

ادارة التغيير الفصل الثاني 1433 / 1434 هـ

1/ حسب " كوتر " يجب عدم المبالغة في الاحتفال بالإنجازات المحققة ضمن خطوة :

أ- تعزيز المكاسب

محاضرة 7

ب- بناء تحالف لقيادة مساعي التغيير

ج- تمكين العاملين

د- تثبيت التغيير في ثقافة المنظمة

2/ حسب نموذج " ليفين " المرحلة التي يتعلم فيها الفرد أفكار وأساليب ومهارات جديده هي :

أ- مرحلة اذابة الجليد

محاضرة 7

ب- مرحلة ادارة التغيير

ج- مرحلة توصيل رؤية التغيير

د- مرحلة الاستقرار وإعادة التجميد

3/ ضمن استراتيجيات التغيير النبوي ، وعندما تكون مقاومة التغيير قويه وتوشك المنظمة على الوقوع في

كارثة حقيقه من الأفضل استخدام :

أ- استراتيجية البراعة القيادية

ب- استراتيجية الإقناع

ج- استراتيجية الإلزام

د- استراتيجية الديكتاتورية

محاضرة 8

4/ استراتيجية التغيير التي يتم ضمنها استخدام كافة أساليب القوه في احداث التغيير :

أ- استراتيجية العقلانية الميدانية

ب- استراتيجية التثقيف والتوعية

ج- استراتيجية المشاركة واسعة النطاق

د- استراتيجية القوه القسرية

محاضرة 14

5/ من العوامل التي تزيد من مقاومة التغيير :

- إقناع الأفراد والجماعات

- الدور القوي للتنظيم غير الرسمي

- تشكيل رأي فردي ضد التغيير

- توافر الثقة في القائمين على التغيير

محاضرة 9

6/ ضمن تهيئة المناخ الصحي للتغيير ، تصنف رؤية الأحداث على حقيقتها يدخل ضمن :

أ- نشر القيم السليمة

ب- تنمية دوافع العاملين

ج- الإدراك السليم للأحداث

د- تنمية الاتجاهات الملائمة

محاضرة 11

- 7/ يصنّف التغير في ظروف السوق ضمن :
- أ- قوى التغير الداخلية
 - ب- قوى التغير المعنوية
 - ج- قوى التغير المادية
 - د- قوى التغير الخارجية

محاضرة 5

- 8/ يتم تحديد بداية ونهاية التغير ضمن :
- أ- مرحلة تخطيط جهود التغير
 - ب- مرحلة تنفيذ ومتابعة خطة التغير
 - ج- مرحلة تشخيص المشكلات
 - د- مرحلة تنظيم خطة التغير

محاضرة 6

- 9/ ضمن استراتيجيات التعامل مع مقاومة التغير ، تقوم استراتيجية الاستقطاب على :
- أ- تعريف الأفراد بأهمية وضرورة التغير
 - ب- تدريب العاملين على مهارات جديدة
 - ج- وضع الفرد في موقع هام في عملية تصميم التغير
 - د- تقوم على إجبار العاملون على قبول التغير

محاضرة 10

- 10/ من عوامل نجاح التغير الفعال :
- أ- التأكد من عدم فهم العملاء لدورهم في احداث التغير
 - ب- التأكد من عدم فهم العاملين لدورهم في احداث التغير
 - ج- التأكد من فهم العملاء لدورهم في احداث التغير
 - د- التأكد من فهم العاملين لدورهم في احداث التغير

محاضرة 11

- 11/ من خصائص قيادة التغير :
- أ- القدرة على مقاومة مقاومة التغير
 - ب- القدرة على التنفيذ بكفاءة وفعالية
 - ج- القدرة على الرد على مقاومة التغير
 - د- القدرة على التخطيط لمقاومة التغير

محاضرة 12

- 12/ كمدخل للتغير الثقافي ، من أهم متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة :
- أ- دعم الإدارة الوسطى
 - ب- التركيز على المنافس
 - ج- التعاون وروح الفريق
 - د- فعالية نظام العقوبات

محاضرة 13

- 13/ لترسيخ ثقافة التغير بشكل دائم وضع كوتر مجموعة من الأسس منها :
- أ- عدم تثبيت التغييرات الثقافية في بداية التغير
 - ب- عدم الاستعداد لمناقشة كافة القضايا التنظيم
 - ج- عدم إمكانية تغيير بعض العناصر المهمة داخل المنظمة
 - د- عدم ربط ترقية العاملين بالثقافة الجديدة

محاضرة 7

14/ حسب نموذج " ليفين " المرحلة التي يتم فيها إلغاء القيم والعادات والسلوكيات الحالية للأفراد هي :

أ- مرحلة اذابة الجليد

ب- مرحلة ادارة التغيير

ج- مرحلة توصيل رؤية التغيير

د- مرحلة الاستقرار وإعادة التجميد

محاضرة 7

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

أ- يشعر بالذنب

ب- يقوم بالإسقاط على غيره

ج- يقدم تبرير التغيير

د- يقبل بالتغيير

محاضرة 9

16/ من عوامل نجاح التغيير الفعال :

أ- أن يبدأ التغيير من خلال العمل الفردي

ب- التأكيد على فهم العملاء لدورهم في احداث التغيير

ج- التأكيد على فهم العاملين لدورهم في احداث التغيير

د- جعل نتائج الأداء هدف غير أساسي للتغيير

محاضرة 11

17/ يتميز التغيير بأنه :

أ- أمر غير حتمي

ب- حركة تشاؤمية

ج- عملية مستمرة

د- عملية خاصه

محاضرة 1

18/ الثورة الي فرضت على المنظمات استمرارية البحث والتدريب والتركيز على تنمية مهارات

التعلم الذاتي هي :

أ- ثورة الاقتصاد

ب- ثورة العولمة

ج- الثورة البيئية

د- ثورة المعرفة

محاضرة 2

19/ من أسس التغيير الإيجابي :

أ- أن يكون خارج الضوابط المحددة

ب- أن يزيد من حماس العملاء

ج- أن يأتي بتهديدات تعيق التطور والتقدم

د- أن يزيل الضغط والاختلال الموجود

محاضرة 4

20/ من القيم الإدارية الحديثة الدافعة للتغيير :

محاضرة 5

أ- الاهتمام بالقيادة التحويلية

ب- ازدياد حدة المنافسة

ج- التغيير في الإدارة العليا

د- زيادة طموحات وحاجات الأفراد

21/ يدرج تغيير الاتجاهات والقيم نحو المسؤولية الاجتماعية ضمن :

محاضرة 5

أ- البيئة التكنولوجية

ب- البيئة الاقتصادية

ج- البيئة الاجتماعية

د- البيئة القانونية

22/ استراتيجية التغيير التي تفترض عدم اقتناع الأفراد والوحدات بضرورة التغيير هي :

محاضرة 8

أ- استراتيجية العقلانية الميدانية

ب- استراتيجية التثقيف والتوعية

ج- استراتيجية المشاركة واسعة النطاق

د- استراتيجية الإكراه

23/ من أسباب مقاومة التغيير :

