصراع
- ب- على الإدارة سوى دراسة مواقف الصراع وتحديد الإستراتيجية المناسبة للتعامل معه.

**ت- جميع ماسبق.**

٢١. يمر الصراع بعدة مراحل ويعد نموذج بوندي (Pondy) من أشهر النماذج التي حاولت توضيح مراحل الصراع التنظيمي: من أهم مراحل الصراع ؟

- مرحلة الصراع الكامن (الغير ظاهر).
- مرحلة الشعور بالصراع.
- مرحلة إدراك الصراع.
- مرحلة إظهار الصراع.
- جميع ماسبق.

٢٢. تتسم..... بعدم وضوح الصراع مع وجود عوامل مؤدية إلى الصراع كالعلاقات المتبادلة بين أطراف الصراع، اختلاف الأهداف والأولويات، البيروقراطية، اختلاف معايير تقييم الأداء، والمنافسة على الموارد.

- مرحلة الصراع الكامن (الغير ظاهر). - مرحلة إدراك الصراع. - مرحلة الشعور بالصراع.

٢٣. تبدأ هذه..... عندما تدرك مجموعة من أصحاب المصالح أن أهدافها قد تأثرت سلباً بتصرفات مجموعة أخرى، مما يساهم على التعرف على مسببات الصراع، حيث يقوم كل طرف بتحليل الأحداث وإعداد السيناريوهات المحتملة حول المشاكل مع الطرف الآخر.

٢٤. مرحلة الصراع الكامن (الغير ظاهر). - مرحلة إدراك الصراع. - مرحلة الشعور بالصراع.

٢٥. في..... تبدأ الوحدات المتصارعة في تنمية وتجهيز رد الفعل الانفعالي تجاه بعضها، ومع تزايد الصراع يقل التعاون الأمر الذي يؤثر على الفعالية التنظيمية للمنظمة، وقد يكون سبب الصراع بسيطاً ومع عدم حله يتحول إلى مشكلة كبيرة يصعب السيطرة عليها.

٢٦. مرحلة الصراع الكامن (الغير ظاهر). - مرحلة إدراك الصراع. - مرحلة الشعور بالصراع.

٢٧. يتجسد الصراع في صور مختلفة من العداء، فقد يكون واضحاً (مشاحنات لفظية، عنف)، أو سلبياً (إصابة الطرف الآخر بالإحباط نتيجة عدم تلبية طلباته) مثلاً الصراع بين إدارة الإنتاج وإدارة المبيعات حول تلبية طلبات العملاء والخاسر دائماً هو المنظمة.

أ- مرحلة الشعور بالصراع. - مرحلة إظهار الصراع. - مرحلة ما بعد الصراع.

٢٨. سواءً كان الصراع طويلاً أو قصيراً فلا بد من حله بشكل مرضي للطرفين لكي يسود التعاون أو يحله بشكل غير مرضي مما يؤدي إلى عودة الصراع بمستويات أكثر خطورة من السابق.

٢٩. مرحلة الشعور بالصراع. - مرحلة إظهار الصراع. - مرحلة ما بعد الصراع.

٣٠. من مستويات الصراع.....؟

- الصراع على مستوى الفرد.
- الصراع بين الجماعات.
- الصراع بين الأفراد (ضمن الجماعة).
- جميع ماسبق.

٣١. إن الصراع على مستوى الفرد يعاني الفرد داخل الجماعة بشعور التعارض والنزاع بين العديد من القوى داخل نفسه بسبب عوامل أهمها:

- أ- الإحباط: الذي يتولد بسبب عدم قدرة الفرد على تحقيق أهدافه بسبب وجود مانع حيث يتبنى احد أنواع السلوك مثل: الانسحاب، الجمود، العدوانية، الكبت، التبرير.
- ب- تعارض أهداف الفرد.

ت- تعارض الدور وغموضه: قد تفرض وظيفة معينة على الفرد القيام بعدة دوار متعارضة تجعله يعيش حالة صراع نفسي داخلي، فكلما كان الدور غامضاً كلما قلت قدرة الفرد على التنبؤ بنتائج السلوك، وعادة ما يزداد الغموض في مراحل العمل الأولى.

ث- مشاكل العمل: مثل زيادة عبء العمل، سوء ظروف العمل، تدني العلاقات مع الزملاء.

ج- جميع ماسبق

٣٢. من الصراع على مستوى الفرد تعارض أهداف الفرد: تأخذ ثلاثة أشكال هي:
- أ- حالة الاختيار بين عدة أهداف ذات مزايا، يختار الفرد البديل الأكثر نفعاً.
  - ب- حالة تحقيق أهداف ذات عيوب ومزايا، المطلوب المقارنة .
  - ت- حالة اختيار هدف بين عدة أهداف ذات سلبيات، يتحاشى الفرد الاختيار منعا للمشاكل.
  - ث- جميع ماسبق.

٣٣. من الصراع بين الافراد (ضمن الجماعة)؟

- أ- الصراع داخل الجماعة أمر حتمي، بسبب الاختلاف في الشخصيات والمدرجات وقدرات التعامل بين الافراد.
- ب- قد يكون الصراع على المكافأة أو الترقية أو المركز الاجتماعي ...
- ت- تلعب العوامل الإدراكية والمعرفية دوراً هاماً في التأثير على وعي الأطراف بنتائج الصراع.
- ث- إدراك الفرد لذاته وللآخرين يسهل عليه التكيف التفاعلي بينه وبين الافراد.
- ج- جميع ماسبق.

٣٤. الصراع بين الجماعات هو صراع يحدث ؟

- أ- بين جماعتين أو أكثر، مثل صراعات بين الأقسام أو بين التنفيذيين والاستشاريين
- ب- جماعة واحدة
- ت- لاشي مما سبق.

