

أجب على جميع الأسئلة التالية باختيار إجابة واحدة من بين البدائل المتاحة لكل سؤال:

(١) الشخص الأول الذي ينبغي أن يتسلم بطاقة عملك عند وصولك إلى مكان الاجتماع هو:

- أ. موظف الاستقبال.
ب. حارس المبنى.
ج. مدير عام المبنى.
د. ب و ج.

(٢) من الموضوعات الآمنة للمحادثة الرسمية التالي عدا:

- أ. الكتاب الجيد.
ب. وسائل النقل.
ج. البيئة المحيطة.
د. القضايا الشخصية.

(٣) من المصطلحات السلوكية التالي عدا:

- أ. التقليد.
ب. العادة.
ج. الخلق.
د. الدخل. مر ١٤ ص ٤٦

(٤) بطاقة العمل: القاعدة تقول:

- أ. لا تطلب أبداً بطاقة شخص أعلى منك مرتبة. مر ١٣ ص ٤٣
ب. أطلب البطاقة بشكل دائر من رؤسائك.
ج. أ و ب.
د. ليس مما ذكر.

(٥) من الموضوعات الخطرة للمحادثة الرسمية التالي عدا:

- أ. في السياسة.
ب. في الدين والعادات والتقاليد.
ج. في القضايا الشخصية.
د. الطقس.

(٦) فالخلق من الناحية العملية وبصفة عامة هو:

- أ. سلوك راسخ.
ب. هو تعلم وخبرة الحياة فقط.
ج. هو موهبة وإبداع ذاتي فقط.
د. ب و ج.

٧) أي من التعريفات (شرح) أنماط المسؤولية الاجتماعية صحيحاً:

- أ. إن هذا النمط يقع على النقيض تماماً من النمط الأول ويحاول أن يعرض المنشآت كوحدات اجتماعية بدرجة كبيرة تضع المجتمع ومتطلباته نصب أعينها في جميع قراراته. ٥ ص ١٨
- ب. إن جوهر هذا النمط هو أن منشآت الأعمال يجب أن تركز على هدف تعظيم الربح بغض النظر عن أي مساهمة اجتماعية، وأن المساهمات الاجتماعية ما هي إلا تحصيل حاصل أو نواتج ثانوية لتعظيم الربح.
- ج. وهو النمط الأكثر توازناً حيث يرى أن الوقت قد تغير وأن إدارات المنشآت لا تمثل مصالح جهة واحدة - المالكين - فقط وإنما هناك جهات عديدة أخرى مثل الحكومة والمجتمع ترتبط معها بالتزامات معينة.
- د. ليس مما ذكر.

٨) واجبات القيادة الأخلاقية في المؤسسات العامة التالي عدا:

- أ. توفير بيئة عمل مناسبة.
- ب. عدم استخدام معلومات عمّة غير منشورة.
- ج. تدريب الدائرة موظفيها على مضمون حق المواطن.
- د. حجب نشر المعلومات. ٦ ص ٢١

٩) من طرق الوقاية من السلوك العدواني:

- أ. اختيار الإداريين والموظفين على أسس واضحة تجمع بين الكفاية العلمية والإدارية والرجاحة الخلقية.
- ب. العدالة في توزيع الواجبات والوظائف بين العاملين.
- ج. العدالة في قضايا الثواب والعقاب بين الموظفين.
- د. جميع ما ذكر. ٧ ص ٢٤

١٠) ينقسم الفساد إلى أربع مجموعات ومنها:

- أ. الانحرافات العامة.
- ب. الانحرافات الماليه.
- ج. الانحرافات الجنائية.
- د. ب و ج. ٨ ص ٢٧

١١) عندما يحاول المديرون تغيير ثقافة المنظمة يجب عليهم تغيير الافتراضات والاساسيات والمعتقدات لدى الافراد حول موضوع ما. هناك عدة وسائل تسهم في تغيير ثقافة المنظمة ومنها:

- أ. الإدارة عمل رياضي.
- ب. مشاركة العاملين.
- ج. العوائد والمكافآت.
- د. جميع ما ذكر. ١٠ ص ٣٢

١٢) أن أهمية الاتصال بالنسبة للمدير وللمنظمة تنبع من عدة نواحي منها:

- أ. الاتصالات تمثل جزءاً كبيراً من أعمال العامل اليومي.
- ب. أنها ضرورة أساسية في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين.
- ج. أنها تسهم في نقل المفاهيم والآراء والأفكار.
- د. جميع ما ذكر. ١٢ ص ٣٦

١٣) أي أسم تقدم أولاً في مجال الأعمال:

- أ. قدم اسم الشخص الأكثر أهمية. ١٣ ص ٢٨
- ب. الأكبر عمراً (سناً).
- ج. أ و ب.
- د. الأعلى شهادة.