أ- وضوح أهداف التغيير

ب- وجود شعور بالحاجة للتغيير

ج- الارتياح للوضع الحالي والخوف من نتائج التغيير

د- توافر الثقة في القائمين على التغيير

محاضرة 9

24/ مقاومة الموظفين للتغيير تصنف ضمن معوقات التغيير :

أ- التنظيمية

ب- السلوكية

ج- الفنية

د- الاقتصادية

محاضرة 11

25/ غالبا ما يهتم مجال التغيير التنظيمي :

أ- بالمعدات والآلات

ب- بتغيير الأفراد

ج- بتقسيم الأعمال وتوزيع المهام

د- بعلاقات العمل وجودتها

محاضرة 4

26/ تغيير حاجات ورغبات العملاء يؤدي إلى :

أ- تحسين جودة المنتج

ب- ازدياد حدة المنافسة

ج- نمو المنظمة وتطورها

د- افلاس المنظمة

محاضرة 5

27/ يصنّف فهم عملية التغيير ضمن :

أ- مبادئ قيادة التغيير

ب- خصائص قيادة التغيير

ج- معوقات قيادة التغيير

د- مقاومة قيادة التغيير

محاضرة 12

28/ تتمثل ادارة التغيير في :

أ- سلسلة الجهود القصيرة المدى الهادفة إلى تحسين قدرات المنظمة

ب- الجهود الهادفة إلى زيادة فاعلية المنظمة

ج- تغيير أفكار وقيم واتجاهات العملاء

د- التحول من الواقع الحالي للفرد إلى واقع آخر منشود

محاضرة 1

29/ يتم اختيار استراتيجية التغيير ضمن :

أ- مرحلة تخطيط جهود التغيير

ب- مرحلة تنفيذ خطة التغيير

ج- مرحلة تشخيص المشكلات

د- مرحلة تنظيم خطة التغيير وتحديد معوقاتها

محاضرة 6

30/ يتم التعرف على مصادر التغيير ضمن :

أ- مرحلة تخطيط جهود التغيير

ب- مرحلة تنفيذ ومتابعة خطة التغيير

ج- مرحلة تشخيص المشكلات

د- مرحلة تحديد الحاجه إلى التغيير

محاضرة 6

31/ من عوامل نجاح برامج التغيير التنظيمي :

أ- التركيز على الأفراد غير المتجانسين مع التغيير

ب- توفر المناخ العام الذي لا يقبل التغيير ولا يعارضه

ج- إغفال التنظيمات غير الرسمية لما لتأثيرها على سلوك الأفراد

د- تشخيص عوامل مقاومة التغيير ومراكزه

محاضرة 11

32/ كمدخل للتغيير الثقافي ، من أهم مبادئ تطبيق إعادة الهندسة التنظيمية :

أ- التركيز على الأساليب التقليدية

ب- تقييد حرية الموظفين

ج- الاحتفاظ بالتصميم الحالي للعمليات

د- توظيف تكنولوجيا المعلومات

محاضرة 13

33/ لكي يفهم القائد عملية التغيير ينبغي عليه :

أ- تشجيع العملاء على طرح الأفكار والمشاركة في تنفيذها

ب- أن ينظر إلى مقاومة التغيير كقوة سلبية

ج- الإدراك أن عملية التغيير تعتمد تغيير ثقافة المنظمة

د- الإدراك أن عملية التغيير سهله

محاضرة 12

34/ أن تتميز ادارة التغيير بالشرعية يعني :

أ- أن يخضع قرار التغيير لاعتبارات التكلفة والعائد

ب- أن يتم التغيير في إطار القانوني

ج- أن يسعى التغيير نحو إصلاح ما هو قائم من عيوب

د- أن يتوافق التغيير مع الأحداث ويتكيف معها

محاضرة 2

35/ يتمثل التغيير المعنوي في :

أ- التغيير الذي تقوم فيه المنظمة كإجراء انفعالي

ب- التغيير المرتبط بالبيئة الاجتماعية والإنسانية بالمنظمة

ج- التغيير المرتبط بعوامل البيئة الخارجية للمنظمة

د- التغيير المتعلق بعلاقة الموظف بالوظيفة

محاضرة 3

36/ من إيجابيات مقاومة التغيير :

أ- إجبار المنظمة على توضيح أهداف التغيير

ب- تساهم في إظهار فعالية عمليات الاتصال

ج- تؤدي إلى دفع إدارة المنظمة إلى عدم القيام بالتحليل الدقيق لنتائج التغيير

د- تكشف عن نقاط القوة في عملية اتخاذ القرارات في المنظمة

محاضرة 10

37/ التغيير المعتمد على القرارات الجماعية يندرج ضمن :

أ- مبدأ السلطة

ب- مبدأ مشاركة المرؤوسين

ج- مبدأ التفويض

د- مبدأ تقسيم العمل

محاضرة 2

38/ يتمثل التغيير التحويلي في :

أ- إدراك المدراء أن هناك مشكلة يجب معالجتها

ب- وضع الأنظمة الجديدة والإجراءات وبناء المنظمة

ج- تحسين وتطوير للوضع القديم

د- التغيير المرتبط بالقضايا الاستراتيجية للمنظمة

محاضرة 3

39/ من الأسباب الخاصة للتغيير والتي غالباً ما تؤثر على تنافسية منظمات الأعمال :

أ- تحسين جودة المنتجات أو الخدمات

ب- الرضا عن الوضع الحالي للمنظمة

ج- تطور وسائل المعلومات والاتصال

د- تلبية احتياجات شريحة محدودة من العملاء

محاضرة 2

40/ الشخص المحايد هو الشخص الذي :

أ- لم يتبنى موقفاً واضحاً من عملية التغيير

ب- يرفض عملية التغيير

ج- يقاوم عملية التغيير

د- يمارس التغيير

محاضرة 3

- 41/ غالبا ما يهتم مجال التغيير الإنساني :
أ- بالجانب النوعي في الوظائف
ب- بالقيم والاتجاهات
ج- بتقسيم الأعمال وتوزيع المهام
د- بعلاقات العمل وجودتها

محاضرة 4

- 42/ ضمن الخطوات الإدارية لتحديد مجال التغيير يأتي ابتكار الحلول والالتزام بها في :
أ- الخطوة الأولى
ب- الخطوة الثانية
ج- الخطوة الثالثة
د- الخطوة الرابعة

محاضرة 4

- 43/ يتم تحديد طبيعة مقاومة التغيير ضمن :
أ- مرحلة تخطيط جهود التغيير
ب- مرحلة تنفيذ خطة التغيير
ج- مرحلة تشخيص المشكلات
د- مرحلة تنظيم خطة التغيير وتحديد معوقاتهما

محاضرة 6

- 44/ حسب " كوتر " لكي يتم تحقيق التغيير المطلوب يجب إشراك كافة الأطراف ضمن خطوة :
أ- إيجاد شعور بالحاجة إلى التغيير
ب- بناء تحالف لقيادة مساعي التغيير
ج- تمكين العاملين
د- تثبيت التغيير في ثقافة المنظمة