٣٥. من العوامل المؤثرة في الصراع بين الجماعات:

- أ- تعارض الأهداف: حرص ادارة الإنتاج على الجودة يجعلها تبالغ في المشتريات
- ب- التنافس: على الموارد المحدودة.
- ت- الاختلاف في الإدراك: مثل اختلاف ادارة الإنتاج والتسويق في تفسير سبب انخفاض المبيعات.
- ث- العلاقات الاعتمادية: أي اعتماد الجماعات على بعضها في النشاطات مما يثير الصراع بينها الانتماء لمستويات تنظيمية مختلفة.
- ج- اختلاف هوية الجماعة بشكل واضح عن غيرها.
- ح- جميع ماسبق.

٣٦. الصراع بين المنظمات

يحدث بين منظمات تضم جماعات عمل مختلفة ، ويعبر عن حالة التوتر بينهما عند حصول تعارض أو تضارب في المصالح.

٣٧. يتميز الصراع بأنه؟

سؤال بالامتحان

يتطابق تماما مع المنافسة - يختلف تماما عن المنافسة - ليست له أية آثار إيجابية

٣٨. من استراتيجيات حل الصراع؟

- إستراتيجية استخدام القوة والسيطرة.
- إستراتيجية التعاون.
- إستراتيجية الحل الوسط:
- إستراتيجية التجنب أو تحاشي الصراع. - جميع ماسبق.

٣٩. إستراتيجية استخدام القوة والسيطرة انه؟

- أ- يحاول احد أطراف الصراع استخدام القوة التي يتمتع بها للسيطرة على موقف الصراع.
- ب- تعتمد هذه الإستراتيجية على الإكراه والتهديد، حيث تستند الى السلطة الرسمية بهدف تطبيق سياسة الإذعان على الطرف الأخر.
- ت- تعد مناسبة في الظروف التي تتطلب حل سريع مثل أوقات الأزمات.

ث- جميع ماسبق.

سؤال بالامتحان

٤٠. في الظروف و الازمات من المناسب لأحد اطراف الصراع استخدام؟

- استراتيجية التكيف - استراتيجية التجنب - استراتيجية السيطرة - استراتيجية التعاون

٤١. إستراتيجية التعاون. إنه ؟

- أ- يتعاون طرفي الصراع في تطوير الحلول لحل مشكلة الصراع.  
ب- يجب على الإدارة هنا توفير الوسائل الكفيلة بتحقيق التقارب والتأكيد على أن النجاح هو ثمرة العمل الجماعي أكثر منه الفرد.  
ت- جميع ماسبق.

٤٢. تعد مناسبة استراتيجية التعاون في الحالات التالية؟

- أ- حالة الاتفاق على الحل المتكامل.  
ب- حالة الرغبة في اكتساب الخبرة والتعاون مع الأطراف الأخرى  
ت- حالة تقدير مشاعر الآخرين وأرائهم ومقترحاتهم.  
ث- جميع ماسبق.

٤٣. في حالة تقدير الطرف الأول من الصراع لمشاعر وأراء الطرف الثاني , فإنه من الانسب للطرف الأول

اعتماد :

سؤال بالامتحان

- استراتيجية الحل الوسط  
- استراتيجية التكيف  
- استراتيجية التجنب  
- استراتيجية التعاون

سؤال بالامتحان

٤٤. يميل أطراف الصراع إلى تبني استراتيجية التعاون في حالة

- تقدير مشاعر الآخرين وأرائهم ومقترحاتهم  
- الرغبة في التنازل بين أطراف الصراع ( الحل الوسط )  
- كون القضية في التنازل محل الصراع بسيطة وغير مهمة ( إستراتيجية التكيف )  
- لا توجد الإجابة الصحيحة

٤٥. إستراتيجية الحل الوسط إنه؟

- أ- تستخدم في حالة وجود التقارب و رغبة التنازل بين أطراف الصراع بهدف تحقيق التوافق.  
ب- تعد لغة مناسبة للتفاوض بين طرفي الصراع بسبب تعادل الطرفين.  
ت- جميع ماسبق.

سؤال بالامتحان

٤٦. يميل أطراف الصراع إلى التبني إستراتيجية الحل الوسط في حالة

- تقدير أحد أطراف الصراع لمشاعر و آراء الطرف الآخر  
- رغبة أطراف الصراع عدم تصعيد الصراع  
- رغبة أطراف الصراع في التنازل لبعضهم  
- كون القضية محل الصراع بسيطة و غير مهمة

٤٧. إستراتيجية التجنب أو تحاشي الصراع هي انسحاب سلبي من طرف احد أطراف الصراع وتحاشي الصراع مع مرور الوقت، من خلال؟

- أ- تجاهل موقف الصراع.  
ب- إقامة حوار بين طرفي الصراع، أفراد أو جماعات المتصارعة.  
ت- جعل العلاقات والتفاعلات محدود. - جميع ماسبق.

٤٨. تستخدم إستراتيجية التجنب أو تحاشي الصراع في المواقف التالية:

- أ- القضايا البسيطة وغير المهمة.  
ب- غياب فرصة قبول وجهة نظر لدى أطراف الصراع.

- ت- الرغبة في كسب الوقت.
- ث- الرغبة في عدم تصعيد الصراع.
- ج- جميع ما سبق.

٤٩. إستراتيجية التكيف عكس ..... يأخذ احد أطراف الصراع مصالح واهتمامات الطرف الآخر بعين الاعتبار، وتسمى إستراتيجية الإيثار وقد تبدو استسلاماً للطرف الآخر.

