

المحاضرة الاولى

تسمى عملية التحول من الواقع الحالي للفرد أو المنظمة إلى واقع آخر منشود مرغوب

- أ- بالتغيير
- ب- بإدارة التغيير
- ت- بأهداف التغيير
- ث- بخصائص التغيير

مفهوم التغيير

- غيّر الشئ أي بدّله بغيره أو جعله على غير ما كان عليه
- يعرف التغيير بأنه عملية التحول من الواقع الحالي للفرد أو المنظمة إلى واقع آخر منشود مرغوب الوصول إليه خلال فترة زمنية محددة بأساليب وطرق معروفة لتحقيق أهداف معينة
- عرّف French التغيير بأنه جهد ونشاط طويل المدى يهدف إلى تحسين قدرة المنظمة على حل مشكلاتها وتحديث ذاتها من خلال ادارته مشتركة متعاونه وفعاله لبيئة التنظيم تشدد على العمل الجماعي الشامل
- عرّف Bennis التغيير بأنه الاستجابة للتغيير نتيجة لوضع استراتيجيه تثقيفيه هادفه لتغيير المعتقدات والقيم والهكيل التنظيمي وجعلها أكثر ملائمة للتطور التكنولوجي وتحديات السوق

يعرف التغيير بأنه عملية

- أ- التحول من الواقع الحالي للفرد أو المنظمة إلى واقع مستقبلي
- ب- التحول من الواقع الماضي للفرد أو المنظمة إلى الواقع المستقبلي
- ت- التراجع من الواقع الحالي للفرد أو المنظمة إلى الواقع الماضي
- ث- التحول من الواقع الماضي للفرد أو المنظمة إلى الواقع الحالي

يعرف التغيير التنظيمي بأنه :

- أ- احداث تعديلات في المستوى التكنولوجي بالمنظمة
- ب- احداث تعديلات في البيئة الخارجية للمنظمة
- ت- احداث تعديلات في أهداف وسياسات المنظمة
- ث- عدم القيام بأية تعديلات على مستوى المنظمة

إحداث تعديلات في أهداف وسياسات المنظمة تندرج ضمن....

- أ- التغيير الانساني
- ب- التغيير الهيكلي
- ت- التغيير التنظيمي
- ث- التغيير التطويري

يعرف التغيير التنظيمي بأنه احداث تعديلات في ..

- أ- المستوى التكنولوجي
- ب- البيئة الخارجية
- ت- الاهداف و السياسات
- ث- الحصة السوقية

تتمثل ادارة التغيير في :

- أ- سلسلة الجهود القصيرة المدى الهادفة إلى تحسين قدرات المنظمة
- ب- الجهود الهادفة إلى زيادة فاعلية المنظمة
- ت- تغيير أفكار وقيم واتجاهات العملاء
- ث- التحول من الواقع الحالي للفرد إلى واقع آخر منشود

مفهوم إدارة التغيير

- يعرّف جويسون ادارة التغيير بأنها الجهود الهادفه إلى زيادة فاعلية المنظمة عن طريق تحقيق التكامل بين الإحتياجات والمتطلبات والأهداف الشخصية للأفراد مع أهداف المنظمة بوضع البرامج المخططة للتغيير الشامل لكل المنظمة وعناصرها

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

الشخصية تسمى.....

- أ- استراتيجية التغيير
- ب- عناصر التغيير
- ت- ادارة التغيير
- ث- برنامج التغيير

مفهوم إدارة التغيير

- عَرَفَ **Recardo** إدارة التغيير بأنه عملية تستخدمها المنظمة لتصميم وتنفيذ وتقييم المبادرات الملائمة للتعامل مع المتطلبات التي تفرضها البيئة الخارجية
- يرى **Tushman** إن إدارة التغيير تتضمن الانتقال بالمنشأة من وضعها الحالي إلى وضع آخر مرغوب فيه خلال فترة إنتقاله

تسمى العملية التي تستخدمها المنظمة لتصميم وتنفيذ وتقييم المبادرات الملائمة متطلبات البيئة الخارجية :

- أ- الإدارة بالمشاركة
- ب- إدارة الأهداف
- ج- إدارة التغيير
- د- إدارة بالقيم

سلسلة الجهود المستمرة والبعيدة المدى الهادفة الى تحسين قدرات المنظمة على ادخال التجديد هي :

- ادارة التغيير: هي سلسلة الجهود المستمرة والبعيدة المدى الهادفة الى تحسين قدرات المنظمة على إدخال التجديد ومواكبة التطور وتمكينها من حل مشاكلها ومواجهة تحدياتها
- عَرَفَ **Bennis** ادارة التغيير بأنها عملية تستهدف تغيير الأفكار والاتجاهات والقيم والهياكل التنظيمية لتناسب مع الاحتياجات الجديدة وتعايش مع التحديات التي تفرضها التغييرات الهائلة في البيئة الإجتماعية والثقافية والإقتصادية
- ادارة التغيير :عملية يقوم بها القادة الإداريون ضمن خطة محكمة لفترة معينة يتم تنفيذها بدقة وتنسيق مدروس للوصول إلى الأهداف المنشودة للتغيير ، من خلال التوظيف العلمي السليم للموارد البشرية والإمكانات المادية والفنية المتاحة بالمنظمات

- أ- التغيير التنظيمي
- ب- ادارة التغيير
- ت- التغيير
- ث- تنفيذ التغيير

مساعدة الأفراد على تشخيص مشكلاتهم وتحفيزهم لأحداث التغيير المطلوب تصنف ضمن :

- أ- أهداف التغيير
- ب- خصائص التغيير
- ت- مبادئ التغيير
- ث- معوقات التغيير

من اهداف التغيير

- أ- زيادة قدرة المنظمة على البقاء والنمو والتكيف مع البيئة المحيطة
- ب- تشجيع الافراد على تحقيق اهدافهم الشخصية بدل اهداف المنظمة
- ت- تنمية الصراع وإدارته بشكل يخدم المنظمة
- ث- تمكين المديرين من أتباع أسلوب الادارة التقليدية بدل الادارة بالمشاركة

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

- أ- تحديات التغيير
- ب- ادارة التغيير
- ت- اهداف التغيير
- ث- تنظيم التغيير

واحدة من الآتي ليست من اهداف التغيير ...

- أ- زيادة قدرة المنظمة على التكيف مع البيئة المحيطة
- ب- زيادة درجة التعاون بين المنظمات
- ت- مساعدة الافراد على تشخيص مشكلاتهم
- ث- تشجيع الافراد على تحقيق الاهداف التنظيمية

واحد من الآتي ليست من اهداف التغيير :

- أ- زيادة درجة التعاون بين العاملين

أهداف التغيير

- ١- زيادة قدرة المنظمة على البقاء والنمو والتكيف مع البيئة المحيطة
- ٢- زيادة درجة التعاون بين وظائف المنظمة من أجل إنجاز الأهداف
- ٣- مساعدة الأفراد على تشخيص مشكلاتهم وتحفيزهم لأحداث التغيير المطلوب
- ٤- تشجيع الأفراد على تحقيق الأهداف التنظيمية والرضا الوظيفي
- ٥- الكشف عن الصراع وإدارته وتوجيهه بشكل يخدم المنظمة
- ٦- بناء جو من الثقة والانفتاح بين الأفراد والمجموعات في المنظمة
- ٧- تمكين المديرين من إتباع أسلوب الإدارة بالأهداف بدل الإدارة التقليدية
- ٨- تزويد المنظمة بالمعلومات المساعدة على حل المشاكل التي تواجهها

- ب- زيادة درجة التعاون بين الأقسام
- ت- زيادة درجة التعاون بين العملاء
- ث- زيادة درجة التعاون بين القيادات

بناء الثقة بين الأفراد والمجموعات في المنظمة غالبا ما يندرج ضمن :

- أ- فوائد التغيير
- ب- مبادئ التغيير
- ت- متطلبات التغيير
- ج- اهداف التغيير

مساعده الافراد على تشخيص مشكلاتهم يصنف ضمن :

- أ- مبادئ التغيير
- ب- اهداف التغيير
- ت- خصائص التغيير
- ث- معوقات التغيير

يتميز التغيير بأنه :

- أ- أمر غير حتمي
- ب- حركة تشاؤمية
- ت- عملية مستمرة
- ث- عملية خاصة

يندرج التغيير كعملية مستمرة ضمن:

- أ- خصائص التغيير
- ب- ايجابيات التغيير
- ت- رقابة التغيير
- ث- تنسيق التغيير

واحدة من الآتي ليست من خصائص التغيير ..

- أ- الحتمية
- ب- التفاؤلية
- ت- التشاؤمية
- ث- الاستمرار

خصائص التغيير

- ١) التغيير أمر حتمي لا مفر منه
- ٢) التغيير حركة تفاؤلية حيث تقفز المنظمات من وضع حالي نحو وضع مستهدف
- ٣) التغيير عملية مستمرة بتخطيط أو بدونه
- ٤) التغيير عملية شاملة لكل المنظمة ، فالتغيير الجزئي يؤثر على كامل أجزاء المنظمة

المحاضرة الثانية

الثورة الي فرضت على المنظمات استمرارية البحث

والتدريب والتركيز على تنمية مهارات التعلم الذاتي هي :

- أ- ثورة الاقتصاد
- ب- ثورة العولمة
- ت- الثورة البيئية
- ث- ثورة المعرفة

تفرض الثورات المتزامنة والتغيرات السريعة التي يشهدها العالم في شتى مجالات الحياة على الأفراد والمنظمات ضرورة مواكبة التغيير والاستعداد الدائم له ، ومن أهم تلك الثورات ما يلي :

- ثورة المعرفة والمعلومات : التي تفرض على المنظمات استمرارية البحث والتدريب والتركيز على تنمية مهارات التعلم الذاتي والمستمر ، مثلا ٥٠% من التقنيات تصبح قديمة كل ١٨ شهرا
- ثورة الإقتصاد : والتي تتجلى في تحول الإقتصاد نحو قطاع الخدمات ، وزيادة الارتباط والمنافسة بين اقتصاديات الدول المختلفة
- الثورة التكنولوجية : التطور السريع في هندسة الحاسوب وصناعة البرمجيات
- ثورة العولمة : التي أدت إلى زوال الحواجز الزمنية والمكانية وحولت العالم إلى قرية صغيرة تتأثر بسرعة بكل التحولات الثقافية والسياسية والإقتصادية والإعلامية
- الثورة البيئية : المتمثلة في زيادة اهتمام المجتمع العالمي بقضايا البيئة ، ودور التنامي لمنظمات حماية البيئة في الحد من التلوث والحفاظ على الحياة المائية والبرية

أدت ثورة العولمة إلى.....

- التحول نحو اقتصاد الخدمات
- التطور السريع في هندسة الحاسوب
- زيادة اهتمام المجتمع العالمي بقضايا البيئة
- زوال الحواجز الزمنية والمكانية بين دول العالم

من الاسباب الخاصة للتغيير والتي غالبا ما تؤثر على تنافسية منظمات الاعمال....

- الرضا عن الوضع الحالي للمنظمة
- تحسين جودة المنتجات أو الخدمات
- تطور وسائل المعلومات والاتصال
- تلبية احتياجات شريحة محدودة من العملاء

واحدة من الآتي ليست من الأسباب الخاصة للتغيير :

- العمل على تحقيق مزيد من الرضا للعملاء .
- زيادة قيمة المنظمة في السوق .
- الوصول إلى شريحة كبيرة من العملاء .
- التحول من الاقتصاد المحلي إلى الاقتصاد العالمي

من الأسباب الخاصة بالتغيير.....

- الرضا عن الوضع الحالي للمنظمة
- التأخر في اتخاذ القرارات
- المركزية وانعدام التفويض
- زيادة قيمة المنظمة في السوق

غالبا ما يصنف ضرورة مواكبة التغيير التكنولوجي ضمن

أ-الاسباب العامة للتغيير

ب-الاسباب الخاصة للتغيير

ج-مؤشرات الحاجة للتغيير

د-متطلبات التغيير

واحدة من الآتي ليست من مؤشرات الحاجة الى التغيير في المنظمات :

أ-زيادة قيمة المنظمة في السوق (من الأسباب الخاصة بالتغيير)

ب-زيادة شكاوى العملاء في المنظمة

ج-زيادة تغيب العاملين

د-زيادة حجم الاعمال المكتبية

غالبا ما يندرج كثرة اللجان والاجتماعات ضمن....:

- الاسباب الخاصة للتغيير
- مؤشرات الحاجة للتغيير
- الاسباب العامة للتغيير
- مؤشرات عدم الحاجة للتغيير

توجد العديد من الأسباب العامة للتغيير ذات الصلة بالبيئة الخارجية للمنظمة وهي :

- الأسباب الاقتصادية : العولمة الاقتصادية ، المشكلات الاقتصادية ، التحول من الاقتصاد المحلي إلى الاقتصاد العالمي ، سيادة اقتصاد السوق ، ازدياد حدة المنافسة ، تغيير ظروف السوق
 - الأسباب التكنولوجية : تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، والتحول التكنولوجيات فائقة الدقة
 - الأسباب الاجتماعية : النزاعات الأفات الاجتماعية
- كما توجد الكثير من الأسباب الخاصة للتغيير والمؤثره على تنافسية منظمات الأعمال من أهمها
- عدم الرضا عن الوضع الحالي للمنظمة والشعور بأن التغيير حقيقة لا بد منها
 - الطموح بالوصول إلى وضع أفضل يحقق أهداف المنظمة والأفراد العاملين فيها
 - تحسين جودة المنتجات أو الخدمات بما يتوافق مع المعايير العالمية ، والعمل على ابتكار منتجات جديدة
 - العمل على تحقيق مزيد من الرضا للعملاء والعمل على تقليل شكواهم
 - الوصول إلى شريحة كبيرة من العملاء وتلبية احتياجاتهم
 - الوصول إلى الأسواق العالمية وتخطي الحدود
 - زيادة قيمة المنظمة في السوق
 - مواكبة التقدم التكنولوجي واستعمال أساليب جديدة في الأداء والإنتاج

كما يوجد أربعة أسباب تفرض التغيير في المنظمات وتدفع نحوه وهي :

- الآزمة : التي تزيد الشعور والإدراك بضرورة التغيير
- الرؤية : ممثلة في الصورة الواضحة للمستقبل الممكن الوصول إليه بالتغيير
- الفرصة : ذلك أن التنبؤ بأن التغيير يقتنص الفرص المستقبلية ويحقق وضعاً أفضل
- التهديد : التي سيؤثر سلباً على المنظمة ، الأمر الذي يدفع بالتغيير لتجنب التهديدات المختلفة

مؤشرات الحاجة إلى التغيير في المنظمة

- انخفاض الأرباح وعدم قدرة المنظمة على المنافسة
- انخفاض الحالة المعنوية للعاملين
- كثرة التسرب والاستقالات خاصة بالنسبة للكفاءات
- كثرة شكاوى العملاء والعاملين في المنظمة
- كثرة الغياب وتفشي ظاهرة التأخير والتسبب التنظيمي
- كثرة اللجان والاجتماعات ، وارتفاع حجم الأعمال المكتبية
- التأخر في اتخاذ المقررات والفشل في تحقيق الأهداف الموضوعه
- المركزية وانعدام التفويض وضعف الثقة في الموظفين
- الفشل في اكتشاف قدرات ومهارات العاملين
- الروتين الإداري وضعف الإبداع وقلة المبادرات الفردية والجماعية

تصنف انعدام التفويض في الموظفين وضعف الثقة فيهم ضمن :

- أهمية التغيير**
- أهمية التغيير للموظفين : الإبداع ، التطوير ، الثقة بالنفس ، تحقيق الأهداف
 - أهمية التغيير بالنسبة للعملاء : جودة السلع والخدمات ، أسعار أقل ، إشباع أكبر
 - أهمية التغيير بالنسبة للمنظمات : تحقيق الأهداف بالفاعلية وبكفاءه ، خدمة العملاء ، جودة الأداء ، تحقيق أهداف أصحاب المصلحة

- أ- الأسباب الخاصة للتغيير
- ب- مؤشرات الحاجة الى التغيير
- ت- خصائص التغيير
- ث- الأسباب العامة للتغيير

من مؤشرات الحاجة الى التغيير في المنظمات ..

