

المحاضرة التمهيدية

تتبع أهمية مقرر الموضوعات الخاصة في الإدارة من :

- أ- تعريف مدراء الشركات بهذه الموضوعات
- ب- زيادة المعرفة لدى مناديب البيع.
- ت- تعريف الطلاب ببعض الاتجاهات الإدارية الحديثة.
- ث- جميع ما ذكر خطأ.

أدت الممارسات الإدارية المختلفة والدراسات والبحوث العلمية في الإدارة إلى:

- أ- زيادة اعداد رجال المبيعات والمهندسين.
- ب- اثراء المعرفة الادارية
- ت- زيادة المنافسة بين شركات القطاع العام و الخاص.
- ث- تخلف عملية التجديد في الفكر الاداري.

المحاضرة الأولى

هو عملية استثمار خبرات وتجارب المنظمة والأفراد العاملين بها ، ورصد المعلومات الناجمة عن هذه الخبرات والتجارب في ذاكرة المنظمة ثم مراجعتها من حين لآخر للاستفادة منها في حل المشكلات:

- أ- حل المشكلات.
- ب- التعلم التنظيمي.
- ت- التراكمي المعرفي.
- ث- التأقلم

يرى سينج **senge** ان عملية التعلم التنظيمي هي : الاختبار والمراجعة المستمرة لـوتحويلها الى معرفة تستطيع المنظمة الحصول عليها و توظيفها لأغراضها الرئيسية.

- أ- الخبرات
- ب- السوق
- ت- المنافسة
- ث- مهارات العاملين

يعرف سايمون التعلم التنظيمي بأنه الوعي ب.....التنظيمية و النجاح في تحديدها من قبل أفراد التنظيم.

- أ- المشكلات التنظيمية
- ب- السلوك التنظيمية
- ت- أهداف المنظمة
- ث- البيئة الخارجية

يعرف كريس أرجريس التعلم التنظيمي بأنه العملية التي يتم من خلالها

- أ- البناء التنظيمي
- ب- كشف الأخطاء وتصحيحها
- ت- التنافس الحر
- ث- تدريب العاملين

إن الفرق بين التعلم الفردي والتعلم التنظيمي هو ان التعلم الفردي:

- أ- يتصلب الرؤية الجماعية المشتركة.
- ب- يرتبط باحتياجات الفرد و دوافعه و قيمه.
- ت- يشتمل على واقع مشترك لحاجات و دوافع و قيم أفراد التنظيم.
- ث- يهتم بالتعليم الجماعي.

ساهمت سرعة التطور في زيادة اهتمام الشركات بـ :

- أ- حل المشكلات.
- ب- التعلم.
- ت- التنوع.
- ث- غزو الأسواق الجديدة.

ساهمت.....في زيادة اهتمام الشركات بالتعلم

- أ- سرعة التطور
- ب- ضعف المنافسة
- ت- غير واضح
- ث- البيئة البسيطة

من مبررات دراسة التعلم التنظيمي:

- أ- ارتفاع حدة المنافسة .
- ب- ضعف التقدم التكنولوجي.
- ت- ضعف كفاءة الموظفين.
- ث- جميع ما ذكر خطأ

تعتبر التطورات التقنية الهائلة التي فرضت وجود عاملين متعلمين لديهم مهارات معرفية من مبررات دراسة

- أ- السلوك التنظيمي.
- ب- المنظمة المتعلمة.
- ت- التعلم التنظيمي.
- ث- البيئة الخارجية.

من مبررات دراسة التعلم التنظيمي الارتفاع الحاد للمنافسة في بيئةوسرعه تغيرها.

- أ- المدارس
- ب- الجامعات
- ت- الأعمال الدولية
- ث- الانتاج

يعرف كارفن (Garvin.1993) المنظمة المتعلمة على انها المنظمة الماهرة في خلق واكتساب، وتحويل المعرفة، وفي تعديل.....لتعكس المعرفة والرؤيا الجديدة.

- أ- سلوكها
- ب- موظفيها وعمالها
- ت- مسارها التنافسي
- ث- اسم الشهرة الخاص بها

قام بيتر سينج بوضع خمسة أسس للمنظمة منها يعني القدرة على تكوين رؤية واضحة للعلاقات المتداخلة للنظام.