- أ- إستراتيجية استخدام القوة والسيطرة
- ب- إستراتيجية التجنب أو تحاشي الصراع.
- ت- إستراتيجية التعاون

مهمه بالامتحان

٥٠. تعد إستراتيجية التكيف مدخل لحل الصراع في الحالات التالية:

- أ- الرغبة في بناء جسور العلاقات الطيبة بين أطراف الصراع.
- ب- عند شعور احد أطراف الصراع بضعف موقفه التفاوضي.
- ت- عندما تكون القضية محل الصراع غير ذات أهمية أو هامشية.
- ث- جميع ما سبق.

سؤال بالامتحان

٥١. تعد إستراتيجية التكيف مدخل مناسب لحل الصراع في الحالة التالية ؟

- غياب فرصة قبول وجهة النظر الأخرى لدى أطراف الصراع ( التجنب وتحاشي الصراع )
- شعور أحد أطراف الصراع بضعف موقفه التفاوضي
- رغبة طرفي الصراع في التفاوض لأنهم متعادلين ( الحل الوسط )
- لا توجد الإجابة الصحيحة

٥٢. تصنيف إستراتيجيات تسوية الصراع حسب النتائج:

- أ- إستراتيجية: خاسر / خاسر
- ب- إستراتيجية: رابح / خاسر
- ت- إستراتيجية : رابح / رابح
- ث- جميع ما سبق.

سؤال بالامتحان

٥٣. غالباً ما تتوقف درجة تطور الصراع على

- مدى إدراك أطراف لناتج الصراع
- مدى إدراك أطراف الصراع لأهدافهم
- مدى إدراك أطراف الصراع لقيمهم
- مدى إدراك أطراف الصراع لحاجاتهم

سؤال بالامتحان

٥٣. تعد إستراتيجية التكيف مدخل مناسب لحل صراع في حالة

- شعور أحد أطراف الصراع بضعف موقفه التفاوضي
- غياب فرصة قبول وجهة النظر الأخرى لدى أطراف الصراع
- رغبة طرفي الصراع في التفاوض لأنهم متعادلين
- رغبة طرف الصراع في زيادة حدة الصراع

سؤال بالامتحان

٥٤. يحدث الصراع بين الأفراد أو بين الجماعات في المنظمة عندما

- يتنافس طرف مع الطرف الآخر
- يتعاون طرف مع الطرف الآخر
- لا يتعاون طرف مع الطرف الآخر
- يحاول كل طرف إعاقة الطرف الآخر من تحقيق أهدافه

سؤال بالامتحان

٥٥. يظهر الصراع في صورة مختلفة من العداة اللفظي والمادي ضمن

- مرحلة الصراع الكامن
- مرحلة الشعور بالصراع
- مرحلة إظهار الصراع
- مرحلة إدراك الصراع

سؤال بالامتحان

٥٦. غالباً ما تتوقف درجة تطور الصراع على

- قوة أطراف الصراع وشخصياتهم
- مدى إدراك أطراف الصراع لأهدافهم
- مدى إدراك أطراف الصراع لحاجاتهم
- لا توجد الإجابة الصحيحة

سؤال بالامتحان

٥٧. عندما يشعر احد اطراف الصراع ان موقفه التفاوضي ضعيف فإنه غالباً ما تناسبه استراتيجيه؟
- الانسحاب الايجابي (>> استراتيجية التكيف) وتسمى الايثار وقد تبدو استسلاماً للطرف الآخر. غير مكتوب انها انسحاب ايجابي لكن بالفهم لانها تعد مدخل للرجبة في بناء جسور علاقات طيبه.
  - الانسحاب السلبي (>> استراتيجية التجنب) غياب فرصة قبول وجهة النظر لدى اطراف الصراع
  - التعاون الايجابي
  - التعاون السلبي

سؤال بالامتحان

٥٨. غالباً ما يتوقف تطور الصراع على مدى إدراك الاطراف ؟

- الأهداف الصراع.
- لننتائج الصراع.
- نظروف الصراع.
- لاستراتيجيات الصراع.

سؤال بالامتحان

٥٩. يحدث الصراع بين الافراد او بين الجماعات في المنظمة عند محاولة كل طرف
- تحقيق اهدافه و اهداف الطرف الاخر
  - إعاقة الطرف الاخر عن تحقيق اهدافه.
  - التنافس مع الطرف الاخر على المكاسب المادية - اشباع حاجاته مع عجز الطرف الاخر عن اشباع حاجاته

## المحاضرة الحادية عشر

### ثقافة التنظيمي

١. يعرف Smircich ثقافة المنظمة بأنها ؟

- مجموعة المدركات التي يشترك فيها أعضاء وحدة تنظيمية.

٢. يعرف Alder أن ثقافة المنظمة هي؟

- مجموعة افتراضات وتوقعات وقواعد للسلوك، وهي تعمل كإطار مرجعي لسلوك الأفراد، وتمثل فهما مشتركا بين أفراد التنظيم، كما أنها تميز منظمة عن غيرها.

٣. يعرف Gibson ثقافة المنظمة هي؟

- نظام من القيم المشتركة والمعتقدات التي ينتج عنها قواعد للسلوك.

٤. نستنتج إن ثقافة المنظمة مايلي؟

- تشمل قيم ومعتقدات يشترك فيها أعضاء التنظيم.
- تحدد شكل التصرف أو السلوك مع المشكلات الداخلية والخارجية.
- أن لكل منظمة ثقافة خاصة بها قد تكون ايجابية عندما تحقق أهداف المنظمة، وقد تكون سلبية إذا كانت مخالفة لتلك الأهداف.
- قد تتعدد الثقافات الفرعية داخل الثقافة الأم، بحيث تعكس الاختلاف الموجود بين الأقسام
- جميع ما سبق.