(١٤) من أخلاقيات الأعمال والتوجيه:

- أ. أن يكون توجيهه مبنياً على معلومات صحيحة.
 ب. ألا يضيق ذرعاً بالاستفسارات والمناقشة.
 ج. أن يقصد من توجيهه تحقيق مصلحة عامة للعمل وليست خاصة به.
 د. جميع ما ذكر. مر ١٤ ص ٤٨

(١٥) الأخلاق المطلوبة في العمل:

- أ. الأخلاق التي يجب توافرها في العامل فقط.
 ب. في صاحب العمل على فقط.
 ج. أ و ب.
 د. ليس مما ذكر. مر ١٤ ص ٤

(١٦) من أسباب الانهيارات الأخلاقية للشركات والمؤسسات غير الهادفة للربح: الخيرية، المدنية، الجامعات، البر، الوقف، المبرات... إلخ:

- أ. الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على الشركات ليستمرروا في مناصبهم.
 ب. الخوف والصمت إزاء تجاوزات الكبار في المؤسسة حتى ولو يحسن النية.
 ج. وجود مجلس إدارة ضعيف تمزقه الخلافات والصراعات.
 د. جميع ما ذكر. مر ٢٠ ص ١١

(١٧) من العوامل التي تؤثر على أخلاقيات الأعمال التالي عدا:

- أ. الصحة والصدقة والمخالطة.
 ب. التربية.
 ج. أ و ب.
 د. ليس مما ذكر. مر ٤ ص ١٦

(١٨) أي من التالي صحيحاً:

- أ. حق التمتع ببيئة نظيفة: أدى الاهتمام العالمي المتزايد بقضايا البيئة والعوامل التي تلوثها ومصادر النقص المتزايدة في الطاقة والمواد الخام وغيرها بالمنتجين والموسوقين وصانعي القرار لإدراك الآثار السلبية لبعض السلع كالمنظفات الكيماوية والعبوات والمخلفات على بيئة الإنسان الداخلية والخارجية على حد سواء.
 ب. حق التعويض: بالرغم من التطور الاقتصادي الحاصل عالمياً، إلا أنه لم يتجاوز المشكلات المتعلقة بالفقر المساوي الناجمة عن تشغيل القاصرات من الأحداث في ميادين العمل المختلفة.
 ج. حق التثقيف: أن يكون للمستهلك الحق في اكتساب المعارف والمهارات المطلوبة لممارسة الاختيارات الواعية بين السلع والخدمات. مر ٥ ص ٢٠ اجابتين صحيحتين
 د. جميع ما ذكر.

(١٩) من تأثير السلوك العدواني على الموظف التالي عدا:

- أ. في المجال السلوكي.
 ب. في المجال الوظيفي.
 ج. في المجال الدولي. مر ٧ ص ٢٣
 د. في المجال الاجتماعي.

(٢٠) من أسباب تفضي ظاهرة الفساد اسباب بيئية اجتماعية خارجية ومنها:

- أ. أسباب تربوية وسلوكية.
 ب. أسباب اقتصادية.
 ج. أوب ٨ ص ٢٦
 د. أسباب صحية.

(٢١) ثقافة المنظمة تخدم عدة وظائف اساسيه عدا:

- أ. تعطي الأفراد العاملين هوية منظرية.
 ب. الالتزام الخاص ١٠ ص ٣١
 ج. تعزز استقرار النظام الاجتماعي.
 د. تشكل السلوك.

(٢٢) تناقل وجهات النظر وتوفير المعلومات تسمى:

- أ. الاتصالات الغير رسمية ١٢ ص ٢٥
 ب. الاتصالات الرسمية.
 ج. الاتصالات الضعالة
 د. الاتصالات الاحترافية.

