

١. ماهي أهداف المقرر:
- أ - تعريف مفهوم وأهمية أخلاقيات الأعمال وأنماطها
 - ب - التعرف على قيم الفرد والمنظمة وتأثيرها على أداء الأفراد والمنظمات
 - ت - ادارة أنماط وعناصر المسؤولية الاجتماعية وقياس العائد الاجتماعي محاسبيا وحقوقيا
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه

المحاضرة الأولى

١. أهمية الأخلاق بالنسبة للفرد :
- أ - تعمل على وقاية الفرد من الانحراف
 - ب - تلعب دوراً رئيسياً في حل الخلافات واتخاذ القرارات عن الأفراد
 - ت - (أ و ب)
 - ث - ليس مما ذكر أعلاه
٢. هناك عدة تعريفات لأخلاقيات العمل ومنها :
- أ - يعرفها الباحثون بأنها المبادئ والمعايير التي تعتبر أساساً للسلوك المستحب من أفراد العمل بالالتزام به.
 - ب - هي المبادئ والمعايير التي تعد مرجعاً للسلوك المطلوب لإفراد المهنة الواحدة والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجاباً أو سلباً .
 - ت - هي مجموعة عامة من المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات وتميز بين ما هو صواب أو خطأ، جيد أو سيء ، حرام أو حلال.
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه.
٣. أهمية الأخلاق بالنسبة للفرد :
- أ - تساعد في بناء حياة الفرد وتشكيل شخصيته .
 - ب - المعيار الذي تحكم تصرفات الإنسان في حياته العامة وتضبط سلوكه وتوجيهه .
 - ت - تمثل أحكاماً معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات ، وتحدد إذا كانت ايجابية ومرغوبة أو غير مرغوبة .
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه
٤. من أنواع السلوك :
- أ - السلوك الحازم .
 - ب - السلوك الغير الحازم .
 - ت - السلوك العدائي .
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه
٥. عملية بناء الأفكار أو العصف الذهني هي محاولة :
- أ - الحصول على أكبر عدد من الأفكار الإبداعية .
 - ب - بواسطة بيئة محفزة .
 - ت - متحررة من القيود الغير ضارة .
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه .

٦. من نظريات الحافظ :

- أ - مقابل المشاركة
- ب - سهم الموظف / خطة الملكية
- ت - تكتيك - تجميع الزيادات
- ث - جميع ما ذكر أعلاه

٧. من نظريات الحافظ :

- أ - سهم الموظف/ خطة الملكية
- ب - الدفع مقابل المعرفة
- ت - التعويض على أساس جماعي كفريق
- ث - جميع ما ذكر أعلاه

٨. الفعالية عملية بناء الأفكار أو العصف الذهني يشترط العديد من العناصر ومنها : (مكرر)

- أ - التحديد الواضح للموضوع
- ب - تشجيع المشاركين على طرح الأفكار
- ت - قبول تعديل الأفكار
- ث - جميع ما ذكر أعلاه.

٩. من مبادئ التفعيل واستخدام الحوافز:

- أ - إذا كان الحافز غير متوفر فلا تستخدمه
- ب - الحوافز حتى تكون محفزة يجب أن تكون مرئية
- ت - الحافز الجيد هو الحافز الذي يقدم مكافئات في الماضي والمستقبل
- ث - جميع ما ذكر أعلاه

١٠. أي من التالي صحيحاً:

- أ - مفهوم المهنة: لغة: العمل ، والعمل يحتاج الى خبرة ومهارة ، وأصطلاحاً: مجموعة من الأعمال تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية.
- ب - مفهوم الحرفة: لغة: من الاحتراف وهو الكسب ، وأصطلاحاً: عمل يمارسه الإنسان يحتاج إلى تدريب قصير.
- ت - مفهوم الوظيفة: لغة: مايقدر من عمل أو طعام أو رزق وغير ذلك في زمن معين ، ويأتي بمعنى الخدمة المعنية وأصطلاحاً: وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة بعضها في المضمون والشكل ويمكن ويمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر.
- ث - جميع ما ذكر

١١. أي من التالي صحيحاً: (مكرر 1436هـ)

- أ - المهنة لغة: العمل، والعمل يحتاج الى خبرة ومهارة
- ب - الحرفة لغة: من الاحتراف ، وهو الكسب
- ت - الوظيفة لغة: مايقدر من عمل أو طعام أو رزق وغير ذلك في زمن معين ، ويأتي بمعنى الخدمة المعنية
- ث - جميع ما ذكر

١٢. أهمية الأخلاق بالنسبة للمجتمع :

- أ - تحفظ للمجتمع تماسكه ، وتحدد له أهدافه ومثله العليا ومبادئه الثابتة .
- ب - تعمل كموجهات لسلوك الأفراد والجماعات ، وتقي المجتمع من الانحرافات الاجتماعية ولا يستقي المجتمع بدونها .
- ت - تلعب الأخلاق دوراً بارزاً في تحقيق التنمية للمجتمع .
- ث - جميع ما ذكر أعلاه .

١٣. من انماط السلوكيات والاخلاقيات في العمل :
- أ - الاعتراف بالخطأ في عمل مالم يكن ليكتشف لولا اعترافك.
 - ب - تقدير مشاعر الافراد والجماعات.
 - ت - التعامل م التغييرات بايجابية.
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه

١٤. الأخلاق المطلوبة في العمل:
- أ - الأخلاق التي يجب توافرها في العامل فقط
 - ب - في صاحب العمل على حد سواء فقط
 - ت - أ و ب
 - ث - ليس مما ذكر

١٥. أي من التالي يعتبر سلوك سلبي:
- أ - نقل الإشاعات بين مجموعات العمل
 - ب - ترك العمل ليوم غد لتقوم به
 - ت - أ و ب
 - ث - الاتصال من خلال القنوات الرسمية

١٦. التأثير بالجماعات المرجعية:
- أ - سياسية
 - ب - أدبية
 - ت - أ و ب
 - ث - ليس مما ذكر