- أ- التميز الذاتي
- ب- التفكير التنظيمي
- ت- الرؤية المشتركة
- ث- الجودة الشاملة

من المميزات التي تتصف بها المنظمة المتعلمة أنها تحصل على عن سلعتها أو خدماتها :

- أ- العائد السريع .
- ب- الربح المعقول .
- ج- القبول .
- د- التغذية العكسية

حسب (واكتنز ومارساك)، حتى تصبح المنظمة متعلمة أو تسير نحو التعلم فلا بد من توفر متطلبات أساسية منها خلق فرص لـ :

- أ- زيادة الزبائن .
- ب- التعلم المستمر .
- ج- التنافس الخارجي .
- د- الاحتكار .

المحاضرة الثانية

.....تعمل على تحويل التابعين الى قادة متحكمين بقدراتهم او الى قادة للتغيير :

- أ- ادارة الازمات.
- ب- القيادة التحويلية.
- ت- الادارة بالأهداف.
- ث- عملية التحسين المستمر.

عرف كل من بينس ونانس **Bennis&Nanus** القيادة التحويلية بأنها تعمل على تحويلإلى قادة متحكمين بقدراتهم والى قادة للتغيير

- أ- العمال
- ب- الموظفين
- ت- التابعين
- ث- المدراء

حسب وتعريف جان كريجر فإن القيادة التحويلية تعمل على تحفيز ... :

- أ- الشركاء .
- ب- الموردين .
- ج- الموزعين .
- د- التابعين

تعريف تريسي (Tracey) القيادة التحويلية هي العملية التي تدفع الأتباع وتنشطهم عن طريق تعزيز المثل العليا.....

- أ- القيم الاخلاقية
- ب- الاحترام المتبادل
- ت- أهداف مشتركة
- ث- جميع ما ذكر خطأ

يعني قدرة القائد على اظهار مواهب غير عادية و اللجوء إلى المخاطرة:

- أ- التأثير المثالي و الكاريزما.
- ب- قدرة الموهبة.
- ت- الذكاء.
- ث- الإبداع.

يعبر التأثير المثالي أو الكاريزما. عن قدرة القائد على اظهار مواهب غير عادية و اللجوء إلى.....

- أ- المخاطرة
- ب- أظهار القوة
- ت- الدفاع عن الاخرين
- ث- المساومة

يمتلك قدرات فائقة في التأثير بالمرؤوسين بحيث يصبح بالنسبة لهم نموذجاً يقتدى به :

- أ- المدير العام.
- ب- القائد التحويلي.
- ت- الرئيس المباشر.
- ث- الرئيس التنفيذي.

يمتلك القائد التحويلي قدرات فائقة في بحيث يصبح بالنسبة لهم نموذجاً يقتدى به:

- أ- التأثير بالمرؤوسين
- ب- كشف الحقائق
- ت- الاشراف على المرؤوسين
- ث- جميع ما ذكر خطأ

من أبعاد قيادته التحويلية ويتمثل في قدرة القائد على إيصال توقعاته العاليه إلى الآخرين ... كلمة آخرين ما كانت مكتوبة

- أ. الدفع والألهام
- ب. التأثير المثالي
- ج. التشجيع الإبداعي
- د. الأهتمام الفردي

يتمثل في قدرة القائد على إيصال توقعاته العاليه الي الآخرين:

- أ- الدفع والإلهام.
- ب- التشجيع الإبداعي.
- ت- التركيز على الأداء.
- ث- المشاركة.

إن الدفع و الإلهام لدى القائد يتمثل في قدرة القائد على إيصال العاليه الي الآخرين

- أ- توقعاته
- ب- دوافعه
- ت- حوافزه
- ث- مشاركته

يستثير القائد التحويلي تفكير مرؤوسيه عن طريق:

- أ- الرقابة و المتابعة اللصيقة.
- ب- العقاب في حالة الاخفاق.
- ت- مرونة العمل.
- ث- تشجيع التفكير الابداعي والتجديد والعقلانية.

من أبعاد القيادة التحويلية بعد وفيه يستثير القائد التحويلي تفكير مرؤسيه .

- أ- التأثير المثالي.
- ب- الاهتمام الفردي
- ت- لدفع والالهام
- ث- التشجيع الإبداعي

يستثير القائد التحويلي تفكير مرؤسيه عن طريق تشجيع التفكير والتجديد والعقلانيه

- أ. العادي
- ب. الفردي
- ج. المفتوح
- د. الأبداعي

من اهم خصائص القائد التحويلي:

- أ- القدرة على التركيز و الانتباه.
- ب- سرعة الطباعة بالحاسب الالي.
- ت- عدم الاحساس بالآخرين.
- ث- حدة البصر

حدد بينس سمات القائد التحويلي في القدرة على اعطاء الثقة للمساعدين ولو على حساب.....