- مبادئ التغيير**
- اقترح Griener مجموعه من المبادئ التي تساعد المنظمة على التعامل مع التغيير بكفاءة :
- ١- مبدأ السلطة من جانب واحد : يقترح المسؤولون التغيير بالإعتماد على القوة الرسمية والوظيفية التالية :
 - أسلوب المرسوم والقرار
 - أسلوب الإحلال أو التبديل
 - أسلوب تبديل علاقات العمل ضمن الهيكل التنظيمي
 - ٢- مبدأ مشاركة المرووسين : لابد من مشاركة المرووسين ذوي القدرات العاليه عند اتخاذ القرارات المهمه ذات الصله بالتغيير من خلال الأساليب التالية
 - ✓ أسلوب القرارات الجماعية
 - ✓ أسلوب حل المشاكل بطريقه جماعية
 - ٣- مبدأ التفويض أي تفويض السلطة للمرووسين للمشاركة في برنامج أو خطة التغيير في كل المراحل وله أسلوبان هما :
 - أسلوب المناقشه الجماعية للحاله
 - أسلوب التدريب الجماعي

- أ- قلة شكاوي العملاء
- ب- قلة شكاوي العاملين
- ت- قلة تغيب العاملين
- ث- زيادة حجم الاعمال المكتبية

أقترح " Griener" ضمن مبدأ السلطة من جانب واحد :

أ- أسلوب الإحلال والتبديل

- ب- أسلوب المناقشة الجماعية للحالة
- ج- أسلوب القرارات الجماعية
- د- أسلوب التدريب الجماعي

ضمن مبادئ التغيير الاعتماد على القوة الرسمية يندرج ضمن :

- أ. مبدأ التفويض
- ب. مبدأ تقسيم العمل
- ج. مبدأ السلطة من جانب واحد
- د. مبدأ مشاركة المرووسين

التغيير المعتمد على القرارات الجماعية يندرج ضمن :

- أ- مبدأ السلطة
- ب- مبدأ مشاركة المرووسين
- ت- مبدأ التفويض
- ث- مبدأ تقسيم العمل

اقترح " Griener" استخدام أسلوب القرارات الجماعية ضمن مبدأ ..

- أ- السلطة من جانب واحد
- ب- التفويض
- ت- مشاركة المرووسين
- ث- السلطة من جوانب متعددة

اقترح " Griener" ضمن مبدأ السلطة من جانب واحد أسلوب...

- أ- تبديل علاقات العمل ضمن الهيكل التنظيمي
- ب- أسلوب المناقشة الجماعية للحالة
- ت- أسلوب القرارات الجماعية
- ث- أسلوب التدريب الجماعي

ضمن مبادئ التغيير، أسلوب الإحلال والتبديل يصنف ضمن مبدأ :

- أ- التفويض .
- ب- مشاركة المرؤوسين .
- ج- السلطة من جانب واحد .
- د- السلطة من جانبيين .

ضمن مبادئ التغيير أسلوب المناقشة الجماعية للحالة يصنف ضمن مبدأ:

- أ- التفويض
- ب- مشاركة المرؤوسين
- ج- السلطة من جانب واحد
- د- السلطة من جانبي

أن تتميز إدارة التغيير بالشرعية يعني :

- أ- أن يخضع قرار التغيير لاعتبارات التكلفة والعائد
- ب- أن يتم التغيير في إطار القانوني
- ت- أن يسعى التغيير نحو إصلاح ما هو قائم من عيوب
- ث- أن يتوافق التغيير مع الأحداث ويتكيف معها

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

- أ- الاستهدافية
- ب- الفعالية
- ت- الرشادة
- ث- المشاركة

ان تتميز إدارة التغيير بالرشادة يعني ..

- أ- ان تخضع قرارات التغيير لاعتبارات التكلفة و العائد
- ب- ان يتم التغيير في اطار الشرعية
- ت- ان يسعى التغيير نحو اصلاح ما هو قائم من عيوب
- ث- ان يتوافق التغيير مع الاحداث ويتكيف معها

ان تتميز إدارة التغيير بالاستهدافية يعني ...

- أ- ان تتم في اطار حركة المنظمة
- ب- ارتباطها بالواقع العملي للمنظمة
- ت- احتياجها الى التفاعل الايجابي
- ث- توافقها مع احتياجات قوى التغيير

إن تتميز إدارة التغيير بالفعالية يعني

- أ- ان ترتبط بالواقع العملي الذي تعيشه المنظمة
- ب- انها تحتاج الى التفاعل الايجابي
- ت- ان تمتلك القدرة على الحركة بحرية مناسبة
- ث- ان تكون متوافقة مع احتياجات قوى التغيير

من خصائص إدارة التغيير ...

أ-المشاركة والإصلاح والرشادة والشرعية .

- ب-الاستهدافية والمركزية والواقعية والتكيف السريع .
- ج-الشرعية والإصلاح واللامركزية والاستهدافية .
- د-الإصلاح والتوافقية والمقاومة والفاعلية

خصائص ادارة التغيير

- الاستهدافية : التغيير حركة تفاعل ذكي لا يحدث عشوائيا وارتجاليا ، بل يتم في إطار حركة منظمة تتجه إلى غاية معلومه ومواقف عليها ومقبوله من قوى التغيير
- الواقعية : يجب أن ترتبط ادارة التغيير بالواقع العملي الذي تعيشه المنظمة ، وأن يتم في إطار إمكانياتها ومواردها وظروفها التي تمر بها
- التوافقية : يجب أن يكون هناك قدر مناسب من التوافق بين عملية التغيير وبين رغبات واحتياجات وتطلعات القوى المختلفة لعملية التغيير
- الفعالية : يتعين أن تكون ادارة التغيير فعاله أي **أن تملك قدره على الحركة بحرية مناسبة** ، وتملك قدره على التأثير على الآخرين ، وتوجيه قوى الفعل في الأنظمة والوحدات الإدارية المستهدف تغييرها
- المشاركة : تحتاج ادارة التغيير إلى التفاعل الإيجابي ، والسبيل الوحيد لتحقيق ذلك هو المشاركة الواعية للقوى والأطراف التي تتأثر بالتغيير وتتفاعل مع قادة التغيير
- الشرعية : يجب أن يتم التغيير في إطار شرعيه قانونيه والأخلاقية في آن واحد
- الإصلاح : أي يجب أن تسعى نحو إصلاح ما هو قائم من عيوب ، ومعالجة ما هو موجود من اختلالات في المنظمة
- الرشادة : يجب أن يخضع قرار التغيير لإعتبارات التكلفة والعائد فليس من المقبول أن تكون تكلفة التغيير أكبر من العائد المتوقع
- القدرة على التطوير والإبتكار : يتعين على التغيير أن يعمل على إيجاد قدرات تطويريه أفضل مما هو مستخدم حاليا ، فالتغيير يعمل نحو الإرتقاء والتقدم وإلا فقد مضمونه
- القدرة على التكيف السريع مع الأحداث : إن ادارة التغيير لا تتفاعل مع الأحداث فقط ولكنها أيضا تتوافق وتتكيف معها

المحاضرة الثالثة

التغيير الذي يتطلب تحليلاً لكل العوامل الداخلية والخارجية بالمنظمة هو التغيير

- أ- التغيير الوظيفي
- ب- التغيير التكنولوجي
- ت- التغيير الاستراتيجي
- ث- التغيير التحويلي

يتمثل التغيير الوظيفي في...:

- أ- ادراك المدراء ان هناك مشكلة يجب معالجتها
- ب- وضع الانظمة الجديدة والاجراءات وبناء المنظمة
- ت- تحسين وتطوير الوضع القديم
- ث- التغيير المرتبط بالقضايا الاستراتيجية للمنظمة

التغيير الذي يرتبط بالإجراءات وبناء المنظمة هو :

- أ- التغيير الوظيفي
- ب- التغيير الإنساني
- ج- التغيير التكنولوجي
- د- التغيير التحويلي

غالباً ما يجب على قائد التغيير ان يكون على علم بالطرق الإدارية و ((الاساليب الفنية والإدارية)) ضمن :

أنواع التغيير الرئيسية

٣- التغيير التطويري

- هو أبسط أنواع التغيير في المنظمات حيث يتم وصف الوضع الجديد بأنه تحسين وتطوير للوضع القديم إذ لا يشمل الحلول التي تتطلب تغييراً عميقاً في المنظمة

يقوم التغيير التطويري على فرصتين هما :

- ١- لدى الأفراد في المنظمة القدرة على التقدم والتطوير
 - ٢- يتطور الأفراد عندما يتم تحفيزهم وتدريبهم بشكل مناسب
- يهدف التغيير التطويري إلى مسايرة الظروف المحيطة أو تحسين عمليات التشغيل

- يتطلب هذا التغيير وضع خطة يتم تنفيذها حسب جدول زمني وميزانية محددة من خلال المشاركة في المعلومات حول أسباب زيادة الأداء في المنظمة

- يجب على المدير تحفيز الموظفين على المشاركة وإبداء الرأي وطرح الأفكار

٤- التغيير التحويلي

- يعد من أعقد أنواع التغيير ويحدث عندما يدرك المدراء أن هناك مشكلة يجب معالجتها أو فرصة يجب اغتنامها

- يندرج ضمن هذا النوع ما يلي :

- ١- اعداد وتوظيف تقنيات وحاسبات تتطلب تغيير رئيسي في سلوك الأفراد

٢- عملية التنظيم وإعادة الهيكلة في المنظمة

٣- تقديم منتجات أو خدمات جديدة

- أ- التغيير التكنولوجي
- ب- التغيير الاستراتيجي
- ت- التغيير التحويلي
- ث- التغيير الوظيفي

التغيير الذي يهدف إلى مسايرة الظروف المحيطة هو التغيير ..

- أ- الاستراتيجي
- ب- التطويري
- ت- الجزئي
- ث- التحويلي

يتمثل التغيير التحويلي في :

- أ- إدراك المدراء أن هناك مشكلة يجب معالجتها
- ب- وضع الأنظمة الجديدة والإجراءات وبناء المنظمة
- ت- تحسين وتطوير للوضع القديم
- ث- التغيير المرتبط بالقضايا الاستراتيجية للمنظمة

التغيير الذي يحدث عندما يدرك المدراء أن هناك فرصة يجب اغتنامها هو التغيير ...

- أ- الوظيفي
- ب- التطويري
- ج- الجزئي
- د- التحويلي

التغيير الذي يحدث عندما يدرك المدراء ان هناك مشكلة يجب معالجتها أو (اغتنامها) هو التغيير.....:

- أ- الوظيفي
- ب- التطويري
- ت- الجزئي
- ث- التحويلي

عملية اعاده هيكله المنظمة تدرج ضمن :

- أ- التغيير التطويري
- ب- التغيير التحويلي
- ت- التغيير الوظيفي
- ث- التغيير الجزئي

من اعقد انواع التغيير :

- أ- التغيير الوظيفي
- ب- التغيير التطويري
- ت- التغيير الجزئي
- ث- التغيير التحويلي

يتمثل التغيير غير المخطط في

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

التغيير الذي يشمل كافة او معظم الجوانب والمجالات هو

- أ- التغيير الجزئي
- ب- التغيير الداخلي
- ت- التغيير المخطط
- ث- التغيير الشامل

ينقسم التغيير حسب مصدر القوة الدافعة الى....:

- أ- التغيير السريع والتغيير التدريجي
- ب- التغيير الداخلي والتغيير الخارجي
- ت- التغيير المادي والتغيير المعنوي والتكنولوجي
- ث- التغيير الشامل والتغيير الجزئي

يتمثل التغيير المعنوي في :

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

التغيير المرتبط بالبيئة الإنسانية بالمنظمة يسمى

- أ- التغيير المادي
- ب- التغيير المعنوي
- ت- التغيير غير المخطط
- ث- التغيير الشامل

أنواع التغيير الأخرى

١- التغيير حسب التخطيط

- ✓ التغيير المخطط : هو الإجراء الإداري الهادف إلى إحداث تعديل معين ومحسوب في المنظمة أو في أحد عناصرها وفقاً لخطة زمنية وعلى أساس تفكير وتقدير لتكلفة التغيير ومتطلباته والفائدة المترتبة عليه
- ✓ التغيير غير المخطط أو العشوائي : هو عملية تقوم فيها المنظمة بإجراء انفعالي أو رد فعل لحالات طارئة نتيجة للضغوط التي تتعرض لها مما قد يسفر عنه نتائج غير محسوبة

٢- التغيير حسب الشمولية

- ✓ التغيير الشامل : هو التغيير الذي يشمل كافة أو معظم الجوانب والمجالات
- ✓ التغيير الجزئي : هو ذلك التغيير الذي يقتصر على جانب واحد ، ومشكلته أنه قد يوجد حالة من عدم التوازن في المنظمة مما يقلل من فاعلية التغيير ، مثلاً تغيير الآلات أو الأجهزة يتطلب تغيير في عمليات الإنتاج وأساليب التسويق وتدريب العاملين

٣- التغيير حسب مصدر القوة الدافعة

- ✓ التغيير الداخلي : أي التغيير الذي يحدث داخل المنظمة لأسباب داخلية مثل انخفاض الإنتاجية أو قلة التفاعل مع البيئة التنافسية مما يؤدي إلى إحداث تغيير جذري على مستوى الأهداف أو العمليات
- ✓ التغيير الخارجي : هو التغيير الذي يحدث في عوامل البيئة الخارجية للمنظمة ثم ينتقل إلى داخل المنظمة

٤- التغيير حسب الحالة

- ✓ التغيير المادي والتكنولوجي : مرتبط بالتغيير الهيكلي والتكنولوجي كالألات والتجهيزات
- ✓ التغيير المعنوي : مرتبط بالبيئة الاجتماعية والإنسانية بالمنظمة

٥- التغيير حسب مستويات التغيير

- ✓ التغيير على مستوى المنظمة
- ✓ التغيير على مستوى أسلوب العمل
- ✓ التغيير على مستوى العلاقات الشخصية
- ✓ التغيير على مستوى التفاعل بين الموظف والوظيفة

٦- التغيير حسب السرعة

- ✓ التغيير السريع
- ✓ التغيير التدريجي

الشخص المحايد هو الشخص الذي :

- أ- لم يتبنى موقفا واضحا من عملية التغيير
- ب- يرفض عملية التغيير
- ت- يقاوم عملية التغيير
- ث- يمارس التغيير

من عناصر التغيير:

- أ- الموضوع والمساند والضعيف والمحايد
- ب- القوي والمحايد والأسلوب والمقاوم
- ت- المقاوم والمحايد والمغير والموضوع
- ث- الموضوع والقوي والمساند والمقاوم

من عناصر التغيير :

- أ- مقاومة المقاومة والموضوع
- ب- الموضوع والقوى والمساند والمقاوم
- ج- الموضوع والمساند والضعيف والمحايد
- د- القوي والمحايد والأسلوب والمقاوم

الشخص الذي يبحث عادة عن المعنى في التغيير هو

- أ- المغير المنفذ
- ب- المغير المادي
- ت- المغير المتأمل
- ث- المغير العقلاني

المغير العقلاني يتمثل في الشخص الذي :