المحاضرة الثانية

١. من مصادر الاخلاقيات في الاعمال:
- أ - الثقافة السائدة في المجتمع
 - ب - قيم الجماعة
 - ت - قيم العائلة
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه
٢. من المواقف التي لها علاقة بأخلاقيات العمل وأخلاقيات الإدارة: (مكرر)
- أ - الكذب على العملاء
 - ب - التقييم (القيوم)
 - ت - ازدياد المروسين
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه
٣. من أسباب الانهيارات الأخلاقية للشركات والمؤسسات غير الهادفة للربح: (الخيرية ، المدنية ، الجامعات ، البر ، الوقف ، الميراثالخ)التالي عدا : (مكرر)
- أ - الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على الشركات ليستمرروا في مناصبهم
 - ب - الخوف والصمت ازاء تجاوزات الكبار في المؤسسة حتى ولو بحسن النية
 - ت - وجود مجلس ادارة ضعيف تمزقه الخلافات والصراعات
 - ث - التركيز على مجارة المنافسين وما يقدمونه من مزايا.
٤. من قيم الفرد والمنظمات وأخلاقيات العمل:
- أ - فردية
 - ب - مهنية
 - ت - عامة
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه
٥. من أسباب الانهيارات الأخلاقية للشركات والمؤسسات غير الهادفة للربح: (الخيرية ، المدنية ، الجامعات ، البر ، الوقف :
- أ - الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على الشركات ليستمرروا في مناصبهم
 - ب - الخوف والصمت ازاء تجاوزات الكبار في المؤسسة حتى ولو بحسن النية
 - ت - وجود مجلس ادارة ضعيف تمزقه الخلافات والصراعات
 - ث - جميع ما ذكر
٦. إن اخلاقيات العمل هي ضرورة إدارية وهذا يظهر من خلال العديد من العلاقات مثل :
- أ - العلاقة مع العملاء
 - ب - العلاقة مع المستثمرين
 - ت - (أ ، ب)
 - ث - ليس مما ذكر
٧. أن أخلاقيات العمل هي ضرورة إدارية وهذا يظهر من خلال العديد من العلاقات مثل:
- أ - العلاقات بين العاملين والإدارة
 - ب - العلاقة بين العاملين
 - ت - العلاقة مع الموردين
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه .

٨. يمكن النظر في القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات بأنها عبارة عن :
- أ - نتائج تيار أو اتجاه معين بما يتوقعه المجتمع من حيث السلوك المقبول.
 - ب - الممارسات على أنها غير قانونية إذا ماكان المجتمع ينظر إليها على أنها سلبية وغير أخلاقية
 - ت - (أ و ب)
 - ث - ليس مما ذكر

٩. من وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة:
- أ - تنمية الرقابة الذاتية
 - ب - وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة.
 - ت - القدوة الحسنة
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه

١٠. من وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة :
- أ - وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة.
 - ب - محاسبة المسؤولين والموظفين.
 - ت - التقييم المستمر للموظفين.
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه.

١١. من مصادر الأخلاقيات في الأعمال الخارجية :
- أ - القيم الشخصية الذاتية الفطرية
 - ب - المعتقدات الدينية والمذهبية
 - ت - قيم المجتمع الحضارية
 - ث - الخصوصية الفردية.

١٢. من الأخلاقيات المطلوبة في صاحب العمل التالي عدا :
- أ - أن يبين للعامل ماهية العمل المراد أنجازة مع بيان مايتعلق بالمدة والأجر والرئاسة.
 - ب - أن لا يكلفه فوق طاقته .
 - ت - أن يعامله بالحسنى.
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه.

المحاضرة الثالثة

١. قيم المنظمة هي عبارة عن ثقافتها التي تتجسد في طبيعتها المادية والفنية والتنظيمية والجوانب التي تتصل بالموارد البشرية وتتمثل هذه القيم :
- أ - تحقيق الأهداف : حيث إن المنظمة تعمل على الموازنة بين العوائد الكبيرة للمنظمة وبين استقرارها وعدم تعرضها للمخاطر الشديدة .
- ب - الاستقرار : إن قيم أي منظمة إنتاجية كانت أو خدمية هي مجموعه رؤى مؤسسيها ورسالتهم وأهدافهم الفردية وأهداف المنظمة، فالقيم الأساسية لأي منظمة هي تحقيق أهداف مؤسسيها
- ج - (أ و ب)
- ث - الاستقلالية : إن من طبيعة المنظمة إعطاء الاستقلالية قيمة ووزناً ، وتسعى المنظمة إلى تدعيم استقلالها وتقرير مصيرها
٢. لاشك أن للقيم دوراً بارزاً في تشكيل وتجسيد ثقافة المنظمة ، كما أن لهذه القيم تأثيراً ملموساً على:
- أ - أداء الأفراد سواء كانت هذه القيم من موروثات الأفراد أنفسهم أو منظماتهم.
- ب - نتائج الأعمال التي يقوم بها الأفراد داخل المنظمة بما يؤثر سلباً أو إيجاباً على قيمهم الذاتية
- ج - (أ و ب)
١٠. ليس مما ذكر
٣. إذا سادت العلاقة بين الرئيس والموظفين انعكس ذلك تلقائياً على :
- أ - كسر الروتين الوظيفي
- ب - التجديد في العمل
- ت - التشجيع على النقد البناء
- ث - جميع ما ذكر أعلاه

