

## أسئلة وأجوبة لمادة أخلاقيات الأعمال

١. يعرف الباحثون أخلاقيات الأعمال بأنها المبادئ والمعايير ، التي تعتبر:

أساس للسلوك المستحب ، من أفراد العمل بالالتزام بها  
أساس للسلوك المرفوض ، من أفراد العمل بالالتزام بها  
أساس للسلوك المستحب ، من الزبائن بالالتزام بها  
أساس للسلوك المرفوض ، من أفراد العمل وعدم الالتزام بها

٢. هي قواعد عامة للآداب والسلوك الاجتماعية في محيط المهنة حددتها ألواح وقوانين المنظمة لمزاولة هذه المهنة :

أسس ومعايير العمل  
العادات والتقاليد  
إجراءات العمل وضوابطها  
آداب سلوك ، أو آداب لياقة

٣. لا يمكن فصل أخلاقيات العمل عن الأخلاق العامة للفرد . بل يجب على الفرد أن يتعامل مع مشاكل العمل من منطق المعايير :

الأخلاقية الخاصة التي يؤمن بها  
الأخلاقية العامة التي يؤمن بها  
الأخلاقية الخاصة التي يلزم بها  
الأخلاقية العامة التي يلزم بها

٤. تعرف أخلاقيات الاعمال بمجموعة عامة من المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات وتميز بين:

الصواب والخطأ  
الجيد والسيئ  
الحلال والحرام  
جميع ما ذكر أعلاه

٥. مثال على القيم الاخلاقية العامة :

الولاء والشجاعة  
التخطيط والتنظيم  
البحث عن السلطة  
الكذب والخيانة

٦. من أهمية الأخلاق بالنسبة للفرد :

المعيار الذي تحكم تصرفات الإنسان في حياته الخاصة وتضبط سلوكه وتوجيهه  
تعمل على مساعدة الفرد على الانحراف  
تلعب دوراً رئيسياً في حل الخلافات واتخاذ القرارات عند الأفراد  
جميع ما ذكر أعلاه

٧. من أهمية الأخلاق بالنسبة للمجتمع :

تحفظ للمجتمع تماسكه ، وتحدد له أهدافه ومثله العليا ومبادئه الثابتة  
توجه كل نشاط إنساني نحو الأهداف السامية  
تلعب الأخلاق دوراً بارزاً في تحقيق التنمية للمجتمع  
جميع ما ذكر أعلاه

٨. العمل كما جاء في القاموس هو :

الوظيفة والفعل وجمعه أعمال  
المهنة والفعل وجمعه أعمال  
المساندة والفعل وجمعه أعمال  
التجارة والفعل وجمعه أعمال

٩. العمل اصطلاحاً هو :

ما يقوم به الإنسان من نشاط إنتاجي في وظيفة أو مهنة أو حرفة  
ما يقوم به الإنسان من نشاط إشرافي في وظيفة أو مهنة أو حرفة  
ما يقوم به الإنسان من نشاط رقابي في وظيفة أو مهنة أو حرفة  
ما يقوم به الإنسان من نشاط ربحي في وظيفة أو مهنة أو حرفة

١٠. ركني العمل الأساسيين :

الاجر والعمل  
النظام والرقابة  
النشاط والإنتاج  
التخطيط والتنظيم

١١. مفهوم المهنة اصطلاحاً :

وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة بعضها في المضمون والشكل ويمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر  
مجموعة من الأعمال تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية  
الأخلاق التي يجب توافرها في العامل ، وفي صاحب العمل على حد سواء  
عمل يمارسه الإنسان يحتاج إلى تدريب قصير

١٢. مفهوم الحرفة اصطلاحاً :

وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة بعضها في المضمون والشكل ويمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر  
مجموعة من الأعمال تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية  
الأخلاق التي يجب توافرها في العامل ، وفي صاحب العمل على حد سواء  
عمل يمارسه الإنسان يحتاج إلى تدريب قصير

١٣. مفهوم الوظيفة اصطلاحاً :

وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة بعضها في المضمون والشكل ويمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر  
مجموعة من الأعمال تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية  
الأخلاق التي يجب توافرها في العامل ، وفي صاحب العمل على حد سواء  
عمل يمارسه الإنسان يحتاج إلى تدريب قصير

١٤ . نقصد بأخلاق العمل :

وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة بعضها في المضمون والشكل ويمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر مجموعة من الأعمال تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية الأخلاق التي يجب توافرها في العامل ، وفي صاحب العمل على حد سواء عمل يمارسه الإنسان يحتاج إلى تدريب قصير

١٥ . رب العمل مطلوب فيه توافر أخلاق معينة وعليه واجبات يجب القيام بها ومن تلك الأخلاق :

أن لا يكلفه فوق طاقته

أن يعامله بالحسنى

أن يعطيه حقه عند فراغه من عمله دون ممانعة

جميع ما ذكر أعلاه

١٦ . من أنواع السلوك ( السلوك الحازم ) وهو :

أن تعبر عن أفكارك ومشاعرك واحتياجاتك بصدق وأمانة وبطريقة مباشرة دون المساس بحقوق الآخرين السلوك الذي لا يراعي أفكار ومشاعر واحتياجات الآخرين ، ويحط من قدرهم عدم القدرة على التعبير عن أفكارك ومشاعرك واحتياجاتك بصدق وأمانة وبطريقة مباشرة يتصف هذا السلوك بالسلبية .. أي أنه سلوك سلبي

١٧ . من أنواع السلوك ( السلوك الغير الحازم ) وهو :

أن تعبر عن أفكارك ومشاعرك واحتياجاتك بصدق وأمانة وبطريقة مباشرة دون المساس بحقوق الآخرين السلوك الذي لا يراعي أفكار ومشاعر واحتياجات الآخرين ، ويحط من قدرهم عدم القدرة على التعبير عن أفكارك ومشاعرك واحتياجاتك بصدق وأمانة وبطريقة مباشرة يتصف هذا السلوك بالاجابية .. أي أنه سلوك إيجابي

١٨ . من أنواع السلوك ( السلوك العدائي ) وهو :

أن تعبر عن أفكارك ومشاعرك واحتياجاتك بصدق وأمانة وبطريقة مباشرة دون المساس بحقوق الآخرين السلوك الذي لا يراعي أفكار ومشاعر واحتياجات الآخرين ، ويحط من قدرهم عدم القدرة على التعبير عن أفكارك ومشاعرك واحتياجاتك بصدق وأمانة وبطريقة مباشرة يتصف هذا السلوك بالاجابية .. أي أنه سلوك إيجابي

١٩ . التخلي عن حقوق الشخص الفردية والخنوع لحقوق الآخرين ،، هذا السلوك يعتبر من :

السلوك الحازم

السلوك الغير الحازم

السلوك العدائي

السلوك العنصري

٢٠ . السلوك الدفاعي وحب السيطرة ،، هذا السلوك يعتبر من :

السلوك الحازم

السلوك الغير الحازم

السلوك العدائي

السلوك العنصري

٢١. التعبير عن احتياجات الشخص ورغباته بطريقة يتقبلها الآخرون ،، هذا السلوك يعتبر من :

السلوك الحازم  
السلوك الغير الحازم  
السلوك العدائي  
السلوك العنصري

٢٢. من أنماط السلوكيات التي تكون موجودة في العمل السلبي ومنها :

مشاركة الزملاء والتعاون معهم في انجاز العمل  
الحفاظ على المواعيد والأسرار  
إعطاء امتيازات خاصة للأقران  
جميع ما ذكر أعلاه