- أ- يربط بين ما يعرض عليه من أفكار بعالم الواقع
- ب- يبحث عن المعنى في عملية التغيير
- ت- يبحث عن الحقائق في عملية التغيير
- ث- يبحث عن الإمكانيات التطبيقية المباشرة لما يتعلمه

الشخص المغير الذي يميل الى الاصغاء ، ومشاركة الافكار مع الاخرين يسمى المغير.....:

- أ- العقلاني
- ب- المادي
- ت- المنفذ
- ث- المتأمل

يسمى الشخص المغير الذي يحتاج الى معرفه طرق العمل:

- أ- المغير المادي
- ب- المغير المنفذ
- ت- المغير العقلاني
- ث- المغير المتأمل

من انماط الطرف المغير :

- أ- المدقق والمادي واللاعقلاني والمعنوي
- ب- المعنوي والمنفذ والعقلاني والمادي
- ت- المتأمل والمدقق والمنفذ والمادي
- ث- المادي والعقلاني والمنفذ والمتأمل

عناصر التغيير

يتطلب التغيير التعرف على كيفية التعامل مع عناصر التغيير التالية :

- ١- الموضوع : الذي يتناوله التغيير
- ٢- المغير : الذي يطالب بعملية التغيير ويبدأ في ممارستها وقيادتها فهو أساس التغيير
- ٣- المحايد : الذي لم يتبنى موقفا واضحا تجاه عملية التغيير
- ٤- المقاوم : الذي يرفض ويقاوم عملية التغيير ويسعى لإفشالها أو تأخيرها أو تشويهها
- ٥- مقاومة المقاومة : وهي الممارسات التي يقوم بها قادة التغيير في تعاملهم مع مقاومه التغيير

أنماط الطرف المغير

- المغير المتأمل : الذي عادة يبحث عن المعنى في التغيير ويميل إلى الإصغاء ومشاركة الأفكار مع الآخرين ويحتاج إلى اندماج شخصي فيما يعرض عليه من أفكار التغيير
- المغير العقلاني : يبحث عن الحقائق في عملية التغيير ويلزمه معرفة كيف يفكر الآخرون ليحلل آراءهم ويشعر بالمتعة في تصور الأفكار المجردة ويهتم دائما بالأسئلة المتصلة بطبيعة الأشياء
- المغير المنفذ : يربط بين ما يعرض عليه من أفكار وعالم الواقع ، ويلزمه معرفة كيف تعمل الأشياء
- المغير المادي : عادة يبحث عن الإمكانيات التطبيقية المباشرة لما يتعلمه ، كما يتعلم عن طريق التجربة والخطأ

المحاضرة الرابعة

مجالات التغيير

١- المجال التكنولوجي

- ١- يتضمن هذا المجال من التغيير كل ما يتعلق بالمعدات والآلات والحوسبة الإلكترونية والأتمة . لأن المنظمات تحتاج إلى نظم المعلومات الإدارية للربط بين الأفراد في مختلف المستويات التنظيمية أو الجغرافية .
- ٢- تستخدم المنظمات الحواسيب ذات المواصفات العالية في مجال معالجة وتخزين المعلومات الهائلة التي يتم الحصول عليها من البيئتين الداخليه والخارجيه

٢- المجال التنظيمي

- ينصب على العلاقات الوظيفيه والبناء الهيكلية للمنظمة وأقسامها
- يتضمن **تقسيم الأعمال وتوزيع المهام** وتحديد المسؤوليات
- قد يشمل هذا التغيير الدمج بين الوحدات أو ازالة مستوى تنظيمي عمودي أو توسيع نطاق الإشراف في المنظمه

٣- المجال الإنساني

- يتضمن هذا المجال **تغيير الأفراد من خلال تغيير أفكارهم واتجاهاتهم وقيمهم ودوافعهم** وطموحاتهم وبالتالي سلوكياتهم بالاعتماد على عمليات الإتصال أو اتخاذ القرار أو حل المشكلات

- يتم الإعتماد على مفاهيم التطوير التنظيمي في تغيير الأفراد ، أو تغيير طبيعة علاقات العمل وجودتها
- يركز مجال **تغيير الأفراد على :**

- ١- تغيير **قدرة الفرد** : التي تشير إلى الإمكانيات الجسديه والعقليه كالأفكار ، المواهب ، الإبداعات
- ٢- تغيير **رغبة الفرد** : الذي يمثل استعداد الفرد للقيام بالعمل وتأديته بشكل أفضل

٤- مجال طرق العمل

يتضمن هذا المجال :

- تغيير أساليب العمل وطرق أدائه ، والواجبات الوظيفيه من الناحية الكمية أو من الناحية النوعية أو كليهما
- طرح أعمال وأنشطه جديده أو دمج بعضها وإلغائها

غالباً ما يهتم مجال التغيير التنظيمي :

- أ- بالمعدات والآلات
- ب- بتغيير الأفراد
- ت- **بتقسيم الأعمال وتوزيع المهام**
- ث- بعلاقات العمل وجودتها

غالباً ما يهتم مجال التغيير الإنساني :

- أ- بالجانب النوعي في الوظائف
- ب- **بالقيم والاتجاهات**
- ت- بتقسيم الأعمال وتوزيع المهام
- ث- بعلاقات العمل وجودتها

مجال التغيير الذي يتضمن تغيير أفكار وقيم واتجاهات الأفراد هو

- أ- المجال التنظيمي
- ب- **المجال الإنساني**
- ت- مجال طرق العمل
- ث- المجال التكنولوجي

المجال	شكل التغييرات
التكنولوجي	تغيير الآلات - تغيير التكنولوجيا - تغيير المواد الأولية
التنظيمي	تقسيم الوحدات التنظيمية / أحداث وحدات جديده / دمج وحدات قائمه
الإنساني	الإختيار ، التدريب ، تغيير أفكار ، اتجاهات قيم ، ودوافع وطموحات
الأنشطة والأعمال	أحداث أنشطه جديده - إلغاء أنشطه - دمج أنشطه
السياسات	إلغاء سياسه / تعديل سياسه / إضافة سياسه جديده
طرق وإجراءات العمل	تبسيط الطرق - تعديل الطرق - إدخال طرق جديده

الخطوات الإدارية لتحديد مجال التغيير يأتي ابتكار الحلول والالتزام بها في :

- أ- الخطوة الأولى
- ب- الخطوة الثانية
- ت- **الخطوة الثالثة**
- ث- الخطوة الرابعة

الخطوات الإدارية لتحديد مجال التغيير

- ١- وجود ضغط للتغيير
- ٢- تحديد المشكلة والتعرف عليها
- ٣- ابتكار الحلول والالتزام بها
- ٤- استمرارية مجال التغيير

يتم ضمن الخطوط الإدارية الثالثة لتحديد مجال التغيير

- أ- **ابتكار حلول التغيير**
- ب- استمرارية مجال التغيير
- ت- تحديد مشكله التغيير
- ث- تنفيذ حلول التغيير

من الخطوات الادارية لتحديد مجال التغيير.....:

- أ- التجديد المستمر للتنظيم
- ب- ابتكار الحلول والالتزام بها
- ت- الاهتمام بالبعد الانساني
- ث- استخدام مفهوم النظم

ضمن الخطوات الادارية لتحديد مجال التغيير ، وجود ضغط للتغيير يأتي قبل خطوة ... :

- أ- ابتكار الحلول و الالتزام بها
- ب- تحديد المشكلة والتعرف عليها
- ت- استمرارية مجال التغيير
- ث- توقف مجال التغيير

من العناصر المساعدة على التغيير....:

- أ- استمرارية مجال التغيير
- ب- تبني استراتيجيات التطوير
- ت- تحديد المشكلة والتعرف عليها
- ث- وجود ضغط للتغيير

استخدام مفهوم النظم يأتي ضمن ..

- أ- العناصر المساعدة على التغيير
- ب- اسس التغيير الايجابي
- ت- الخطوات الادارية لتحديد مجال التغيير
- ث- مجال طرق العمل

من أسس التغيير الإيجابي :

- أ- ان يكون خارج الضوابط المحددة
- ب- أن يزيد من حماس العملاء
- ت- أن يأتي بتهديدات تعيق التطور والتقدم
- ث- أن يزيل الضغط والاختلال الموجود

واحدة من الآتي ليست من اسس التغيير الايجابي ..

- أ- انه يتم ضمن خطة مدروسة
- ب- ان يأتي بفرص عمل جديدة
- ت- انه يزيد من الضغط و الاختلال
- ث- انه يكسب الادارة مهارات جديدة

واحدة من الآتي ليست من اسس التغيير الايجابي

- أ- يتم ضمن خطة مدروسة
- ب- يأتي بفرص عمل جديدة
- ت- يعالج التهديدات الخارجية
- ث- يكسب الإدارة مهارات جديدة

من أسس التغيير الإيجابي ...

- أ- أنه يتم ضمن خطة غير مدروسة .
- ب- أنه لا يأتي بفرص عمل جديدة .
- ج- أنه يزيد من الضغط والاختلال الموجود .
- د- أنه يكسب الإدارة مهارات جديدة .

العناصر المساعدة على التغيير

- ☒ تحديد الهدف من التغيير
- ☒ التجديد المستمر للتنظيم
- ☒ الاهتمام بالبُعد الإنساني
- ☒ استخدام مفهوم النظم
- ☒ تبني استراتيجيات التطوير
- ☒ الإهتمام بالتعلم من خلال خبره

- أسس التغيير الإيجابي

- أن تكون عملية التغيير ضمن خطة مدروسة ومتوازنة وأن تنفذ بشكل جيد
- أن يكون التغيير ضمن الضوابط والتوجيه الصحيح لكي لا يخرج عن السيطرة
- أن يحقق طموحات جديده للمنظمة والعاملين ويزيد من حماسهم وتعاونهم
- أن يأتي بفرص عمل جديده تسمح بالتطور والتقدم
- أن يزيل الضغط والإختلال الموجود ويعالج السلبيات
- أن يكسب الإدارة مهارات جديده تساعد على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعليه

تدرج الصحة واليقظة والتنبيه ضمن....:

- أ- مقاومة التغيير
- ب- مداخل التغيير
- ت- عناصر التغيير
- ث- برنامج التغيير

تدرج اهمية الصحة واليقظة ضمن

- أ- مداخل التغيير
- ب- نتائج التغيير
- ت- مؤشرات الحاجة للتغيير
- ث- اهداف التغيير

المحاضرة الخامسة

يصنف وعي وإدراك المدير للتغيير ضمن قوى التغيير.....:

- أ- التنظيمية
- ب- المادية
- ت- الداخلية
- ث- الخارجية

تدرج زيادة طموحات وحاجات الافراد ضمن قوى التغيير

- أ- التنظيمية
- ب- السلوكية
- ت- الداخلية
- ث- الخارجية

واحدة من الآتي ليست ضمن قوى التغيير الداخلية

- أ- ادراك عملاء المنظمة للتغيير (المديرون)
- ب- زيادة طموحات الافراد
- ت- نمو المنظمة وتطورها
- ث- الرغبة في تحسين كفاءة المنظمة

مداخل التغيير

- ✓ عدم قبول الوضع الحالي
- ✓ التخلي عن الوضع الحالي الواقعي
- ✓ العمل على إحياء المنظمة
- ✓ الصحة واليقظة والتنبيه
- ✓ التقدم نحو التغيير

القوى الداخلية

تمارس القوى والعوامل الداخلية تأثيراتها داخل المنظمة ، وتفرض على الإدارة ضرورة القيام بالتغيير تحقيقاً للأهداف . كما تعكس تلك القوى الداخلية شكلاً من أشكال المبادرات لإحداث التغيير أو شكلاً من أشكال رد الفعل

- **وعي وإدراك المديرين للتغيير** : يعتبر هذا العنصر أهم العوامل الداخلية خاصة وأن الإدارة تتمتع بسلطة اتخاذ القرار مما يؤدي إلى أحداث التغيير بمبادرة ذاتية من القائمين على إدارة المنظمات

- **زيادة طموحات وحاجات الأفراد** : مما يدفع بالإدارة إلى تغيير الوضع الحالي إلى وضع أفضل

- **نمو المنظمة وتطورها** : تلجأ المنظمة إلى تغيير أهدافها واستراتيجياتها وأساليبها بغرض النمو والتطور وبالتالي تأقلم المنظمة مع التطورات الحاصلة على المستوى الداخلي أو الخارجي للمنظمة

- **الرغبة في تحسين كفاءة وقدرة المنظمة**

- **الرغبة في تكامل المنظمة** : قد يصبح التكامل بين أقسام المنظمة هدفاً أساسياً يجب تحقيقه عندما يحل الصراع والإختلاف الإداري بين مختلف الأقسام محل التعاون والتنسيق المستمر

- **التغيير في الإدارة العليا** : قد يؤدي تغيير الإدارة العليا في المنظمة حدوث تغيير في مجالات رئيسية تمس الجوانب المادية والإنسانية والفنية

- **وجود مؤشرات على مشاكل داخلية بالمنظمة** :

- انخفاض الإنتاجية
- انخفاض أداء الموظفين
- الإنخفاض الحاد في الحصة السوقية
- تسبب العاملين

يصنّف التغير في ظروف السوق ضمن :

- أ- قوى التغير الداخلية
- ب- قوى التغير المعنوية
- ت- قوى التغير المادية
- ث- قوى التغير الخارجية

تغير حاجات ورغبات العملاء يؤدي إلى :

- أ- تحسين جودة المنتج
- ب- ازدياد حدة المنافسة
- ت- نمو المنظمة وتطورها
- ث- افلاس المنظمة

تصنف ضمن قوى التغير الخارجية

- أ- التطور التكنولوجي
- ب- التطور الوظيفي
- ت- التكامل التنظيمي
- ث- الكفاءة التنظيمية

من القيم الحديثة في الادارة الدافعة للتغيير

أ- الاهتمام بالقيادة التحويلية

- ب- ازدياد حدة المنافسة
- ت- التغيير في الادارة العليا
- ث- زيادة طموحات و حاجات الافراد

تصنف الاهتمام بالبحوث والتغير كأساس للتغير ضمن القيم الإدارية...

- أ- التقليدية
- ب- التنظيمية
- ت- التطبيقية
- ث- الحديثة

من القيم الإدارية الحديثة الدافعة للتغير

- أ- استثمار نظم المعلومات والاتصال
- ب- ازدياد حدة المنافسة
- ت- التغيير في الادارة العليا
- ث- زيادة طموحات و حاجات الافراد

يُدرج تغيير الاتجاهات والقيم نحو المسؤولية الاجتماعية ضمن :

- أ- البيئة التكنولوجية
- ب- البيئة الاقتصادية
- ت- البيئة الاجتماعية
- ث- البيئة القانونية

بالإضافة إلى العوامل الخارجية يبين الجدول التالي البيئات المختلفة التي تدفع بالتغيير :

البيئات	طبيعة التغيرات
١	البيئة الاجتماعية - تغيير الاتجاهات والقيم نحو العمل - تغيير الاتجاهات والقيم نحو المسؤولية الاجتماعية - النمو السكاني وتبعاته (توفير الخدمات ، المنتجات ...)
٢	البيئة الاقتصادية - تغيير أذواق العملاء - نمو الأعمال - تغير الأسعار
٣	البيئة التكنولوجية - تطور وسائل الإنتاج - إنفجار المعلومات
٤	البيئة القانونية تغيير الأنظمة والقوانين وطنياً أو إقليمياً أو دولياً

المحاضرة السادسة

مراحل عملية التغيير

المرحلة الأولى : تشخيص مشكلات المنظمة

- في هذه المرحلة قد تعاني المنظمة من مشكلة معينة أو هي بصدد اقتناص فرصة محدده
- قد تتعلق المشكلات بأساليب العمل ، التكنولوجيا ، الأفراد
- يجب على الدارسه التشخيصيه أن تتعرف على تلك المحاور لإكتشاف فرص التطوير ومواجهة التغيرات وإحداث التغيير المطلوب (مآجات عليها اسئلة)

ضمن مراحل ادارة التغيير يتم التعرف على مصادر التغيير ضمن :

- أ- مرحلة تخطيط جهود التغيير
- ب- مرحلة تنفيذ ومتابعة خطة التغيير
- ت- مرحلة تشخيص المشكلات
- ث- مرحلة تحديد الحاجة إلى التغيير

المرحلة التي يدرك فيها المدراء ضرورة إحداث التغيير هي مرحلة

- أ- تشخيص المشكلات

ب- تحديد الحاجة إلى التغيير

- ت- تخطيط جهود التغيير
- ث- تنفيذ ومتابعة خطة التغيير

ضمن مراحل ادارة التغيير ، يدرك المدراء ضرورة احداث التغيير في المرحلة

- أ- الاولى

ب- الثانية

- ت- الثالثة

- ث- الرابعة

ضمن مراحل إدارة التغيير ، يتم ضمن المرحلة الثانية ... :

- أ- مرحلة إذابة الجليد .