سؤال الاختبار بعض الفقرات خارج المحتوى

٥. واحدة من الآتي , ليست من خصائص ثقافة المنظمة:-
- تشمل قيم يشترك فيها أعضاء التنظيم
  - تميز المنظمة عن غيرها من المنظمات
  - تعمل كإطار مرجعي لسلوك المنظمات الأخرى
  - تمثل فهماً مشتركاً بين أفراد التنظيم

سؤال الاختبار

٦. تحدد ثقافة المنظمة كل من؟

- أ- شكل التصرف مشكلات البيئة الداخلية والخارجية.
- ب- شكل التصرف مع المشكلات الداخلية فقط
- ت- شكل التصرف مع المشكلات الخارجية فقط

مهمه سنأتي فقرة بالامتحان

٧. ما أهمية ثقافة المنظمة؟

- أ- تلعب دور هام في تشكيل سلوك الأفراد وفي الحفاظ على هوية المنظمة.
- ب- تحدد ثقافة المنظمة دور الأفراد في المنظمة .
- ت- تحدد هوية أفراد المنظمة.
- ث- تسهل عملية الالتزام الجماعي.
- ج- زيادة درجة استقرار التنظيم.
- ح- تساعد في فهم الاختلافات بين منظمات الأعمال وكيفية تفاعل الأفراد مع منظماتهم.
- خ- تمثل أداة للرقابة والتوجيه لسلوك الأفراد.
- د- تساعد في فهم سلوك الأفراد وتزيد من إمكانية التنبؤ به.
- ذ- توحيد القيم ومعايير
- ر- زيادة الانتماء والولاء.
- ز- زيادة درجة التبادل
- س- جميع ماسبق.

سؤال الاختبار تكررت مرتين

٨. واحدة من الآتي , ليست ضمن أهمية ثقافة المنظمة:-
- توحيد قيم ومعايير الأداء بين العاملين
  - زيادة الانتماء والولاء للمنظمة
  - مساعدة الإدارة في التعرف على أساليب علاج الصراع
  - زيادة درجة التبادل بين أعضاء المنظمة

سؤال الاختبار تكررت مرتين

٩. واحدة من الآتي , ليست ضمن أهمية ثقافة المنظمة:-
- توحيد معايير الأداء
  - زيادة درجة التبادل بين الأعضاء
  - زيادة انتماء لدى الأعضاء
  - التعرف على الصراع

سنأتي فقرة بالامتحان

١٠. من وسائل نقل الثقافة التنظيمية؟

- أ- أساليب التطبيع الاجتماعي : العمليات التي يستطيع الفرد من خلالها ان يتعلم قيم وعادات المنظمة، خاصة بالنسبة للموظفين الجدد. حيث تتم العملية من خلال أساليب فردية أو جماعية.
- ب- أساليب المنظمة في الترقية وزيادة الروابط والعلاقات والعقاب والإجازة.
- ت- لغة التنظيم: المظهر العام للأفراد، أسلوب الاتصال داخل المنظمة، تنظيم المكاتب، الهدام، السلوكيات الجيدة .
- ث- جميع ماسبق.

سؤال الاختبار

١١. واحدة من الآتي , ليست من وسائل نقل الثقافة التنظيمية
- أساليب التطبيع الاجتماعي
  - أساليب المنظمة في الترقية
  - أسلوب الاتصال داخل المنظمة
  - الأسلوب التربوي الأسري

١٢. يصنف أسلوب الاتصال داخل المنظمة ضمن أحد وسائل نقل الثقافة التنظيمية التالية

- أساليب التطبيع الاجتماعي
- لغة التنظيم
- أساليب المنظمة في الترقية
- لغة المراقبة

١٣. من مصادر ثقافة المنظمة؟

- صفات وخصائص الفرد
- أخلاقيات التنظيم
- الهيكل التنظيمي
- جميع ماسبق.

١٤. من صفات وخصائص الفرد؟

- أ- الأفراد المؤسسون تؤثر قيمهم ومعتقداتهم بدرجة كبيرة في شكل ثقافة المنظمة.
- ب- عادة ما يتحكم الأفراد المؤسسون في نوعية الأفراد الذين يعملون في المنظمة ويشكلون ثقافتها.
- ت- الأفراد الذين يتم اختيارهم من قبل المؤسسين ستكون لديهم نفس القيم
- ث- جميع ماسبق

١٥. من أخلاقيات التنظيم؟

- أ- القيم الأخلاقية والمعتقدات والقواعد التي تحدد الأسلوب والطريقة المناسبة للتعامل داخل التنظيم.
- ب- مع الوقت تصبح القواعد الأخلاقية عادية، وتمثل جانب مميز لثقافة المنظمة.
- ت- نتاج كل من أخلاقيات الفرد، وأخلاقيات المجتمع، والأخلاقيات المهنية.
- ث- جميع ماسبق.

١٦. من الهيكل التنظيمي؟

- أ- تنوع أشكال الهياكل التنظيمية يؤدي إلى ظهور ثقافات مختلفة.
- ب- في الهياكل اللامركزية تزدهر / ثقافة حرية العمل والاستقلالية والمبادأة والرغبة في تحمل المخاطرة.
- ت- في الهياكل المركزية تسود / ثقافة العمل الفردي وتقل الجماعية، والتجديد والتطوير وروح الابتكار.
- ث- جميع ماسبق.

١٧. غالبا ما تسود في الهياكل المركزية ثقافة العمل؟

- الفردي
- الثنائي
- الجماعي
- المنظمي.