- أ- الشركة
- ب- مجلس الادارة
- ت- الدولة
- ث- المخاطرة

من الوظائف التي يمارسها القائد التحويلي التركيز على التطوير

- أ. المستمر
- ب. العقلاني
- ج. الراشد
- د. النسبي

من الوظائف التي يمارسها القائد التحويلي هي:

- أ- خلق علاقة مع الادارة على حساب العلاقة مع الاخرين.
- ب- عدم مراعاة الجوانب الانسانية.
- ت- التركيز على الاداء.
- ث- عدم اشتراك الاخرين في الآراء.

المحاضرة الثالثة

من أهم التحديات التي تواجهها لمنظمة:

- أ- تحدي القيادة النسوية.
- ب- قلة الخبرة لدى الموظفين.
- ت- ضعف القوة الشرائية.
- ث- ضعف الابتكار.

من أهم التحديات التي تواجه المنظمات هو تحدي الموارد البشرية و ويشمل اعتبار راس المال الفكري والثروة الحقيقية للمنظمات

- أ. القيادة
- ب. الجماعة
- ج. الفريق
- د. التابعين

تعتبر التنظيمات الافتراضية إحدى التحديات التي تواجه.....:

- أ- القيادة والموارد البشرية.
- ب- هندسة المعمارية التنظيمية.
- ت- أصحاب المصالح بالمنظمة.
- ث- جميعها ذكر خطأ.

من التحديات التي تواجه المنظمات في هذا العصر الحالي تحدي القيادة النسوية حيث بلغت نسبة مشاركة المرأة المصرية في وظائف الإدارة على سبيل المثال.....

- أ- ١٥%
- ب- ٢٥%
- ت- ٢٤%
- ث- ٣٤%

.....عملية فكرية تقوم على ربط المفاهيم بعضها ببعض وإدراك ما تشابه منها و ماختلف و معرفة علاقات بعضها البعض:

- أ- الروح.
- ب- التفكير.
- ت- العقل.
- ث- الذاكرة

وصفت الإدارة بأنها عقل المنظمه لأنها تحتاج إلى كل العقل التي يجب أن تكون حاضرة في جميع عملياتها وأنشطتها.

- أ. صفات
- ب. ممارسات
- ج. روح
- د. تعقيدات

تعد الإدارة عقل المنظمة لان الإدارة هي :

- أ- التخمين.
- ب- اتخاذ القرارات.
- ت- المخاطرة.
- ث- كل ما ذكر غير صحيح.

تعد الإدارة عقل المنظمة لأن الإدارة عملية فكرية تنعكس في الواقع في مجال التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة لاستثمار الموارد بشكل وكفؤ لتحقيق الأهداف.

- ١. سريع
- ٢. فاعل
- ٣. مكثف
- ٤. مقبول

تعد الإدارة على أنها عقل المنظمة لأن الإدارة مجال حيوي يمد المنظمة بمقومات الحياة و

- أ. الطلاقة
- ب. السعادة
- ج. الحيوية
- د. البقاء

إن.....يعتبر من نتائج اعتبار الإدارة عقل المنظمة :

- أ- تأسيس منظمة متطورة إدارياً.
- ب- السرعة.
- ت- التنافس.
- ث- الإفلاس.

تأسيس منظمة متطورة اداريا يعتبر من نتائج اعتبار الإدارة

- أ- عقل المنظمة
- ب- روح المنظمة
- ت- قلب المنظمة
- ث- رأس المنظمة

.....هو القدرة على التفكير و الاستنتاج المنطقي و التوهج العقلي والألمعية و خزن المعلومات والتوصل إليها بهدف مواجهة الصعوبات و التكيف مع الظروف الطارئة و حل المشكلات :

- أ- العقل.
- ب- الذكاء.
- ت- التفكير السليم.
- ث- الحدس.

الذكاء هو القدرة على التفكير و الاستنتاج المنطقي و التوهج العقلي و الألمعية و خزن المعلومات و التوصل إليها بهدف مراجعة الصعوبات و مع الظروف الطارئة و حل المشكلات

- أ- التكيف

- ب- المواجهة
- ت- السير
- ث- التحسن

حسب نتائج دراسة سينديرمان فان الذاكرة وثقت كعنصر هام من الذكاء بنسبة

- أ- 80%
- ب- 85%
- ت- 70%
- ث- 75%

يمثل الذكاء قناه التدوير بما يسهم في بناء منظمه التعلم

- أ. الأدوار
- ب. الموازنه
- ج. التخطيط
- د. الأفكار

المحاضرة الرابعة

يعرف تريفو وزيمرمان الذكاء الاستراتيجي بأنه.....لجمع المعلومات و تنظيمها و تحليلها وفق نظام يقود بنجاح النتائج هامة او قرارات حاسمة

- أ- عملية منطقية
- ب- آلية مشتركة
- ت- آلية
- ث- عملية عشوائية

يعرف تريفو وزيمرمان الذكاء الاستراتيجي بأنه عملية منطقية لجمع المعلومات و تنظيمها و تحليلها وفق نظام يقود بنجاح الى نتائج

- أ- عادية
- ب- ضعيفة
- ت- قرارات حاسمة
- ث- قرارات غير....