- ب- تخطيط جهود التغيير .

ج- تحديد الحاجة إلى التغيير .

- د- تشخيص مشكلات المنظمة

ملاحظه وجود فجوه بين الاداء الفعلي والاداء المرغوب يعد مؤشر على أن المنظمة في مرحله :

- أ- متابعه خطه التغيير

- ب- تخطيط جهود التغيير

ت- تحديد الحاجة للتغيير

- ث- تحديد معوقات التغيير

يتم اختيار استراتيجية التغيير ضمن :

أ- مرحلة تخطيط جهود التغيير

- ب- مرحلة تنفيذ خطة التغيير

- ت- مرحلة تشخيص المشكلات

- ث- مرحلة تنظيم خطة التغيير وتحديد معوقاتها

يتم ضمن المرحلة الثالثة للتغيير:

- أ- تنفيذ ومتابعه خطه التغيير

ب- تخطيط جهود التغيير

- ت- تقدير الحاجة للتغيير

- ث- تشخيص مشكلات المنظمة

المرحلة الثالثة : تخطيط جهود التغيير

- يتم خلال هذه المرحلة وضع أهداف وخطط التغيير المطلوب تحقيقه

- يجب أن تتوفر في أهداف التغيير الشروط التاليه :

- ١- أن تكون دقيقه ومحدده ومكتوبه وقابله للمراجعه
- ٢- أن تكون قابله للتحقيق وفي حدود التكاليف والإمكانات المتاحة
- ٣- أن تكون قابله للقياس كميا ونوعيا
- ٤- أن تكون مرتبطه بفترة زمنية محدده
- يتطلب وضع أهداف التغيير الإجابة على أسئلة عديده أهمها :

☒ ماهي أهداف المنظمة ؟

☒ ماهي فرصة التطوير المتاحة ؟

☒ ماهي التكلفة والزمن والمكان والتسهيلات المادية المتاحة ؟

- خلال هذه المرحلة يتم اختيار استراتيجية ونوع وأسلوب ومدة التغيير
- اختيار الاستراتيجية يتوقف على عوامل أساسية. الهيكل التنظيمي ، والتكنولوجيا ، والقوى البشرية

يتم تحديد طبيعة مقاومة التغيير ضمن :

- أ- مرحلة تخطيط جهود التغيير
- ب- مرحلة تنفيذ خطة التغيير
- ت- مرحلة تشخيص المشكلات
- ث- مرحلة تنظيم خطة التغيير وتحديد معوقاتها

يتم تحديد بداية ونهاية التغيير ضمن :

- أ- مرحلة تخطيط جهود التغيير
- ب- مرحلة تنفيذ ومتابعة خطة التغيير
- ت- مرحلة تشخيص المشكلات
- ث- مرحلة تنظيم خطة التغيير

ضمن مراحل ادارة التغيير ، يتم تحديد بداية ونهاية التغيير في المرحلة ..

- أ- الاولى
- ب- الثانية
- ت- الثالثة
- ث- الرابعة

ضمن مراحل ادارة التغيير ، يتم تحديد طبيعة مقاومة التغيير في المرحلة ..

- أ- الاولى
- ب- الثانية
- ت- الثالثة
- ث- الرابعة

يتم ضمن المرحلة الرابعة للتغيير :

- أ- تنفيذ ومتابعة خطه التغيير
- ب- تخطيط جهود التغيير
- ت- تشخيص مشكلات المنظمة
- ث- تحديد طبيعة مقاومه التغيير

تتم متابعة مدى فعالية تنفيذ استراتيجية التغيير ضمن مرحلة

- أ- تخطيط جهود التغيير
- ب- تنفيذ خطة التغيير
- ت- تشخيص المشكلات
- ث- تنظيم خطة التغيير وتحديد معوقاتها

ضمن مراحل ادارة التغيير ، يتم متابعة مدى فعالية تنفيذ استراتيجية التغيير في المرحلة ..

- أ- الثانية
- ب- الثالثة
- ت- الرابعة
- ث- الخامسة

المرحلة الرابعة : تنظيم خطة التغيير وتحديد معوقاتها

* خلال هذه المرحلة يتم :

- ☒ تنظيم الموارد المادية والبشرية والتكنولوجية المتاحة
- ☒ تحديد بداية ونهاية التغيير ومدته
- ☒ تحديد طبيعة مقاومة التغيير ، حيث يتم تحديد المعوقات التنظيمية والمعوقات الفردية التي تحول دون إتمام عملية التغيير
- ☒ تحديد استراتيجيات وطرق التعامل مع مقاومة التغيير

المرحلة الخامسة : تنفيذ ومتابعة خطة التغيير

- تهتم عملية تنفيذ التغيير على إحداث التغيير المرغوب في العديد من الجوانب مثل الأهداف ، المكونات التنظيمية كالهيكـل التنظيمي ، والثقافة التنظيمية ، والنظم والإجراءات الأفراد واتجاهاتهم والتكنولوجيا
- تتم متابعة تنفيذ استراتيجية التغيير والتأكد من مدى تحقق الأهداف الموضوعه للتغيير
- يتم متابعة مدى فعالية تنفيذ استراتيجية التغيير حسب الجدول الزمني المحدد

المحاضرة السابعة

حسب " كوتر " أنه يجب على القائد أن ينجح في خلق الشعور المؤدي للتغيير ضمن خطوة: (١)

- أ- بناء تحالف لقيادة مساعي التغيير
- ب- تمكين العاملين
- ت- إيجاد شعور بالحاجة إلى التغيير
- ث- تثبيت التغيير في ثقافة المنظمة

يتم ضمن الخطوة الثالثة لنموذج " كوتر " : (٣)

- أ- توصيل رؤيه التغيير
- ب- ادراك الحاجة للتغيير
- ت- تطوير رؤيه التغيير
- ث- قياده مساعي التغيير

حسب نموذج "كوتر" يعد الاشتراك في الهدف من التغيير أحد سمات مرحلة ...

- أ- بناء تحالف لقيادة مساعي التغيير .
- ب- توصيل رؤية التغيير .
- ت- تطوير رؤية واستراتيجية التغيير .
- ث- تعزيز المكاسب المحققة .

لتفادي الفشل في توصيل رؤية التغيير يقترح " كوتر " (٤)

- أ- عدم تكرار رسالة التغيير
- ب- ضرب المثال والقوة من طرف القائد
- ت- استخدام العبارات الطويلة
- ث- التقليل من وسائل توزيع البيانات

حسب " كوتر " لكي يتم تحقيق التغيير المطلوب يجب إشراك كافة الأطراف ضمن خطوة : (٥)

- أ- إيجاد شعور بالحاجة إلى التغيير
- ب- بناء تحالف لقيادة مساعي التغيير
- ت- تمكين العاملين
- ث- تثبيت التغيير في ثقافة المنظمة

يرى "كوتر" ضرورة اشراك كافة الافراد في عملية التغيير ضمن المرحلة .. (٥)

أولاً : تابع نموذج كوتر KOTTER

- ٤ - توصيل رؤية التغيير : يجب على القائد استخدام الوسائل الضرورية لتوصيل الرؤية وإستراتيجية التغيير إلى الجميع ولتفادي الفشل في توصيل رؤية التغيير يقترح كوتر :
 - استخدام اللغة المعبره والعبارات الواضحه وتوضيح الأمور بكل صراحه
 - الإكثار من وسائل توزيع البيانات في الإجتماعات و المحادثات غير الرسميه
 - تكرار الرساله لزيادة حشد فريق التغيير
 - ضرب المثال والقوة من طرف القائد
- ٥- تمكين العاملين من صلاحيات تساعد على التحرك والعمل : يرى كوتر أن التغيير المطلوب يجب أن يشترك فيه جميع الأطراف وإشراك كافة الأفراد في عملية التغيير يجب اتباع الخطوات التاليه :

- ✗ الإنطلاق من الرؤية لإيجاد دافعية المشاركة لدى الأفراد
- ✗ إعادة هيكلة وتنظيم الهيكل الداخلي ليتوافق مع الرؤية
- ✗ إتاحة التدريب الكافي للأفراد للتخلص من عاداتهم القديمه
- ✗ الموازنه والتنسيق بين أنظمة المعلومات ونظم العاملين
- ✗ فتح باب المناقشات الصريحه التي تؤدي إلى حلول تخص الأفراد

- أ- الاولى
- ب- الثالثة
- ت- الخامسة
- ث- الثامنة

يجب ضمن الخطوة السادسة لنموذج "كوتر" : (٦)

- أ- عدم المبالغة في الاحتفال بالإنجازات المحققة
- ب- تثبيت التغييرات الثقافية في نهاية التغيير
- ت- اشراك جميع الأطراف في التغيير
- ث- وضع مكاسب ملموسة تزرع الثقة في نفس الموظفين

حسب " كوتر " يجب عدم المبالغة في الاحتفال بالإنجازات المحققة ضمن خطوة : (٧)

- أ- تعزيز المكاسب
- ب- بناء تحالف لقيادة مساعي التغيير
- ت- تمكين العاملين
- ث- تثبيت التغيير في ثقافة المنظمة

لترسيخ ثقافة التغيير بشكل دائم وضع كوتر مجموعة من الأسس منها : (٨)

- أ- عدم تثبيت التغييرات الثقافية في بداية التغيير
- ب- عدم الاستعداد لمناقشة كافة القضايا التنظيم
- ت- عدم إمكانية تغيير بعض العناصر المهمة داخل المنظمة
- ث- عدم ربط ترقية العاملين بالثقافة الجديدة

كل مما يأتي من أسس " كوتر " لتثبيت التغيير ضمن ثقافة المنظمة ،ماعدا (٨)

- أ- إمكانية تغيير بعض العناصر المهمة داخل المنظمة
- ب- ربط ترقية العاملين بالثقافة الجديدة
- ت- ترجيح تثبيت التغييرات الثقافية في بداية التغيير
- ث- الاستعداد التام لمناقشة كافة قضايا التنظيم

لترسيخ ثقافة التغيير بشكل دائم وضع كوتر مجموعة من الاسس منها (٨)

- أ- تثبيت التغيرات الثقافية في بداية التغيير
- ب- تثبيت التغيرات الثقافية في وسط التغيير
- ت- تثبيت التغيرات الثقافية في نهاية التغيير او (عدم التثبيت في بداية التغيير نفس المعنى)
- ث- عدم تثبيت التغيرات الثقافية

أولاً : تابع نموذج كوتر KOTTER

٦ - تحقيق بعض المكاسب على المدى القصير : للتأكيد على أن عملية التغيير تحقق أهدافها يجب وضع مكاسب ملموسة تزرع الثقة في نفس الموظفين على المدى القريب حيث يجب :

- أن يلمس الموظفون تلك المكاسب
- أن تكون نتائج التغيير نتيجة للجهد المبذول من طرف الأفراد
- أن ترتبط المكاسب بشكل تم تنفيذه

يرى كوتر أن التحسينات القصيرة الأجل ترفع من مستوى جهد العاملين من خلال :

- ☞ توضيح أن المكاسب القريبة المدى هي نتيجة الجهد المبذول
- ☞ التدليل على نجاح الرؤية الجديدة وإمكانية تطبيقها في الواقع
- ☞ التقليل من مقاومة التغيير
- ☞ تحقيق المكاسب سيعطي للإدارة ثقة أكبر لمواصلة التغيير
- ☞ تغيير رأي المترددين وإقحامهم في عملية التغيير بشكل فعال

٧- تعزيز المكاسب المحققة وتحقيق مزيد من التغيير :

مع تزايد قوة الدفع سيعتمد التحالف الذي يقود التغيير على المكاسب المحققة في الحصول على صلاحيات للاستمرار وتعزيز عملية التغيير كما يرى عدم المبالغة في الاحتفال بالإنجازات المحققة حتى لا يتولد عنه تراجع لتلك المكاسب ، فالإفراط في الثقة لدى العاملين يجعلهم يتوهمون أن التغيير قد تحقق مما يمنح فرصة لقوى مقاومة التغيير لترتيب أوضاعها من جديد

٨- تثبيت التغيير في ثقافة المنظمة : إن حفاظ المنظمة على مكاسب التغيير يعد تأسيس لثقافة جديدة ولأنماط سلوك قيم ستعم كافة المستويات التنظيمية

لترسيخ تلك الثقافة بشكل دائم وضع كوتر مجموعة من الأسس أهمها :

- ترجيح تثبيت التغييرات الثقافية في نهاية التغيير (بمعنى عدم تثبيت التغييرات الثقافية في بداية التغيير)
- الإستعداد التام لمناقشة كافة القضايا التنظيم
- إمكانية تغيير بعض العناصر المهمة داخل المنظمة
- ربط ترقية للعاملين بالثقافة الجديدة

واحدة من الاتي ليست من مراحل التغيير المخطط حسب نموذج "ليفين" :

- أ- مرحلة اذابة الجليد (١)
- ب- مرحلة ادارة التغيير (٢)
- ت- مرحلة توصيل رؤيه التغيير
- ث- مرحلة اعاده التجميد (٣) او مرحلة الاستقرار

حسب نموذج "ليفين" المرحلة التي يتم فيها إلغاء القيم والعادات والسلوكيات الحالية للأفراد هي : (١)

- أ- مرحلة اذابة الجليد
- ب- مرحلة ادارة التغيير
- ت- مرحلة توصيل رؤيه التغيير
- ث- مرحلة الاستقرار وإعادة التجميد

حسب نموذج "ليفين" المرحلة التي يتعلم فيها الفرد أفكار وأساليب ومهارات جديده هي : (٢)

- أ- مرحلة اذابة الجليد
- ب- مرحلة ادارة التغيير
- ت- مرحلة توصيل رؤيه التغيير
- ث- مرحلة الاستقرار وإعادة التجميد

ثانيا : نموذج ليفين LOWIN

حسب كيرت ليفين فإن التغيير المخطط والواعي يتضمن المراحل التالية :

- ١- مرحلة اذابة الجليد : يتم زعزعة وإلغاء القيم والعادات والسلوكيات الحالية للأفراد بما يسمح بإيجاد شعور بالحاجة لشئ جديد وبالتالي إيجاد الدافعية والدافعية لدى الفرد للتغيير وتعلم اتجاهات وسلوكيات جديده
- ٢- مرحلة ادارة التغيير : في هذه المرحلة يتعلم الفرد أفكار وأساليب ومهارات جديده بحيث يسلك سلوكا جديدا أو يؤدي عمله بطرق جديده مما يعني تعديل فعلي في الواجبات أو الأداء والتقنيات أو الهيكل التنظيمي
- يحذر لوين من التسرع في هذه المرحلة مما يؤدي إلى الفشل بسبب عدم شعور الأطراف بالحاجة إلى التغيير وبالتالي يكون رد فعلهم مقاومة للتغيير
- ٣- مرحلة الإستقرار وإعادة التجميد : يتم دمج ما تعلمه الفرد من قيم وسلوكيات ومهارات في الممارسات الفعلية كما تهدف هذه المرحلة إلى تثبيت التغيير واستقراره

حسب نموذج "ليفين" تظهر مقاومة التغيير هي المرحلة ...