محاضرة 7

- 45/ استراتيجية التغيير المناسبة للحالات الطارئة وغير الفعالة على المدى البعيد كونها تؤثر سلبا على ولاء الأفراد للتغيير هي :
أ- استراتيجية العقلانية الميدانية
ب- استراتيجية التثقيف والتوعية
ج- استراتيجية المشاركة واسعة النطاق
د- استراتيجية القوة القسرية

محاضرة 14

- 46/ تسمى الحالة التي يقوم فيها الفرد باحتواء التغيير وتحويله إلى مزايا بحالة :
أ- الصدمة
ب- التكامل
ج- الذنب
د- الإسقاط

محاضرة 9

- 47/ ضمن استراتيجيات التعامل مع مقاومة التغيير ، من إيجابيات استراتيجية المشاركة والاندماج :
- زيادة مساهمة العملاء في التغيير
 - التزام المشاركين بتطبيق التغيير
 - طريقة جيدة للتعامل مع الأفراد الذين لا يقبلون الحوار
 - أنها سريعة وغير مكلفه

محاضرة 12

- 48/ مساعدة الأفراد على تشخيص مشكلاتهم وتحفيزهم لأحداث التغيير المطلوب تصنف ضمن :
- أهداف التغيير
 - خصائص التغيير
 - مبادئ التغيير
 - معوقات التغيير

محاضرة 1

- 49/ يعرف التغيير التنظيمي بأنه :
- أحداث تعديلات في المستوى التكنولوجي بالمنظمة
 - أحداث تعديلات في البيئة الخارجية للمنظمة
 - أحداث تعديلات في أهداف وسياسات المنظمة
 - عدم القيام بأية تعديلات على مستوى المنظمة

محاضرة 1

- 50/ المغير العقلاني يتمثل في الشخص الذي :
- يربط بين ما يعرض عليه من أفكار بعالم الواقع
 - يبحث عن المعنى في عملية التغيير
 - يبحث عن الحقائق في عملية التغيير
 - يبحث عن الإمكانيات التطبيقية المباشرة لما يتعلمه

محاضرة 3

ادارة التغيير الفصل الاول 1434 / 1435 هـ

1/ من اهداف التغيير

أ- زيادة قدرة المنظمة على البقاء والنمو والتكيف مع البيئة المحيطة

ب- تشجيع الافراد على تحقيق اهدافهم الشخصية بدل اهداف المنظمة

ج- تنمية الصراع وإدارته بشكل يخدم المنظمة

د- تمكين المديرين من اتباع اسلوب الادارة التقليدية بدل الادارة بالمشاركة

محاضرة 1

2/ الجهود الهادفة الى زيادة فاعلية المنظمة عن طريق تحقيق التكامل بين الاحتياجات والمتطلبات والاهداف

الشخصية تسمى

أ- استراتيجية التغيير

ب- عناصر التغيير

ج- ادارة التغيير

د- برنامج التغيير

محاضرة 1

3/ مجال التغيير الذي يتضمن تغيير افكار وقيم واتجاهات الافراد هو

أ- المجال التنظيمي

ب- المجال الانساني

ج- مجال طرق العمل

د- المجال التكنولوجي

محاضرة 4

4/ من الخطوات الادارية لتحديد مجال التغيير

أ- التجديد المستمر للتنظيم

ب- ابتكار الحلول والالتزام بها

ج- الاهتمام بالبعد الانساني

د- استخدام مفهوم النظم

محاضرة 4

5/ حسب نموذج " افانوفيتش " تشخيص المشكلة يأتي بعد

أ- اختيار الاستراتيجية المناسبة

ب- التغلب على مقاومة التغيير

ج- الاعتراف بالحاجة للتغيير

د- تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير

محاضرة 7

6/ حسب نموذج ليفين يتعلم الفرد افكار واساليب ومهارات جديدة ضمن

أ- اذابة الجليد

ب- ادارة التغيير

ج- توصيل رؤية التغيير

د- الاستقرار واعادة التجميد

محاضرة 7

17/ يصنف ضعف الولاء للمنظمة وفقدان الدافعية للعمل ضمن

أ- السلوك الدفاعي العلني

ب- السلوك الدفاعي الضمني

ج- الاستسلام

د- الانسحاب

محاضرة 9

18/ استراتيجية مقاومة التغيير التي يتم ضمنها تدريب العاملين على مهارات جديدة هي استراتيجية

أ- التفاوض والاتفاق

ب- الاستقطاب

ج- التسهيل والدعم

د- المشاركة والاندماج

محاضرة 10

19/ تبني الموضوعية والابتعاد عن العشوائية يدخل ضمن احد خصائص قيادة التغيير التالية

أ- القدرة على التنظيم والتفويض

ب- القدرة على الحركة والابتكار

ج- القدرة على مواجهة المواقف المتغيرة

د- القدرة على اتخاذ القرارات

محاضرة 12

10/ القدرة على تفويض الصلاحيات يدخل ضمن احد خصائص قيادة التغيير

أ- القدرة على تحديد اهداف التغيير

ب- القدرة على الحركة والابتكار

ج- القدرة على التنظيم

د- القدرة على اتخاذ القرارات

محاضرة 12

11/ أدت ثورة العولمة إلى

أ- التحول نحو اقتصاد الخدمات

ب- التطور السريع في هندسة الحاسوب

ج- زيادة اهتمام المجتمع العالمي بقضايا البيئة

د- زوال الحواجز الزمنية والمكانية بين دول العالم

محاضرة 2

12/ من الأسباب الخاصة بالتغيير

أ- الرضا عن الوضع الحالي للمنظمة

ب- التأخر في اتخاذ القرارات

ج- المركزية وانعدام التفويض

د- زيادة قيمة المنظمة في السوق

محاضرة 2

13/ يصنف وعي وادراك المدير للتغيير ضمن

أ- قوى التغيير الداخلية

ب- قوى التغيير الخارجية

ج- قوى التغيير الاجتماعية

د- قوى التغيير المادية

محاضرة 5

14/ تصنف الاهتمام بالبحوث والتغيير كأساس للتغيير ضمن القيم الإدارية
أ- التقليدية
ب- التنظيمية
ج- التطبيقية
د- الحديثة

محاضرة 5

15/ ضمن استراتيجيات التغيير المتدرج, وعندما لا يوجد لدى قائد التغيير الوقت الكافي لإشراك جميع العاملين من الأفضل استخدام استراتيجية:
أ- المشاركة واسعة النطاق
ب- الاقناع
ج- المشاركة المركزة
د- الاجبار

محاضرة 8

16/ ضمن استراتيجيات التغيير البنيوي, وعندما تكون مقاومة التغيير قوية, وتوشك المنظمة على الوقوع في كارثة حقيقية, من الأفضل استخدام استراتيجية:
أ- البراعة القيادية
ب- الاقناع
ج- الالزام
د- الديكتاتورية