### المحاضرة الثانية عشر

#### الابداع التنظيمي

١. مفهوم الإبداع؟

- أ- جوهر الإبداع هو تطوير شيء جديد لم يوجد من قبل.
- ب- التطوير هنا قد يكون خلق شيء جديد لأول مره أو تحسين لشيء موجود أو استخدام جديد لشيء أو تغيير شيء بطريقة جديدة )
- ت- والإبداع هنا لا يقصد به الإبداع في السلع والخدمات فالإبداع قد يمس الأمور المادية وقد يمس الأمور المعنوية والفنية مثل طريقة العمل ، التعامل أشكال السلوك ..
- ث- جميع ماسبق..

## ٢. يعرف الإبداع التنظيمي بأنه؟

- أ- تطوير لفكرة داخل المنظمة. أي لا يطلق صفة الإبداع التنظيمي إلا إذا كانت الفكرة تم تطويرها داخل المنظمة
- ب- الإبداع عملية يحاول فيها الفرد من خلال تفكيره وقدراته أن يتوصل لشيء جديد بالنسبة له أو بالنسبة لبيئته.
- ت- جميع ما سبق.

## ٣. السلوك الإبداعي هو؟

- أ- عملية إنتاج أفكار جديدة أو غير مألوفة،
- ب- تشير إلى القدرة على إنتاج تلك الأفكار..
- ت- لاشي مما سبق.

## ٤. القدرات الإبداعية؟

- أ- عملية إنتاج أفكار جديدة أو غير مألوفة،
- ب- تشير إلى القدرة على إنتاج تلك الأفكار..
- ت- لاشي مما سبق.

## ٥. الإبداع هو؟ مهمه بالاختبار

- أ- النظر إلى الظواهر والأشياء والمشكلات نظرة غير تقليدية.
- ب- النظر إلى الظواهر والأشياء والمشكلات نظرة غير سطحية
- ت- النظر إلى الظواهر والأشياء والمشكلات نظرة غير بسيطة

## ٦. أهمية الإبداع التنظيمي؟

- أ- الأفكار والأشياء الجديدة تعد عنصر مميز للمنظمة، ذلك أن المنظمة غير المبدعة تعد منظمة جامدة..
- ب- أن المنظمات المبدعة هي منظمات رائدة ومنظمات ناجحة في الأسواق. (فالمنظمات اليابانية شكلت سمعة للمنتج الياباني من خلال الابتكار والإبداع). ( الجودة الشاملة )
- ت- التطور السريع للبيئة المحيطة بالمنظمة يتطلب الاهتمام بالإبداع المستمر رغبة في البقاء أو التفوق.
- ث- يمثل الفرد المبدع ثروة يجب صيانتها وتنميتها بشكل مستمر بغية تحقيق الأهداف التنظيمية.
- ج- جميع ما سبق.

## ٧. مراحل عملية الإبداع؟

- أ- الإحساس بالمشكلة والدراسة بها ومعرفتها.
- ب- الاستغراق في المشكلة وجمع المعلومات.
- ت- حضانة وحفظ المعلومات .
- ث- التبصر واستنارة الأفكار.
- ج- تأكيد الفكرة وتطبيقها.
- ح- جميع ما سبق.

## ٨. من أنواع الإبداع؟

- أ- الاختراع الجديد: منتج جديد، نظرية جديدة. ( وهو يختلف عن الاكتشاف الذي هو بالأساس موجود أصلاً ولكن لم يكن معلوم قبل اكتشافه )
- ب- ربط الأفكار والجوانب فيما بينها: ربط جوانب إدارية بجوانب رياضية.

- ت- تطوير شيء موجود صناعة الطائرات ، السيارات ...  
ث- خليط من الطرق السابقة.  
ج- جميع ما سبق.

مهم بالاختبار

٩. خصائص الشخص المبدع؟

- أ- عدم قبول الوضع الحالي والرغبة في التغيير.  
ب- عدم الالتزام بمعايير المجموعة والميل إلى المعايير المستقلة. ( عدم التقليد )  
ت- الاهتمام بالجديد .  
ث- المعرفة الواسعة والتفكير الخلاق (غير تقليدي).  
ج- تفضيل حرية التعبير عن الري وعدم الاهتمام بأراء الآخرين  
ح- جميع ما سبق.

سؤال بالاختبار

١٠. من خصائص الشخص المبدع:

- المعرفة الواسعة والتفكير الخلاق  
- الميل إلى المركزية  
- عدم تفهم الصراع و أسبابه في المنظمة  
- الميل إلى الخوف و القلق

سؤال بالاختبار

١١. من خصائص الشخص المبدع

- الميل إلى اللامركزية ( المنظمة المبدعة )  
- تفهم الصراع و إيجاد الحلول المناسبة له ( المنظمة المبدعة )  
- الاستثمار في البحث طويل الأجل ( المنظمة المبدعة )  
- لا توجد الإجابة الصحيحة

مهمه مهمه مهمه جداً

١٢. خصائص المنظمة المبدعة؟

- أ- شيوع قيم تنظيمية دافعة للابتكار والإبداع. ( قيمة التعاون، قيمة تبادل المعلومات والأفكار، قيمة المشاركة في القرار، قيمة الانجاز ، قيمة المكافئة . هذه القيم تشجع على الابتكار والإبداع )  
ب- تبني أساليب تنمي الاتجاهات الإبداعية وتشجيعها.  
ت- الاستثمار في البحث طويل الأجل.  
ث- تجريب الأفكار الجديدة وعدم الحكم عليها مسبقاً.  
ج- الميل إلى اللامركزية وعدم تعقيد الإجراءات.  
ح- تشجيع المبادرات.  
خ- نشر ثقافة تبادل الآراء والمشاركة بالنقد الذاتي. ( من شروط بيئة العمل المبدعة )  
د- تفهم الصراع وإيجاد الحلول المناسبة له.  
ذ- جميع ما سبق.