المحاضرة الرابعة

١. بالعموم يمكن القول إن هناك عدة طرق تساعد على التعرف على صدق التصرفات من عدمه ومنها :
- أ - الرجوع إلى أهل الدراية والخبرة الذين يستطيعون من خلال طول التجربة تمييز التصرفات الصادقة
 - ب - ملاحظة السلوك العام للشخص في مدة معينة لأن المتصنع لا يستطيع التصنع أبد ، الدهر ، ولا لمدة طويلة أيضاً ، فلا بد أن تظهر منه بعض السلوكيات التي تدل على ريائه وتصنعه
 - ت - اختبار المتصنع والمرائي في بعض المواقف التي لا يصبر عليها إلا الصادقون
 - ث - جميع مما ذكر أعلاه .
٢. العوامل المؤثرة في خروج الإنسان عن سلوكه :
- أ - الإكراه .
 - ب - الغضب .
 - ت - (أ و ب)
 - ث - ليس مما ذكر أعلاه
٣. الانضباط له صور عديدة رئيسية في حياة الموظفين منها:
- أ - الانضباط في الهيئة (الشكل)
 - ب - الانضباط في السكن
 - ت - (أ ، ب)
 - ث - ليس مما ذكر أعلاه
٤. الانضباط له صور عديدة أخرى في حياة الموظفين منها:
- أ - الانضباط في الهيئة (الشكل)
 - ب - الانضباط في الوقت
 - ت - الانضباط في التعامل (التصرفات)
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه
٥. ما الفرق بين أخلاقيات المهنة وآداب المهنة:
- أ - أخلاقيات المهنة : هي مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها والعمل بمقتضاها .
 - ب - آداب المهنة : هي مجموعة القواعد والأصول المتعارف عليها عند أصحاب المهنة الواحدة .
 - ت - جميع ما ذكر صحيح
 - ث - جميع ما ذكر غير صحيح
٦. من صور كيفية تفعيل الانضباط والإتقان:
- أ - الموظف قدوة في جميع أعماله ، فانضباطه ومحافظته على أوقات العمل محفز واضح للآخرين
 - ب - الموظف أسوة ، فتقليده بكافة الأنشطة والأعمال كفيل بوصول هذه القيمة للآخرين
 - ت - (أ ، ب)
 - ث - ليس مما ذكر أعلاه
٧. من صور كيفية تفعيل الانضباط والإتقان:
- أ - الموظف أسوة ، فتقليده بكافة الأنشطة والأعمال كفيل بوصول هذه القيمة للآخرين
 - ب - الموظف ليس مخزن للمعارف والمعلومات ، ولكن لديه القدرة لكيفية الحصول عليها وطرق الاستفادة منها وتطبيقها
 - ت - الموظف المتقن يهتم أكثر بدرجة إتقان الأعمال التي ينجزها الآخرين أكثر من الاهتمام بكميتها (الكيف أهم من الكم وخصوصاً أثناء العمل)
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه .

٨. من العوامل التي تؤثر على أخلاقيات الأعمال التالي عدا:

أ - الصحة والصدقة والمخالطة

ب - التربية

ت - (أ و ب)

ث - ليس مما ذكر أعلاه

المحاضرة الخامسة

١. المسؤولية الاجتماعية وحقوق العملاء :
- أ - حق الأمان
 - ب - حق الحصول على المعلومات .
 - ت - حق الاختيار
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه
٢. لقد حددت لجنة المحاسبة عن الأداء الاجتماعي من قبل الجمعية القومية الاجتماعية هي (NAA) للمحاسبين بأمريكا أربعة مجالات للأداء:
- أ - تفاعل المنظمات مع المجتمع
 - ب - المساهمة في تنمية الموارد الاقتصادية الدولية (العالمية)
 - ت - (أ ، ب)
 - ث - ليس مما ذكر أعلاه
٣. من أنماط المسؤولية الاجتماعية :
- أ - المسؤولية الاقتصادية .
 - ب - المسؤولية الاجتماعية .
 - ت - (أ و ب)
 - ث - ليس مما ذكر
٤. من عناصر المسؤولية الاجتماعية :
- أ - المالكون .
 - ب - الزبائن.
 - ت - المجهزون.
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه .
٥. لقد حددت لجنة المحاسبة عن الأداء الاجتماعي من قبل الجمعية القومية الاجتماعية هي (NAA) للمحاسبين بأمريكا أربعة مجالات للأداء:
- أ - تفاعل المنظمات مع المجتمع
 - ب - المساهمة في تنمية الموارد البشرية
 - ت - الارتقاء بمستوى جودة السلع والخدمات
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه
٦. أي من التالي صحيحا:
- أ - حق الأمان: يعني ذلك ما يجب أن يمتلكه المستهلك من حق الحماية ضد المنتجات والخدمات التي تكون سببا في احداث الأضرار والحوادث الصحية في حياته
 - 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 باجراءات وتنظيمات حكومية فانه يجب توفير سلع وخدمات ذات نوعية تحقيق الاشباع للمستهلك وبأسعار معتدلة
 - ت - حق الاختيار: يتم ذلك بتوفير الحماية من التضليل والغش التجاري والاعلان المضلل والمعلومات المضللة عن الأغلفة والعبوات
 - ث - ليس مما ذكر

٧. أي من التالي صحيحاً:

- أ - حق التمتع ببينة نظيفة: أدى الاهتمام العالمي المتزايد بقضايا البيئة والعوامل التي تلوثها ومصادر النقص المتزايدة في الطاقة والمواد الخام وغيرها بالمنتجين والمسوقين وصانعي القرار لادراك الآثار السلبية لبعض السلع كالمنظفات الكيماوية والعبوات والمخلفات على بيئة الانسان الداخلية والخارجية على حد سواء
- ب - حق التعويض: بالرغم من التطور الاقتصادي الحاصل عالميا ، الا انه لم يتجاوز المشكلات المتعلقة بالفقر المساوي الناجمة عن تشغيل القاصرات من الأحداث في ميادين العمل المختلفة
- ت - حق التنقيف: أن يكون للمستهلك الحق في اكتساب المعارف والمهارات المطلوبة لممارسة الاختيارات الواعية بين السلع والخدمات
- ث - جميع ما ذكر أعلاه .