(٢٣) أي من التالي صحيحاً:

- أ. الثقة، التي تبدأ من ثقة المرء بنفسه والثقة هي كل ما يتعلق بإظهار الطاقه الايجابية، والروح المعنوية المالية، والمواقف العملية.
 ب. التحكم؛ كثيراً ما أسأل: من الذي ينبغي أن يبدأ بالمبادرات الودية من مثل: أحاديث المجاملة، أو المصافحة، أو الجلوس؟
 ج. الاتصال؛ لكي تكون على صلة فعالة بالآخر، تحتاج إلى أن تتصل به على جميع المستويات، فالإتصال مع الآخر يساعدك على إقامة علاقة معه، وبناء الثقة به، وتشجع الآخرين على العمل معك.
 د. جميع ما ذكر ١٣ ص ٢٨

(٢٤) من أخلاقيات الأعمال بالتنظيم:

- أ. القرارات الإدارية ذات الطبيعة التنظيمية تصدر بصورة حيادية، ويمتأى عن أي مؤثرات عاطفية.
 ب. التقلب على أي من أنواع الصراعات التطبيقية أو الطائفية بينهم والفاء الحواجز التنظيمية المسببة للعزلة بين منسوبي المنظمة.
 ج. ترسيخ معايير أخلاقية مهمة كالعادل والمساواة واحترام الواجبات والحقوق.
 د. جميع ما ذكر أعلاه ١٤ ص ٤٨

(٢٥) أي من التالي صحيحاً:

- أ. مفهوم المهنة؛ لغة: العمل، والعمل يحتاج الى خبرة ومهارة.
 ب. مفهوم الحرفة؛ لغة: من الاحتراف، وهو الكسب.
 ج. مفهوم الوظيفة؛ لغة: ما يقدر من عمل أو طعام أو رزق وغير ذلك في زمن معين، ويأتي بمعنى الخدمة المعينة.
 د. جميع ما ذكر ١٥ ص ٣

(٢٦) التأثير بالجماعات المرجعية:

- أ. سياسييه.
 ب. أدبيه.
 ج. أوب ٢ ص ٩
 د. ليس مما ذكر.

٢٧) الانضباط له صور عديدة أخرى في حياة الموظفين منها:

- الانضباط في الهيئة (الشكل).
- الانضباط في الوقت.
- الانضباط في التعامل (التصرفات).
- د. جميع ما ذكر. مر ٤ ص ١٦**

٢٨) أي مما يلي صحيحاً:

- أ. حق الأمان؛ يعني ذلك ما يجب أن يمتلكه المستهلك من حق الحماية ضد المنتجات والخدمات التي تكون سبباً في إحداث الأضرار والحوادث الصحية في حياته. مر ٥ ص ١٩**
- ب. حق الحصول على المعلومات؛ يضمن حق الاختيار توفير الفرصة للمستهلك لاختيار أنواع مختلفة للمنتجات وبأسعار تنافسية، أما في الصناعة التي تعمل في ظروف غير تنافسية ومعتمدة بإجراءات وتنظيمات حكومية فإنه يجب توفير سلع وخدمات ذات نوعية تحقيق الإشباع للمستهلك وبأسعار معتدلة.
- ج. حق الاختيار؛ يتم ذلك بتوفير الحماية من التضليل والغش التجاري والإعلان المضلل والمعلومات المضللة عن الأغلفة والعبوات.
- د. ليس مما ذكر

٢٩) من أسباب السلوك العدواني:

- أ. أسباب تتعلق بالمؤسسة.
- ب. أسباب اجتماعية.
- ج. أسباب ذاتية.
- د. **جميع ما ذكر. مر ٧ ص ٢٣**

٣٠) من الاتجاهات الرئيسية في تعديل السلوك:

- أ. الاتجاه البحثي.
- ب. الاتجاه البيئي.
- ج. اتجاه معرفه المنافس.
- د. **ليس مما ذكر. مر ٧ ص ٢٥**

٣١) من الآليات المناسبة لحوكمة الشركات:

- أ. إيجاد آلية فاعلة لتوفير القدر المناسب من الثقافة لدى المصدري لمعرفة حقوقهم وواجباتهم.
- ب. توفير اللوائح الخاصة بالزام الشركات لمزيد من الشفافية والإفصاح.
- ج. خلق الانسجام والتوافق بين مجموعة اللوائح والأنظمة المستحدثة.
- د. **ب و ج. مر ٩ ص ٣٠**

٣٢) من فوائد الإنترنت والأعمال الإلكترونية:

- أ. خدمات شبكة الإنترنت.
- ب. برامج التعليم والتسلية.
- ج. التصوير الطبي.
- د. **جميع ما ذكر. مر ١١ ص ٢٤**

٣٣) من المهارات الأساسية للتعامل مع الآخرين:

- أ. ثقة بالنفس.
- ب. معرفة أسباب الفشل وتجنبها.
- ج. التفكير الإبداعي والتفكير الخلاق.
- د. **جميع ما ذكر. مر ١٢ ص ٣٧**

(٣٤) من أخلاقيات الاعمال بالتخطيط:

- أ. وضع تدابير وترتيبات عملية مباحة لمواجهة المستقبل متطلبات مستقبلية مشروعة.
 ب. لا يجوز التخطيط لمتطلبات مستقبلية محظورة أو مشتبهة.
 ج. أوب. مر ١٤ ص ٤٨
 د. التخطيط حسب الماضي.