محاضرة 8

17/ التعرف على الايجابيات والسلبيات يندرج ضمن
أ- التعرف على اتجاهات العاملين نحو التغيير
ب- الادراك السليم للواقع
ج- تنمية دوافع العاملين
د- تبني قيم بناءة بين الادارة وبين العاملين

محاضرة 11

18/ كل مما يأتي من عناصر المناخ الصحي للتغيير ,ماعدا
أ- الادراك الجيد للتغيير
ب- الاطار القيمي السليم للتغيير
ج- وجود شعور بالحاجة للتغيير
د- دوافع العاملين الملانمة للتغيير

محاضرة 11

19/ واحدة من الآتي, ليست من مؤشرات الحاجة إلى التغيير في المنظمات
أ- زيادة شكاوي العملاء والعاملين في المنظمة
ب- زيادة حجم الاعمال المكتبية
ج- زيادة قيمة المنظمة في السوق
د- زيادة الغياب وتفشي ظاهرة التسبب التنظيمي

محاضرة 2

20/ اقترح " Griener " ضمن مبدأ السلطة من جانب واحد أسلوب

أ- **تبديل علاقات العمل ضمن الهيكل التنظيمي**

ب- أسلوب المناقشة الجماعية للحالة

ج- أسلوب القرارات الجماعية

د- أسلوب التدريب الجماعي

محاضرة 2

21/ المرحلة التي يدرك فيها المدراء ضرورة إحداث التغيير هي مرحلة

أ- تشخيص المشكلات

ب- **تحديد الحاجة الى التغيير**

ج- تخطيط جهود التغيير

د- تنفيذ ومتابعة خطة التغيير

محاضرة 6

22/ حسب " كوتر " أنه يجب على القائد أن ينجح في خلق الشعور المؤدي للتغيير ضمن خطوة

أ- بناء تحالف لقيادة مساعي التغيير

ب- تمكين العاملين

ج- **ايجاد شعور بالحاجة الى التغيير**

د- تثبيت التغيير في ثقافة المنظمة

محاضرة 7

23/ كل مما يأتي من ايجابيات مقاومة التغيير , ماعدا

أ- اجبار المنظمة على توضيح اهداف التغيير بشكل افضل

ب- **الكشف عن نقاط القوة في عملية معالجة مشكلات المنظمة**

ج- إظهار عدم فعالية عمليات الاتصال

د- إظهار سوء او غياب النقل الجيد للمعلومات

محاضرة 10

24/ استراتيجية مقاومة التغيير التي تستخدم عند وجود جهة متضررة من عملية التغيير, مع امتلاكها القدرة

على مقاومة التغيير هي استراتيجية

أ- التسهيل والدعم

ب- **التفاوض والاتفاق**

ج- التعليم والاتصال

د- الاجبار

محاضرة 10

25/ أن يخضع قرار التغيير لاعتبارات التكلفة والعائد يأتي ضمن احد خصائص التغيير التالية

أ- الاستهدافية

ب- الفعالية

ج- **الرشادة**

د- المشاركة

محاضرة 2

26/ إن تمييز إدارة التغيير بالفعالية يعني
أ- ان ترتبط بالواقع العملي الذي تعيشه المنظمة
ب- انها تحتاج الى التفاعل الايجابي
ج- ان تمتلك القدرة على الحركة بحرية مناسبة
د- ان تكون متوافقة مع احتياجات قوى التغيير

محاضرة 2

27/ حسب نموذج " افانوفيتش " التغلب على مقاومة التغير يأتي قبل
أ- التنفيذ والتقويم

محاضرة 7

ب- اختيار الاستراتيجية المناسبة
ج- الاعتراف بالحاجة للتغيير
د- تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير

28/ عندما يعتقد الأفراد أن التغيير يهدد مصالحهم فان استراتيجيات التغيير المناسبة لهم هي استراتيجية
أ- العقلانية والميدانية

محاضرة 8

ب- التثقيف والتوعية
ج- المشاركة واسعة النطاق
د- القوة القسرية

29/ من ايجابيات مقاومة التغيير

محاضرة 10

أ- اجبار المنظمة على توضيح اهداف التغيير
ب- المساهمة في اظهار فعالية عمليات الاتصال
ج- دفع ادارة المنظمة الى عدم القيام بالتحليل الدقيق لنتائج التغيير
د- الكشف عن نقاط القوة في عملية اتخاذ القرارات في المنظمة

30/ توفر الدافعية لتنفيذ التغيير يدخل ضمن القدرة على

محاضرة 12

أ- تحديد اهداف التغيير
ب- مواجهة المواقف المتغيرة
ج- المتابعة والتقييم
د- الاجابة الصحيحة غير موجودة

31/ يتمثل التغيير غير المخطط في

محاضرة 3

أ- التغيير الذي تقوم فيه المنظمة كإجراء انفعالي
ب- التغيير المرتبط بالبيئة الاجتماعية والانسانية بالمنظمة
ج- التغيير المرتبط بعوامل البيئة الخارجية للمنظمة
د- التغيير المتعلق بعلاقة الموظف بالوظيفة

32/ الشخص الذي يبحث عادة عن المعنى في التغيير هو

محاضرة 3

أ- المغير المنفذ
ب- المغير المادي
ج- المغير المتأمل
د- المغير العقلاني

33/ تسمى الحالة التي يقوم فيها الفرد بوضع أسباب التغيير بحالة
أ- الصدمة

محاضرة 9

ب- التبرير

ج- الذنب

د- الاسقاط

34/ عندما يرى الشخص المقاوم أن التغيير غير واضح النتائج بالنسبة له فانه:
أ- يقاوم علنا دون خوف

محاضرة 9

ب- يقوم سرا

ج- من المحتمل ان يقبل بالتغيير

د- يشارك في نجاح التغيير

35/ يتمثل التغيير الوظيفي في

أ- ادراك المدراء ان هناك مشكلة يجب معالجتها

ب- وضع الانظمة الجديدة والاجراءات وبناء المنظمة

ج- تحسين وتطوير الوضع القديم

د- التغيير المرتبط بالقضايا الاستراتيجية للمنظمة

محاضرة 3

36/ التغيير المرتبط بالبيئة الإنسانية بالمنظمة يسمى

أ- التغيير المادي

ب- التغيير المعنوي

ج- التغيير غير المخطط

د- التغيير الشامل

محاضرة 3

37/ من العوامل التي تزيد من مقاومة التغيير

أ- اقناع الافراد والجماعات بالتغيير

ب- الدور القوي للتنظيم غير الرسمي

ج- الدور القوي للتنظيم الرسمي

د- ارتفاع ثقة القائمين على التغيير

محاضرة 9

38/ كل مما يأتي من عوامل نجاح التغيير الفعال, ما عدا

أ- ان يبدأ التغيير من خلال فرق العمل

ب- التأكيد على فهم العملاء لدورهم في احداث التغيير

ج- التأكيد على العاملين لدورهم في احداث التغيير

د- جعل نتائج الاداء هي الهدف الاساسي للتغيير

محاضرة 11

39/ من العناصر المساعدة على التغيير

أ- استمرارية مجال التغيير

ب- تبني استراتيجيات التطوير

ج- تحديد المشكلة والتعرف عليها

د- وجود ضغط للتغيير

محاضرة 4

40/ تدرج الصحوة واليقظة والتنبيه ضمن
أ- مقاومة التغيير
ب- مداخل التغيير
ج- عناصر التغيير
د- برنامج التغيير