٢٣. من أنماط السلوكيات التي تكون موجودة في العمل الإيجابي ومنها :

مشاركة الزملاء والتعاون معهم في انجاز العمل  
الحفاظ على أدوات وأجهزة العمل  
الالتزام بمواعيد انجاز المهام  
جميع ما ذكر أعلاه

٢٤. هي محاولة الحصول على أكبر عدد من الأفكار الإبداعية بواسطة بيئة محفزة ومتحررة من القيود الغير ضارة :

التخطيط البناء  
الاجتماعات الدورية  
العصف الذهني  
أحلام اليقظة

٢٥. يسبق عملية العصف الذهني :

التخطيط طويل المدى  
تحديد الاهداف المادية  
صياغة وعرض المشكلة على أعضاء الفريق بشكل دقيق ومحدد  
جميع ما ذكر أعلاه

٢٦. من الأمور الهامة في عملية بناء الأفكار أو العصف الذهني :

عدم النقد  
عدد المشاركين  
الاهتمام بالوقت  
جميع ما ذكر أعلاه

٢٧. نقصد بالدفع مقابل المعرفة :

مكافأة جميع الموظفين والمدراء في وحدة العمل عندما يتم تحقيق أهداف الأداء المحددة  
مكافآت الموظفين على النشاطات والسلوكيات يعود بالفائدة على الفريق  
ربط راتب الموظف بعدد مهارات المهمة المطلوب إنجازها العاملون يحفزهم لتعلم مهارات لأكثر من عمل  
مكافآت الموظفين الفردية تتناسب مع مساهمات أدائهم وهذا يدعى أيضاً باستحقاق الدفع

٢٨. نقصد بالدفع مقابل الأداء :

مكافأة جميع الموظفين والمدراء في وحدة العمل عندما يتم تحقيق أهداف الأداء المحددة  
مكافئات الموظفين على النشاطات والسلوكيات يعود بالفائدة على الفريق  
ربط راتب الموظف بعدد مهارات المهمة المطلوب إنجازها العاملون يحفزهم لتعلم مهارات لأكثر من عمل  
مكافئات الموظفين الفردية تتناسب مع مساهمات أدائهم وهذا يدعى أيضاً باستحقاق الدفع

٢٩. نقصد بالتعويض على أساس جماعي كفريق :

مكافأة جميع الموظفين والمدراء في وحدة العمل عندما يتم تحقيق أهداف الأداء المحددة  
مكافئات الموظفين على النشاطات والسلوكيات يعود بالفائدة على الفريق  
ربط راتب الموظف بعدد مهارات المهمة المطلوب إنجازها العاملون يحفزهم لتعلم مهارات لأكثر من عمل  
مكافئات الموظفين الفردية تتناسب مع مساهمات أدائهم وهذا يدعى أيضاً باستحقاق الدفع

٣٠. نقصد مقابل المشاركة :

مكافئات الموظفين على النشاطات والسلوكيات يعود بالفائدة على الفريق  
مكافأة جميع الموظفين والمدراء في وحدة العمل عندما يتم تحقيق أهداف الأداء المحددة  
مكافأة الموظفين بالدفع النقدي لمرة واحدة مبني على الأداء  
مكافئات الموظفين الفردية تتناسب مع مساهمات أدائهم وهذا يدعى أيضاً باستحقاق الدفع

٣١. مبادئ التفعيل واستخدام الحوافز :

إذا كان الحافز متوفر فلا تستخدمه .  
الموظف يحتاج أن يكون جدير بالمكافأة ليحفز للحصول عليها .  
الحوافز حتى تكون محفزة يجب أن تكون مخفية .  
جميع ما ذكر أعلاه

المحاضرة الثانية

٣٢. قيم الفرد والمنظمات وأخلاقيات الأعمال كلها تكون ذات علاقة :

طردية  
عكسية  
تبادلية  
تنافر

٣٣. مثال على نظام القيم الاجتماعية والأخلاقية في المجتمع الخارجي :

الخبرة السابقة والمستوى التعليمي  
قيم المجتمع الحضارية  
الخصوصية الفردية  
جميع ما ذكر أعلاه

٣٤. مثال على نظام القيم والمعتقدات الشخصية الذاتية :

الحالة الصحية النفسية والجسدية  
المعتقدات الدينية والمذهبية  
الخصوصية الفردية  
جميع ما ذكر أعلاه

٣٥. يبدأ الفرد صغيراً باكتساب سلوكه الحسن أو السيئ من هذا المنبع الأول :

العائلة والتربية البيئية  
المدرسة ونظام التعليم في مجتمع  
مجتمع العمل الأول  
الخبرة المتراكمة والضمير الإنساني الصالح

٣٦. بسببها نجد أن بعض المنظمات قد تحولت فعلاً إلى مجتمع صالح ومناخ نظيف تنمو فيه السلوكيات الصحيحة :

العائلة والتربية البيئية  
المدرسة ونظام التعليم في مجتمع  
مجتمع العمل الأول  
إعلام الدولة والصحافة ومؤسسات الرأي

٣٧. من وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة :

تنمية الرقابة الذاتية  
وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة  
القدوة الحسنة  
جميع ما ذكر أعلاه

٣٨. إن أخلاقيات الأعمال هي ضرورة إدارية وهذا يظهر من خلال ما يلي :

العلاقة مع الموردين  
العلاقة مع العملاء  
العلاقة مع المستثمرين  
جميع ما ذكر أعلاه

٣٩. من أسباب الانهيارات الأخلاقية للشركات والمؤسسات غير الهادفة للربح :

الخوف والصمت إزاء تجاوزات الكبار في المؤسسة حتى ولو بحسن النية  
وجود مجلس إدارة ضعيف تمزقه الخلافات والصراعات  
الاعتقاد بأن حسن أداء بعض المهام يستلزم أحياناً اتخاذ أسباب غير أخلاقية  
جميع ما ذكر أعلاه

٤٠. من المواقف التي لها علاقة بأخلاقيات الأعمال وأخلاقيات الإدارة :

الرشوة  
الهدايا بسبب المنصب  
التقييم  
جميع ما ذكر أعلاه

٤١. يمكن التعبير عن فكرة ( التطابق والتنافر في القيم ) من خلال النموذجين التاليين :

التطابق بين قيم الأفراد وقيم المنظمة  
التنافر بين قيم الأفراد وقيم المنظمة  
التطابق بين قيم الأفراد وقيم المنظمة و التنافر بين قيم الأفراد وقيم المنظمة  
التعكس بين قيم الأفراد وقيم المنظمة و التنافر بين قيم الأفراد وقيم المنظمة

٤٢. قيم المنظمة هي عبارة عن :

ثقافتها التي تتجسد في طبيعتها المادية والفنية  
ثقافتها التي تتجسد في طبيعتها المادية والفنية والتنظيمية  
ثقافتها التي تتجسد في طبيعتها المادية والفنية والتنظيمية والجوانب التي تتصل بالموارد البشرية  
ثقافتها التي تتجسد في طبيعتها المادية والفنية والتنظيمية والجوانب التي تتصل بالموارد البشرية ومنافسيها

٤٣. يقصد بالاستقرار :

هي مجموعه رؤى مؤسسيها ورسالتهم وأهدافهم الفردية وأهداف المنظمة  
المنظمة تعمل على الموازنة بين العوائد الكبيرة للمنظمة وبين استقرارها  
إن المنظمات الملتزمة بالنمو أكثر ميلاً إلى إعطاء قيمة أكبر للإبداع والمخاطرة والربح القليل والقدرة العالية على الإنتاج  
تعطي كل المنظمات قيمة للسلطة وتخصص لها مكاناً في هيكلها الوظيفي