سؤال بالاختبار

١٣. واحدة من الآتي , ليست من خصائص المنظمة المبدعة

- شيوع قيم تنظيمية دافعة للابتكار والإبداع  
- تبني أساليب تنمي الاتجاهات الإبداعية وتشجيعها  
- رفض الصراعات و عدم تفهمها  
- الاستثمار في البحث طويل الأجل

سؤال بالاختبار

١٤. من خصائص المنظمة المبدعة؟

- الاستثمار في البحث على المدى الطويل  
- تفهم الصراع وإيجاد الحلول المناسبة له  
- وجود مشكلات سلوكية ضمن المنظمة  
- لا توجد الإجابة الصحيحة

سؤال بالاختبار

١٥. واحدة من الآتي ليست من خصائص المنظمة المبدعة: -

- نشر قيم الابتكار والإبداع
- تشجيع الاتجاهات الإبداعية
- الاستثمار في البحث طويل الأجل
- الاستثمار في البحث قصير الأجل

١٦. معوقات الإبداع

- أ- المعوقات الشخصية
- ب- المعوقات التنظيمية
- ت- المعوقات الاجتماعية
- ث- جميع ماسبق.

مهمه بالاختبار

١٧. من المعوقات الشخصية؟

- أ- الخوف و القلق المكبل للقدرات (ثلاثة لا رأي لهم الخائف، الجائع، المغرور).
- ب- التمسك بالنمط التقليدي في الآراء.
- ت- الأحكام المسبقة على الأفكار والأشياء.
- ث- السلبية وعدم الاستقلالية والانطواء.
- ج- جميع ماسبق.

سؤال بالاختبار

١٨. من أهم المعوقات الشخصية للإبداع؟

- التمسك بالنمط التقليدي في الآراء
- انعدام الثقة بين الإدارة والعاملين
- الأسلوب التربوي المكبل للقدرات
- لا توجد الإجابة الصحيحة

سؤال بالاختبار

١٩. اصدار الأحكام المسبقة على الأفكار والأشياء , تصنف ضمن معوقات الإبداع

- الشخصية
- التنظيمية
- الاجتماعية
- النظرية

مهمه بالاختبار

٢٠. من المعوقات التنظيمية؟

- أ- الالتزام الحرفي بالقوانين.
- ب- غياب القيادة الإدارية المؤهلة.
- ت- انعدام الثقة بين الإدارة والعاملين.
- ث- جميع ماسبق.

سؤال بالاختبار

٢١. واحدة من الآتي , ليست من أهم المعوقات التنظيمية للإبداع

- الالتزام الحرفي بالقوانين
- غياب القيادة الإدارية المؤهلة
- انعدام الثقة بين الإدارة والعاملين
- السلبية وعدم الاستقلالية والانطواء

مهمه بالاختبار

٢٢. من المعوقات الاجتماعية؟

- أ- احترام مسلمات تعيق الإبداع.
  - ب- غياب حرية التعبير والانتقاد الذاتي.
  - ت- الأسلوب التربوي القاتل للطموح والمكبل للحريات والقدرات.
  - ث- أساليب تعليم تقليدية تعتمد التلقين والحفظ بدل تنمية التفكير والإبداع.
- ح- جميع ماسبق.

مهمة بالاختبار

٢٣. من أهم المعوقات الاجتماعية لإبداع
- الأسلوب التربوي المكبل للقدرات
  - انعدام الثقة بين الإدارة والعاملين
  - الاستبداد بالرأي و رفض الرأي الآخر
  - الحكم المسبق على أفكار الآخرين

سؤال بالاختبار

٢٤. غالبا ما يصنف غياب حرية التعبير كأحد معوقات الابداع
- الشخصية
  - الاجتماعية
  - التنظيمية
  - التعليمية

### المحاضرة الثالثة عشر

مراجعة من المحاضرة الأولى إلى السادسة (دائرة السلوك الفردي)

١. - شخصية ذات مركز الضبط الداخلي؟

- أ- يرى نفسه قادر على تحديد مصيره.
- ب- أكثر استغراقا في العمل.
- ت- أكثر رضاء عن الوظيفة.
- ث- يميل إلى المشاركة
- ج- قليل التغيب
- ح- جميع ماسبق.

٢. شخصية ذات مركز الضبط الخارجي؟

- أ- غير قادر على تحديد مصيره
- ب- اقل استغراقا في العمل.
- ت- اقل رضا عن الوظيفة.
- ث- يميل للعزلة ويشعر بالاعتراب الوظيفي
- ج- كثير التغيب
- ح- جميع ماسبق.

- الشخصية ذات مركز الضبط الداخلي يناسبهم للوظائف التي تتميز بالمخاطرة والوظائف التي تتحمل المسؤولية والوظائف التي تتميز بالإنجاز والاداء والعطاء.
- اما الشخصية ذات مركز الضبط الخارجي فهو لا يصلح للوظائف سابقة الذكر

٣. من خصائص الفرد ذو الشخصية المكيافيلية:

- أ- شعاره الغاية تبرر الوسيلة
- ب- لا يهتم بالعواطف
- ت- عملي - نفعي
- ث- يميل إلى المناورة والمضاربات
- ج- يحقق المكاسب الكبيرة
- ح- من الصعوبة إقناعه بوجهة نظر الآخرين
- خ- يحاول إقناع الآخرين بوجهة نظره

د- جميع ماسبق.