محاضرة 4

41/ من أسباب مقاومة التغيير
أ- وضوح اهداف التغيير
ب- وجود شعور بالحاجة للتغيير
ج- السرعة الشديدة في التغيير
د- توافر الثقة في القائمين على التغيير

محاضرة 9

42/ ضمن استراتيجيات مقاومة التغيير, من سلبيات استراتيجية الاستقطاب:
أ- انها تستغرق وقت اطول
ب- انها ذات تكلفة كبيرة
ج- تساهم في حصول مشاكل في المستقبل
د- انها تؤدي الى انخفاض الروح المعنوية

محاضرة 10

43/ من القيم الإدارية الحديثة الدافعة للتغيير
أ- استثمار نظم المعلومات والاتصال
ب- ازيااد حدة المنافسة
ج- التغيير في الادارة العليا
د- زيادة طموحات وحاجات الافراد

محاضرة 5

44/ حسب " كوتر " يجب عدم المبالغة في الاحتفال بالإنجازات المحققة ضمن خطوة
أ- تثبيت التغيير في ثقافة المنظمة
ب- تعزيز المكاسب
ج- بناء تحالف لقيادة مساعي التغيير
د- تمكين العاملين

محاضرة 7

45/ حسب نموذج " ليفين " المرحلة التي يتم فيها إلغاء القيم والعادات والسلوكيات الحالية للأفراد هي
مرحلة
أ- ادارة التغيير
ب- توصيل رؤية التغيير
ج- اذابة الجليد
د- الاستقرار واعادة التجميد

محاضرة 7

- 46/ تقوم المنظمات بتصميم برامج تدريبية تزود المتدربين بالمعلومات ضمن استراتيجية
- أ- العقلانية الميدانية
- ب- المناورة السياسية
- ج- المشاركة واسعة النطاق
- د- الاجبار

محاضرة 8

- 47/ تسمى عملية التحول من الواقع الحالي للفرد أو المنظمة إلى واقع آخر منشود مرغوب
- أ- بالتغيير
- ب- بإدارة التغيير
- ج- بأهداف التغيير
- د- بخصائص التغيير

محاضرة 1

- 48/ إحداث تعديلات في أهداف وسياسات المنظمة تدرج ضمن
- أ- التغيير الانساني
- ب- التغيير الهيكلي
- ج- التغيير التنظيمي
- د- التغيير التطويري

محاضرة 1

- 49/ كل مما يأتي من أسس " كوتر " لتثبيت التغيير ضمن ثقافة المنظمة ,ماعدا
- أ- امكانية تغيير بعض العناصر المهمة داخل المنظمة
- ب- ربط ترقية العاملين بالثقافة الجديدة
- ج- ترجيح تثبيت التغييرات الثقافية في بداية التغيير
- د- الاستعداد التام لمناقشة كافة قضايا التنظيم

محاضرة 7

- 50/ لتفادي الفشل في توصيل رؤية التغيير يقترح " كوتر "
- أ- عدم تكرار رسالة التغيير
- ب- ضرب المثال والقذوة من طرف القائد
- ج- استخدام العبارات الطويلة
- د- التقليل من وسائل توزيع البيانات

محاضرة 7

ادارة التغيير الفصل الثاني 1434 / 1435 هـ

1/ يعد التركيز على العميل احد متطلبات :

أ- ادارة الجودة الشاملة

ب- اعادة الهندسة

ج- ادارة الاهداف

د- لا توجد الاجابة الصحيحة

المحاضرة 13

2/ العلاقة الموجودة بين ثقافة المنظمة واستراتيجيات التغيير هي علاقة

أ- عكسية

ب- تبادلية

ج- نمطية

د- لا توجد علاقة بينهما

المحاضرة 13

3/ ضمن تهيئة المناخ الصحي للتغيير , تصنف رؤية الاحداث على حقيقتها يدخل ضمن

أ- نشر القيم السليمة

ب- تنمية دوافع العاملين

ج- الادراك السليم للأحداث

د- تنمية الاتجاهات الملائمة

المحاضرة 11

4/ درجة قبول الموظفين للتغيير ودرجة مقاومته , تصنف ضمن معوقات التغيير

أ- التنظيمية

ب- السلوكية

ج- الفنية

د- الاقتصادية

المحاضرة 11

5/ من عوامل نجاح برامج التغيير التنظيمي

أ- التركيز على الأفراد غير المتجانسين مع التغيير

ب- توفر المناخ العام الذي لا يقبل التغيير ولا يعارضه

ج- اغفال التنظيمات غير الرسمية لما لتأثيرها على سلوك الافراد

د- تشخيص عوامل مقاومة التغيير ومراكزه

المحاضرة 11

6/ العمل بقوة وحزم لتنفيذ التغيير يدخل ضمن احد خصائص قيادة التغيير التالية

أ- القدرة على تحديد اهداف التغيير

ب- القدرة على احداث التغيير

ج- القدرة على مواجهة المواقف المتغيرة

د- القدرة على اتخاذ القرارات

المحاضرة 12

7/ ضمن استراتيجيات التعامل مع مقاومة التغيير , تقوم استراتيجية الاستقطاب على
أ- تعريف الأفراد بأهمية وضرورة التغيير
ب- تدريب العاملين على مهارات جديدة
ج- وضع الفرد في موقع هام في عملية تصميم التغيير
د- تقوم على اجبار العاملون على قبول التغيير

المحاضرة 10

8/ استراتيجية مقاومة التغيير التي تساعد العاملين على رؤية الحاجة الى التغيير وضرورته هي
أ- استراتيجية التسهيل والدعم
ب- استراتيجية التفاوض والاتفاق
ج- استراتيجية التعليم والاتصال
د- استراتيجية الاجبار

المحاضرة 10

9/ من العوامل التي تزيد من مقاومة التغيير
أ- اقناع الأفراد والجماعات
ب- الدور القوي للتنظيم غير الرسمي
ج- تشكيل رأي فردي ضد التغيير
د- توافر الثقة في القائمين على التغيير

المحاضرة 9

10/ عندما يعتقد الفرد المقاوم ان التغيير يهدر دخله , يندرج ذلك ضمن
أ- المخاوف النفسية
ب- المخاوف الاقتصادية
ج- المخاوف الاجتماعية
د- المخاوف التنظيمية

المحاضرة 9

11/ عندما يرى الشخص المقاوم ان التغيير غير واضح النتائج بالنسبة له فإنه
أ- يقاوم علنا دون خوف
ب- يقاوم سرا
ج- من المحتمل ان يقبل بالتغيير
د- يشارك في نجاح التغيير