٤٤. إن المنظمات الملتزمة بالنمو أكثر ميلاً إلى :

إعطاء قيمة أقل للإبداع والمخاطرة والربح القليل والقدرة العالية على الإنتاج  
إعطاء قيمة أكبر للإبداع والمخاطرة والربح الكثير والقدرة العالية على الإنتاج  
إعطاء قيمة أقل للإبداع والمخاطرة والربح الكثير والقدرة العالية على الإنتاج  
إعطاء قيمة أكبر للإبداع والمخاطرة والربح القليل والقدرة العالية على الإنتاج

٤٥. تعطي كل المنظمات قيمة للسلطة وتخصص لها مكاناً في :

هيكلها التنظيمي  
تخطيطها الاستراتيجي  
خطتها التشغيلية  
الهيكل الوظيفي

٤٦. لاشك أن للقيم دوراً بارزاً في تشكيل وتجسيد :

أرباح المنظمة  
ثقافة المنظمة  
الامان الوظيفي بالمنظمة  
خطط المنظمة

٤٧. يوضح شميدت وبونزر بأن على المنظمات أن توضح قيمها للعاملين فيها وخاصة العاملين في :

المستوى التنفيذي  
المستوى الاشرافي  
المستوى التشغيلي  
المستوى الاداري

٤٨. الروح الإيجابية الاجتماعية إذا سادت العلاقة بين الرئيس والموظفين انعكس ذلك تلقائياً على :

كسر الروتين الوظيفي ، والتجديد في العمل  
التشجيع على النقد البناء لمصلحة العمل ، ومنع التشنجات في العلاقات  
تعطيل مصالح الموظفين  
جميع ما ذكر أعلاه

٤٩. أول خطوة لبث الروح الايجابية الاجتماعية بالمنظمة :

أن المكاشفة والمصارحة والنصيحة الخالصة خير سبيل لصفاء القلوب وتقويم السلوك  
أن يعلم الموظف أن غيبته للمسؤول لا تخدمه ، بل قد تضره ببلوغ هذه الغيبة للمسؤول  
أن الناس مفطورين على حب من أحسن إليهم وعاملهم بالحسنى  
أن أخذ الحق له طرق شرعية ونظامية معروفة ، وليس منها التشهير والغيبة

٥٠. الخطوة الرابعة لبث الروح الايجابية الاجتماعية بالمنظمة :

أن المكاشفة والمصارحة والنصيحة الخالصة خير سبيل لصفاء القلوب وتقويم السلوك  
أن يعلم الموظف أن غيبته للمسؤول لا تخدمه ، بل قد تضره ببلوغ هذه الغيبة للمسؤول  
أن الناس مفطورين على حب من أحسن إليهم وعاملهم بالحسنى  
أن أخذ الحق له طرق شرعية ونظامية معروفة ، وليس منها التشهير والغيبة

٥١. هو الإكسير الذي تكسب به القلوب ، مع أنه لا يكلف شيئاً كثيراً ، ولكن آثاره عظيمة جداً :

حسن التعامل  
العدل  
الاتصاف  
الاجتهاد

#### المحاضرة الرابعة

٥٢. الانضباط لغةً :

إحكام الشيء  
مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها  
الإحكام والحذق في الأعمال  
مصدر من الضبط وهو ضبط الشيء حفظه بالحزم



٥٣. الإتيان لغةً :

إحكام الشيء

مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها  
الحزم في تنظيم الأمور  
مصدر من الضبط وهو ضبط الشيء حفظه بالحزم

٥٤. الإتيان اصطلاحاً :

مجموعة القواعد والأسس المتعارف عليها عند أصحاب المهنة الواحدة  
مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها  
الإحكام والحنق في الأعمال  
مصدر من الضبط وهو ضبط الشيء حفظه بالحزم

٥٥. آداب المهنة تعني :

مجموعة القواعد والأسس المتعارف عليها عند أصحاب المهنة الواحدة  
مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها  
الإحكام والحنق في الأعمال  
مصدر من الضبط وهو ضبط الشيء حفظه بالحزم

٥٦. أخلاقيات المهنة تعني :

مجموعة القواعد والأسس المتعارف عليها عند أصحاب المهنة الواحدة  
مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها  
الإحكام والحنق في الأعمال  
مصدر من الضبط وهو ضبط الشيء حفظه بالحزم

٥٧. من صور كيفية تفعيل الانضباط والإتيان :

الموظف مخزن للمعارف والمعلومات  
الموظف المتقن يهتم أكثر بكمية الأعمال التي ينجزها الآخرين أكثر من الاهتمام بدرجة إتقانها  
الموظف قدوة في جميع أعماله ، فانضباطه ومحافظته على أوقات العمل محفز واضح للآخرين  
جميع ما ذكر أعلاه

٥٨. الانضباط له صور عديدة أخرى في حياة الموظفين منها :

الانضباط في الهيئة  
الانضباط في الوقت  
الانضباط في التعامل  
جميع ما ذكر أعلاه

٥٩. من العوامل التي تؤثر على أخلاقيات الأعمال :

الخوف  
الإيمان والتوحيد  
الإكراه  
جميع ما ذكر أعلاه

٦٠. من العوامل المؤثرة في خروج الإنسان عن سلوكه :

الخوف  
الرياء والمصلحة  
الإكراه  
جميع ما ذكر أعلاه

٦١. من الطرق التي تساعد على التعرف على صدق التصرف من عدمه :

الرجوع إلى أهل الدراية والخبرة الذين يستطيعون من خلال طول التجربة تمييز التصرفات غير الصادقة  
اختبار المتصنع والمرائي في بعض المواقف التي لا يصبر عليها إلا الصادقون  
ملاحظة السلوك العام للشخص في مدة معينة  
جميع ما ذكر أعلاه

#### المحاضرة الخامسة

٦٢. عرّف البنك الدولي مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال على أنها :

التزام الموظفين بالمساهمة في التنمية المستدامة  
التزام المجتمع بالمساهمة في التنمية المستدامة  
التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة  
التزام الزبائن بالمساهمة في التنمية المستدامة

٦٣. من أنماط المسؤولية الاجتماعية (المسؤولية الاقتصادية) ويعني :

أن منشآت الأعمال يجب أن تركز على هدف تعظيم الربح بغض النظر عن أي مساهمة اجتماعية  
أن الوقت قد تغير وأن إدارات المنشآت لا تمثل مصالح جهة واحدة -المالكين- فقط وإنما هناك جهات عديدة أخرى  
أن يعرض المنشآت كوحدات اجتماعية بدرجة كبيرة تضع المجتمع ومتطلباته نصب أعينها في جميع قراراته  
هناك جهات عديدة أخرى مثل الحكومة والمجتمع ترتبط معها بالتزامات معينة

٦٤. من أنماط المسؤولية الاجتماعية (الاجتماعي) ويعني :

أن منشآت الأعمال يجب أن تركز على هدف تعظيم الربح بغض النظر عن أي مساهمة اجتماعية  
أن الوقت قد تغير وأن إدارات المنشآت لا تمثل مصالح جهة واحدة -المالكين- فقط وإنما هناك جهات عديدة أخرى  
أن يعرض المنشآت كوحدات اجتماعية بدرجة كبيرة تضع المجتمع ومتطلباته نصب أعينها في جميع قراراته  
هناك جهات عديدة أخرى مثل الحكومة والمجتمع ترتبط معها بالتزامات معينة

٦٥. من أنماط المسؤولية الاجتماعية (الاقتصادي - الاجتماعي) ويعني :