يوجد
إجابتين
صحيحة

٨. أي من تعريفات (شرح) أنماط المسؤولية "الاجتماعي":

- أ - ان هذا النمط يقع على النقيض تماما من النمط الأول ويحاول أن يعرض المنشآت كوحدات اجتماعية بدرجة كبيرة تضع المجتمع ومتطلباته نصب أعينها في جميع قراراته
- ب - ان 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 الا تحصيل حاصل أو نواتج ثانوية لتعظيم الربح
- ت - وهو النمط الأكثر توازنا حيث يرى أن الوقت قد تغير وأن ادارات المنشآت لا تمثل مصالح جهة واحدة- المالكين- فقط وانما هناك جهات عديدة أخرى مثل الحكومة والمجتمع ترتبط معها بالتزامات معينة
- ث - ليس مما ذكر أعلاه .

المحاضرة السادسة

١. مبادئ مدونة السلوك والمعايير الأخلاقية لسلوك الموظفين أثناء تأديته الخدمة هي :
 - أ - احترام القانون الدولي والمحلي
 - ب - الحيادية
 - ت - (أ ، ب)
 - ث - ليس مما ذكر أعلاه
٢. واجبات القيادة الأخلاقية في المؤسسات العامة :
 - أ - عدم أساءت استخدام الممتلكات والموارد العامة.
 - ب - العمل على تسهيل الإجراءات
 - ت - (أ ، ب)
 - ث - ليس مما ذكر أعلاه
٣. من أهم الأنظمة والتعليمات التي تحكم سلوك الموظف:
 - أ - واجبات الموظف ومسؤولياته العامة.
 - ب - التعامل مع الآخرين
 - ت - الحفاظ على السرية وآليات الإفصاح عن المعلومات
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه
٤. أي من التعريفات التالية للشركات المساهمة العامة صحيحا:
 - أ - الشركات المساهمة العامة المحدودة: هي الشركات التي يتألف رأسمالها من أسهم قابلة للتداول وتطرح للاكتتاب العام ، وتكون مسؤولية المساهمين بها محدودة بمقدار مساهمة كل منهم برأسمال الشركة
 - ب - الشركات المساهمة الخصوصية: هي الشركات التي ينقسم رأسمالها إلى أسهم لا تطرح للاكتتاب العام ، وتكون مسؤولية المساهمين بها محدودة بمقدار مساهمة كل منهم برأسمال الشركة
 - ت - (أ ، ب)
 - ث - ليس مما ذكر أعلاه.
٥. مدونة السلوك عبارة عن :
 - أ - معايير لأخلاقيات.
 - ب - سلوكيات العمل.
 - ت - (أ و ب)
 - ث - مفاهيم الأداء.
٦. من المبادئ التي تستند إليها مدونة السلوك :
 - أ - منظومة القيم المتعلقة بالصدق والامانه والإخلاص في العمل (النزاهة) .
 - ب - وضوح الأنظمة والإجراءات داخل المؤسسة (الشفافية).
 - ت - تقديم البيانات والتقارير الدورية المقدمة عن نتائج أعمال الموظف ومدى الشجاعة في التنفيذ والتأكد بأن الأداء يتفق مع القوانين والتشريعات والصالح العام (المساءلة).
 - ث - جميع ما ذكر أ علاه .
٧. واجبات القيادة الأخلاقية في المؤسسات العامة التالي عدا:
 - أ - توفير بيئة عمل مناسبة
 - ب - عدم استخدام معلومات عامة غير منشورة
 - ت - تدريب الدائرة موظفيها على مضمون حق المواطن
 - ث - حجب نشر المعلومات

٨. من واجبات الموظف ومسؤولياته العامة التالي عدا:

- أ - في مجال التعامل مع ملتقي الخدمة
- ب - في مجال التعامل مع رؤسائه
- ت - في مجال التعامل مع مرؤوسه
- ث - في مجال التعامل مع المنافسين

المحاضرة السابعة

١. يمكن تصنيف أنواع السلوك العدواني الى انواع منها :
 - أ - عدوان جسسي كالضرب والعراك
 - ب - عدوان على شكل نوبات صرع
 - ت - (أ، ب)
 - ث - ليس مما ذكر أعلاه
٢. من أسباب السلوك العدواني : (مكرر 1436هـ)
 - أ - أسباب بيئية
 - ب - أسباب تتعلق بالمؤسسة
 - ت - (أ، ب)
 - ث - ليس مما ذكر أعلاه
٣. طرق الوقاية من السلوك العدواني :
 - أ - إعطاء المؤسسة الأولوية للتربية الأخلاقية في العمل
 - ب - اختيار الإداريين والموظفين على أسس واضحة تجمع بين الكفاية العلمية والإدارية والرجاحة الخلقية
 - ت - (أ، ب)
 - ث - ليس مما ذكر أعلاه.
٤. من طرق الوقاية من السلوك العدواني :
 - أ - اختيار الإداريين والموظفين على أسس واضحة تجمع بين الكفاية العملية والإدارية والرجاحة الخلقية
 - ب - العدالة في توزيع الواجبات والوظائف بين العاملين
 - ت - العدالة في قضايا الثواب والعقاب بين الموظفين
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه .
٥. من الاتجاهات الرئيسية في تعديل السلوك :
 - أ - الاتجاه السلوكي.
 - ب - الاتجاه المعرفي
 - ت - اتجاه التعلم الاجتماعي.
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه
٦. من الاتجاهات الرئيسية في تعديل السلوك:
 - أ - الاتجاه البحثي
 - ب - الاتجاه البيئي
 - ت - اتجاه معرفة المنافس
 - ث - ليس مما ذكر
٧. تأثير السلوك العدواني على الموظف :
 - أ - في المجال السلوكي
 - ب - في المجال العام
 - ت - في المجال الخاص
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه

٨. ان تأثير السلوك العدواني على الموظف التالي عدا:

- أ - في المجال السلوكي
- ب - في المجال الوظيفي
- ت - في المجال الاجتماعي
- ث - في المجال الدولي

٩. من الوسائل الممكنة لكيفية تفادي السلوك العدواني مهام تقع مسؤولية تنفيذها على الموظف ومنها المهام التالية عدا :

- أ - الالتزام بالتعليمات والأنظمة الموجودة في المؤسسة
- ب - التعاون مع الإدارة والرؤساء في تحقيق أهداف المؤسسة
- ت - احترام الزملاء والرؤساء بما يحقق مصلحة العمل
- ث - العدالة في معاملته