- أ- الاولى
- ب- الثانية
- ت- الثالثة
- ث- الرابعة

يتم ضمن الخطوة الثالثة لنموذج "ليفين" : (٣)

- أ- اعاده التجميد
- ب- اذابه الجليد
- ت- ادارة التغيير
- ث- ايجاد دافعية التغيير

حسب نموذج ليفين المرحلة التي يتم فيها تثبيت التغيير : (٣)

كما توصّل ليفين إلى سبع خطوات لأي عملية تغيير أو تطوير تنظيمي هي :

١. تحديد المشكلة التي تعاني منها المنظمة
٢. استشارة خبير تطوير تنظيمي
٣. جمع المعلومات بواسطة الخبير وتشخيصها
٤. تعريف المنظمة بنتائج التشخيص
٥. وضع خطة عمل مشتركة وتنفيذها
٦. احداث التغيير المتفق عليه
٧. تقويم النتائج

- أ- مرحلة اذابة الجليد
- ب- مرحلة ادارة التغيير
- ت- مرحلة توصيل رؤيه التغيير
- ث- مرحلة الاستقرار

حسب نموذج " افانوفيتش " تشخيص المشكلة يأتي بعد (٣)

- أ- اختيار الاستراتيجية المناسبة
- ب- التغلب على مقاومة التغيير
- ت- الاعتراف بالحاجة للتغيير (٢)
- ث- تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير

حسب نموذج " افانوفيتش " التغلب على مقاومة التغيير يأتي قبل (٧)

- أ- التنفيذ والتقويم (٨)
- ب- اختيار الاستراتيجية المناسبة
- ت- الاعتراف بالحاجة للتغيير
- ث- تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير

حسب نموذج " افانوفيتش " تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير يأتي بعد (٤)

- أ- تشخيص المشكلة (٣)
- ب- اختيار الاستراتيجية المناسبة
- ت- الاعتراف بالحاجة للتغيير
- ث- تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير

حسب نموذج "افانوفيتش"خطوه اختيار الاستراتيجية المناسبة يأتي قبل خطوة : (٦)

- أ- اختيار الاستراتيجية المناسبة
- ب- التغلب على مقاومه التغيير (٧)
- ت- الاعتراف بالحاجة للتغيير
- ث- تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير

حسب نموذج "افانوفيتش" خطوة تشخيص المشكلة يأتي قبل خطوة .. (٣)

- أ- اختيار الاستراتيجية المناسبة
- ب- التغلب على مقاومة التغيير
- ت- الاعتراف بالحاجة للتغيير
- ث- تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير (٤)

المحاضرة الثامنة

استراتيجية التغيير التي يتم ضمنها استخدام كافة أساليب القوة في احداث التغيير :

- أ- استراتيجية العقلانية الميدانية
- ب- استراتيجية التثقيف والتوعية
- ت- استراتيجية المشاركة واسعة النطاق
- ث- استراتيجية القوة القسرية

استراتيجية التغيير المناسبة للحالات الطارئة ، وغير الفعالة على المدى البعيد هي

- أ- استراتيجية العقلانية الميدانية
- ب- استراتيجية التثقيف والتوعية
- ت- استراتيجية المشاركة واسعة النطاق
- ث- استراتيجية القوة القسرية

تقوم المنظمات بتصميم برامج تدريبية تزود المتدربين بالمعلومات ضمن استراتيجية

أ- العقلانية الميدانية

ب- المناورة السياسية

ت- المشاركة واسعة النطاق

ث- الإجبار

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

أ- استراتيجية العقلانية الميدانية

ب- استراتيجية التثقيف والتوعية

ت- استراتيجية المشاركة واسعة النطاق

ث- استراتيجية الإجبار

عندما يعتقد الأفراد أن التغيير يهدد مصالحهم فإن استراتيجية التغيير المناسبة لهم هي استراتيجية

أ- العقلانية والميدانية

ب- التثقيف والتوعية

ت- المشاركة واسعة النطاق

ث- القوة القسرية

أولاً : استراتيجيات التغيير

١- إستراتيجية القوة القسرية

ووفقاً لهذه الإستراتيجية يتم استخدام كافة الأساليب والوسائل في إحداث التغيير حيث يفرض التغيير بالقوة على الجهات المعنية يتم التغلب على كافة أشكال المقاومة باستخدام العقوبات والجزاءات لكل من يخالف أو يقاوم ويتم تنفيذ تلك الإستراتيجية بأسلوبين هما :
الأسلوب الأول : استعمال القوة بشكل مباشر حيث يتخذ القائد القرار ويأمر بتنفيذه مستعلاً سلطته الرسمية مصحوباً ببعض المحفزات أو التهديدات

الأسلوب الثاني : اللجوء إلى المناورة السياسية المصحوبة بالتفاوض والسيطرة على الموارد وحجبها عند الضرورة
تكون هذه الإستراتيجية فعالة في الحالات الطارئة ، وغير فعالة في المدى البعيد لأنها لا تتضمن ولاء الأفراد ودعمهم للتغيير

٢- استراتيجية العقلانية الميدانية

تفترض هذه الإستراتيجية أن العدو الرئيسي للتغيير هو الجهل وعدم الوعي وبالتالي تنظر إلى التعليم والبحوث العلمية كأداة رئيسية يقوم عليها التغيير حيث تقوم المنظمات بتصميم برامج تدريبية تزود المتدربين بالمعلومات ، مع تشجيع البعثات والبحوث والدراسات العلمية

٣- استراتيجية التثقيف والتوعية

تفترض هذه الإستراتيجية أن الحاجز الرئيسي أمام التغيير ليس نقص المعلومات ، بل عدم اقتناع الأفراد والوحدات بضرورة التغيير لذا يتم استخدام المنطق والحجج والأدلة والبراهين ، خاصة عندما يعتقد الأفراد أن ذلك التغيير يهدد مصالحهم أو يتضارب مع قيمهم ومعتقداتهم وبالتالي يقاومونه ولا يقبلون به
ضمن هذه الإستراتيجية يحاول قائد التغيير أن يتغلب على المقاومة عن طريق التوعية والتثقيف وإزالة المخاوف وتنمية الولاء للتغيير بما يؤدي إلى قبوله بدل رفضه ومقاومته ، ويعد التدريب أهم الوسائل التي يمكن من خلالها تغيير اتجاهات الأفراد ومواقفهم تجاه قضايا التغيير

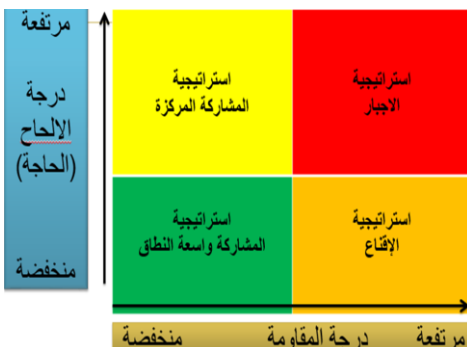
ضمن استراتيجية التغيير المتدرج من الأفضل استخدام استراتيجية المشاركة واسعة النطاق عندما :

أ- تكون درجة الإلحاح منخفضة والمقاومة مرتفعة (الإقناع)

ب- تكون درجة الإلحاح منخفضة والمقاومة منخفضة (الأخضر)

ت- تكون درجة الإلحاح مرتفعة والمقاومة مرتفعة (الإجبار)

ث- تكون درجة الإلحاح مرتفعة والمقاومة منخفضة (المشاركة المركزة)



ضمن استراتيجيات التغيير المتدرج، وعندما لا يوجد لدى قائد التغيير الوقت الكافي لإشراك جميع العاملين من الأفضل استخدام استراتيجية:

- أ- المشاركة واسعة النطاق
- ب- الاقتناع
- ت- المشاركة المركزة
- ث- الإكراه

ضمن استراتيجيات التغيير المتدرج من الأفضل استخدام استراتيجية الاقتناع عندما :

- أ- تكون درجة الإلحاح منخفضة والمقاومة منخفضة
- ب- تكون درجة الإلحاح مرتفعة والمقاومة مرتفعة
- ت- تكون درجة الإلحاح مرتفعة والمقاومة منخفضة
- ث- تكون درجة الإلحاح منخفضة والمقاومة مرتفعة

ضمن استراتيجيات التغيير المتدرج، من الأفضل استخدام استراتيجية المشاركة المركزة عندما :

- أ- تكون درجة الإلحاح منخفضة ودرجة المقاومة مرتفعة
- ب- تكون درجة الإلحاح منخفضة ودرجة المقاومة منخفضة
- ج- تكون درجة الإلحاح مرتفعة ودرجة المقاومة مرتفعة
- د- تكون درجة الإلحاح مرتفعة ودرجة المقاومة منخفضة

ضمن استراتيجيات التغيير المتدرج ، من الأفضل استخدام استراتيجية الإكراه عندما :

- أ- تكون درجة الإلحاح منخفضة ودرجة المقاومة مرتفعة
- ب- تكون درجة الإلحاح منخفضة ودرجة المقاومة منخفضة
- ج- تكون درجة الإلحاح مرتفعة ودرجة المقاومة منخفضة
- د- تكون درجة الإلحاح مرتفعة ودرجة المقاومة مرتفعة .

ثانياً : استراتيجيات التغيير المتدرج

تعتبر من الإستراتيجيات الفعالة للتعامل مع التغيير المخطط له ، أو التغيير الذي تحدثه الظروف الطارئة . وتتأثر هذه الإستراتيجية بعوامل عديدة منها :

- مهارات وقدرات العاملين
- رغبة العاملين بالمشاركة والتشجيع المستمر
- ثقافة المنظمة

* ضمن هذه الإطار يمكن استخدام الإستراتيجيات التالية :

١- استراتيجية المشاركة واسعة النطاق :

- تقوم هذه الإستراتيجية على التعاون والمشاركة بين الأفراد والمنظمة وتحديد قيم وأهداف وفرضيات التغيير
- تقوم هذه الإستراتيجية على قواعد المشاركة والتمكين والإشراف والأخذ بحجج الأطراف المشاركة وأهدافها
- تستخدم عندما تكون مقاومة التغيير منخفضة ، وضرورة التغيير منخفضة حيث يسمح للأفراد المتأثرين بالمشاركة من تحديد نوع وحجم التغيير وكيفية إحداثه . كما يمكن من تحفيز الأفراد والرفع من حماسهم لتنفيذه فاعليه

٢- استراتيجية المشاركة المركزة : تستخدم عندما تكون درجة الإلحاح التغيير عاليه ودرجة مقاومته منخفضة ، في هذه الحالة لا يوجد لدى المدير أو القائد الوقت الكافي بحيث يشرك جميع العاملين حيث يسمح بمشاركة أهم الأفراد مع الإتصال الحقيقي مع بقية أفراد المنظمة

٣- استراتيجية الإقناع : تستخدم عندما تكون درجة المقاومة عاليه ودرجة الإلحاح منخفضة ، حيث يوصي في هذه الحالة من خلال هذه الإستراتيجية إقناع الأفراد المتأثرين بالتغيير بضرورة قبوله من خلال خلق رؤية مشتركة للحالة المنشودة

٤- استراتيجية الإكراه : تستخدم عندما تكون هناك ضرورة ملحه للتغيير ومقاومة عاليه للتغيير ، معها يدرك المدير عدم إمكانية الإستفادة من الطرق الإقناعية أو أنها تأخذ وقتاً طويلاً

كارثة حقيقه من الأفضل استخدام :

- أ- استراتيجية البراعة القيادية
- ب- استراتيجية الإقناع
- ت- استراتيجية الإلزام
- ث- استراتيجية الديكتاتورية

ضمن استراتيجية التغيير البنوي من الأفضل استخدام استراتيجية الديكتاتورية عندما :

- أ- تكون المنظمة في أزمة شديده والمقاومة مرتفعة
- أ- تكون المنظمة في أزمة شديده والمقاومة منخفضة
- ب- لا تكون المنظمة في أزمة شديده والمقاومة مرتفعة
- ت- لا تكون المنظمة في أزمة شديده والمقاومة منخفضة

ضمن استراتيجيات التغيير البنوي من الأفضل استخدام استراتيجية الإقناع عندما :

- أ- تكون المنظمة في أزمة والمقاومة مرتفعة
- ب- تكون المنظمة في أزمة والمقاومة منخفضة
- ت- لا تكون المنظمة في أزمة والمقاومة مرتفعة
- ث- لا تكون المنظمة في أزمة والمقاومة منخفضة

ضمن استراتيجيات التغيير البنوي ، من الأفضل استخدام استراتيجية الإلزام عندما ... :

- أ. تكون المنظمة في أزمة والمقاومة مرتفعة .
- ب. تكون المنظمة في أزمة والمقاومة منخفضة .
- ج. لا تكون المنظمة في أزمة والمقاومة مرتفعة .
- د. لا تكون المنظمة في أزمة شديدة والمقاومة منخفضة

ضمن استراتيجيات التغيير البنوي ، من الأفضل استخدام استراتيجية البراعة .

- أ- تكون المنظمة في أزمة والمقاومة مرتفعة .
- ب- تكون المنظمة في أزمة والمقاومة منخفضة .
- ج - لا تكون المنظمة في أزمة والمقاومة مرتفعة .

د - لا تكون المنظمة في أزمة والمقاومة منخفضة

ثالثاً : استراتيجية التغيير البنوي

يجب التخطيط بدقه عاليه لإحداث التغيير البنوي الذي قد يهدد أمن العاملين أو يفقدهم وظائفهم ولنجاح هذا التغيير يمكن اتباع الإستراتيجيات التاليه :

١ - إستراتيجية البراعة القيادية :

- تستخدم عندما لا تكون المنظمة في أزمة ، ومقاومة التغيير منخفضة . هنا يبادر أحد الأفراد القيايين الذي يتمتع بالقدره الإداريه والحائز على ثقة العاملين إلى طرح فكرة التغيير والتي تتبع بقدر كبير من التخطيط والتوجيه بهدف الوصول إلى الهدف المطلوب

٢ - إستراتيجية الإقناع :

- تستخدم عندما تكون المنظمة في أزمة مع إدراك جميع العاملين لتلك الأزمة ومقاومة التغيير منخفضة ، ولابد من القيام بعمل سريع لتخطي تلك الأزمة ، هنا يعتمد القائم بالتغيير إلى غرس الثقة والأمل في نفوس العاملين في وضع مستقبلي أفضل

٣ - إستراتيجية الإلزام :

- تستخدم عندما لا تكون المنظمة في أزمة مع وجود مقاومة مرتفعة التغيير حيث يوصي باتباع أسلوب الإلزام بسبب نقص الوقت الكافي للمشاركة واسعة النطاق

- يجب على القائد أن ينفذ حالة التغيير محققا الاتحاد بين العاملين مما يقتضي خلق الثقة بين كافة المستويات الإداريه

٤ - الإستراتيجية الديكتاتورية :

- تستخدم عندما تكون مقاومة التغيير قويه وتوشك المنظمة على الوقوع في كارثة حقيقه ، يكون هذه الإستراتيجيه هي الأسلوب الأنسب لإحداث التغيير وإنقاذ المنظمة

- استخدام القسوه يتم لأجل احراز نتائج سريعه من أجل البقاء إلا أنها قد تضر بالروح المعنويه للعاملين

المحاضرة التاسعة

عندما تكون الفوائد المحققة من التغيير اقل من التكاليف المدفوعة تكون مقاومة التغيير ..