أن منشآت الأعمال يجب أن تركز على هدف تعظيم الربح بغض النظر عن أي مساهمة اجتماعية  
أن الوقت قد تغير وأن إدارات المنشآت لا تمثل مصالح جهة واحدة -المالكين- فقط وإنما هناك جهات عديدة أخرى  
أن يعرض المنشآت كوحدات اجتماعية بدرجة كبيرة تضع المجتمع ومتطلباته نصب أعينها في جميع قراراته  
أن المساهمات الاجتماعية ما هي إلا تحصيل حاصل أو نواتج ثانوية لتعظيم الربح

٦٦. من عناصر المسؤولية الاجتماعية :

المالكون ، العاملون ، المجهزون  
المنافسون ، الزبائن ، جماعات الضغط الاجتماعي  
البيئة ، الحكومة ، المجتمع  
جميع ما ذكر أعلاه

٦٧. حددت مجالات المحاسبة الاجتماعية من قبل :

الجمعية العالمية الاجتماعية  
الجمعية القومية الاقتصادية  
الجمعية القومية الاجتماعية  
الجمعية القومية الدولية

٦٨. من مجالات المحاسبة الاجتماعية :

المساهمة في تنمية الموارد البشرية  
المساهمة في تنمية الموارد الطبيعية والبيئية  
الارتقاء بمستوى جودة السلع والخدمات  
جميع ما ذكر أعلاه

٦٩. من المسؤولية الاجتماعية وحقوق العملاء ( حق الأمان ) وتعني :

لا يجوز للبائع أن يطبق مبدأ (دع المستهلك يأخذ حذره) وأن يكون هدفه بيع السلعة وإتمام الصفقة  
أن ضمن حق الاختيار توفير الفرصة للمستهلك لاختيار أنواع مختلفة للمنتجات وبأسعار تنافسية  
ذلك ما يجب أن يمتلكه المستهلك من حق الحماية ضد المنتجات والخدمات التي تكون سبباً في إحداث الأضرار  
توفير الحماية من التضليل والغش التجاري والإعلان المضلل والمعلومات المضللة عن الأغلفة والعبوات

٧٠. من المسؤولية الاجتماعية وحقوق العملاء ( حق الاختيار ) وتعني :

لا يجوز للبائع أن يطبق مبدأ (دع المستهلك يأخذ حذره) وأن يكون هدفه بيع السلعة وإتمام الصفقة  
أن ضمن حق الاختيار توفير الفرصة للمستهلك لاختيار أنواع مختلفة للمنتجات وبأسعار تنافسية  
ذلك ما يجب أن يمتلكه المستهلك من حق الحماية ضد المنتجات والخدمات التي تكون سبباً في إحداث الأضرار  
توفير الحماية من التضليل والغش التجاري والإعلان المضلل والمعلومات المضللة عن الأغلفة والعبوات

٧١. من المسؤولية الاجتماعية وحقوق العملاء ( حق سماع رأي المستهلك ) وتعني :

لا يجوز للبائع أن يطبق مبدأ (دع المستهلك يأخذ حذره) وأن يكون هدفه بيع السلعة وإتمام الصفقة  
أن ضمن حق الاختيار توفير الفرصة للمستهلك لاختيار أنواع مختلفة للمنتجات وبأسعار تنافسية  
ذلك ما يجب أن يمتلكه المستهلك من حق الحماية ضد المنتجات والخدمات التي تكون سبباً في إحداث الأضرار  
توفير الحماية من التضليل والغش التجاري والإعلان المضلل والمعلومات المضللة عن الأغلفة والعبوات

٧٢. من المسؤولية الاجتماعية وحقوق العملاء ( حق سماع رأي المستهلك ) وتعني :

لا يجوز للبائع أن يطبق مبدأ (دع المستهلك يأخذ حذره) وأن يكون هدفه بيع السلعة وإتمام الصفقة  
أن ضمن حق الاختيار توفير الفرصة للمستهلك لاختيار أنواع مختلفة للمنتجات وبأسعار تنافسية  
ذلك ما يجب أن يمتلكه المستهلك من حق الحماية ضد المنتجات والخدمات التي تكون سبباً في إحداث الأضرار  
توفير الحماية من التضليل والغش التجاري والإعلان المضلل والمعلومات المضللة عن الأغلفة والعبوات

٧٣. بموجبه يكون للمستهلك الحق في الحصول على تسوية عادلة لمطالبه المشروعة كالتعويض عن التضليل :

- حق التثقيف
- حق التمتع ببيئة نظيفة
- حق التعويض
- حق الرعاية الصحية

٧٤. أن يكون للمستهلك الحق في اكتساب المعارف والمهارات المطلوبة لممارسة الاختيارات الواعية بين السلع والخدمات :

- حق التثقيف
- حق التمتع ببيئة نظيفة
- حق التعويض
- حق الرعاية الصحية

٧٥. أدى الاهتمام العالمي المتزايد بقضايا البيئة لإدراك الآثار السلبية لبعض السلع :

- حق التثقيف
- حق التمتع ببيئة نظيفة
- حق التعويض
- حق الرعاية الصحية

#### المحاضرة السادسة

٧٦. مدونة السلوك عبارة عن :

معايير لضوابط العمل المهنية في إطار الدوائر الحكومية تحدد للموظفين العاميين مجموعة القيم والسلوكيات  
معايير لإجراءات العمل المهنية في إطار الدوائر الحكومية تحدد للموظفين العاميين مجموعة القيم والسلوكيات  
معايير لأخلاقيات وسلوكيات العمل المهنية في إطار الدوائر الحكومية تحدد للموظفين العاميين مجموعة القيم والسلوكيات  
معايير لشروط العمل المهنية في إطار الدوائر الحكومية تحدد للموظفين العاميين مجموعة القيم والسلوكيات

٧٧. تعتمد مدونة السلوك على خمسة مبادئ أساسية للواجبات الأخلاقية لسلوك الموظفين أثناء تأديته الخدمة هي :

- احترام القانون - الصدق - النزاهة - الاجتهاد - الاقتصاد والفعالية
- احترام القانون - الحيادية - الأمانة - الاجتهاد - الاقتصاد والفعالية
- احترام القانون - الحيادية - النزاهة - الدقة - الاقتصاد والفعالية
- احترام القانون - الحيادية - النزاهة - الاجتهاد - الاقتصاد والفعالية

٧٨. من واجبات القيادة الأخلاقية في المؤسسات العامة :

- تدريب الدائرة موظفيها على مضمون حق المواطن
- نوفر إمكانية وصول المواطنين للمعلومات الموثقة
- نشر المعلومات
- جميع ما ذكر أعلاه

٧٩. من الأنظمة والتعليمات التي تحكم سلوك الموظف :

واجبات الموظف ومسؤولياته العامة  
التعامل مع الآخرين  
الحفاظ على السرية وآليات الإفصاح عن المعلومات  
جميع ما ذكر أعلاه

٨٠. من المجالات في التعامل مع الآخرين :

التعامل مع الزبائن  
التعامل مع المجتمع  
التعامل مع الزملاء  
جميع ما ذكر أعلاه

٨١. يلعب القطاع الخاص دوراً ريادياً في بناء الاقتصاد باعتباره :

المحرك المساعد لعملية التنمية  
المحرك الرئيسي لعملية التنمية  
المحرك المساعد لعملية الريادة  
المحرك الرئيسي لعملية الريادة

٨٢. تنقسم الشركات المساهمة العامة إلى :