المحاضرة الثامنة

١. من أسباب تفشي ظاهرة الفساد ، الاسباب البيئية الاجتماعية الخارجية ومنها :
- أ - أسباب تربوية وسلوكية
 - ب - اسباب اقتصادية
 - ت - (أ ، ب)
 - ث - ليس مما ذكر أعلاه
٢. للفساد نتائج مكلفة على مختلف نواحي الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية ، ومن الاثار المترتبة على الفساد :
- أ - أثر الفساد الإداري على الإيرادات الحكومية.
 - ب - أثر الفساد الإداري على النمو الاقتصادي
 - ت - أثر الفساد الإداري على مستوى الفقر وتوزيع الدخل
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه .
٣. من آليات مكافحة الفساد التالي عدا :
- أ - المحاسبة
 - ب - المساءلة
 - ت - الحوافز
 - ث - ليس مما ذكر أعلاه
٤. من الليات مكافحة الفساد:
- أ - المحاسبة
 - ب - الشفافية
 - ت - النزاهة
 - ث - جميع ما ذكر
٥. تتجلى ظاهرة الفساد بمجموعة من السلوكيات التي يقوم بها بعض من يتولون المناصب :
- أ - الفساد الاقتصادي
 - ب - الفساد المالي والإداري
 - ت - الفساد الاجتماعي
 - ث - ليس مما ذكر أعلاه
٦. من مظاهر الفساد هي :
- أ - الرشوة.
 - ب - المحاباة .
 - ت - (أ و ب) .
 - ث - ليس مما ذكر .
٧. من مجالات الإصلاح لموجهه الفساد الإداري :
- أ - الإصلاح النفسي .
 - ب - الإصلاح في مجالي التربية والتعليم العالي .
 - ت - الإصلاح في المجال الاجتماعي .
 - ث - (ب و ت) .
٨. ينقسم الفساد الى أربع مجموعات ومنها:
- أ - الأنحرافات العامة
 - ب - الأنحرافات المالية
 - ت - الأنحرافات الجنائية
 - ث - ب و ج

المحاضرة التاسعة

١. من الاليات المناسبة الحوكمة الشركات:(مكرر)
- أ - ايجاد الية فاعله لتوفير القدر المناسب من الثقافة لدى المصدرى لمعرفة حقوقهم وواجباتهم
 - ب - توفير اللوائح الخاصة بالزام الشركات لمزيد من الشفافية والافصاح
 - ت - خلق الانسجام والتوافق بين مجموعة اللوائح والأنظمة المستحدثة
 - ث - ب و ج
٢. حددت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية إطارا تفصيليا لكي تستوفي الشركات شروط الحوكمة ومن أهمها :
- أ - توفير الحماية للمساهمين في هذه الشركات ، وأن يسهل لهم ممارسة حقوقهم.
 - ب - معاملة متساوية لكافة المساهمين ، سواء كانوا وطنيين أو أجانب ، كما ينبغي إتاحة الفرصة لكافة مساهمين للحصول على تعويض فعال عن أنتهاك حقوقهم.
 - ت - ضمان القيام بالإفصاح السليم في الوقت المناسب عن كافة الموضوعات المهمة المتعلقة بالشركة ، بما في ذلك المركز المالي ، والأداء ، وحقوق الملكية
 - ث - جميع ما سبق.
٣. من المحددات الداخلية للحوكمة:
- أ - المساهمون
 - ب - مجلس الادارة
 - ت - (أ و ب)
 - ث - ليس مما ذكر
٤. تؤدي الحوكمة في النهاية الى :
- أ - زيادة الثقة في الاقتصاد الوطني
 - ب - تعميق دور سوق المال .
 - ت - زيادة قدرته على تعبئة المدخرات .
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه

المحاضرة العاشرة

١. من خصائص الثقافة :
 - أ - مكتسبة .
 - ب - متغيرة دائمة
 - ت - دور محدود في تحديد نمط الحياة الفرد
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه
٢. ثقافة المنظمة تخدم وظائف ومنها :
 - أ - تعطي الأفراد العاملين هوية تنظيمية.
 - ب - الالتزام الجماعي
 - ت - تعزز استقرار النظام الاجتماعي
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه .
٣. ثقافة المنظمة تخدم عدة وظائف أساسية عدا:
 - أ - تعطي الأفراد العاملين هوية تنظيمية
 - ب - تعزز استقرار النظام الاجتماعي
 - ت - تشكل السلوك
 - ث - الالتزام الخاص
٤. عندما يحاول المدبرون تغيير ثقافة المنظمة يجب عليهم تغيير الافتراضات والأساسيات والمعتقدات لدى الأفراد حول موضوع ما:
 - أ - الإدارة عمل ريادي
 - ب - مشاركة العاملين.
 - ت - جميع ما ذكر أعلاه
 - ث - ليس مما ذكر أعلاه .
٥. عندما يحاول المدبريون تغيير ثقافة المنظمة يجب عليهم تغيير الافتراضات والأساسيات والمعتقدات لدى الأفراد حول موضوع ما. هنالك عدة وسائل تسهم في تغيير ثقافة المنظمة ومنها:
 - أ - الادارة عمل ريادي
 - ب - مشاركة العاملين
 - ت - العوائد والمكافئات
 - ث - جميع ما ذكر اعلاه
٦. من عناصر الثقافة التنظيمية :
 - أ - القيم التنظيمية .
 - ب - الأعراف التنظيمية .
 - ت - التوقعات التنظيمية .
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه .
٧. هنالك ثلاثة عوامل رئيسية تلعب دوراً كبيراً في المحافظة والبقاء على ثقافة المنظمة وهي:
 - أ - الإدارة الدنيا والوسطى .
 - ب - المخالطة الاجتماعية
 - ت - (أ و ب)
 - ث - ليس مما ذكر

٨. هنالك عدة عوامل رئيسية تلعب دورا كبيرا في المحافظة والبقاء على ثقافة المنظمة ومنها:

- أ - الادارة الوسطى
- ب - المخالطة الاحترافية
- ت - أ و ب
- ث - ليس مما ذكر

المحاضرة الحادية عشر

١. من القواعد التي تحكم سلوك الموظف بخصوص الحاسوب والإنترنت:

- أ - القواعد المتعلقة بالحاسوب.
- ب - القواعد المتعلقة باستخدام الإنترنت
- ت - القواعد المتعلقة بالبريد الإلكتروني
- ث - جميع ما ذكر أعلاه .