٤. شخصية ذات تقدير واحترام لذاتها.....:

- أ- يختلف الأفراد في تقديرهم لأنفسهم، وفي مدى اعتزازهم بأنفسهم.  
ب- من لديه درجة عالية من تقدير الذات يمتلك القدرة اللازمة للنجاح.  
ت- هناك علاقة طردية بين تقدير الذات والرضا الوظيفي.  
ث- جميع ماسبق.

٥. الشخصية المتحملة للمخاطر.....:

- أ- يختلف الأفراد في مدى رغبتهم في تحمل المخاطر.  
ب- الفرد الذي يتجنب المخاطر قراراته بطيئة.  
ت- الفرد المخاطر قراراته سريعة، فهو يستخدم معلومات اقل في اتخاذ القرارات.  
ث- جميع ماسبق.

٦. ما علاقة الإدراك بالسلوك التنظيمي؟

- أ- يؤثر الإدراك في المنظمات أسلوب نوعية القرارات والأحكام.  
ب- مساعدة المدراء في اختيار طريقة الاتصال.  
ت- يساعد الإدراك في تقليل الصراع التنظيمي.  
ث- يساعد في عملية اختيار وتعيين أو ترقية أفراد .  
ج- يؤثر الإدراك في عملية تقييم الأفراد.  
ح- جميع ماسبق.

٧. مبادئ التعلم والسلوك التنظيمي؟

- أ- ضرورة أن يكون للتعلم له دافع.  
ب- وجود المكافأة المادية والمعنوية.  
ت- ضرورة المشاركة الايجابية من المتعلم في عملية التعلم.  
ث- أهمية الفهم أثناء عملية التعلم.  
ج- التكرار أداة هامة في التعلم.  
ح- التوجيه والإرشاد أثناء التعلم.  
خ- جميع ماسبق.

٦. ما علاقة القيم بالسلوك التنظيمي ؟

- أ- قيم الفرد تؤثر على إدراكه للمواقف والمشاكل التي يواجهها.  
ب- تؤثر القيم الشخصية على الطريقة التي يتعامل بها الفرد مع الآخرين.  
ت- تؤثر القيم في نوعية وشكل القرارات المتخذة.  
ث- التزام الجماعة بقيم معينة يزيد من تماسكها .  
ج- جميع ماسبق.

٧. تغيير الاتجاهات والسلوك التنظيمي؟

- أ- تتسم الاتجاهات بالثبات النسبي ولكنها قابلة للتغيير نتيجة تغير الظروف.  
ب- يسهل تغيير الاتجاه عندما يكون ضعيفا أو غير واضح أو عندما تبرز اتجاهات جديدة أكثر قوة.  
ت- يسهل تغيير اتجاهات الأفراد الأكثر مرونة في آرائهم وأفكارهم والذين يقبلون المناقشة والإقناع.  
ث- جميع ماسبق.



## ٨. من تحسين الدافعية والسلوك التنظيمي؟

- أ- التوافق بين الأفراد والوظائف . ( كلما كان هناك توافق كانت الدافعية عالية ، وكلما كانت الدافعية عالية كلما كان أداء وسلوك الأفراد جيد في المنظمة )
- ب- تدريب وتنمية الأفراد وتوضيح أدوارهم.
- ت- ارتباط أنظمة الحوافز بالأداء.
- ن- الإدارة بالأهداف . - جميع ما سبق.

### المحاضرة الرابعة عشر

مراجعة من المحاضرة السابعة إلى الثانية عشر (دائرة السلوك الجماعي والتنظيمي)

## ١. تماسك الجماعة والسلوك التنظيمي؟

- أ- تحدث الأعضاء عن الجماعة. ( التحدث بصيغة الجماعة "فعلنا ، أنجزنا ، نجحنا" )
- ب- مدى مساهمة الأعضاء لمعايير الجماعة. ( كلما كان هناك ارتباط بتلك المعايير كلمت ساعدنا ذلك على إدراك أن هذه الجماعة متماسكة )
- ت- درجة الصداقة الموجودة بين الأعضاء. ( كلما كانت درجة هذه الصداقة عالية وقوية أداء ذلك لتماسك الجماعة )
- ث- درجة تماسك الجماعة في أوقات الأزمات
- ج- الحالة الانفعالية لأفراد الجماعة. ( كلما كانت الحالة الانفعالية للأفراد فيما بينهم حالة تتميز بالهدوء والود والتعاون والاحترام معناه أن هناك تماسك كبير بين الأفراد وهناك جماعة قوية )
- ح- درجة المساهمة والانتظام في نشاط الجماعة. ( كلما كان الفرد أكثر التزام بالأعمال كلما ساعد على فهم وإدراك أن الجماعة متماسكة )
- خ- جميع ما سبق.

## ٢. الصراع قد يحدث بين جماعتين بسبب:

- أ- تعارض الأهداف.
- ب- التنافس على الموارد المحدودة.
- ت- الاختلاف في الإدراك.
- ث- العلاقات الاعتمادية.
- ج- اختلاف هوية الجماعة بشكل واضح عن غيرها.
- ح- جميع ما سبق.

## ٣. ثقافة المنظمة والسلوك التنظيمي؟

- أ- تلعب دور هام في تشكيل سلوك الأفراد وفي الحفاظ على هوية المنظمة.
- ب- تحدد ثقافة المنظمة دور الأفراد في المنظمة .
- ت- تحدد هوية أفراد المنظمة.
- ث- تسهل عملية الالتزام الجماعي وزيادة درجة التبادل بين أعضاء المنظمة.
- ج- زيادة الانتماء والولاء واستقرار التنظيم.
- ح- تمثل أداة للرقابة والتوجيه لسلوك الأفراد.
- خ- تساعد في فهم سلوك الأفراد وتزيد من إمكانية التنبؤ به.
- د- توحيد القيم ومعايير الأداء المتميز بين العاملين.
- ذ- جميع ما سبق.