الشركات المساهمة الخاصة المحدودة و الشركات المساهمة الخصوصية  
الشركات المساهمة العامة المغلقة و الشركات المساهمة الخصوصية  
الشركات المساهمة الخاصة و الشركات المساهمة الخصوصية  
الشركات المساهمة العامة المحدودة و الشركات المساهمة الخصوصية

٨٣. يقصد بالشركات المساهمة العامة المحدودة :

الشركات التي يتألف رأسمالها من أسهم قابلة للتداول وتطرح للاكتتاب العام ، وتكون مسؤولية المساهمين بها محدودة  
الشركات التي يتألف رأسمالها من أسهم قابلة للتداول وتطرح للاكتتاب الخاص، وتكون مسؤولية المساهمين بها مفتوحة  
الشركات التي ينقسم رأسمالها إلى أسهم لا تطرح للاكتتاب العام ، وتكون مسؤولية المساهمين بها محدودة  
الشركات التي ينقسم رأسمالها إلى أسهم تطرح للاكتتاب العام ، وتكون مسؤولية المساهمين بها مفتوحة

٨٤. يقصد بالشركات المساهمة العامة المحدودة :

الشركات التي يتألف رأسمالها من أسهم قابلة للتداول وتطرح للاكتتاب العام ، وتكون مسؤولية المساهمين بها محدودة  
الشركات التي يتألف رأسمالها من أسهم قابلة للتداول وتطرح للاكتتاب الخاص، وتكون مسؤولية المساهمين بها مفتوحة  
الشركات التي ينقسم رأسمالها إلى أسهم لا تطرح للاكتتاب العام ، وتكون مسؤولية المساهمين بها محدودة  
الشركات التي ينقسم رأسمالها إلى أسهم تطرح للاكتتاب العام ، وتكون مسؤولية المساهمين بها مفتوحة

٨٥. من المبادئ التي تستند إليها مدونة السلوك :

منظومة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص في العمل (النزاهة)  
وضوح الأنظمة والإجراءات داخل المؤسسة (الشفافية)  
الالتزام بالقوانين المحلية والاتفاقات الدولية (الأنظمة المالية والإدارية للشركة)  
جميع ما ذكر أعلاه

٨٦. مما لا شك فيه أنه أصبح حقيقة واقعية موجودة في معظم دول العالم وهي تشغل منظمات الأعمال بشكل خاص .

السلوك العدواني  
السلوك الايحائي  
السلوك الايجابي  
السلوك التنظيمي

٨٧. السلوك العدواني لغةً :

أخذ الحق بالقوة  
الظلم وتجاوز الحد  
الأندفاع نحو الأفضل  
اللامبالاة

٨٨. السلوك العدواني اصطلاحاً :

أنه السلوك الذي يؤدي إلى إلحاق الفائدة بالآخرين سواء كان نفسياً أو جسدياً  
أنه السلوك الذي يؤدي إلى إلحاق الأذى بالآخرين نفسياً فقط كالإهانة  
أنه السلوك الذي يؤدي إلى إلحاق الأذى بالآخرين جسدياً فقط كالضرب والعراك  
أنه السلوك الذي يؤدي إلى إلحاق الأذى بالآخرين سواء كان نفسياً كالإهانة أو الشتم أو جسدياً كالضرب والعراك

٨٩. يمكن تصنيف أنواع السلوك العدواني على النحو التالي :

عدوان على شكل نوبات غضب .  
عدوان غير مباشر (اعتداء عن طريق شخص آخر)  
عدوان سلبي مثل العناد ، المماطلة ، التدخل المتعمد  
جميع ما ذكر أعلاه

٩٠. من أسباب السلوك العدواني :

بيئية ، تتعلق بالمؤسسة  
نفسية ، اجتماعية  
ذاتية ، اقتصادية  
جميع ما ذكر أعلاه

٩١. تأثير السلوك العدواني على الموظف :

في المجال ( السلوكي ، الوظيفي ، البيئي ، الاجتماعي )  
في المجال ( السلوكي ، الاقتصادي ، البيئي ، الاجتماعي )  
في المجال ( السلوكي ، الوظيفي ، الانفعالي ، الاجتماعي )  
في المجال ( السلوكي ، الوظيفي ، السياسي ، الاجتماعي )

٩٢. من طرق الوقاية من السلوك العدواني :

اختيار الإداريين والموظفين على أسس غير واضحة تجمع بين الكفاية العلمية والإدارية والرجاحة الخلقية  
إعطاء الحقوق الكاملة للموظفين  
إعطاء المؤسسة الأولوية لزيادة الأرباح في العمل  
جميع ما ذكر أعلاه

٩٣. الوسائل الممكنة لكيفية تفادي السلوك العدواني :

مهام تقع مسؤولية تنفيذها على الإدارات  
مهام يراعى تنفيذها من قبل الهيئة الإدارية  
مهام تقع مسؤولية تنفيذها على لموظف  
جميع ما ذكر أعلاه

٩٤. من المهام التي تقع مسؤولية تنفيذها على لموظف :

الالتزام بالتعليمات والأنظمة الموجودة في المؤسسة  
إعلام الإدارة عن المشاكل والأخطاء الموجودة في العمل  
احترام الزملاء والرؤساء بما يحقق مصلحة العمل  
جميع ما ذكر أعلاه

٩٥. تعريف السلوك الأنساني :

كل الأفعال والنشاطات التي تصدر عن الفرد سواءً كانت ظاهرة أم غير ظاهرة  
أي نشاط يصدر عن الإنسان سواءً كان أفعالاً لا يمكن ملاحظتها ولا قياسها  
كل الأفعال والنشاطات التي تصدر عن الفرد الظاهرة فقط  
جميع ما ذكر أعلاه

٩٦. أنواع السلوك :

السلوك الإيجابي ، السلوك الاندفاعي  
السلوك الاستجابي ، السلوك الإجرائي  
السلوك الثابت ، السلوك المتغير  
السلوك العلمي ، السلوك العملي

٩٧. السلوك الاستجابي هو :

السلوك الذي تتحكم به المثيرات التي تسبقه  
السلوك الذي تتحكم به المثيرات التي تتبعه  
السلوك الذي يتحدد بفعل العوامل الاخلاقية  
السلوك الذي يتحدد بفعل العوامل البيئية

٩٨. السلوك الإجرائي هو :

السلوك الذي تتحكم به المثيرات التي تسبقه  
السلوك الذي تتحكم به المثيرات التي تتبعه  
السلوك الذي يتحدد بفعل العوامل الاخلاقية  
السلوك الذي يتحدد بفعل العوامل البيئية

٩٩. الاتجاهات الرئيسية في تعديل السلوك :

الاتجاه السلوكي  
الاتجاه المعرفي  
اتجاه التعلم الاجتماعي  
جميع ما ذكر أعلاه

المحاضرة الثامنة

١٠٠. هو كل عمل يتضمن سوء استخدام المنصب العام لتحقيق مصلحة أو جماعة :

الفساد البيئي  
الفساد الإداري  
الفساد التنظيمي  
الفساد الاقتصادي

١٠١. تتجلى ظاهرة الفساد بمجموعة من السلوكيات التي يقوم بها بعض من يتولون المناصب العامة ، وهي :

الفساد السياسي والفساد المالي  
الفساد الإداري  
الفساد الأخلاقي  
جميع ما ذكر أعلاه

١٠٢. من مظاهر الفساد :

الرشوة ونهب المال العام  
الواسطو والمحسوبية  
المحاباة  
جميع ما ذكر أعلاه

١٠٣. تقسم أسباب الفساد قسمين وهما :

أسباب بيئية خارجية وداخلية  
أسباب بيئية ظاهرة وباطنة  
أسباب بيئية متغيرة وثابتة  
جميع ما ذكر أعلاه