من اهداف الذكاء الاستراتيجي:

- أ- تمكين المنظمات من الاستجابة لتغيرات البيئة.
- ب- دفع العمال لزيادة الانتاج.
- ت- زيادة و توطيد علاقات العاملين ببعضهم البعض.
- ث- تطوير مهارة لعاملين بالإدارة الوسطى

من أهداف الذكاء الاستراتيجي :

- أ- تقديم أفكار غير هادفة.
- ب- دفع العمال لزيادة الإنتاج.
- ت- زيادة وتوطيد علاقات العاملين ببعضهم البعض.
- ث- جميع ما ذكر خطأ.

اهداف الذكاء الاستراتيجي توفير معلومات استراتيجية تمكن المنظمات من المحيطة بها حالي او مستقبليا.

- أ- فهم التهديدات
- ب- معالجة القضايا
- ت- مراجعة المشاكل
- ث- جميع ما ذكر خطأ

من أهداف الذكاء الاستراتيجي تمكين المنظمات من الاستجابة لتغيرات البيئة الحالية والمستقبلية بالتخطيط و.....

- أ- التنبؤ بالنتائج
- ب- تحليل الوظائف
- ت- مراجعته السوق
- ث- التوصيف الجيد للوظائف

من عناصر الذكاء الاستراتيجي:

- أ- القدرة التكنولوجية
- ب- الدافعية
- ت- القدرة المالية
- ث- جميعها ذكر خطأ

من عناصر الذكاء الاستراتيجي :

- أ- القدرة التكنولوجية
- ب- الشراكة
- ت- القدرة المالية
- ث- جميع ما ذكر صحيح

تعبر الرؤية المستقبلية عن :

- أ- قدرة القائد على اقامة تحالفات استراتيجية
- ب- قدرة الفرد على رؤية التطورات قبل حدوثها والذي يرتبط بشيء حصل سابقا و ينتظر نتيجته
- ت- الرؤيا المنامية
- ث- القدرة على توليف ودمج العناصر اكثر من فصلها الى اجزاء ثم تحليلها

ويبرز دور الرؤية كعنصر للذكاء الاستراتيجي للقادة الناجحين كونها تساعد في مجابهة تحديات ادارة العمل المعرفي و.....

- أ- النوعي
- ب- الجودة
- ت- رأس المال الفكري
- ث- التقني

عن قدرة القادة على دفع و تحفيز الافراد على الايمان بهدف عام يجمعهم تنفيذه:

- أ- الابداع.
- ب- الحدس العام.
- ت- الدافعية.
- ث- التوجه

يعبر... عن القدرة على توليف ودمج العناصر أكثر من فصلها إلى أجزاء ثم تحليلها :

- أ- التفكير بمنطق النظم.
- ب- الاستشراق.
- ت- الرؤية المستقبلية.
- ث- الرؤية المنامية

يعبر التفكير بمنطق النظم عن القدرة على ودمج العناصر أكثر منفصلها إلى أجزاء ثم تحليلها

- أ- توليف
- ب- تعريف
- ت- تحديث
- ث- بناء

تعبر... على قدرة القائد على إقامة تحالفات استراتيجية :

- أ- الاستشراق.
- ب- الشراكة.
- ت- الدعاية.
- ث- الرؤية.

تعبر الشراكة على قدرة القائد على إقامة استراتيجية

- أ- تحالفات
- ب- رؤية
- ت- أهداف
- ث- جماعات

يعبر..... من عناصر الذكاء الاستراتيجي على قدرة القادة على التفكير في نسق مفتوح وعلى اعادة تشكيل عناصر الخبرة في اشكال جديدة.

- أ- الدافعية
- ب- الابداع
- ت- الحدس
- ث- الاستشراق

يعرف الابداع كمعصر من عناصر الذكاء الأستراتيجي على أنه قدرة القادة على التفكير في نسق.....