٤. من المنظمة المبدعة والسلوك التنظيمي؟

- أ- شيوع قيم تنظيمية دافعة للابتكار والإبداع.
- ب- تبني أساليب تنمي الاتجاهات الإبداعية وتشجيعها.
- ت- الاستثمار في البحث طويل الأجل.
- ث- تجريب الأفكار الجديدة وعدم الحكم عليها مسبقاً.
- ج- الميل إلى اللامركزية وعدم تعقيد الإجراءات.
- ح- تشجيع المبادرات.
- خ- نشر ثقافة تبادل الآراء والمشاركة بالنقد الذاتي.
- د- تفهم الصراع وإيجاد الحلول المناسبة له.
- ذ- جميع ما سبق.

حل أسئلة الواجب،،،،،

١. واحدة من الآتي ليست من الأسباب المؤثرة على صعوبة تفسير السلوك الإنساني ...

- أ. كثرة أسباب السلوك الإنساني
- ب. لكل سبب حل خاص به.
- ج. ثبات أسباب السلوك واستقرارها.
- د. تغير الأسباب وعدم ثباتها

٢. ضمن مجال الشخصية يعرف ما يعتقد الفرد أنها نظرة الآخرين له بالذات ...

- أ. الشخصية.
- ب. الاجتماعية
- ج. الاقتصادية
- د. الثقافية

٣. واحدة من الآتي لا تصنف ضمن مزايا توظيف الإدراك ضمن مجال السلوك التنظيمي ...

- أ. تجنب إصدار الأوامر والأحكام التي لا تراعي الاختلافات الإدراكية
- ب. تساعد المدير في انتقاء أسلوب الاتصال المناسب مع المرؤوسين.
- ج. تقليل الصراع التنظيمي بين الأفراد والجماعات.
- د. زيادة المكافآت المادية التي يحصل عليها الأفراد.

٤. تعرض الموظف سامي هذا الأسبوع إلى عقوبات بسبب عدم التزامه بأوقات الدوام الرسمي خلال الشهرين الماضيين ، بعد ذلك لاحظ المدير أن تلك العقوبات لم تغير من سلوكه، السبب يعود إلى ..

- أ. عدم تعريفه بنتائج سلوكه سابقاً.
- ب. عدم معاقبته منذ البداية.
- ج. عدم توفير بديل له.
- د. عدم تكرار العقاب.

٥. واحدة من الآتي لا تدخل ضمن أهمية القيم ...

- أ. تؤثر على طريقة تعامل الفرد مع الآخرين.
- ب. تسهم في تشكيل أخلاقيات العمل.

- ج. تؤثر في نوعية القرارات المتخذة.  
د. تؤثر في شكل الصراع بين الأفراد داخل المنظمة.

٦. حسب "افانسيبيتش" (Ivancevich) يمكن للمدير تحسين دافعية الأفراد للعمل من خلال ...

- أ. السماح لهم بقدر معقول من الأخطاء.  
ب. توفير لهم مناخ عمل مادي داخل المنظمة.  
ج. الاتجاه إلى أسلوب الترقية من الخارج.  
د. عدم وضع مواعيد لإنجاز أعمالهم.

٧. الحاجات غير المشبعة تجعل الفرد .....

- أ. أقل حساسية لإدراك المثيرات المتعلقة بها  
ب. أكثر حساسية لإدراك المثيرات المتعلقة بها  
ج. أقل معرفة بالمثيرات المتعلقة بها  
د. أقل فهم بالمثيرات المتعلقة بها.

٨. حسب نظرية التعلم الاجتماعي.....

- أ. يتجه الفرد إلى تكرار السلوكات النافعة ويتجنب السلوكات الضارة  
ب. ضرورة تقديم النصح والإرشاد للفرد الذي يتعلم بالمحاولة والخطأ  
ج. يتعلم الفرد من خلال ملاحظة سلوكه  
د. لا توجد الإجابة الصحيحة

٩. تقدير المريض لقيمة الصحة يستمد من .....

- أ. الأسرة  
ب. الخبرة  
ج. الدين  
د. الأصدقاء

١٠. من خصائص الجماعة ...

- أ. أن تهيئ لأفرادها فرصة النمو والتطور.  
ب. أنها وحدة تتكون من شخص فأكثر.  
ج. أن يكون لدى الأفراد الإدراك الفردي لوحدتهم.  
د. أن تكون العلاقات فيها قائمة على التنافس.

١١. يميل أطراف الصراع إلى تبني إستراتيجية الحل الوسط في حالة ...

- أ. تقدير احد أطراف الصراع لمشاعر وأراء الطرف الآخر.  
ب. رغبة أطراف الصراع عدم تصعيد الصراع.  
ج. كون القضية محل الصراع بسيطة وغير مهمة.  
د. رغبة أطراف الصراع في التنازل لبعضهم.

١٢. واحدة من الآتي ليست ضمن أهمية ثقافة المنظمة ...

- أ. توحيد قيم ومعايير الأداء بين العاملين.  
ب. زيادة درجة التبادل بين أعضاء المنظمة.  
ج. مساعدة الإدارة في التعرف على أساليب علاج الصراع.  
د. زيادة الانتماء والولاء للمنظمة.

١٣. من أهم المعوقات الاجتماعية للإبداع ...

أ. الاستبداد بالرأي ورفض الرأي الآخر.

ب. الأسلوب التربوي المكبل للقدرات.

ج. انعدام الثقة بين الإدارة والعاملين.

د. الحكم المسبق على أفكار الآخرين.