٢. من فوائد الإنترنت والأعمال الإلكترونية :

- أ - خدمات شبكة الانترنت
- ب - برامج التعليم والتسليّة
- ت - التصوير الطبي
- ث - جميع ما ذكر أعلاه

المحاضرة الثانية عشر

١. ألتصال الكتابي :
 - أ - يسهل الرجوع إليه لتحديد المسؤوليات
 - ب - يوثق المعلومات للاستفادة منها في المستقبل
 - ت - (أ ، ب)
 - ث - ليس مما ذكر أعلاه
٢. الاتصال الكتابي مثل :
 - أ - التقارير -المذكرات
 - ب - اللوحات البيانية
 - ت - وسائل الإيضاح البصرية
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه .
٣. من مقومات الاتصال الفعال :
 - أ - الإصغاء (الإنصات)
 - ب - الحديث المؤثر
 - ت - وسائل الإقناع.
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه
٤. أن أهمية الاتصال بالنسبة للمدير والمنظمة تنبع من عدة نواحي أهمها ما يلي:
 - أ - القدرة على إنجاز الأهداف
 - ب - الاتصالات تمثل جزءاً كبيراً من أعمال العامل اليومية
 - ت - تفيد في نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم.
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه
٥. أن أهمية الاتصال بالنسبة للمدير والمنظمة تنبع من عدة نواحي أهمها:(تعداد كلها حفظ)
 - أ - الاتصالات تمثل جزءاً كبيراً من أعمال العامل اليومية
 - ب - أنها ضرورة أساسية في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين
 - ت - أنها تسهم في نقل المفاهيم والآراء والأفكار
 - ث - جميع ما ذكر صحيح
٦. الاتصال البدني:
 - أ - يوضح ردود الفعل العكسية
 - ب - مؤثر في الروح المعنوية للموظفين حيث إن الأفعال تتحدث بصوت أعلى من الكلمات
 - ت - له أثره البالغ لدى الموظفين ذوي الكفاءات والثقافة العالية.
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه
٧. توجد عدة أنواع وتصنيفات للاتصالات ، وسوف نقتصر هنا على ذكر نوعين رئيسيين من الاتصالات مهمة وهما:
 - أ - الاتصالات الرسمية
 - ب - الاتصالات غير الرسمية
 - ت - (أ ، ب)
 - ث - الاتصالات المتكاملة

٨. الاتصال اللفظي

- أ - يقوي روح التعاون والصدقة.
- ب - يزيل التوتر والضغط نتيجة إخراج ما في الصدور.
- ت - يشجع على تبادل الأسئلة ولذلك فهو فعال في تقريب المفاهيم
- ث - جميع ما ذكر أعلاه .

٩. من معوقات الاتصال :

- أ - تأكيد المعلومات
- ب - حجم المعلومات
- ت - (أ ، ب)
- ث - ليس مما ذكر أعلاه .

١٠. من معوقات الاتصال:

- أ - تحريف المعلومات
- ب - حجم المعلومات
- ت - (أ و ب)
- ث - نوعية المعلومات

١١. يمكن تعريف الاتصالات بأنها :

- أ - عملية نقل هادئة للمعلومات من شخص إلى آخر بغرض إيجاد نوع من التفاهم بينهما .
- ب - عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك بين العناصر الانسانية.
- ت - (أ و ب)
- ث - ليس مما ذكر

١٢. من خطوات عمليات الاتصال عند ديفز :

- أ - تكوين الفكرة - تحويل الفكرة - نقل .
- ب - تسليم - التفسير .
- ج - (أ و ب) .
- ت - ليس مما ذكر .

١٣. تعتبر المعلومات كوظيفة لإغراض الاتصال لتوجع :

- أ - المشاعر
- ب - التأثير .
- ت - تقني.
- ث - البنية .

١٤. من المهارات الأساسية للتعامل مع الآخرين : (تعداد حفظ)

- أ - التفكير الإبداعي والتفكير الخلاق .
- ب - القدرة على تبادل المعرفة.
- ت - القدرة على الإجابة.
- ث - جميع ما ذكر أعلاه .

١٥. من المهارات الأساسية للتعامل مع الآخرين:

- أ - ثقة بالنفس
- ب - معرفة أسباب الفشل وتجنبها
- ت - التفكير الابداعي والتفكير الخلاق
- ث - جميع ما ذكر أعلاه

١٦. تناقل وجهات النظر وتوفير المعلومات تسمى:

- أ - الاتصالات الغير رسمية
- ب - الاتصالات الرسمية
- ت - الاتصالات الفعالة
- ث - الاتصالات الاحترافية