- أ. مفتوح
- ب. واحد
- ج. مغلق
- د. عالي

من عناصر الذكاء الاستراتيجي ويعني قدرة متخذ القرار على الاستجابة السريعة بأعتماد الظن والتخمين المتكون من الخبرة الشخصية .

- أ. الدافعيه
- ب. الأبداع
- ت. الحدس
- د. الأستشراف

يوصف القادة الأذكاء استراتيجيا بانهم ذوي حكمه و..... ويحفزون الآخريين على الأداء المتميزه

- أ. أستقامه
- ب. سرعة
- ج. إستعجال
- د. بطش

المحاضرة الخامسة

.....هي خلل مفاجئ نتيجة لأوضاع غير مستقرة :

- أ- الحالة البركانية
- ب- الازمة.
- ت- التقلبات البيئية.
- ث- جميع ما ذكر خطأ.

....هي خلل مفاجئ نتيجة لأوضاع غير مستقرة يترتب عليها تطورات غير متوقعة نتيجة عدم القدرة على احتوائها من قبل الأطراف المعنية وغالباً ما تكون بفعل الإنسان :

- أ- الحالة البركانية.
- ب- الانفجار.
- ت- التقلبات البيئية.
- ث- جميع ما ذكر خطأ.

الازمة هي خلل نتيجة لأوضاع غير مستقرة يترتب عليها تطورات غير متوقعة نتيجة عدم القدرة على احتوائها من قبل الأطراف المعنية و غالباً ما تكون بفعل الإنسان :

- أ- مفاجئ
- ب- سريع
- ت- خطير
- ث- معقد

من اهم خصائص الازمات:

- أ- المفاجأة في حدوثها.
- ب- التأخر في حدوثها.
- ت- التنبؤ قبل حدوثها.
- ث- التكرار.

.....للأزمة يؤدي بمتخذ القرار الي الحيرة البالغة و العجز في مجابهة الأحداث المتسارعة لنقص المعلومات أو عدم دقتها :

- أ- التصاعد المفاجئ.
- ب- التهديد.
- ت- الصدمة.
- ث- الضغط.

من خصائص الأزمة أنها تسبب في بدايتها صدمة ودرجة عالية من التوتر مما يضعف امكانيات العقل السريع لمجابهتها بسبب

- ١. قلة الخبره
- ٢. الضعف
- ٣. الانشغال
- ٤. التردد

من اهم اسباب الازمات:

- أ- اليأس.
- ب- سوء التقدير والتقييم.
- ت- الادارة العشوائية.
- ث- جميع ما ذكر صحيح.

من أهم أسباب الأزمات ما يلي :

- أ- الحماس.
- ب- سوء التقدير و التقييم.
- ت- الإدارة الرشيدة.
- ث- جميع ما ذكر خطأ.

من اسباب ظهور الإشاعات:

- أ- انعدام الحقائق لدى الناس.
- ب- وجود اطماع لدى الغير.
- ت- سوء الادارة.
- ث- جميع ما ذكر صحيح.

يعد انعدام الحقائق بين الناس من اسباب ظهور

- أ- الاشاعات
- ب- عدم الرضا الوظيفي
- ت- التكاثر عن العمل
- ث- جميع ما ذكر صحيح .

من اسباب حدوث الأزمات بين الافراد او الجماعات و الدول

- أ- تعارض المصالح
- ب- التماسك
- ت- تبادل المصالح

ث- قلة الاحتكاك

ممن أسباب حدوث الأزمة.....حيث تقوم جماعات الضغط و المصالح باستخدامه لجني مكاسب غير عادلة من المنظمة، حيث تلجأ الى صنع الازمات المتتالية للكيان الاداري.

١. سوء التقدير
٢. سوء الادراك
٣. الادارة العشوائية
٤. الرغبة في الابتزاز

من أسباب حدوث الأزمة الياس لدى فئة معينة .. مما يؤدي إلى الأبحاث وعدم الرغبة في ... والتطوير .

- أ. التعلم
- ب. إتخاذ القرار
- ج. التقليد
- د. المراجعة

تمثل الأزمة الزاحفة نوعا مهما من انواع الازمات ومثال لها.....

- أ- أزمة الديون الخارجية
- ب- أزمة الرهائن
- ت- أزمة الامطار
- ث- جميع ماذكر خطأ

تعتبر الأزمة الضمنية المستترة من أخطر الأزمات بسبب غموض أسبابها وعناصرها ومثال لها

١. أزمة الأمطار
٢. أزمة الثقة في الجهاز المصرفي
٣. أزمة الرهائن
٤. أزمة الاختبارات .