المحاضرة 9

12/ تسمى الحالة التي يشعر فيها الفرد بعد الاتزان وعدم القدرة على التصرف بحالة
أ- الصدمة
ب- عدم التصديق
ج- الذنب
د- الاسقاط

المحاضرة 9

13/ حسب نموذج ليفين يتعلم الفرد افكار وأساليب ومهارات جديدة ضمن مرحلة
أ- اذابة الجليد
ب- ادارة التغيير
ج- توصيل رؤية التغيير
د- الاستقرار وإعادة التجميد

المحاضرة 7

14/ حسب نموذج " افانوفيتش " تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير يأتي بعد
أ- تشخيص المشكلة

المحاضرة 7

- ب- اختيار الاستراتيجية المناسبة
- ج- الاعتراف بالحاجة للتغيير
- د- تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير

15/ تتم متابعة مدى فعالية تنفيذ استراتيجية التغيير ضمن مرحلة
أ- تخطيط جهود التغيير

المحاضرة 6

- ب- تنفيذ خطة التغيير
- ج- تشخيص المشكلات
- د- تنظيم خطة التغيير وتحديد معوقاتهما

16/ حسب " كوتر " انه يجب على القائد ان ينجح في خلق الشعور المؤدي للتغيير ضمن خطوة
أ- ايجاد شعور بالحاجة الى التغيير

المحاضرة 7

- ب- بناء تحالف لقيادة مساعي التغيير
- ج- تمكين العاملين
- د- تثبيت التغيير في ثقافة المنظمة

17/ يدرك المدراء ضرورة احداث التغيير ضمن مرحلة
أ- تخطيط جهود التغيير

المحاضرة 6

- ب- تنفيذ ومتابعة خطة التغيير
- ج- تشخيص المشكلات
- د- تحديد الحاجة الى التغيير

18/ يصنف وعي وإدراك المدير للتغيير ضمن قوى التغيير
أ- التنظيمية

المحاضرة 5

- ب- المادية
- ج- الداخلية
- د- الخارجية

19/ الشخص المغير الذي يميل الى الاصغاء , ومشاركة الافكار مع الاخرين يسمى المغير
أ- العقلاني

المحاضرة 3

- ب- المادي
- ج- المنفذ
- د- المتأمل

20/ مجال التغيير الذي يتضمن تغيير الافكار والقيم هو المجال
أ- التنظيمي

المحاضرة 4

- ب- الانساني
- ج- طرق العمل
- د- التكنولوجي

21/ يندرج التغيير كعملية مستمرة ضمن

أ- خصائص التغيير

ب- ايجابيات التغيير

ج- رقابة التغيير

د- تنسيق التغيير

المحاضرة 1

22/ الثورة الى فرضت على المنظمات التركيز على تنمية مهارات التعلم الذاتي هي

أ- ثورة الاقتصاد

ب- ثورة العولمة

ج- الثورة البيئية

د- ثورة المعرفة

المحاضرة 2

23/ لكي يفهم القائد عملية التغيير ينبغي عليه

أ- تشجيع العملاء على طرح الافكار والمشاركة في تنفيذها

ب- ان ينظر الى مقاومة التغيير كقوة سلبية

ج- الادراك ان عملية التغيير تعتمد تغيير ثقافة المنظمة

د- الادراك ان عملية التغيير سهلة

المحاضرة 12

24/ تدفق المعلومات داخل التنظيم بهدف التأثير على الافراد يدخل بدرجة كبيرة ضمن

أ- التحفيز

ب- الاتصالات

ج- الادارة بالأهداف

د- المشاركة

المحاضرة 12

25/ استراتيجية مقاومة التغيير التي يهدد ضمنها العاملون سرا أو علنا بفقدان وظائفهم أو بحرمانهم من الترقية

مقابل قبول التغيير هي :

أ- استراتيجية التسهيل والدعم

ب- استراتيجية التعليم والاتصال

ج- استراتيجية التفاوض والاتفاق

د- استراتيجية الإجبار

المحاضرة 10

26/ من ايجابيات مقاومة التغيير

أ- اجبار المنظمة على توضيح اهداف التغيير

ب- المساهمة في اظهار فعالية عمليات الاتصال

ج- دفع ادارة المنظمة الى عدم القيام بالتحليل والدقيق لنتائج التغيير

د- الكشف عن نقاط القوة في عملية اتخاذ القرارات في المنظمة

المحاضرة 10

27/ استراتيجية التغيير المناسبة للحالات الطارئة , وغير الفعالة على المدى البعيد هي
أ- استراتيجية العقلانية الميدانية
ب- استراتيجية التثقيف والتوعية
ج- استراتيجية المشاركة واسعة النطاق
د- استراتيجية القوة القسرية

المحاضرة 8

28/ تسمى الحالة التي يقوم فيها الفرد بوضع اسباب التغيير بحالة
أ- الصدمة
ب- التبرير
ج- الذنب
د- الاسقاط

المحاضرة 9

29/ يقترح " كوتر " لتفادي الفشل في توصيل رؤية التغيير ان يتم
أ- استخدام العبارات الطويلة
ب- التقليل من وسائل توزيع البيانات
ج- التقليل تكرار رسالة التغيير
د- ضرب المثال والقوة من طرف القائد

المحاضرة 7

30/ حسب نموذج " افانوفيتش " اختيار الاستراتيجية المناسبة يأتي قبل
أ- تشخيص للمشكلة
ب- التغلب على مقاومة التغيير
ج- الاعتراف بالحاجة للتغيير
د- تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير

المحاضرة 7

31/ تدرج زيادة طموحات وحاجات الافراد ضمن قوى التغيير
أ- التنظيمية
ب- السلوكية
ج- الداخلية
د- الخارجية

المحاضرة 5

32/ تصنف ضمن قوى التغيير الخارجية
أ- التطور التكنولوجي

ب- التطور الوظيفي
ج- التكامل التنظيمي
د- الكفاءة التنظيمية

المحاضرة 5

33/ التغيير الذي يحدث عندما يدرك المدراء ان هناك مشكلة يجب معالجتها هو التغيير
أ- الوظيفي
ب- التطويري
ج- الجزئي
د- التحويلي

المحاضرة 3

- 34/ التغيير الذي يتطلب تحليلاً لكل العوامل الداخلية والخارجية بالمنظمة هو التغيير
- أ- التغيير الوظيفي
 - ب- التغيير التكنولوجي
 - ج- التغيير الاستراتيجي
 - د- التغيير التحويلي

المحاضرة 3

35/ يعرف التغيير بأنه عملية

- أ- التحول من الواقع الحالي للفرد او المنظمة الى واقع مستقبلي
- ب- التحول من الواقع الماضي للفرد او المنظمة الى الواقع المستقبلي
 - ج- التراجع من الواقع الحالي للفرد او المنظمة الى الواقع الماضي
 - د- التحول من الواقع الماضي للفرج او المنظمة الى الواقع الحالي

المحاضرة 1

36/ من الاسباب الخاصة للتغيير والتي غالباً ما تؤثر على تنافسية منظمات الاعمال

- أ- الرضا عن الوضع الحالي للمنظمة
- ب- تحسين جودة المنتجات او الخدمات
- ج- تطور وسائل المعلومات والاتصال
- د- تلبية احتياجات شريحة محدودة من العملاء