المحاضرة الثالثة عشر

١. كيف تتدارك الأمر إذا أرسلت دون قصد رسالة إلكترونية أو وثيقة قبل أن تكون جاهزة للعرض على العموم :
 - أ - تصرف بسرعة فكلما أسرعت في وضع نسخة معدلة بين يدي المتلقي ، كان أفضل
 - ب - أرسل النسخة المعدلة بأسرع ما يمكن
 - ت - وضع في عنوان الموضوع العبارة الآتية ” : الرجاء إهمال الوثيقة السابقة ”
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه
٢. نسيت اسم الشخص لديك عدد من الخيارات فما هو المناسب منها :
 - أ - الإقرار بالنسيان.
 - ب - يمكنك أن تسأل شخصاً آخر
 - ت - تطلب تبادل بطاقات العمل
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه
٣. بالبحث عن أفضل الموضوعات التي تصلح لإقامة اتصال مع زبونك على أن المبادرة بطرح الأسئلة تُحقق عدة أمور:
 - أ - أنك تبدأ بالتحكم ، وتضمن حصوله والمحافظة عليه ، وهذا من صلب اهتماماتك
 - ب - أنك تُبعد الأضواء عنك وعن وصولك
 - ت - (أ ، ب)
 - ث - ليس مما ذكر أعلاه
٤. أي من التالي تعتبر موضوعات خطيرة للنقاش مع العملاء (لاينصح بالحديث بها عند العملاء)
 - أ - في القضايا الشخصية.
 - ب - الطقس (حالة الجو)
 - ت - الكتاب الجيد
 - ث - وسائل النقل
٥. الشخص الذي تجري معه حديث مجاملة قال شيئاً غير مناسب ، أو سأل عن أمر غير مستساغ لك من الحلول المناسبة:
 - أ - استعمال الدعابة ما أمكنك ذلك.
 - ب - لاعتراض الفوري
 - ت - الموافقة والمجاملة
 - ث - ليس مما ذُكر
٦. تعد مناسبة لقاء العمل الجماعي :
 - أ - فرصة لإظهار نفسك بمظهر إيجابي على زملائك و رؤسائك و ارباب الصناعة والزبائن المحتملين .
 - ب - دعوة إلى التعريف بنفسك لدى أشخاص لاسبيل لك إلى مقابلتهم وجهاً لوجه
 - ت - (أ و ب)
 - ث - ليس مما ذكر
٧. من آداب السفر وقواعد السلوك الدولية :
 - أ - دقة المواعيد .
 - ب - تقديم الهدايا .
 - ت - لغة الزبون
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه

٨. عندما تصل الى غرفة الاجتماعات ، فإن مكان الجلوس يعتمد على :
- أ - إذا كان الاجتماع في المكتب .
 - ب - إذا كان الاجتماع في غرفة الاجتماعات .
 - ت - مضيفك قد حدد سالفاً مكان الجلوس .
 - ث - جميع ما ذكر اعلاه

٩. ماتفعل إذا أقحم أحد نفسه في الاجتماع بعد مدة من بدنه :
- أ - هذا يتعلق بمكانة الشخص .
 - ب - بالمدة التي مضت على الاجتماع .
 - ت - (أ و ب) .
 - ث - يعتمد على الوقت المتبقي

١٠. من الإرشادات في بطاقة العمل التالي عدا:
- أ - تأكد أن أسمك هو أبرز ما في البطاقة
 - ب - تطلب من مدير رفيع المستوى بطاقة عمله.
 - ت - لا تكتب على بطاقة العمل دون استئذان.
- جميع ما ذكر أعلاه

١١. أي من التالي صحيحا :
- أ - الثقة: التي تبدأ من ثقة المرء بنفسه والثقة هي كل ما يتعلق باظهار الطاقة الايجابية ، والروح المعنوية العالية، والمواقف العملية
 - ب - التحكم: كثيرا ما اسأل : من الذي ينبغي أن يبدأ بالمبادرات الودية من مثل: أحاديث المجاملة، أو المصافحة ، أو الجلوس؟
 - ت - الاتصال: لكي تكون على صلة فعالة بالآخر ، تحتاج الى أن تتصل به على جميع المستويات. فالاتصال مع الآخر يساعدك على اقامة علاقة معه، وبناء الثقة به، وتشجع الاخرين على العمل معك
 - ث - جميع ما ذكر اعلاه

١٢. أي أسم تقدم أولا في مجال الأعمال :
- أ - قدم اسم الشخص الأكثر أهمية
 - ب - لأكثر عمرا (سنا)
 - ت - أ و ب
 - ث - الأعلى شهادة

١٣. من الموضوعات الامنة للمحادثة الرسمية التالي عدا:
- أ - الكتاب الجيد
 - ب - وسائل النقل
 - ت - البيئة المحيطة
 - ث - القضايا الشخصية

١٤. من الموضوعات الخطرة للمحادثة الرسمية التالي عدا:
- أ - في السياسة
 - ب - في الدين والعادات والتقاليد
 - ت - في القضايا الشخصية
 - ث - الطقس

١٥. بطاقة العمل: القاعدة تقول

- أ - لا تطلب أبدا بطاقة شخص أعلى منك مرتبة
- ب - أطلب البطاقة بشكل دائم من رؤسائك
- ت - (أ و ب)
- ث - ليس مما ذكر

١٦. الشخص الأول الذي ينبغي أن يتسلم بطاقة عملك عند وصولك الى مكان الاجتماع ، هو:

- أ - موظف الاستقبال
- ب - حارس المبنى
- ت - مدير عام المبنى
- ث - (ب و ج)