١٠٤. من الاسباب البيئية الاجتماعية الخارجية لتفشي ظاهرة الفساد :

أسباب تربوية وسلوكية  
أسباب اقتصادية  
أسباب سياسية  
جميع ما ذكر أعلاه



١٠٥. ينقسم الفساد إلى :

- مجموعتان ، انحرافات (التنظيمية والسلوكية )  
٣ مجموعات ، انحرافات ( تنظيمية ، سلوكية ، مالية )  
٤ مجموعات ، انحرافات ( تنظيمية ، سلوكية ، مالية ، جنائية )  
٥ مجموعات ، انحرافات ( تنظيمية ، سلوكية ، مالية ، جنائية ، اجتماعية )

١٠٦. من الآثار المترتبة على الفساد :

- أثر الفساد الإداري على الإيرادات الحكومية  
أثر الفساد الإداري على النمو الاقتصادي  
أثر الفساد الإداري على مستوى الفقر وتوزيع الدخل  
جميع ما ذكر أعلاه

١٠٧. من آليات مكافحة الفساد :

- المحاسبة  
المساءلة  
النزاهة  
جميع ما ذكر أعلاه

١٠٨. من مجالات الإصلاح لمواجهة الفساد الإداري :

- الإصلاح في المجال الاجتماعي  
الإصلاح في مجال الثقافة والأعلام والتوجيه  
الإصلاح في مجال السياسة والعلاقات الخارجية  
جميع ما ذكر أعلاه

١٠٩. الفرق بين الفساد الإداري والمرض الإداري :

- إن المرض الإداري جريمة بينما الفساد الإداري تخلف  
إن المرض الإداري تخلف بينما الفساد الإداري جريمة  
جميعهم جريمة  
لا فرق بينهما

المحاضرة التاسعة

١١٠. عرف باريكنسون الحوكمة :

- هي الإجراءات الإدارية المعتمد والذي يعكس مصداقية إدارة الشركة في رعايتها لمصالح الشركاء  
هي الإجراءات الإشرافي المعتمد والذي يعكس مصداقية إدارة الشركة في رعايتها لمصالح الشركاء  
هي الإجراءات الإدارية والإشرافي المعتمد والذي يعكس مصداقية إدارة الشركة في رعايتها لمصالح الشركاء  
هي الإجراءات الإداري ، الإشرافي والتنسيقي المعتمد والذي يعكس مصداقية إدارة الشركة في رعايتها لمصالح الشركاء

١١١. عرفة مؤسسة التمويل الدولي IFC الحوكمة بأنها الحوكمة :

النظام الذي يتم من خلاله إدارة الشركات والتحكم في أعمالها  
الخطط التي تتم من خلالها إدارة الشركات والتحكم في أعمالها  
الرقابة التي تتم من خلالها إدارة الشركات والتحكم في أعمالها  
الإدارة التي تتم من خلالها إدارة الشركات والتحكم في أعمالها

١١٢. طبقاً لتعريف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ، تتصف الحوكمة بالخصائص ولأركان التالية :

المشاركة – حكم القانون – الشفافية  
سرعة الاستجابة – بناء التوافق والإجماع – المساواة والاشتمال  
الفعالية والكفاءة – المحاسبة ، والرؤية الإستراتيجية  
جميع ما ذكر أعلاه

١١٣. حددت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية إطاراً تفصيلياً لكي تستوفي الشركات شروط الحوكمة ، ومن أهمها :

توفير الحماية للمساهمين في هذه الشركات ، وأن يسهل لهم ممارسة حقوقهم  
معاملة متساوية لكافة المساهمين ، سواء كانوا وظيفيين أو أجانب  
ضمان القيام بالإفصاح السليم في الوقت المناسب عن كافة الموضوعات المهمة المتعلقة بالشركة  
جميع ما ذكر أعلاه

١١٤. من المحددات الخارجية للحوكمة :

المساهمون  
القطاع المالي والأسواق  
مجلس الإدارة  
جميع ما ذكر أعلاه

١١٥. الآلية المناسبة لحوكمة الشركات كما يلي :

إيجاد آلية فاعلة لتوفير القدر المناسب من الثقافة لدى المساهمين لمعرفة حقوقهم وواجباتهم  
توفير اللوائح الخاصة بالزام الشركات لمزيد من الشفافية والإفصاح  
خلق الانسجام والتوافق بين مجموعة اللوائح والأنظمة المستحدثة  
جميع ما ذكر أعلاه

المحاضرة العاشرة

١١٦. الثقافة هي :

مزيج من مجموعة مكتسبة بطريقة مباشرة ، نتيجة التفاعل والاحتكاك بين الأفراد  
مزيج من مجموعة مكتسبة بطريقة غير مباشرة ، نتيجة التفاعل والاحتكاك بين الأفراد  
مزيج من مجموعة مكتسبة سواء بطريقة مباشرة أو بطريقة غير مباشرة ، نتيجة التفاعل والاحتكاك بين الأفراد  
مزيج من مجموعة غير مكتسبة سواء بطريقة مباشرة أو بطريقة غير مباشرة ، نتيجة التفاعل والاحتكاك بين الأفراد

١١٧. من خصائص الثقافة :

قابلية للانتقال

ثابتة

مضمونة

جميع ما ذكر أعلاه

١١٨. عناصر الثقافة التنظيمية :

القيم التنظيمية

الأعراف والمعتقدات التنظيمية

التوقعات التنظيمية

جميع ما ذكر أعلاه

١١٩. من أهمية الثقافة التنظيمية :

جعل سلوك الأفراد ضمن شروطها وخصائصها .

توسيع أفق ومدارك الأفراد العاملين .

تساعد في التنبؤ بسلوك الأفراد والجماعات .

جميع ما ذكر أعلاه

١٢٠. ثقافة المنظمة تخدم أربع وظائف هي :

تعطي الأفراد العاملين هوية تنظيمية

الالتزام الجماعي

تعزز استقرار النظام الاجتماعي، وتشكل السلوك

جميع ما ذكر أعلاه

١٢١. عندما يحاول المديرون تغيير ثقافة المنظمة يجب عليهم تغيير :

الافتراضات لدى الأفراد حول موضوع ما

الأساسيات والمعتقدات لدى الأفراد حول موضوع ما

الافتراضات والمعتقدات لدى الأفراد حول موضوع ما

الافتراضات والأساسيات والمعتقدات لدى الأفراد حول موضوع ما

١٢٢. من الوسائل التي تسهم في تغيير ثقافة المنظمة :

الإدارة عمل ريادي ومشاركة العاملين

المعلومات من الآخرين

العوائد والمكافآت

جميع ما ذكر أعلاه

١٢٣. هنالك ثلاثة عوامل رئيسية تلعب دوراً كبيراً في المحافظة والبقاء على ثقافة المنظمة وهي :

الإدارة الوسطى ، اختيار العاملين ، المخالطة الاجتماعية

الإدارة العليا ، اختيار العاملين ، المخالطة الاجتماعية

الإدارة التشغيلية ، اختيار العاملين ، المخالطة الاجتماعية

الإدارة العليا ، اختيار العاملين ، الانعزال الاجتماعية

١٢٤. تسعى كثير من الدول اليوم إلى أن تجعلها الأداة الرئيسية في إدارة الأعمال :

الهواتف الحديثة  
الانظمة الحديثة  
الانترنت  
رؤوس الاموال

١٢٥. من فوائد الأنترنت :

الحصول على شهادة دراسية  
تسهل الحصول على معلومات عن شركات أو أفراد  
الاشترك مجاناً بمجلات إلكترونية  
جميع ما ذكر أعلاه