من أنواع الأزمات المعنوية :

- أ- أزمة الديون.
- ب- تدهور الانتماء.
- ت- ظهور وباء.
- ث- أزمة العمالة.

يمكن اعتبار الازمة حدث نتيجة لوفاه مدير ادارة التسويق على سبيل المثال نوع

١. الأزمات المادية
٢. الأزمات المتكررة
٣. الأزمات البسيطة
٤. الأزمات المعنوية

من اخطر مراحل الازمات هي مرحلة.

- أ- النضج.
- ب- الميلاد و الظهور.

ت- الانحسار و التقلص.

ث- النمو و الاتساع.

المحاضرة السادسة

ادارة الأزمات تعني الأعداد والتقدير للمشكلات الداخلية والخارجية التي تهدد خطيره سمعه المنظمه وربحياتها أو بقائها في السوق

أ. الشعواني

ب. الجماعي

ج. السريع

د. المنظم

يطلق على علم صناعة الازمات للتحكم و السيطرة على الاخرين :

أ- الادارة بالأهداف.

ب- الادارة العلمية.

ت- الادارة بالتفاصيل.

ث- الادارة بالأزمات.

يطلق على الإدارة بالأزمات علم الأزمات للتحكم والسيطرة على الآخرين

أ. مكافحة

ب. دراسة

ج. صناعة

د. تجنب

من أهم مواصفات الإدارة بالأزمات :

أ- عدم الجاهزية.

ب- الضعف في توزيع الأدوار.

ت- تهيئة المسرح الأزموي.

ث- جميع ما ذكر خطأ.

تعتبر عملية من أهم مواصفات الإدارة بالأزمات

أ- الأعداد المبكر.

ب- التجاهل

ت- رفض المبررات

ث- جميع ما ذكر خطأ

من مبادئ التعامل مع الازمة هو :

أ- التعاون في معالجة الازمة.

ب- جاهل الازمة.

ت- اتخاذ القرار الفردي في معالجة الازمة.

ث- جميع ما ذكر خطأ.

من المبادئ المتبعة في التعامل مع الأزمة والتي تؤمن السيطرة على الأزمة وتتاثر حركة القوة الصانعة لها .

أ. المباغته

ب. التعاون

ج. التفوق

د. توخي الهدف

من الاستراتيجيات المستخدمة لمواجهة الأزمة استراتيجية وقف النمو و التي تقوم على مبدأبذل الجهد ولمنع التدهور .

أ- قبول الامر الواقع

ب- المواجهة

ت- التجاهل

ث- الحل السلمي

من أنواع الاستراتيجيات المستخدمة لمواجهة الأزمة استراتيجية و يتم استخدامها في حالة مواجهة أزمة مجهولة .

أ- العنف

ب- التقدير

ت- التسامح

ث- التأقلم

من الاستراتيجيات المتبعة في مواجهة الأزمة استراتيجية وتصلح مع الأزمات الجارفة التي يصعب الوقوف أمامها

أ. التجزئه

ب. تغيير مسار الأزمة

ج. وقف النمو

د. العنف

تعمل استراتيجية من خلال دفع القوى المشاركة في صناعه الأزمة إلى مرحلة متقدمه تظهر فيها الخلافات وتسرع بالصراع بينها

أ. العنف

ب. تصعيد الأزمة

ج. تغيير مسار الأزمة

د. التجزئه

المحاضرة السابعة

يعرف التسويق الأخضر بأنه:

- أ- بيع المنتجات و الخدمات بالأقسام.
- ب- بيع المنتجات و الخدمات التي تتسم في كونها صديقة للبيئة.
- ت- بيع المنتجات و الخدمات رخيصة الثمن.
- ث- بيع الخضروات.

يهدف التسويق الأخضر الى تحقيق الموازنة بين :

- أ- حاجات الزبائن و متطلبات البيئة وهدف الربحية.
- ب- حاجات العاملين و الادارة وهدف الربحية.
- ت- حاجات الزبائن الجدد.
- ث- جميع ما ذكر صحيح.

عرفت.....التسويق الأخضر بأنه تسويق المنتجات التي تعتبر صديقة للبيئة و ان تكون آمنة :

- أ- جمعية التسويق الأمريكية.
- ب- جمعية التسويق الأوروبية.
- ت- الجمعية السعودية للتسويق.
- ث- جميعا ذكر خطأ.

يعرف التسويق الأخضر على أنه مدخل إداري مبدع يهدف الى تحقيق الموازنة ما بين حاجات الزبائن و متطلبات.....وهدف الربحية :

- أ- العمال.
- ب- أصحاب المصالح.
- ت- البيئة.
- ث- السوق.