المحاضرة الرابعة عشر

١. من أثر أخلاقيات الأعمال على وظيفة التوجيه كأحد وظائف الإدارة :
أ - أن يكون توجيهه مبنياً على معلومات صحيحة.
ب - أن يكون قدوة للآخرين في توجيهه.
ت - ألا يضيق ذرعاً بالاستفسارات والمناقشة
ث - جميع ما ذكر صحيح .
٢. أخلاقيات العمل الخاصة بعلاقة الأستاذ بزملائه في المهنة التالي عدا:
أ - ألا يتدخل في أمور زملائه وعلاقاتهم مع طلابهم.
ب - المعاونة بتشكيل التنظيم غير رسمي
ت - أن يقدم لهم يد العون ، وبخاصة الجدد منهم.
ث - أن يكون موضوعياً في تقييم زملائه.
٣. من أثر أخلاقيات الأعمال على وظيفة الرقابة كأحد وظائف الإدارة :
أ - التأكد من نظامية مشروعية النشاط الذي تمارسه المنشأة وأنه يحقق النفع للجميع.
ب - التأكد من سلامة الأداء وخلوه من الأخطاء أو الانحرافات
ت - (أ ، ب)
ث - ليس مما ذكر أعلاه
٤. من أثر أخلاقيات الأعمال على وظيفة التخطيط كأحد وظائف الإدارة :
أ - وضع تدابير وترتيبات عملية مباحة لمواجهة المستقبل.
ب - متطلبات مستقبلية مشروعة .. إذ لا يجوز التخطيط لمتطلبات مستقبلية محظورة أو مشتبهة
ت - (أ ، ب)
ث - ليس مما ذكر أعلاه
٥. من أثر أخلاقيات الأعمال على وظيفة التنظيم كأحد وظائف الإدارة :
أ - القرارات الإدارية ذات الطبيعة التنظيمية تصدر بصورة حيادية ، ويمنأى عن أي مؤثرات عاطفية
ب - التغلب على أي من أنواع الصراعات الطبقيّة أو الطائفية بينهم وإلغاء الحواجز التنظيمية المسببة للعزلة بين منسوبي المنظمة
ت - (أ ، ب)
ث - ليس مما ذكر أعلاه .
٦. أن ترسيخ معايير أخلاقية مهمة كالعدل والمساواة واحترام الواجبات والحقوق لدى المدير وأن لا يتجاهل الحاجات الروحية والمادية للموظف تهم أخلاقيات العمل لوظيفة:
أ - التخطيط
ب - التنظيم
ت - التوجيه
ث - الرقابة
٧. أن يصدر قراره / تعميمه في الوقت المناسب وأن يقصد من ذلك القرار/ التعميم تحقيق مصلحة عامة تهم أخلاقيات العمل لوظيفة:
أ - التخطيط
ب - التنظيم
ت - التوجيه
ث - الرقابة

٨. من أخلاقيات العمل بالخدمات الصحية :
- أ - فحص المريض وتشخيص حالته بدقة واهتمام
ب - عدم استغلال حاجة المريض للعلاج ، مادياً أو معنوياً .
ت - (أ و ب)
ث - ليس مما ذكر
٩. من أخلاقيات العمل الخاصة بالطلاب :
- أ - أن يكون مهذباً ومنظماً مع أساتذته .
ب - حضور المحاضرات بانتظام والالتزام بأوقاتها .
ت - المحافظة على أمانة التعليم ، فلا يغش في اختبارات ولا يسرق بحوث غيره .
ث - جميع ما ذكر أعلاه.
١٠. الخلق من الناحية العملية وبصفة عامه هو :
- أ - سلوك راسخ في عمق الإنسان .
ب - يظهر بشكل اختياري وعادي دون تردد أو تكلف أو اضطراب أو محاباة .
ت - يمارسها الشخص بصورة مستمرة في الظروف والاحوال.
ث - جميع ما ذكر أعلاه.
١١. من أخلاقيات العمل الخاصة بالأستاذ :
- أ - حصة على وقت الحاضرات حضوراً وأنصراً .
ب - الالتزام الفعلي بالساعات المكتبية .
ت - الا يسفه رأياً أو وجهة نظر للطلاب .
ث - جميع ما ذكر اعلاه.
١٢. أخلاقيات العمل بالعسكرية :
- أ - ما ينطبق على الموظف المدني أيضاً ينطبق على الموظف العسكري .
ب - ما ينطبق على الموظف المدني ليس بالضرورة ينطبق على الموظف العسكري .
ت - (أ و ب)
ث - ليس مما ذكر .
١٣. أن وضوح تدابير وترتيبات عملية مباحة لمواجهه المستقبل تهتم أخلاقيات العمل لوظيفة :
- أ - التنظيم
ب - التخطيط
ت - التوجيه
ث - الرقابة
١٤. من المصطلحات السلوكية التالي عدا:
- أ - التقليد
ب - الخلق
ت - العادة
ث - الدخل
١٥. فالخلق من الناحية العملية وبصفة عامة هو:
- أ - سلوك راسخ
ب - هو تعلم وخبرة الحياة فقط
ت - هو موهبة وابداع ذاتي فقط
ث - ب و ج

١٦. من أخلاقيات العمل الخاصة بعلاقة الأستاذ بزملائه في المهنة :

- أ - حرص أستاذ المادة على وقت المحاضرة حضوراً وانصرافاً
- ب - الالتزام الفعلي بالساعات المكتبية
- ت - الأيسف رأيًا أو وجهة نظر للطلاب
- ث - جميع ما ذكر أعلاه.

١٧. من أخلاقيات الاعمال بالتخطيط :

- أ - وضع تدابير وترتيبات عملية مباحة لمواجهة المستقبل متطلبات مستقبلية مشروعة
- ب - لا يجوز التخطيط لمتطلبات مستقبلية محظورة أو مشتبهاة
- ت - (أ و ب)
- ث - التخطيط حسب الماضي فقط

١٨. من أخلاقيات الاعمال بالتنظيم :

- أ - القرارات الادارية ذات الطبيعة التنظيمية تصدر بصورة حيادية ، وبمناى عن أي مؤثرات عاطفية
- ب - التغلب على أي من أنواع الصراعات الطبقية أو الطائفية بينهم والغاء الحواجز التنظيمية المسببة للعزلة بين منسوبي المنظمة
- ت - ترسيخ معايير أخلاقية مهمة كالعدل والمساواة واحترام الواجبات والحقوق
- ث - جميع ما أذكر أعلاه

١٩. من أخلاقيات الاعمال بالتوجيه :

- أ - أن يكون توجيهه مبنيا على معلومات صحيحة
- ب - ألا يضيق ذرعا بالاستفسارات والمناقشة
- ت - أن يقصد من توجيهه تحقيق مصلحة عامة للعمل وليست خاصة به
- ث - جميع ما أذكر أعلاه

إن أصبت فمن الله وإن أخطأت فمن نفسي ومن الشيطان

والشكر لـ: **إداري طموح** على كتابة أسئلة الفصل الأول 1436 هـ وحلها وتبويبها

وظمووووجه على كتابة أسئلة الفصل الثاني 1435 هـ.

أختكم/شموع العسيري

لاتنسونا من صالح دعواتكم لنا بكل التوفيق والنجاح....

سبحان الله وبحمده سبحان الله العظيم