١٢٦. من مضاير الأنترنت :

سرية أمن المعلومات  
تحديث و عي  
تكوين موقع للمحادثة الآنية  
جميع ما ذكر أعلاه

١٢٧. الإحصائيات تؤكد أن ??% من الموظفين يقولون أنهم يستخدمون الإنترنت في العمل لحاجات شخصية :

٧٤%  
٦٤%  
٦٧%  
٦٣%

١٢٨. تسمح للمديرين بتتبع استخدام الإنترنت من قبل الموظفين :

المراقبة الميدانية  
المراقبة الورقية  
اجهزة المراقبة الحديثة  
جميع ما ذكر أعلاه

١٢٩. القواعد التي تحكم سلوك الموظف بخصوص الحاسوب والإنترنت :

القواعد المتعلقة بالحاسوب  
القواعد المتعلقة باستخدام الإنترنت  
القواعد المتعلقة بالبريد الإلكتروني  
جميع ما ذكر أعلاه

١٣٠. الاتصال الشخصي هو :

عملية نقل سريعة للمعلومات ، من شخص إلى آخر بغرض إيجاد نوع من التفاهم بينهما  
عملية نقل هادئة للمعلومات ، من شخص إلى آخر بغرض إيجاد نوع من التفاهم بينهما  
عملية نقل بطيئة للمعلومات ، من شخص إلى آخر بغرض إيجاد نوع من التفاهم بينهما  
عملية نقل معقدة للمعلومات ، من شخص إلى آخر بغرض إيجاد نوع من التفاهم بينهما

١٣١. يمكن تعريف الاتصالات بأنها :

عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك بين العناصر الإنسانية  
عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك بين العناصر البيئية  
عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك بين العناصر الاجتماعية  
عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك بين العناصر التنظيمية

١٣٢. تناقل وجهات النظر وتوفير المعلومات هي ما تسمى :

الاتصالات الرسمية  
الاتصالات الواسعة  
الاتصالات الغير رسمية  
الاتصالات التنظيمية

١٣٣. مثال على الاتصالات الغير رسمية :

تبادل المعلومات في حفلات العشاء  
تبادل المعلومات في حفلات الزواج  
تبادل المعلومات في العزاء  
جميع ما ذكر أعلاه

١٣٤. أشارت بعض البحوث إلى أن الاتصال الغير رسمي يختصر أكثر من :

75% من الوقت في نقل المعلومات ، ويتسم باعتماده على وسائل الاتصال الشفهية  
65% من الوقت في نقل المعلومات ، ويتسم باعتماده على وسائل الاتصال الشفهية  
75% من الوقت في نقل المعلومات ، ويتسم باعتماده على وسائل الاتصال المقرونة  
65% من الوقت في نقل المعلومات ، ويتسم باعتماده على وسائل الاتصال المقرونة

١٣٥. أن أهمية الاتصال بالنسبة للمدير والمنظمة تتبع من عدة نواحي أهمها ما يلي :

الاتصالات تمثل جزءاً كبيراً من أعمال العامل اليومية  
تفيد في نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم  
أنها ضرورة أساسية في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين  
جميع ما ذكر أعلاه

١٣٦. أولى خطوات عمليات الاتصال عند ديفز :

تسليم الرسالة  
تحويل الفكرة إلى رموز  
تكوين الفكرة  
التصرف

١٣٧. (يسرع عملية تبادل الأفكار والمعلومات والآراء فهو يوفر الوقت والجهد) من خصائص الاتصال :

البدني  
اللفظي  
الكتابي  
الايحائي

١٣٨. (يسهل الرجوع إليه لتحديد المسؤوليات) من خصائص الاتصال :

البدني  
اللفظي  
الكتابي  
الايحائي

١٣٩. (يزيل التوتر والضغط نتيجة إخراج ما في الصدور) من خصائص الاتصال :

البدني  
اللفظي  
الكتابي  
الايحائي

١٤٠. (له أثره البالغ لدى الموظفين ذوي الكفاءات والثقافة العالية) من خصائص الاتصال :

البدني  
اللفظي  
الكتابي  
الايحائي

١٤١. يوجد نوعان رئيسيين من الاتصالات المهمة وهما :

الرسمية والغير رسمية  
المباشرة والغير مباشرة  
الداخلية والخارجية  
الصاعدة والنازلة

١٤٢. توجد عدة معوقات للاتصال ذكرها كثير من الكتاب والباحثين إلا أنه يمكن تصنيف تلك العوامل إلى مجموعتين هما :

الاستجابة والتقويم  
السؤال والمناقشة  
تحريف المعلومات وحجم المعلومات  
الاصغاء والحديث المؤثر

١٤٣. من مقومات الاتصال الفعال :

الاستجابة والتقويم  
السؤال والمناقشة  
الاصغاء والحديث المؤثر  
جميع ما ذكر أعلاه

١٤٤. من المهارات الأساسية للتعامل مع الآخرين :

التفكير الإبداعي والتفكير الخلاق.  
الاستفادة من الفرص المتاحة .  
القدرة على تبادل المعرفة .  
جميع ما ذكر أعلاه

المحاضرة الثالثة عشر

١٤٥. الركن الأول من من قواعد السلوك في دنيا الأعمال :

الاتصال  
الإسهام  
التحكم  
الثقة

١٤٦. الركن الأخير من من قواعد السلوك في دنيا الأعمال :

الاتصال  
الإسهام  
التحكم  
الثقة

١٤٧. عند تقديم الأشخاص ، أي أسم تقدم أولاً ؟

قدم اسم الشخص الأقل أهمية أولاً  
قدم اسم الشخص الأكثر أهمية أولاً  
قدم اسم الشخص الأكبر سناً أولاً  
قدم اسم الشخص المعروف أولاً

١٤٨. لا يقتصر التقديم على ما تقوله ، بل يشمل :

ما تفكر فيه أثناء الاجتماع  
أفتراحاتك أثناء الاجتماع  
ما تفعله في أثناء الاجتماع  
وجهات نظرك أثناء الاجتماع

١٤٩. نقصد بالمجاملة :

البحث عن أفضل الموضوعات التي تصلح لإقامة اتصال مع زبونك  
الاسهاب بالحديث عن نفسك  
التركيز على الموضوعات التي تهملك فقط  
عدم الاهتمام بما يضمنه الاخرين عنك

١٥٠. ما الحل مع الشخص الذي تُجري معه حديث مجاملة قال شيئاً غير مناسب ، أو سأل عن أمر غير مستساغ لك :

أستعمل أسلوب العنف معه  
استعمل الدعاية ما أمكنك ذلك  
الرد عليه بالمثل  
عدم الرد عليه

١٥١. من الموضوعات الخطرة في المجاملات :

الرياضة  
وسائل النقل  
القضايا الشخصية  
جميع ما ذكر أعلاه

١٥٢. من الموضوعات الأمانة في المجاملات :

الطقس  
وسائل النقل  
البيئة المحيطة  
جميع ما ذكر أعلاه

١٥٣. هل ينبغي أن تتقدم إلى شخص أعلى منك مرتبة : مدير تنفيذي ، أو صناعي بارز مثلاً ؟

طبعاً لا  
نعم بالتأكيد  
يفضل تحاشي ذلك  
لا في أغلب الأحيان

١٥٤. عند الاشتراك في محادثة جماعية على الهاتف الناطق توخ أن :

تجعل كلماتك مباشرة ومحكمة  
تجعل كلماتك غامضة  
تجعل كلماتك غير مباشرة  
تجعل كلماتك صارمة وشديدة

