

بسم الله الرحمن الرحيم

إدارة الأعمال الإلكترونية - (المحاضرة 10 - الجزء الاول) - إدارة التغيير
[أسئلة مراجعة مجهود شخصي - الإدارة الأعمال الإلكترونية - د . ناصر عبد العال]

(1) عملية التحول من الأعمال التقليدية الى الأعمال الإلكترونية يحتاج إلى

- تغيير .
- تحليل .
- تخطيط .
- تسويق .

(2) التغيير في المنظمة يشمل

- تغيير في أقسام المنظمة والعمالة .
- تغيير في طريقة تدفق المعلومات .
- تغيير في طريقة خدمة العملاء .
- تغيير في طريقة التسويق والبيع والشراء .
- جميع ما ذكر .

(3) يتم تبادل المعرفة في ظل منظمة متغيرة عن طريق

- تحديد جدول زمني وميزانية للتغيير .
- تحديد خطة للتعامل مع آثار التغيير على الأفراد .
- تحديد التكنولوجيا المطلوبة للتغيير .
- جميع ما ذكر .

(4) من أشكال التغيير

- تغيير السوق ونموذج الأعمال .
- تغيير في معطيات وأنشطة المنظمة وطريقة تدفق المعلومات والأوامر .
- إعادة هيكلة المنظمة والثقافة والموظفين ومسؤولياتهم .
- جميع ما ذكر .

(5) من عوامل نجاح التغيير

- توظيف خبرات إدارية من خارج المؤسسة .
- إدارة كفؤة للمشروع .
- الاستعانة بأفضل الموظفين من داخل وخارج المؤسسة .
- تمليك عملية التغيير للموظفين .
- جميع ما ذكر .

(6) مستويات التغيير هي

- 3 مستويات .

- 4 مستويات .

- 5 مستويات .

- 6 مستويات .

(7) مستويات التغيير تشمل

- إعادة هندسة عمليات الاعمال .

- تحسن العمليات .

- أتممة العمليات .

- جميع ما ذكر .

(8) مستوى التغيير الذي يشمل كل أنشطة وعمليات الاعمال ويعمل على تحسين الاداء بنسبة 100% ويكون

احتمال الفشل كبير جدا . هو

- إعادة هندسة عمليات الاعمال .

- تحسن العمليات .

- أتممة العمليات .

- لا شيء مما سبق .

(9) مستوى التغيير الذي يشمل إعادة تصميم العمليات الاساسية ويعمل على تحسين الاداء بنسبة 50%

ويكون الخطر متوسط . هو

- تحسن العمليات .

- إعادة هندسة عمليات الاعمال .

- أتممة العمليات .

- لا شيء مما سبق .

(10) مستوى التغيير الذي يشمل بعض العمليات ويعمل على تحسين الاداء بنسبة 25% وتكون المخاطرة

قليلة . هو

- أتممة العمليات .

- تحسن العمليات .

- إعادة هندسة عمليات الاعمال .

- لا شيء مما سبق .

(11) من أهم العوامل المحددة للتغيير

- حجم التغيير المطلوب .

- القوى التي ستشارك في التغيير أو المؤيدة له .

- القوى المعارضة للتغيير .

- نظريات التغيير .

- العامل الثقافي .

- الموارد المتاحة للتغيير .

- جميع ماذكر

(12) من المسائل المهمة المتعلقة بالتغيير

- الإطار الزمني .

- الميزانية .

- مشاكل تنظيمية .

- إدارة أثر التغيير على الأفراد .

- تكنولوجيا التغيير .

- إدارة المخاطر .

- جميع ماذكر .

(13) هي التعاطي مع الآثار الاجتماعية والاقتصادية والنفسية لإحداث تغييرات كبيرة

على طريق العمل وأدواته .

- إدارة أثر التغيير على الأفراد .

- إدارة التغيير .

- إدارة المخاطر .

- إدارة أثر التغيير على المنظمة .

(14) مداخل إدارة التغيير هي

- 4 مداخل .

- 3 مداخل .

- 5 مداخل .

- لا شيء مما سبق .

(15) مداخل إدارة التغيير تشمل

- تعاوني Collaborative .

- استشاري Consultative .

- توجيهي Directive .

- قسري Coercive .

- جميع ماذكر .

(16) من خصائص مدخل إدارة التغيير التعاوني Collaborative

- يتطلب تعاون جميع الموظفين .

- ينتج عنه أفكار جديدة .

- يحتاج وقت ومجهود .

- جميع ماذكر .

..... Consultative (17) من خصائص مدخل إدارة التغيير الاستشاري

- تستشير أصحاب الشأن .
- تتخذ القرار النهائي .
- هو وسط بين التعاوني والتوجيهي .
- جميع ماذكر .

..... Directive (18) من خصائص مدخل إدارة التغيير التوجيهي

- تتخذ القرار لذلك يتطلب تواصل دائم .
- تعويض المتضررين أو من يقاومون التغيير
- يستخدم نموذج الأب-والأم في الإدارة (approach maternal-paternal) .
- يطبق مقولة (الاب يعرف اكثر والام متعاطفة) .
- جميع ماذكر .

..... Coercive (19) من خصائص مدخل إدارة التغيير القسري

- الإدارة تتخذ القرارات ويحتاج قوة للتنفيذ .
- دور الموظفين محدود جداً وهو صادم وعليه تحفظات أخلاقية .
- دور الموظفين مطلوب عند الضرورة ولا سيما عدم وجود وقت كافي .
- جميع ماذكر .

(20) من البدائل المستخدمة في عملية التغيير :

- نقل العامل لفرع ثاني .
- الإعلان عن إفلاس الشركة .
- إعادة هيكلة الشركة بالموظفين المتميزين فقط .
- جميع ماذكر .

(21) هي الخبرات والمهارات والنظريات والثقافة والوعي لدى الأفراد والمجتمع .

- إدارة المعرفة .
- إدارة التغيير .
- إدارة العمليات .
- إدارة الموارد البشرية .

(22) يتم إكتساب المعرفة عن طريق :

- الممارسة .
- التعلم .
- البحث .
- جميع ماسبق .

23) الشركات تفقد خبرات ومعارف ومعلومات يومياً عندما

- يترك الموظفون العمل .
- يتحول الزبائن الى شركات منافسة .
- (أ + ب) .
- لا شيء مما سبق .

24) من أنواع المعرفة :

- معرفة ضمنية Tacit .
- معرفة صريحة Explicit .
- (أ + ب) .
- لا شيء مما سبق .

25) هي المعرفة الموجودة في عقول الأفراد وتكتسب بالخبرة والممارسة والتعلم والبحث .

- معرفة ضمنية Tacit .
- معرفة صريحة Explicit .
- المعرفة الخاصة knowledge Special .
- المعرفة العامة knowledge General .