(٣٥) ما هي أهداف المقرر؟

- أ. تعريف مفهوم وأهمية أخلاقيات الأعمال وأنماطها.
 ب. التعرف على قيم الفرد والمنظمة وتأثيرها على أداء الأفراد والمنظمات.
 ج. إدارة أنماط وعناصر المسؤولية الاجتماعية وقياس العائد الاجتماعي محاسبياً وحقوقياً.
 د. جميع ما ذكر. مر ١٨ ص ٢

(٣٦) أي من التالي يعتبر سلوك سلبي؟

- أ. نقل الإشاعات بين مجموعات العمل.
 ب. ترك العمل ليوم غد لتقوم به.
 ج. أوب. مر ١٨ ص ٦
 د. الاتصال من خلال القنوات الرسمية.

(٣٧) من صور كيفية تفعيل الانضباط والإتقان:

- أ. الموظف أسوة، فتقيد به بكافة الأنشطة والأعمال كفيل بوصول هذه القيمة للأخوين.
 ب. الموظف ليس مخزن للمعارف والمعلومات، ولكن لديه القدرة لكيفية الحصول عليها وطرق الاستفادة منها وتطبيقها.
 ج. الموظف المتقن يهتم أكثر بدرجة إتقان الأعمال التي ينجزها الآخرين أكثر من الاهتمام بكميتها. (الكيف أهم من الكمية وخصوصاً أثناء العمل).
 د. جميع ما ذكر. مر ٤ ص ١٦

(٣٨) لقد حددت لجنة المحاسبة عن الأداء الاجتماعي من قبل الجمعية القومية الاجتماعية هي: (N.A.A) للمحاسبين بأمریکا أربعة مجالات للأداء:

- أ. تفاعل المنظمات مع المجتمع.
 ب. المساهمة في تنمية الموارد البشرية.
 ج. الارتقاء بمستوى جودة السلع والخدمات.
 د. جميع ما ذكر. مر ٥ ص ١٩

(٣٩) من واجبات الموظف ومسؤولياته العامة التالي عدا:

- أ. في مجال التعامل مع متلقي الخدمات.
 ب. في مجال التعامل مع رؤسائه.
 ج. في مجال التعامل مع المنافسين. مر ٦ ص ٢٢
 د. في مجال التعامل مع مرؤوسه.

(٤٠) من الوسائل الممكنة لكيفية تضادي السلوك العدواني مهام تقع مسؤولية تنفيذها على الموظف ومنها مهام التالي عدا:

- أ. الالتزام بالتعليمات والأنظمة الموجودة في المؤسسة.
 ب. العدالة في المعاملة. مر ٧ ص ٢٤
 ج. التعاون مع الإدارة والرؤساء في تحقيق أهداف المؤسسة.
 د. احترام الزملاء والرؤساء بما يحقق مصلحة العمل.

(٤١) من آليات مكافحة الفساد:

- أ. المحاسبة.
- ب. الشفافية.
- ج. النزاهة.

د. جميع ما ذكر. م ٨ ص ٢٧

(٤٢) هناك عدة عوامل رئيسية تلعب دوراً كبيراً في المحافظة والبقاء على ثقافة المنظمة ومنها:

- أ. الإدارة الوسطى.
- ب. المخالطة الاحترافية.
- ج. أ و ب.

د. ليس مما ذكر. م ١٠ ص ٣٢

(٤٣) من معوقات الاتصال:

- أ. تحريف المعلومات.
- ب. حجم المعلومات.
- ج. أ و ب.
- د. نوعية المعلومات.

م ١٢ ص ٣٧

(٤٤) من أخلاقيات العمل الخاصة بعلاقة الأستاذ بزملائه في المهنة:

- أ. ألا يتدخل في أمور زملائه وعلاقتهم مع طلابهم.
- ب. أن يقدم لهم يد العون، وبخاصة الجدد منهم.
- ج. أن يكون موضوعياً في تقييم زملائه.

د. جميع ما ذكر. م ١٤ ص ٤٨

مع أطيب التمنيات و الدعوات بالتوفيق والنجاح
لا تنسوني من صالح دعائكم