مفهوم مقاومة التغيير

- أ- سلبية
- ب- إيجابية
- ت- جزئية
- ث- معنوية

- تعني مقاومة التغيير امتناع الموظفين عن التغيير أو عدم الإمتثال له بالدرجة المناسبة والركون إلى الأوضاع القديمة القائمة

- قد تأخذ المقاومة شكلا آخر كأن يقوم الأفراد بإجراءات مناقضه أو مناهضة لعملية التغيير

- قد تكون المقاومة إيجابية عندما يكون التغيير المقترح سلبيا أي عندما تكون الفوائد المحققة منه أقل من التكاليف المدفوعة

- وتكون المقاومة سلبية عندما تكون نتائج التغيير إيجابية ومردودها على الأفراد والمنظمة كبير مقارنة بتكاليفها

تكون المقاومة إيجابية عندما يكون التغيير المقترح :

مدى استجابة التغيير	تقييم التغيير
يقاوم علنا دون خوف	يرى أن التغيير ضار وهدام
يقاوم سرا	يرى أن التغيير قد يمثل تهديدا لاستقراره وأمنه
احتمال قبوله وإجازه له	يدرك أن التغيير غير واضح النتائج بالنسبة له
يشارك في أحداثه ونجاحه	يدرك أن التغيير مفيد ووسيلة لتحقيق الأهداف

- أ. إيجابياً .
- ب. سلبياً .
- ج. مناسباً .
- د. طبيعياً .

تكون المقاومة سلبية عندما تكون نتائج التغيير ..

- أ. سلبية .
- ب. إيجابية .
- ج. كارثية .
- د. بسيطة .

عندما يرى الشخص المقاوم أن التغيير غير واضح النتائج بالنسبة له فانه:

- أ- يقاوم علنا دون خوف
- ب- يقوم سرا
- ت- من المحتمل ان يقبل بالتغيير
- ث- يشارك في نجاح التغيير

عندما يرى الشخص المقاوم ان التغيير قد يمثل تهديدا لاستقراره فانه :

- أ- يقاوم سرا
- ب- يقاوم علنا دون خوف
- ت- من المحتمل ان يقبل التغيير
- ث- يشارك في نجاح التغيير

يصنف ضعف الولاء للمنظمة وفقدان الدافعية للعمل ضمن :

- أ- السلوك الدفاعي العلني
- ب- السلوك الدفاعي الضمني
- ت- الاستسلام
- ث- الانسحاب

استقالة الشخص المقاوم مرتبطة بالسلوك الدفاعي ..

- أ- العلني
- ب- المستتر
- ت- المباشر
- ث- العنيف

ضعف ولاء الشخص المقاوم للمنظمة مرتبط بالسلوك

الدفاعي ..

- أ- العلني
- ب- المستتر

درجات مقاومة التغيير في المنظمات



ت- المباشر

ث- العنيف

عندما يضعف ولاء الشخص المقاوم للمنظمة فانه بذلك يمارس :

أ- السلوك الدفاعي العلني

ب- السلوك الدفاعي المستتر

ت- الاستسلام

ث- التمارض

عندما يفقد الفرد دافعيته للعمل فانه :

أ- يقاوم علنا

ب- يقاوم سرا (من مفهوم السلوك المستتر)

ت- يقبل بالتغيير

ث- يشارك في التغيير

عندما يرتكب الفرد خطأ ما يتطلب التغيير الذي حدث فانه غالبا ما :

أ- يشعر بالذنب

ب- يقوم بالإسقاط على غيره

ت- يقدم تبرير التغيير

ث- يقبل بالتغيير

كرد فعل على التغيير تسمى الحالة التي يقوم فيها الفرد باحتواء التغيير وتحويله إلى مزايا بحالة :

أ- الصدمة

ب- التكامل

ت- الذنب

ث- الإسقاط

ردود الأفعال على التغيير

غالبا ما ينظر الموظف إلى التغيير من منظوره الخاص وبالقدر الذي يشبع حاجاته المختلفه ، أو ما يوجهه من مواقف جديده وغالبا ما يكون أمام أحد السلوكيات الآتية تجاه التغيير :

-الصدمة : شعور الفرد بعدم الاتزان وعدم قدره على التصرف

-عدم التصديق : الشعور بعدم الواقعيه وموضوعية سبب التغيير

- الذنب : شعور الفرد بأنه قام بخطأ ما يتطلب التغيير الذي حدث

-الإسقاط : قيام الفرد بتأنيب فرد آخر على التغيير الذي حدث

- التبرير : قيام الفرد بوضع أسباب التغيير

- التكامل : قيام الفرد باحتواء التغيير وتحويله إلى مزايا يتمتع بها الفرد أو النظام

- القبول : خضوع وتحمس الفرد للوضع الجديد بعد التغيير (هو الوحيد ماجا عليه سؤال ويمكن يجي)

تسمى الحالة التي يقوم فيها الفرد بوضع أسباب التغيير بحالة

أ- الصدمة

ب- التبرير

ت- الذنب

ث- الإسقاط

تسمى الحالة التي يشعر فيها الفرد بعدم الاتزان وعدم القدرة على التصرف بحالة

أ- الصدمة

ب- عدم التصديق

ت- الذنب

ث- القبول

تسمى الحالة التي يكون رد فعل على التغيير قيامة بتأنيب فرد آخر بحالة..

أ- الصدمة

ب- عدم التصديق

ت- الذنب

ث- الإسقاط

تسمى الحالة التي يشعر فيها الفرد بعدم واقعية اسباب التغيير بحالة :

أ- الصدمة

ب- عدم التصديق

ت- الذنب

ث- الاسقاط

أسباب مقاومة التغيير

١. التغيير غير المدروس وغير المخطط له
٢. عدم وضوح أهداف التغيير
٣. عدم وجود شعور بالحاجة للتغيير
٤. عدم مشاركة الأفراد في التغيير
٥. عدم توافر الثقة في القائمين على التغيير
٦. عندما يتم تجاهل تقاليد وأنماط العمل
٧. ضعف الاتصالات الإدارية ونقص المعلومات
٨. الإرتياح للوضع الحالي والخوف من نتائج التغيير أو من المجهول
٩. عندما يرتبط التغيير بأعباء وضغوط عمل كبيره أو بتهديدات وظيفيه
١٠. السرعة الشديده في التغيير
١١. عندما تكون الخبرة السابقة عن التغيير سيئه
١٢. التوقيت سيئ للتغيير ونقص الموارد البشرية والماديه الداعمه للتغيير

من أسباب مقاومة التغيير :

أ- وضوح أهداف التغيير

ب- وجود شعور بالحاجة للتغيير

ت- الارتياح للوضع الحالي والخوف من نتائج التغيير

ث- توافر الثقة في القائمين على التغيير

من أسباب مقاومة التغيير:

أ- وضوح اهداف التغيير

ب- وجود شعور بالحاجة للتغيير

ت- السرعة الشديدة في التغيير

ث- توافر الثقة في القائمين على التغيير

واحدة من الآتي ، ليست من اسباب مقاومة التغيير ..

أ- عدم وضوح اهداف التغيير

ب- عدم وجود شعور بالحاجة للتغيير

ت- عدم مشاركة العملاء في التغيير

ث- عدم توافر الثقة في القائمين على التغيير

من اسباب مقاومة التغيير

أ- وضوح اهداف التغيير

ب- وجود شعور بالحاجة للتغيير

ت- الخوف من نتائج التغيير

ث- توافر الثقة في القائمين على التغيير

من أسباب مقاومة التغيير ...

أ. وضوح أهداف التغيير .

ب. وجود شعور بالحاجة للتغيير .

ج. عدم مشاركة العملاء في التغيير .

د. عدم توافر الثقة في القائمين على التغيير

عندما يعتقد الفرد المقاوم ان التغيير يهدر دخله ، يندرج ذلك ضمن

أ- المخاوف النفسية

ب- المخاوف الاقتصادية

ت- المخاوف الاجتماعية

ث- المخاوف التنظيمية

أسباب أخرى لمقاومة التغيير

- انعدام الإستقرار النفسي والأطمأنينه : التغيير يتطلب تغييرا في المناهج والأساليب وهو ما يعتبر تهديدا للأمن النفسي للأفراد الذين لا يجدون ضرورة في التغيير
- توقع الخساره : غالبا ما يتوقع المعنيون بالتغيير أن هدف الإدارة من التغيير ليس بالضروره التطوير بل دوافع أخرى غير مصرح بها قد تعود عليهم بالضرر
- التخوفات الاقتصادية : هنا يعتقد الفرد المقاوم أن التغيير يهدر دخله لأن التغييرات الجديده تتطلب تغير معدلات الدخل وميزانيات الأعمال
- القلق الاجتماعي : التغيير قد يولد تخوفا من المجهول عند بعض الأفراد ما يؤدي إلى فك ارتباط حالي مع أفراد مرغوبين وتأسيس ارتباطات جديده غير مأمونه
- الخوف من أن يؤدي التغيير إلى تعلم مهارات جديده : وتجميد مهارات مكتسبه فضلا عن ما قد تبديل المواقع والأدوار والأمكنه والدوائر والمسؤوليات

حسب "جيمس اوتول" حالة مقاومة التغيير التي يرغب بها الناس فيها بالنتائج الفورية للتغيير هي ..

- أ- قصر النظر
- ب- التفكير الضيق
- ت- غش البصيرة
- ث- الظرفية

حسب "جيمس اوتول" حالة الفرد المقاوم للتغيير الذي يرى انه على صواب و غيره على باطل هي الحالة ..

- أ- الشوفينية
- ب- الميكافيلية
- ت- النظرية
- ث- التطبيقية

حسب "جيمس اوتول" حاله مقاومه التغيير التي يرى فيها الفرد المقاوم ان التغيير ليس بحاله طبيعية هي حاله

- أ- عدم الاتزان
- ب- قصر النظر
- ت- عدم النضج
- ث- الشك

حسب "جيمس اوتول" حاله مقاومه التغيير التي يرى فيها الفرد المقاوم ان التغيير ليس في مصلحته هي :

- أ- ضمن سبب
- ب- العزيمة
- ت- الخوف
- ث- قصر النظر

وقد قدّم جيمس اوتول (James O'Toole) أكثر من ثلاثين سبباً لمقاومة التغيير وهي :

- ☒ عدم الإتزان التغيير ليس حاله طبيعيه
- ☒ بلا دليل عليك إثبات أن التغيير سيكون نافعا
- ☒ الثبات نحتاج إلى قوة كبيره لإحداث التغيير
- ☒ الإكتفاء معظم الناس تعجبهم الطريقه التي تسير عليها الأمور الحاليه
- ☒ عدم النضج لم يتم الإعداد بشكل مناسب للتغيير فالوقت غير مناسب
- ☒ الخوف الناس نخشى المجهول
- ☒ المصلحه الآتيه قد يكون التغيير مفيدا للآخرين ولكن ليس لنا
- ☒ ضعف الثقة بالنفس لا نعتقد أننا بمستوى التحديات الجديده
- ☒ الصدمه من المستقبل مبهورون من التغيير ولذا لا نفهمه وبالتالي نقاومه
- ☒ التفكير الضيق الناس لا يمكنهم تأجيل رغباتهم ويريدون النتائج الفوريه
- ☒ قصر النظر لا نستطيع أن نرى أن التغيير هو في مصلحتنا
- ☒ غشى البصيره التفكير الجماعي يجعل إرضاء المجموعه أهم من التغيير
- ☒ الأمل الشامل لا نتعلم من تجاربنا وننظر إلى كل شئ حسب افتراضات سابقه
- ☒ حاله الشوفينيه نحن على صواب والذين يريدون لنا التغيير على باطل

وقد قدّم جيمس اوتول (James O'Toole) أكثر من ثلاثين سبباً لمقاومة التغيير وهي :

- ☒ العبيثه تظهر لك أنواع التغيير على أنها مصطنعه وخادعه
- ☒ نقص المعلومات لا نعلم كيف نغير أو إلى ماذا نغير
- ☒ الطبيعه البشريه البشر يحبون التنافس ، عدوانيون ، أنانيون وتعوزهم صفات الإيثار اللازمه للتغيير
- ☒ الشك نشك في نوايا قادة التغيير
- ☒ الحماقة يبدو التغيير في مظهره جيدا لكننا نخشى أن تكون النتائج سيئه
- ☒ الغرور يرفض القاده الإعتراف بأخطاءهم وأن ما صنعوه بحاجة للتغيير
- ☒ المشي بالأحلام معظمنا يعيشون حياة بلا تمعن
- ☒ الإستثناء قد ينجح التغيير في مكان آخر ولكننا لسنا كغيرنا
- ☒ الأيديولوجيه لدينا نظريات مختلفه عن العالم ، وقيم متعارضه مع التغيير
- ☒ أنظمة مؤسسات يتغير الفرد ولكن الجماعات تبقى
- ☒ التدرج الأمور لا تتغير بالوثب
- ☒ الأصالة من نحن لنشكك في القاده الذين وضعونا على هذا المسار
- ☒ التغيير للأقلية استفادة الأقلية من الوضع القائم أكثر مما تستفيد الأكثرية من التغيير
- ☒ العزيمه لا يستطيع أحد اقناعي بالتغيير لصعوبه الأمر
- ☒ الظرفيه دروس التاريخ ظرفيه لا يمكن أن نبني عليها ، لأن ظروفنا مختلفه
- ☒ طغيان العاده أفكار قادة التغيير تظهر وكأنها توبيخ للمجتمع على عاداته
- ☒ الجهل الإنساني الإنسان عدو ما يجعل

من العوامل التي تزيد من مقاومة التغيير :

- أ- إقناع الأفراد والجماعات
 - ب- الدور القوي للتنظيم غير الرسمي
 - ت- تشكيل رأي فردي ضد التغيير
 - ث- توافر الثقة في القائمين على التغيير
- العوامل التي تزيد من مقاومة التغيير
- فرض التغيير على الأفراد والجماعات : الذين يرونه تهديدا لمراكزهم وسلطاتهم
 - يعكس التغيير الذي يتم يناء على طلبهم
 - التنظيم غير الرسمي ودوره في تقوية المقاومة للتغيير : حيث يعتمد على إثارة الشكوك في نوايا الإدارة وإبراز الاحتمالات السلبية المترتبة على التغيير
 - تشكيل رأي جماعي ضد التغيير : حيث أن المقاومة الجماعية للتغيير أقوى من مقاومة الأفراد لأن تأثير التغيير على الجماعات أقوى من تأثيره على الأفراد

المحاضرة العاشرة

استراتيجية مقاومة التغيير التي تساعد العاملين على رؤية الحاجة الى التغيير وضرورته هي

- أ- استراتيجية التسهيل والدعم
 - ب- استراتيجية التفاوض والاتفاق
 - ت- استراتيجية التعليم والاتصال
 - ث- استراتيجية الاجبار
- استراتيجيات المنظمة في التعامل مع مقاومة التغيير
- ١- استراتيجية التعليم والاتصال
 - تساعد هذه الاستراتيجية العاملين على رؤية الحاجة إلى التغيير والوقوف على ضرورته
 - تتخذ عدة أشكال كالمناقشة الفردية والعرض للمجموعات أو مذكرات وتقارير
 - يتم اللجوء إليها في حالة قصور المعلومات المتوفرة عن التغيير أو التحليل المشوه أو الخاطئ للمعلومات المنشورة عن التغيير
 - من إيجابياتها أن إقناع العاملين يؤدي إلى مساهمة أكبر لهم في التغيير
 - من سلبياتها أنها تستغرق وقت أطول خاصة عندما يكون عدد العاملين المعنيين بالتغيير كبير

استراتيجية المنظمة في التعامل مع مقاومة التغيير و التي غالبا ما يلتزم الافراد ضمنها بتطبيق التغيير هي استراتيجية ..