يعرف التسويق الأخضر على أنه مدخل إداري مبدع يهدف الى تحقيق ما بين حاجات الزبائن و متطلبات البيئة وهدف الربحية :

- أ- الموازنة
- ب- التنسيق
- ت- المنافسة
- ث- التعارض

هناك عدد من الأشياء التي دفعت أنصار البيئة الي أخذ دور مهم في حماية البيئة منها :

- أ- اهتمام أصحاب الشركات بالبيئة.
- ب- الاستهلاك الفاحش و غير المنظم للموارد الطبيعية.
- ت- الاستهلاك المنظم للموارد الطبيعية.
- ث- غير موجود في تصوير الاسئلة.

هنالك عدد من الأشياء التي دفعت الى أخذ دور مهم في حماية البيئة منها الاستهلاك الفاحش و غير المنظم للموارد الطبيعية :

- أ- انصار البيئة
- ب- أصحاب البيئة
- ت- اعداء البيئة
- ث- جميع ما ذكر صحيح

هنالك عدد من الأشياء التي دفعت أنصار البيئة الى أخذ دور مهم في منها الاستهلاك الفاحش وغير المنظم للموارد الطبيعية:

١. حماية البيئة
٢. المنافسة
٣. محاربة البيئة
٤. الادارة

من معوقات تطبيق التسويق الأخضر مايلي :-

- أ- قلة خبرة رجال البيع.
- ب- الارتفاع النسبي لأسعار المنتجات الخضراء بسبب اعتمادها على الموارد الطبيعية
- ت- عدم وجود موزعين.
- ث- عدم وجود مروجين.

من معوقات تطبيق التسويق الأخضر مايلي.....

- أ- ارتفاع أسعار المنتجات الخضراء
- ب- عدم وجود موزعين
- ت- عدم وجود مروجين
- ث- قلة خبرة رجال البيع

من معوقات تطبيق التسويق الأخضر الارتفاع النسبي لأسعار المنتجات الخضراء بسبب اعتمادها على

١. الانتاج الكثيف
٢. الموارد الطبيعية
٣. التكنولوجيا المختلفة
٤. العماله الماهرة

من معوقات تطبيق التسويق الأخضر ضعف النشاط لمنظمات الأعمال نحو المنتجات الخضراء

- أ. الترويجي
- ب. الإداري
- ج. التنافسي
- د. المالي

من اهم النتائج التي يحققها التسويق الاخضر:

- أ- القبول الاجتماعي للمنظمة.
- ب- قلة خدمات ما بعد البيع.

- ت- الدفع النقدي لشراء السلع.
- ث- جميع ماذكر غير صحيح.

من النتائج المحققة للتسويق الأخضر بسبب المساهمة في حماية البيئة:

- ١. الربح العالي
- ٢. القبول الاجتماعي
- ٣. التركيز على الترويج فقط
- ٤. التركيز على الزبائن فقط

المحاضرة الثامنة

..... هو ذلك الشخص الذي يكون مهتم بالبيئة و ملتزم بالقضايا التي تتناولها :

- أ- المستهلك المرتقب.
- ب- المستهلك الأخضر.
- ت- مدير المبيعات.
- ث- رجل المبيعات.

من خصائص المستهلك الأخضر:

- أ- قبول الممارسات التي تلحق ضرراً بالبيئة.
- ب- القدرة العالية على الشراء.
- ت- رفض الممارسات التي تلحق ضرراً بالبيئة.
- ث- ليس لديه ثقافة شرائية.

من خصائص المستهلك الأخضر الممارسات التي تلحق ضرراً بالبيئة.

- أ- رفض
- ب- قبول
- ت- تشجيع
- ث- خلق

يتصف المستهلك الخضر أن لديه القدرة في تعلم القضايا المتصلة بالبيئة بهدف سلوكه اليومي

- ١. توجيه
- ٢. تشجيع
- ٣. كبت
- ٤. تكثيف

من أسباب التوجه الاستراتيجي للشركات نحو المنتجات الخضراء تكاليف التشغيل بالالتزام بمعايير العمل وتحسين كفاءة الإنتاج

- أ. تخفيض
- ب. مراقبة

ج. زيادة

د. حصر

.....يصنفون بالمستهلك الاسمر ، فهم يبتعدون عن اللون الاخضر تماما فهم غير مهتمون

بالقضايا البيئية:

أ- البراعم.

ب- الخضر شديد الاخلاص.

ت- اللامبالون.

ث- المتذمرون.