١٥٥. لا شك في أن إرسال أي رسالة تتضمن أخطاء إملانية :

لا تنطوي على صورة إيجابية  
لا تنطوي على صورة سلبية  
لا تكثر لها  
تظهرك بمظهر الشخص المشغول دائماً



١٥٦. زلات شائعة في البريد الإلكتروني :

الثقة بمفتاح الحذف  
من الممكن النفاذ إلى رسائل البريد الإلكتروني القديمة أو حتى المحذوفة  
إرسال مرفقات غير ضرورية أو كبيرة الحجم  
جميع ما ذكر أعلاه

١٥٧. كيف تتدارك الأمر إذا أرسلت دون قصد رسالة إلكترونية أو وثيقة قبل أن تكون جاهزة للعرض على العموم ؟

لا تكثر لها  
لا تستعجل بالتصرف  
تصرف بسرعة فكلما أسرعت في وضع نسخة معدلة بين يدي المتلقي ، كان أفضل  
لا تهتم

١٥٨. دعوت زبوناً محتملاً جديداً إلى الغداء ، من منكما يحدد مكان الدعوة ؟

الزبون  
أنت  
يتم الاتفاق فيما بينهم  
جميع ما ذكر أعلاه

١٥٩. يقضي بروتوكول طلب الطعام أن يبدأ ضيف الشرف الذي :

يجلس إلى يمين المضيف بالطلب  
يجلس إلى يسار المضيف بالطلب  
يجلس أمام المضيف بالطلب  
يكبرهم سناً بالطلب

١٦٠. طلب ضيفك مقبلات وحساءً وسلطة ووجبة ساخنة ، وأنت ترغب في طبق من السلطات فقط . ماذا ينبغي أن تفعل ؟

أطلب ما تشتهي  
أطلب من ضيفك أن تشاركه طلبه  
أطلب طلباً مختلفاً عن ضيفك  
ينبغي أن تجاري ضيفك في طلبه

١٦١. من الإرشادات المهمة في تحضير العروض :

أن تصل باكراً  
أشكر الأشخاص  
أخلع ساعة يدك  
جميع ما ذكر أعلاه

١٦٢. ماذا تفعل إذا ... خذتلك التقنيات التي تستعملها بالعرض :

كن جاهزاً للمتابعة بدونها . وتذكر أنها ليست سوى أدوات للمساعدة  
أعتذر عن أكمال العرض  
حاول معالجة الخلل ولو أخذ بعض الوقت  
حاول تأجيل العرض لوقت آخر

١٦٣. عند تصميم النموذج الطباعي لبطاقتك :

تأكد أن يكون أسمك ظاهراً فيها بوضوح  
رتب المعلومات على البطاقة بحيث يكون اسمك أبرز ما فيها  
أن تختار بطاقتك بحكمة  
جميع ما ذكر أعلاه

١٦٤. من آداب السفر وقواعد السلوك الدولية :

دقة المواعيد  
تقديم الهدايا  
تعلم بعض الكلمات والعبارات الأساسية من لغة الزبون  
جميع ما ذكر أعلاه

المحاضرة الرابعة عشر

١٦٥. يقصد بالخلق :

سلوك يمارسها الشخص بصورة مؤقتة في كل الظروف والأحوال  
سلوك يمارسها الشخص بصورة مؤقتة في بعض الظروف والأحوال  
هو سلوك راسخ في عمق الإنسان يظهر بشكل اختياري وعادي دون تردد أو تكلف أو اضطراب أو محاباة  
هو سلوك راسخ في عمق الإنسان يظهر بشكل اجباري وغير عادي دون تردد أو تكلف أو اضطراب أو محاباة

١٦٦. مثال على علاقة أخلاقيات الأعمال بالعلوم الأخرى :

علاقة أخلاقيات العمل بالإدارة العامة  
أخلاقيات العمل والأمن الشامل  
علاقة أخلاقيات العمل بالمصنع والمهنة الفنية  
جميع ما ذكر أعلاه

١٦٧. نقصد بعلاقة أخلاقيات العمل بالقانون :

لا بد أن يكون قائماً على معايير أخلاقية تبعده عن الاستبداد في الأحكام والكيل بمكيالين ، وإحقاق الحق  
وهي تمارس في النوادي والمراكز الرياضية المتخصصة  
الأخذ بعين الاعتبار بالتوازن في السلوك الاقتصادي  
ما ينطبق على الموظف المدني ، ينطبق أيضاً على الموظف العسكري

١٦٨. نقصد بعلاقة أخلاقيات العمل بالخدمات الصحية :

فحص المريض وتشخيص حالته بدقة واهتمام  
عدم استغلال حاجة المريض للعلاج ، مادياً أو معنوياً  
عدم صرف دواء لا يحتاجه المريض ، وذلك بدافع مادي روج له مسوق الدواء  
جميع ما ذكر أعلاه

١٦٩. أخلاقيات العمل الخاصة بالطلاب تتلخص في الآتي :

أن يكون مهذباً ومنظماً مع أساتذته  
حضور المحاضرات بانتظام والالتزام بأوقاتها  
المحافظة على أمانة التعليم ، فلا يغش في اختبارات ، ولا يسرق بحوث غيره  
جميع ما ذكر أعلاه

١٧٠. أخلاقيات العمل الخاصة بالاستاذ تتلخص في الآتي :

حرص أستاذ المادة على وقت المحاضرة حضوراً وانصرافاً  
الالتزام الفعلي بالساعات المكتبية  
ألا يسفه رأياً أو وجهة نظر للطلاب  
جميع ما ذكر أعلاه

١٧١. أخلاقيات العمل الخاصة بعلاقة الأستاذ بزملائه في المهنة تتلخص في الآتي :

ألا يتدخل في أمور زملائه وعلاقاتهم مع طلابهم  
أن يقدم لهم يد العون ، وبخاصة الجدد منهم  
أن يكون موضوعياً في تقييم زملائه  
جميع ما ذكر أعلاه

١٧٢. نقصد بالتخطيط :

التأكد من نظامية مشروعية النشاط الذي تمارسه المنشأة وأنه يحقق النفع للجميع  
وضع تدابير وترتيبات عملية مباحة لمواجهة المستقبل  
أن يكون قدوة للآخرين في توجيهه  
ترسيخ معايير أخلاقية مهمة كالعدل والمساواة واحترام الواجبات والحقوق

١٧٣. نقصد بالتنظيم :

التأكد من نظامية مشروعية النشاط الذي تمارسه المنشأة وأنه يحقق النفع للجميع  
وضع تدابير وترتيبات عملية مباحة لمواجهة المستقبل  
أن يكون قدوة للآخرين في توجيهه  
ترسيخ معايير أخلاقية مهمة كالعدل والمساواة واحترام الواجبات والحقوق

١٧٤. نقصد بالتوجيه :

التأكد من نظامية مشروعية النشاط الذي تمارسه المنشأة وأنه يحقق النفع للجميع  
وضع تدابير وترتيبات عملية مباحة لمواجهة المستقبل  
أن يكون قدوة للآخرين في توجيهه  
ترسيخ معايير أخلاقية مهمة كالعدل والمساواة واحترام الواجبات والحقوق

١٧٥. نقصد بالرقابة :

التأكد من نظامية مشروعية النشاط الذي تمارسه المنشأة وأنه يحقق النفع للجميع  
وضع تدابير وترتيبات عملية مباحة لمواجهة المستقبل  
أن يكون قدوة للآخرين في توجيهه  
ترسيخ معايير أخلاقية مهمة كالعدل والمساواة واحترام الواجبات والحقوق