- أ- التسهيل
 - ب- التفاوض
 - ت- المشاركة
 - ث- الاستقطاب
- استراتيجيات المنظمة في التعامل مع مقاومة التغيير
- ٢- استراتيجية المشاركة والاندماج
 - < تؤكد الأبحاث أن مشاركة العاملين في برامج التغيير تؤدي إلى الطاعة والالتزام بالتنفيذ
 - < تستخدم هذه الاستراتيجية عندما يكون الأفراد العاملين أو المتأثرين بالتغيير يمتلكون القدرة العاليه على المقاومة
 - < من إيجابياتها أن المشاركين سيلتزمون بتطبيق التغيير
 - < من سلبياتها أنها تستغرق وقتا طويلا

- أ- زيادة مساهمة العملاء في التغيير
- ب- التزام المشاركين بتطبيق التغيير
- ت- طريقة جديده للتعامل مع الأفراد الذين لا يقبلون الحوار
- ث- أنها سريعة وغير مكلفه

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

- أ- التفاوض والاتفاق
 - ب- الاستقطاب
 - ت- التسهيل والدعم
 - ث- المشاركة والاندماج
- استراتيجيات المنظمة في التعامل مع مقاومة التغيير
- ٣- استراتيجية التسهيل والدعم
 - تقوم هذه الاستراتيجية على تدريب العاملين على مهارات جديدة وتقديم الدعم اللازم لهم وإعطاءهم فترة راحة بعد التغيير
 - تعد أفضل طريقة للتعامل مع مقاومة التغيير
 - من سلبياتها أنها تتطلب وقت طويل بالإضافة إلى تكلفتها الكبيره

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
 - ت- التعليم والاتصال
 - ث- الاجبار
- استراتيجيات المنظمة في التعامل مع مقاومة التغيير
- ٤- استراتيجية التفاوض والاتفاق
 - تستخدم هذه الطريقة عند وجود جهة متضرره بشكل كبير وواضح من عملية التغيير مع امتلاكها القدرة على مقاومة التغيير
 - ❖ من إيجابياتها أنها طريقة سهله نسبيا لتجنب مقاومة التغيير
 - ❖ من سلبياتها أنها قد تكون مرتفعة التكلفة

ضمن استراتيجيات التعامل مع مقاومة التغيير ، تقوم استراتيجية الاستقطاب على :

- أ- تعريف الأفراد بأهمية وضرورة التغيير
 - ب- تدريب العاملين على مهارات جديدة
 - ت- وضع الفرد في موقع هام في عملية تصميم التغيير
 - ث- تقوم على إجبار العاملون على قبول التغيير
- استراتيجيات المنظمة في التعامل مع مقاومة التغيير
- ٥ - استراتيجية الاستقطاب
- حسب هذه الاستراتيجية يتم استقطاب ووضع الفرد في موقع هام في عملية تصميم التغيير بهدف ضمان مصادقته على عملية التغيير
 - من إيجابياتها أنها سريعة وغير مكلفة
 - من سلبياتها أنها قد تسهم في حصول مشاكل في المستقبل إذا شعر الفرد أنه كان محل استغلال

ضمن استراتيجيات مقاومة التغيير، من سلبيات استراتيجية الاستقطاب:

- أ- أنها تستغرق وقت اطول
- ب- أنها ذات تكلفة كبيرة
- ت- تساهم في حصول مشاكل في المستقبل
- ث- أنها تؤدي الى انخفاض الروح المعنوية

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

مقابل قبول التغيير هي :

- استراتيجيات المنظمة في التعامل مع مقاومة التغيير
- ٦ - استراتيجية الإجبار الظاهر أو الضمني
- حسب هذه الإستراتيجية يجبر العاملون على قبول التغيير فيهددون سرا أو علنا بفقدان وظائفهم أو بحرمانهم من الترقية ، أو الفصل أو النقل
 - تستخدم هذه الإستراتيجية في حالة سرعة التغيير أو عندما يمتلك تحالف التغيير القوة الكبيرة
 - من إيجابياتها أنها سريعة ولها قدره على التغلب على أي نوع من المقاومة
 - من سلبياتها انفاض الروح المعنوية للعاملين واستمرار حالة الإستياء لديهم

- أ- استراتيجية التسهيل والدعم
- ب- استراتيجية التعليم والاتصال
- ت- استراتيجية التفاوض والاتفاق
- ث- استراتيجية الإجبار

من إيجابيات مقاومة التغيير :

- أ- إجبار المنظمة على توضيح أهداف التغيير
- ب- تساهم في إظهار فعالية عمليات الاتصال
- ت- تؤدي إلى دفع إدارة المنظمة إلى عدم القيام بالتحليل الدقيق لنتائج التغيير
- ث- تكشف عن نقاط القوة في عملية اتخاذ القرارات في المنظمة

كل مما يأتي من إيجابيات مقاومة التغيير ، ماعدا

- أ- إجبار المنظمة على توضيح أهداف التغيير بشكل أفضل
- ب- الكشف عن نقاط القوة في عملية معالجة مشكلات المنظمة
- ت- إظهار عدم فعالية عمليات الاتصال
- ث- إظهار سوء أو غياب النقل الجيد للمعلومات

واحدة من الآتي ، ليست من إيجابيات مقاومة التغيير ..

- أ- اظهر ضعف فعالية عمليات الاتصال
- ب- اظهر المنظمة لاهداف التغيير
- ت- اظهر ضعف في نقل معلومات التغيير
- ث- اظهر المنظمة لكفاءة التغيير

- إيجابيات مقاومة التغيير
- غالباً ما ينظر إلى مقاومة التغيير على أنها سلبية إلا أن هناك نواحي إيجابية لها وهي :
- إجبار المنظمة على توضيح أهداف التغيير ووسائله وآثاره بشكل أفضل
 - تساهم مقاومة التغيير في إظهار عدم فعالية عمليات الاتصال وغياب النقل الجيد للمعلومات
 - تؤدي حالة الخوف من التغيير ومشاعر القلق لدى الموظفين إلى دفع إدارة المنظمة إلى القيام بالتحليل الدقيق للنتائج المباشرة وغير المباشرة المحتملة للتغيير
 - تكشف مقاومة التغيير النقاب عن نقاط الضعف في عملية معالجة المشكلات واتخاذ القرارات في المنظمة

المحاضرة الحادية عشر

واحدة من الآتي ، ليست من الخطوات العملية لبرنامج التغيير الفعال .

الخطوات العملية لبرنامج التغيير الفعال

- (١) تحديد طرق وأسلوب التنفيذ
- (٢) تحديد زمن بداية ونهاية التغيير
- (٣) وضع الخطط المفصلة للتنفيذ
- (٤) تحديد المساهمين الكبار من الإدارة العليا والإستفاده من دعمهم
- (٥) تأسيس ادارة واعيه للمشروع الجديد
- (٦) صيغ خطة التغيير بالصيغة الشخصية وربطه بأهداف العاملين
- (٧) التأكيد من مشاركة غالبية العاملين
- (٨) تحفيز وتشجيع القائمين على التغيير
- (٩) الإستعداد للمقاومة والصراع بأسلوب إيجابي
- (١٠) بناء مهارات وتعزيز القدره على التعلم

أ- تحفيز القائمين على التغيير

ب- تشجيع المقاومين للتغيير

ت- الاستعداد للصراع بأسلوب ايجابي

ث- تعزيز القدرة على التعلم

من الخطوات العملية لبرنامج التغيير الفعال :

أ. تحديد طرق وأساليب التنفيذ .

ب. تحديد زمن ما بعد التغيير .

ج. التأكد من مشاركة بعض العاملين .

د. التأكد من مشاركة غالبية العملاء .

من عوامل نجاح التغيير الفعال :

أ- التأكد من عدم فهم العملاء لدورهم في احداث التغيير

ب- التأكد من عدم فهم العاملين لدورهم في احداث التغيير

ت- التأكد من فهم العملاء لدورهم في احداث التغيير

ث- التأكد من فهم العاملين لدورهم في احداث التغيير

كل مما يأتي من عوامل نجاح التغيير الفعال، ماعدا

أ- ان يبدأ التغيير من خلال فرق العمل

ب- التأكيد على فهم العملاء لدورهم في احداث التغيير

ت- التأكد على فهم العاملين لدورهم في احداث التغيير

ث- جعل نتائج الاداء هي الهدف الاساسي للتغيير

من عوامل نجاح التغيير الفعال التأكيد على فهم ...

أ- العملاء لدورهم في احداث التغيير

ب- العاملين لدورهم في احداث التغيير

ت- العملاء لدورهم في ايقاف التغيير

ث- العاملين لدورهم في ايقاف التغيير

واحدة من التالي ليست من عوامل نجاح التغيير

أ- ان يبدأ التغيير من خلال فرق العمل

ب- التأكيد على فهم العملاء لدورهم في احداث التغيير

ت- التأكد على فهم العاملين لدورهم في احداث التغيير

ث- جعل نتائج الاداء هي الهدف الاساسي للتغيير

من عوامل نجاح برامج التغيير التنظيمي :

أ- التركيز على الأفراد غير المتجانسين مع التغيير

ب- توفر المناخ العام الذي لا يقبل التغيير ولا يعارضه

ت- إغفال التنظيمات غير الرسمية لما لتأثيرها على سلوك الأفراد

ث- تشخيص عوامل مقاومة التغيير ومراكزه

عوامل نجاح التغيير الفعال

- أ- أن يكون المديرون قدوة في ممارسة التغيير في مختلف السلوكيات الإدارية
- أ- تشجيع سلوكيات الأفراد المطابقة للتغيير المطلوب
- أ- أن يبدأ التغيير من خلال فرق عمل
- أ- توضيح أهمية التحديث والتطوير كأفضل مدخل للتغيير
- أ- وضع العاملين في موقف تعلم نظري وعملي وتقديم المعلومات المساندة لهم
- أ- التأكد من فهم العاملين لدورهم في احداث التغيير
- أ- جعل نتائج الاداء هي الهدف الاساسي في التغيير
- أ- التركيز على الأفراد المتجانسين مع التغيير

عوامل نجاح برامج التغيير التنظيمي

- (١) دعم وتأييد القادة الإداريين لجهود التغيير
- (٢) توفر المناخ العام الذي يقبل التغيير ولا يعارضه
- (٣) وجود خبراء أو وكلاء التغيير ذوي المهارات الفكرية والإنسانية والفنية
- (٤) إشراك الأفراد والمجموعات في التخطيط للتغيير وتنفيذه
- (٥) شرح وتوضيح دوافع التغيير وأسبابه بالنسبة للأفراد العاملين
- (٦) توضيح الفوائد المادية والمعنوية المترتبة على عملية التغيير على العاملين
- (٧) عدم إغفال التنظيمات غير الرسمية لما لتأثيرها على سلوك الأفراد
- (٨) معرفة مصادر التغيير وتشخيص المشاكل التنظيمية بأسلوب علمي
- (٩) تشخيص عوامل مقاومة التغيير ومراكزه
- (١٠) توفر الموارد البشرية والمادية والفنية الضرورية للتغيير

واحدة من الآتي ليست من عوامل نجاح برامج التغيير التنظيمي :

- أ- وجود خبراء للتغيير ذوي المهارات متعددة .
- ب- شرح وتوضيح دوافع التغيير وأسبابه بالنسبة للعملاء .
- ج- إشراك الأفراد والمجموعات في التخطيط للتغيير والتنفيذ .
- د- توضيح الفوائد المادية والمعنوية المترتبة على عملية التغيير

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

- تهيئة المناخ الصحي للتغيير :**
- ✓ الإدراك السليم للأحداث : يمكن للإدارة تهيئة المناخ الصحي المناسب للتغيير من خلال العمل على رؤية الأحداث على حقيقتها بإيجابياتها وسلبياتها ثم القيام بالتفسير الواقعي الصحيح المساعد على الإستجابة الملائمة
 - ✓ نشر القيم السليمة : يمكن للإدارة أن تنشئ المناخ الصحي من خلال نشر وتبني قيم ببناءه بينها وبين العاملين تساعد على أحداث التغيير المطلوب
 - ✓ تنمية الاتجاهات الملائمة : تساهم الإدارة في التخطيط الجيد للتغيير وإيجاد مناخ صحي مناسب للتغيير من خلال التعرف على اتجاهات العاملين نحو التغيير والعمل على توجيهها نحو التغيير
 - ✓ تنمية دوافع العاملين : لتهيئة المناخ الصحي الجيد للتغيير يتطلب الأمر من الإدارة تنمية دوافع العاملين لإنجاح التغيير المطلوب



- أ- نشر القيم السليمة
- ب- تنمية دوافع العاملين
- ت- الإدراك السليم للأحداث
- ث- تنمية الاتجاهات الملائمة

التعرف على الإيجابيات والسلبيات يندرج ضمن

- أ- التعرف على اتجاهات العاملين نحو التغيير
- ب- الإدراك السليم للواقع
- ت- تنمية دوافع العاملين
- ث- تبني قيم ببناءه بين الإدارة وبين العاملين.

واحدة من الآتي ، ليست من عناصر المناخ الصحي للتغيير..

- أ- الادراك الجيد للتغيير
- ب- نشر الاطار القيمي السليم للتغيير
- ت- ظهور مؤشرات الحاجة الى التغيير
- ث- تنمية دوافع العاملين للملائمة للتغيير

مقاومة الموظفين للتغيير تصنف ضمن معوقات التغيير :

- أ- التنظيمية
- ب- السلوكية
- ت- الفنية
- ث- الاقتصادية

درجة قبول الموظفين للتغيير ودرجة مقاومته ، تصنف ضمن معوقات التغيير

- أ- التنظيمية
- ب- السلوكية او (الفردية)
- ت- الفنية
- ث- الاقتصادية

يندرج نقص المخصصات الموجهة لإحداث التغيير ضمن معوقات التغيير ..

- معوقات التغيير**
- ❖ **المعوقات التنظيمية :** مثل تقادم السياسات الإدارية وسوء وسائل الإتصال ، وضعف الإجراءات الرقابية
 - ❖ **المعوقات الفردية (السلوكية) :** التي تتعلق بمدى قبول الموظفين للتغيير ودرجة مقاومته ، ودرجة الدافعية لدى الموظفين ودور التنظيمات غير الرسمية ، والثقافة التنظيمية السائدة
 - ❖ **المعوقات الفنية :** المرتبطة بالعوامل التقنية والإمكانات والموارد المتاحة
 - ❖ **المعوقات الاقتصادية :** من حيث شح الموارد المتاحة ، ونقص المخصصات الموجهة لإحداث التغيير

- أ- الفردية
- ب- التنظيمية
- ت- الاقتصادية
- ث- الفنية

المحاضرة الثانية عشر

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

- أ- التحفيز
- ب- الاتصالات
- ت- الادارة بالاهداف
- ث- المشاركة

مساهمة الافراد في اتخاذ قرار التغيير يدخل بدرجة كبيرة ضمن ...