المحاضرة 2

37/ من العوامل التي تزيد من مقاومة التغيير

- أ- اقناع الافراد والجماعات بالتغيير
- ب- الدور القوي للتنظيم غير الرسمي
- ج- الدور القوي للتنظيم الرسمي
- د- ارتفاع ثقة القائمين على التغيير

المحاضرة 9

38/ تبني الموضوعية والابتعاد عن العشوائية يدخل ضمن احد خصائص قيادة التغيير التالية

- أ- القدرة على التنظيم والتفويض
- ب- القدرة على الحركة والابتكار
- ج- القدرة على مواجهة المواقف المتغيرة
- د- القدرة على اتخاذ القرارات

المحاضرة 12

39/ عندما يعتقد الافراد ان التغيير يهدد مصالحهم فإن استراتيجية التغيير المناسبة لهم هي استراتيجية

- أ- العقلانية الميدانية
- ب- التثقيف والتوعية
- ج- المشاركة واسعة النطاق
- د- القوة القسرية

المحاضرة 8

40/ عندما يرتكب الفرد خطأ ما يتطلب التغيير الذي حدث , فإنه غالباً ما

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

المحاضرة 9

41/ التغيير الذي يشمل كافة او معظم الجوانب والمجالات هو

أ- التغيير التدريجي

ب- التغيير الداخلي

ج- التغيير المادي

د- التغيير الشامل

المحاضرة 3

42/ غالبا ما يهتم مجال التغيير التنظيمي

أ- بالمعدات والآلات

ب- بتغيير الأفراد

ج- بتقسيم الاعمال وتوزيع المهام

د- بعلاقات العمل وجودتها

المحاضرة 4

43/ غالبا ما يندرج كثرة اللجان والاجتماعات ضمن

أ- الاسباب الخاصة للتغيير

ب- مؤشرات الحاجة للتغيير

ج- الاسباب العامة للتغيير

د- مؤشرات عدم الحاجة للتغيير

المحاضرة 2

44/ اقترح " Griener " استخدام اسلوب القرارات الجماعية ضمن مبدأ

أ- السلطة من جانب واحد

ب- التفويض

ج- مشاركة المرؤوسين

د- السلطة من جوانب متعددة

المحاضرة 2

45/ تصنف زيادة قدرة المنظمة على البقاء والنمو والتكيف مع البيئة المحيطة ضمن

أ- تحديات التغيير

ب- ادارة التغيير

ج- اهداف التغيير

د- تنظيم التغيير

المحاضرة 1

46/ ينقسم التغيير حسب مصدر القوة الدافعة الى

أ- التغيير السريع والتغيير التدريجي

ب- التغيير الداخلي والتغيير الخارجي

ج- التغيير المادي والتغيير المعنوي

د- التغيير الشامل والتغيير الجزئي

المحاضرة 3

47/ يتم تحديد بداية ونهاية التغيير ضمن مرحلة

أ- تخطيط جهود التغيير

ب- تنفيذ ومتابعة خطة التغيير

ج- تشخيص المشكلات

د- تنظيم خطة التغيير

المحاضرة 6

48/ لترسيخ ثقافة التغيير بشكل دائم وضع كوتر مجموعة من الاسس منها
أ- تثبيت التغيرات الثقافية في بداية التغيير
ب- تثبيت التغيرات الثقافية في وسط التغيير
ج- تثبيت التغيرات الثقافية في نهاية التغيير
د- عدم تثبيت التغيرات الثقافية

المحاضرة 7

49/ من اسباب مقاومة التغيير
أ- وضوح اهداف التغيير
ب- وجود شعور بالحاجة للتغيير
ج- الارتياح للوضع الحالي والخوف من نتائج التغيير
د- توافر الثقة في القائمين على التغيير

المحاضرة 9

50/ استراتيجية مقاومة التغيير التي تستخدم في حالة وجود جهة متضررة بشكل كبير من عملية التغيير , مع امتلاكها القدرة على مقاومة التغيير هي
أ- استراتيجية المشاركة والاندماج
ب- استراتيجية التسهيل والدعم
ج- استراتيجية التفاوض والاتفاق
د- استراتيجية الاجبار

المحاضرة 10

اسئلة المراجعة 20 سؤال

1/ يتم استخدام كافة اساليب القوة في احداث التغيير ضمن
أ- استراتيجية العقلانية الميدانية.
ب- استراتيجية التثقيف والتوعية.
ج- استراتيجية المشاركة واسعة النطاق.
د- الاجابة الصحيحة غير موجودة.

2/ استراتيجية التغيير المناسبة للحالات الطارئة هي
أ- استراتيجية العقلانية الميدانية.
ب- استراتيجية التثقيف والتوعية.
ج- استراتيجية المشاركة واسعة النطاق.
د- الاجابة الصحيحة غير موجودة.

3/ استراتيجية مقاومة التغيير التي يتم ضمنها وضع الفرد في موقع هام بهدف ضمان مصادقته على عملية التغيير هي
أ- استراتيجية التفاوض والاتفاق.
ب- استراتيجية الاستقطاب.
ج- استراتيجية التسهيل والدعم.
د- استراتيجية المشاركة والاندماج.

4/ عملية تصميم وتنفيذ وتقييم المبادرات الملائمة للتعامل مع متطلبات البيئة الخارجية
أ- ادارة التغيير.
ب- ادارة بالقيم.
ج- الادارة بالمشاركة.
د- الاجابة الصحيحة غير موجودة.

5/ مجال التغيير الذي يتضمن كل ما يتعلق بالمعدات والآلات والحوسبة الالكترونية يسمى
أ- المجال التنظيمي.
ب- المجال الانساني.
ج- مجال طرق العمل.
د- المجال التكنولوجي.

6/ مجال التغيير الذي يتضمن تغيير افكار و قيم واتجاهات الافراد هو
أ- المجال التنظيمي.
ب- المجال الانساني.
ج- مجال طرق العمل.
د- المجال التكنولوجي.

- 7/ التغيير الذي يرتبط بالقضايا الاستراتيجية للمنظمة هو
- أ- التغيير الوظيفي.
 - ب- التغيير التطويري.
 - ج- التغيير غير الاستراتيجي.
 - د- الاجابة الصحيحة غير موجودة.

- 8/ واحدة من الآتي ليست من اهداف التغيير
- أ- مساعدة الأفراد على تشخيص مشكلاتهم وتحفيزهم لأحداث التغيير المطلوب.
 - ب- تشجيع الأفراد على تحقيق الأهداف التنظيمية والرضى الوظيفي.
 - ج- زيادة قدرة المنظمة على البقاء والنمو والتكيف مع البيئة المحيطة.
 - د- زيادة درجة التعاون بين المنظمات وتحسين شدة المنافسة.