- أ- التحفيز
- ب- الاتصالات
- ت- الادارة بالاهداف
- ث- المشاركة

أدوات إدارة التغيير في التأثير على الأفراد

تتعدد الأدوات التي تستطيع من خلالها الإدارة التأثير على الأفراد داخل التنظيم بما يتوافق مع متطلبات التغيير ومن أهم تلك الأدوات مايلي :

(١) القيادة الإدارية : تعد القيادة الفعالة أهم مهام المسيرين في عصرنا الحالي إذ يجب أن ينتبه قادة المنظمة إلى أهمية التعامل الفعال مع العاملين ورفع روحهم المعنوية خلال فترة التغيير

(٢) الاتصالات : وتعني تدفق المعلومات داخل التنظيم بهدف التأثير على الأفراد وتوجيه العلاقات والتفاعلات بما يحقق درجة عالية من التماسك وإنشاء التفاهم والإقناع بالاهداف المشتركة

(٣) التحفيز : تقدم الإدارة الحوافز المادية والمعنوية للأفراد لحثهم على أداء أعمالهم حيث يجب التوفيق بين رغبات الأفراد وبين الحوافز المقدمة

(٤) المشاركة : تقوم فكرة المشاركة على أساس مساهمة الأفراد في اتخاذ قرار التغيير

(٥) الإدارة بالاهداف : تقوم على مبدأ الإتفاق على أهداف محددة بين الرؤساء والمرووسين والعمل على إنجازها خلال فتره محدد

(٦) فرق العمل : يعد أداة لتنمية العلاقات الإنسانية والتحكم في تصميم العمل لجعله اجتماعيا والإعتماد على العمل الجماعي لإنجاح عملية التغيير

من خصائص قيادة التغيير :

- أ- القدرة على مقاومة مقاومة التغيير
- ب- القدرة على التنفيذ بكفاءة وفعالية
- ت- القدرة على الرد على مقاومة التغيير
- ث- القدرة على التخطيط لمقاومة التغيير

القدرة على تفويض الصلاحيات يدخل ضمن احد خصائص قيادة التغيير

- أ- القدرة على تحديد اهداف التغيير
- ب- القدرة على الحركة والابتكار
- ت- القدرة على التنظيم
- ث- القدرة على اتخاذ القرارات

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

- أ- القدرة على تحديد اهداف التغيير
- ب- القدرة على احداث التغيير
- ت- القدرة على مواجهة المواقف المتغيرة
- ث- القدرة على اتخاذ القرارات

توفر الدافعية اثناء تنفيذ التغيير يدخل ضمن احد خصائص قياده التغيير التالية:

- أ- القدرة على الحركة والابتكار
- ب- القدرة على مواجهه المواقف المتغيرة
- ت- القدرة على تحديد اهداف التغيير
- ث- القدرة على المتابعة والتقييم

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

- أ- القدرة على التنظيم والتفويض
- ب- القدرة على الحركة والابتكار
- ت- القدرة على مواجهة المواقف المتغيرة
- ث- القدرة على اتخاذ القرارات

الابتعاد عن العشوائية يدخل ضمن احد خصائص قيادة التغيير التالية..

- أ- القدرة على التنظيم و التفويض
- ب- القدرة على اتخاذ القرارات الحيادية
- ت- القدرة على مواجهة المواقف المتغيرة
- ث- القدرة على اتخاذ القرارات الموضوعية

خصائص قيادة التغيير

حتى تنجح عملية التغيير لابد من أن يتوفر في قيادة التغيير خصائص معينة أهمها :

- ١) القدرة على تحديد الأهداف والسياسات : أي قدرة الإدارة والمنفذين على تحديد الأهداف بوضوح بما يساعد على توجيه جهود العاملين ضمن عملية التغيير
- ٢) القدرة على اتخاذ القرارات الموضوعية : من خلال انتهاز المعرفة العلمية في اتخاذ القرارات والإبتعاد عن العشوائية
- ٣) القدرة على أحداث التغيير : أي ضرورة توفر لدى القيادة القدرة والرغبة على أحداث التغيير
- ٤) القدرة على مواجهة المواقف المتغيرة : يتطلب ذلك مهارات عالية لدى الإدارة العليا للعمل بحزم وقوة بما يتماشى مع التغيرات التنظيمية أو التكنولوجية أو البشرية بالإضافة إلى القدرة على مواجهة الأزمات
- ٥) القدرة على الحركة والابتكار : أي يجب توافر المهارات والقدرات والدافعية للإبداع والابتكار لدى الأفراد القائمين أثناء تنفيذ التغيير
- ٦) القدرة على التنظيم والإبداع والتفويض : يجب أن يتمتع التنظيم الناجح بدرجة عالية من المرونة وهذا يعتمد على ثقافة وفلسفة الإدارة العليا فالسعي لإنجاح التغيير يتطلب توافر قواعد وعمليات تنظيمية جيدة بالإضافة إلى تفويض الصلاحيات
- ٧) القدرة على التنفيذ بكفاءة وفعالية : يجب أن تتوفر لدى الإدارة العليا قدرة ومهارة التنفيذ الجيد لبرنامج التغيير
- ٨) القدرة على المتابعة والتقييم الذاتي : أي توافر أنظمة تقييم مؤسسية وفردية

يصنف فهم عملية التغيير ضمن :

- أ- مبادئ قيادة التغيير
- ب- خصائص قيادة التغيير
- ت- معوقات قيادة التغيير
- ث- مقاومة قيادة التغيير

سمات وخصائص قائد التغيير

- ☒ الطاقة والنشاط
- ☒ الحماس
- ☒ التفاؤل

لكي يفهم القائد عملية التغيير ينبغي عليه :

- أ- تشجيع العملاء على طرح الأفكار والمشاركة في تنفيذها
- ب- أن ينظر إلى مقاومة التغيير كقوة سلبية
- ت- الإدراك أن عملية التغيير تعتمد تغيير ثقافة المنظمة
- ث- الإدراك أن عملية التغيير سهله

ضمن مبادئ قيادة التغيير ، تدرج نظرة القائد الى مقاومة التغيير كقوة ايجابية دافعة في ..

أ- فهم عملية التغيير

- ب- بناء العلاقات
- ت- انشاء التماسك
- ث- الهدف الاخلاقي

ضمن مبادئ قيادة التغيير ، يندرج سعي القائد الى زيادة الترابط في عملية التغيير في ..

- أ- فهم عملية التغيير
- ب- بناء العلاقات
- ت- انشاء التماسك
- ث- الهدف الاخلاقي

مبادئ قيادة التغيير

- أكدت العديد من الدراسات على خمس مبادئ أساسية يحتاج إليها القائد أو المدير الناجح من أجل التعامل مع التغيير المستمر وهي :
- ١- **الهدف الأخلاقي** : يمثل الهدف الأخلاقي قيمة واضحة بقدرها الجميع كأن يقوم التغيير بعمل إيجابي يؤدي إلى تحسين ظروف الموظفين والعملاء والمجتمع
 - ٢- **فهم عملية التغيير** : ينبغي أن يجمع قائد التغيير بين التزامه بالهدف الأخلاقي وتفهمه للمشكلات المترابطة التي قد تنشأ عن عملية التغيير في المنظمة ولكي يفهم القائد عملية التغيير ينبغي عليه ما يلي :
 - ⊗ إعطاء أي فكره الوقت الكافي لنجاحها قبل التفكير في تطبيق فكره جديده
 - ⊗ تشجيع الموظفين على طرح الأفكار والمشاركة الفعالة في تنفيذها
 - ⊗ تقدير الصعوبات المحتملة التي قد تواجه عملية التغيير
 - ⊗ أن ينظر إلى مقاومة التغيير كقوة إيجابية دافعه
 - ⊗ الإدراك أن عملية التغيير تعتمد على القدره على تغيير الثقافه السائده
 - ⊗ الإدراك أن عملية التغيير شديدة التعقيد
 - ٣- **بناء العلاقات** : أثبتت الدراسات أن العامل المشترك في أغلب عمليات التغيير الناجح هو تحسين العلاقات بين العاملين في المنظمة
 - كلما كانت العلاقات أكثر قوة وأكثر تعاوناً كلما تحسنت الأمور وكانت عملية التغيير أكثر سلاسه
 - يجب على القائد الناجح امتلاك مهارات بناء علاقات إيجابية بين جميع أطراف العمل خاصة الأفراد والجماعات المختلفه عن بعضها في الآراء والأفكار
 - ٤- **إنشاء المعرفة ومشاركتها** : يسمى عصرنا الحالي بعصر المعرفة والإنفجار المعرفي حيث تتمثل أهم أدوار القائد الناجح لعملية التغيير في :-
 - زيادة المعرفة داخل وخارج المنظمة
 - إدراك كيفية ربط المعرفة بالعناصر الثلاثة السابقه (الهدف الأخلاقي ، فهم عملية التغيير ، بناء العلاقات) وتعتمد هذه الكيفيه على النواحي التاليه :
 - ✓ أن الأفراد لن يشاركوا معرفتهم مع الآخرين ما لم يشعروا بالالتزام الأخلاقي للقيام بها
 - ✓ أن الأفراد لن يشاركوا إلا اذا كانت ادارة عملية التغيير تدعم المشاركة وتحبذها
 - ✓ أن وجود المعرفة (بيانات ومعلومات) بدون علاقات تؤدي إلى تخمة معلومات لأن تحويل المعلومات إلى معرفة هو عملية اجتماعيه تحتاج إلى علاقات
 - ٥- **إنشاء التماسك** : بسبب تعرض عملية التغيير إلى العديد من التعقيدات والغموض وعدم التوازن فإنه يجب على قيادة التغيير أن تسعى إلى بذل جهد أكبر من أجل زيادة درجة التماسك والترابط في العمل

المحاضرة الثالثة عشر

العلاقة الموجودة بين ثقافة المنظمة واستراتيجيات التغيير هي علاقة

- أ- عكسية
- ب- **تبادلية**
- ت- نمطية
- ث- لا توجد علاقة بينهما

اولاً :- تعريف ثقافة المنظمة

يعد مصطلح الثقافة التنظيمية من المفاهيم الحديثه نسبيا في أدبيات ادارة الأعمال .

*** تعرّف الثقافة التنظيمية بأنها :**

- مجموعة من الإعتقادات والقيم التي يشترك فيها أعضاء المنظمة
- مجموعة المميزات التي تتميز بها المنظمة عن باقي المنظمات وتشمل إطار سلوك الأفراد في المنظمة

*** أهم عوامل المؤثره في ثقافة المنظمة هي :**

- ✓ بيئة الأعمال وطبيعة القطاع الذي تنتمي إليه المنظمة
- ✓ القيادة الإداريه وما تحمله من أفكار وافتراضات من خلال التجربة
- ✓ تجربة الأفراد العاملين في المنظمة وخبراتهم في حل المشكلات

ثانياً : علاقة الثقافة التنظيمية بإدارة التغيير

- ☐ تتأثر الثقافة التنظيمية بما تشمله من قيم وسلوك باستراتيجيات التغيير المعتمده في المنظمة
- ☐ كما تؤثر الثقافة التنظيمية على استراتيجيات وعمليات التغيير مما يعني وجود **علاقه تبادليه بين ثقافة المنظمة واستراتيجيات التغيير**
- ☐ يهدف التغيير الثقافي إلى تحقيق تكيف المنظمة مع عمليات التغيير الخارجي

ضمن البات التغيير الثقافي في المنظمة ، امتلاك رؤية مستقبلية يعني ..

- أ- **التوقع المعياري**
- ب- التوقع الماضي
- ت- التوقع الافتراضي
- ث- التوقع الحالي

ثالثاً :- من أهم آليات التغيير الثقافي ما يلي :

١. **التعليم والتكوين :** تسعى المنظمة من خلال التدريب والتكوين إلى احداث تغييرات على مستوى سلوكيات ومعارف الأفراد بما يتلائم والتغييرات الحاصله في محيطها
٢. **اللغة والاتصال :**
- يعتبر الإتصال أحد الآليات الفعالة لإحداث التغيير من خلال تهنية الجو العام داخل منظمة الأعمال لتقبل التغيير تسهيل نقل المعلومات واكتشاف المشكلات التي تعترض المنظمة
- كما تعتبر اللغة من أهم الرموز الثقافيه التي تسمح للمنظمة بالتمييز عن باقي المنظمات الأخرى
- يؤدي التغيير إلى ادخال مفردات ومصطلحات جديده تحمل قيما جديده مما يعني تغيير الثقافة التنظيميه
٣. **المناهج :** التي تخص التعديلات والتغييرات الحاصله بالمنظمة فمثلا شركة **TOYOTA** اخترعت أسلوب الإنتاج في الوقت المحدد وشركة **XEROXH** ابتكرت أسلوب المقارنه المرجعيه وغيرها
٤. **التوقع المعياري :** المنظمات الناجحه هي تلك التي يتميز مدراؤها بالقدره على التنبؤ **وامتلاك رؤية مستقبلية**

كمدخل للتغيير الثقافي ، من أهم متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة :

- أ- دعم الإدارة الوسطى
- ب- التركيز على المنافس
- ت- **التعاون وروح الفريق**
- ث- فعالية نظام العقوبات

رابعا :- مداخل التغيير الثقافي

- ١- **إدارة الجودة الشاملة :** هي نظام اداري قائد على احداث تغييرات إيجابيه لكل شئ في المنظمة من أجل تحسين وتطوير كل مكوناتها إلى أعلى جوده في المخرجات بأقل تكلفه

من أهم متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة :

- ☒ دعم الإدارة العليا
- ☒ **التركيز على العميل**
- ☒ **التعاون وروح الفريق**
- ☒ ممارسة النمط القيادي المناسب
- ☒ وجود نظام للقياس مبني على استخدام الأساليب الإحصائيه لضبط الجوده
- ☒ فعالية نظام الاتصالات

يعد التركيز على العميل احد متطلبات :

- أ- **إدارة الجودة الشاملة**
- ب- اعادة الهندسة
- ت- ادارة الاهداف
- ث- لا توجد الاجابة الصحيحة

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

- أ- التركيز على الأساليب التقليدية
- ب- تقييد حرية الموظفين
- ت- الاحتفاظ بالتصميم الحالي للعمليات
- ث- توظيف تكنولوجيا المعلومات

رابعاً :- مداخل التغيير الثقافي

٢ - إعادة الهندسة :

- تتمثل إعادة الهندسة التنظيمية في إعادة التفكير بشكل جذري وإعادة تصميم العمليات في مجال عمل معين بهدف إحداث تحسينات جذرية وتحقيق مستوى أداء أفضل
- كما تعني التغيير الجذري في طريقة التفكير خاصة تغيير الهياكل التنظيمية وسلوك المدراء والموظفين
- ينتج عن ذلك تخفيض الإجراءات الإدارية وتخفيض التكاليف وتوفير الوقت بإطلاق المنظمه لمنتج جديد في السوق وإعطاء نوع من الحرية للموظفين كإصدار بعض القرارات فيما يخص وظائفهم
- من مبادئ تطبيق إعادة الهندسة التنظيمية :
 - أ. التخلي عن الأساليب القديمة وتبني الطرق الحديثه
 - ب. توظيف تكنولوجيا المعلومات
 - ج. إعادة تصميم العمليات

تم بحمد الله جمع اسئلة إدارة التغيير لخمس نماذج مع اضافة المحتوى كامل وذلك بفضل الله ثم ملف العزيزة شموع العسيري ومن ساعدها في كتابة الاسئلة وترتيبها وشكر للأخ المنادي والعزيزة أم ود في خروج هذا الملف للنور فجزاهم الله عني خير الجزاء

راجية من المولى التوفيق والسداد للجميع

Omjehaad ☺

تحديث الإراده والمستحيل الفصل الثاني ١٤٣٧ هـ