- 9/ استراتيجية التغيير التي تفترض عدم اقتناع الافراد والوحدات بضرورة التغيير هي
- أ- استراتيجية العقلانية الميدانية.
 - ب- استراتيجية المشاركة واسعة النطاق.
 - ج- استراتيجية الاجبار.
 - د- الاجابة الصحيحة غير موجودة.

- 10/ من قوى التغيير الخارجية
- أ- استقرار ظروف السوق.
 - ب- قلة حدة المنافسة.
 - ج- التطور التكنولوجي.
 - د- التغيير في الادارة العليا.

- 11/ من اسباب مقاومة التغيير
- أ- وضوح اهداف التغيير.
 - ب- وجود شعور بالحاجة للتغيير.
 - ج- عدم مشاركة العملاء في التغيير.
 - د- عدم توافر الثقة في القائمين على التغيير.

- 12/ تسمى الحالة التي يشعر فيها الفرد بعدم الواقعية وموضوعية اسباب التغيير بحالة
- أ- الصدمة.
 - ب- الذنب.
 - ج- الاسقاط.
 - د- عدم التصديق.

- 13/ عندما يعتقد الفرد المقاوم ان التغيير يهدر دخله فإن ذلك يدخل ضمن
- أ- انعدام الاستقرار النفسي.
 - ب- التخوفات الاقتصادية.
 - ج- القلق الاجتماعي.
 - د- الاجابة الصحيحة غير موجودة.

- 14/ التغيير الذي يرتبط بالإجراءات وبناء المنظمة هو
- أ- التغيير الانساني.
 - ب- التغيير التكنولوجي.
 - ج- التغيير التحويلي.
 - د- التغيير الوظيفي.

- 15/ من اسس التغيير الايجابي
- أ- انه يتم ضمن خطة غير مدروسة .
 - ب- انه لا يأتي بفرص عمل جديدة.
 - ج- انه يزيد من الضغط والاختلال الموجود.
 - د- انه يكسب الادارة مهارات جديدة .

- 16/ يدرك المدراء ضرورة احداث التغيير ضمن
- أ- مرحلة تخطيط جهود التغيير.
 - ب- مرحلة تنفيذ ومتابعة خطة التغيير
 - ج- مرحلة تشخيص المشكلات.
 - د- مرحلة تحديد الحاجة الى التغيير.

- 17/ يعرف التغيير بأنه عملية
- أ- البقاء على الواقع الحالي للفرد او المنظمة.
 - ب- التراجع من الواقع الحالي للفرد او المنظمة الى الواقع الماضي.
 - ج- التحول من الواقع الماضي للفرد او المنظمة الى الواقع الحالي .
 - د- الاجابة الصحيحة غير موجودة.

- 18/ من اسس "كوتر" لتثبيت التغيير ضمن ثقافة المنظمة
- أ- ترجيح تثبيت التغييرات الثقافية في بداية التغيير.
 - ب- عدم مناقشة كافة قضايا التنظيم.
 - ج- تغيير كل العناصر المهمة داخل المنظمة.
 - د- ربط ترقية العاملين بالثقافة الجديدة.

- 19/ من مراحل التغيير المخطط والواعي حسب نموذج " ليفين "
- أ- مرحلة تجميد الجليد.
 - ب- مرحلة توصيل رؤية التغيير.
 - ج- مرحلة الاستقرار وإعادة التجميد.
 - د- الاجابة الصحيحة غير موجودة.

- 20/ من العوامل التي تزيد من مقاومة التغيير
- أ- اقناع الافراد والجماعات.
 - ب- تشكيل رأي فردي ضد التغيير.
 - ج- توافر الثقة في القائمين على التغيير.
 - د- الاجابة الصحيحة غير موجودة.

الواجبات

1/ من أهداف التغيير

أ- الكشف عن الصراع وإدارته بشكل جيد

- ب- بناء الثقة بين الأفراد والمجموعات خارج المنظمة
- ج- إتباع أسلوب الإدارة التقليدية بدل الإدارة بالأهداف
- د- قيام المنظمة بحل المشكلات المنظمات الأخرى

2/ التغيير الذي يتم بسبب انخفاض إنتاجية المنظمة يصنف ضمن

أ- التغيير المعنوي

ب- التغيير التدريجي

ج- التغيير الداخلي

د- التغيير غير المخطط

3/ من مؤشرات الحاجة إلى التغيير في المنظمة

أ- ارتفاع الأرباح

ب- ارتفاع الحالة المعنوية للعاملين

ج- قلة الاستقالات بالمنظمة

د- ارتفاع حجم الأعمال المكتتبة

4/ وجود دافعية لتنفيذ التغيير يدخل ضمن أحد خصائص قيادة التغيير التالية

أ- القدرة على تحديد أهداف التغيير

ب- القدرة على الحركة والابتكار

ج- القدرة على مواجهة المواقف المتغيرة

د- القدرة على المتابعة والتقييم

5/ واحده من الآتي ليست من أسس " كوتر " لتثبيت التغيير ضمن ثقافة المنظمة

أ- ترجيح تثبيت التغييرات الثقافية في بداية التغيير

ب- الاستعداد التام لمناقشة كافة قضايا التنظيم

ج- إمكانية تغيير بعض العناصر المهمة داخل المنظمة

د- ربط ترقية العاملين بالثقافة الجديدة

6/ استراتيجية التغيير التي تفترض عدم اقتناع الأفراد والوحدات بضرورة التغيير هي

أ- استراتيجية العقلانية الميدانية

ب- استراتيجية التثقيف والتوعية

ج- استراتيجية المشاركة واسعة النطاق

د- استراتيجية الإيجاب

- 7/ استراتيجية مقاومة التغيير التي تستخدم في حال وجود جهة متضرره بشكل كبير من عملية التغيير مع امتلاكها القدرة على المقاومة هي
- أ- استراتيجية المشاركة والاندماج
 - ب- استراتيجية التسهيل والدعم
 - ج- استراتيجية التفاوض والاتفاق
 - د- استراتيجية الإجبار

- 8/ واحده من التالي ليست من عوامل نجاح التغيير الفعال
- أ- أن يبدأ التغيير من خلال فرق العمل
 - ب- التأكيد على فهم العملاء لدورهم في إحداث التغيير
 - ج- التأكيد على العاملين لدورهم في إحداث التغيير
 - د- جعل نتائج الأداء هي الهدف الأساسي للتغيير

- 9/ العلاقة الموجودة بين ثقافة المنظمة واستراتيجية التغيير هي علاقة
- أ- عكسيه
 - ب- تبادليه
 - ج- نمطيه
 - د- لا توجد علاقه بينهما

- 10/ يعد التركيز على العميل أحد متطلبات
- أ- إدارة الجودة الشاملة
 - ب- إعادة الهندسة
 - ج- إدارة الأهداف
 - د- الثقافة التنظيمية

اسئلة اختبار ل ثلاث فصول 150 سؤال + اسئلة المراجعة + الواجبات
بالتوفيق للجميع *.*

الله يعطيها العافية والصحة اسسوم حلت باقي الأسئلة

السؤال	رقم الصفحة	الجواب الصحيح
26	4	تحسين جودة المنتج