يطلق علىمجموعه الأخضر الفاتح.

١. البراعم

٢. الخضر شديد الاخلاص

٣. المشترون الخضر

٤. المتذمرون

من نماذج المستهلك الأخضر ... ويطلق على هذه المجموعة مسمى الأخضر الفاتح

أ. المتشرون الخضر

ب. البراعم

ج. المتذمرون

د. اللامبالون

من استراتيجيات التسويق الأخضر الاستراتيجية والتي تمثل توجه أخضر صارم أو شديد في عمل الشركة في منتجاتها أو تعاملها مع البيئة الطبيعيه :

أ. الخضراء الدفاعيه

ب. الشديدة الخضرة

ج. المائلة للأضرار

د. الظل الأخضر

يعتمد نظام توزيع المنتج الأخضر على مايسمى ب.....

أ. التدوير

ب. التجزئه

ج. التخفيض

د. الترويج

يتميز المنتج الأخضر عن المنتج التقليدي في أن المنتج الأخضر يتم تصنيعه بطاقة وموارد طبيعيه.. مقارنة بالمنتج التقليدي :

أ. أكثر

ب. أقل

ج. رديئه

د. مستوردة

استخدام وسائل النقل العام في التنقل في المسافات بدل السيارة

- أ. الطويلة
- ب. المتعرجة
- ج. القريبه.
- د. البعيده

يختلف المزيج التسويقي الأخضر عن المزيج التسويقي التقليدي في أن السوق في المزيج التسويقي الأخضر تكون أبعاده الجغرافيه.....

- أ. كبيرة
- ب. واسعة
- ج. ضيقه
- د. ممتدة

المحاضرة التاسعة

..... هو كافة الانشطة التي تنفذ من خلال الانترنت لجذب الزبائن و الاحتفاظ بهم و جلب الأرباح :

- الترويج
- التسويق الالكتروني.
- التسويق الاخضر.
- جميع ما ذكر خطأ.

التسويق الالكتروني هو التسويق عبر الانترنت ويسمى ب.....

- التسويق الرقمي
- التسويق الاخضر
- التسويق المباشر
- جميع ما ذكر صحيح

يعرف **Mark Sceant** التسويق الألكتروني بأنه كافة الأنشطة التي تنفذ من خلال الأترنت لـ
الزبائن و الأحتفاظ بهم و جلب الأرباح :

- أ. جذب
- ب. تحليل
- ج. تنظيم
- د. توصيف

من مجالات التسويق الالكتروني الاعلان

عنوعن المنتجات .

- ١. السوق
- ٢. المدراء
- ٣. العمال
- ٤. المنظمة

من مجالات التسويق الالكتروني:

- أ- الاعلان عن المنظمة و عن منتجاتها وخدماتها.
- ب- البيع.
- ت- خدمة الزبائن.
- ث- جميع ما ذكر صحيح.

من مجالات التسويق الإلكترونيوالمختصه بجمع المعلومات الثانويه عن الشركات المنافسه :

- أ. التوزيع
- ب. بحوث التسويق
- ج. الشراء
- د. الاعلان

من اهداف التسويق الالكتروني :

- أ- زيادة الارباح دون مراعاة للمنتج و ذوق المستهلك.
- ب- عدم الاهتمام بشكاوى الزبائن
- ت- عدم تقديم خدمات مابعد البيع.
- ث- تحسين الصورة الذهنية للشركة و المنتجات المعروضة

من أهداف التسويق الإلكتروني البحث عن.....

- أ- المستهلكين الجدد
- ب- الموردين
- ت- الشركاء
- ث- الموزعين

يختلف التسويق الإلكتروني عن التسويق التقليدي في :

- أ- اعتماد التسويق الإلكتروني على شبكة الانترنت
- ب- اعتماد التسويق الإلكتروني على رجال بيع مهرة
- ت- اعتماد التسويق الإلكتروني على اسواق جماهيرية.
- ث- جميع ما ذكر صحيح.

يختلف التسويق الإلكتروني عن التسويق التقليدي في

- أ- امكانية اتصال المنظمة بأعداد كبيرة من الزائرين
- ب- اعتماد التسويق الإلكتروني على رجال بيع مهرة
- ت- اعتماد التسويق الإلكتروني على اسواق جماهيرية.
- ث- اعتماد التسويق التقليدي على الانترنت

من التحديات التي تواجهها لتسويق الإلكتروني:

- أ- قلة الزبائن.
- ب- عدم امكانية لمس المستهلك للسلعة قبل شرائها.
- ت- قلة السلع.
- ث- كل ماسبق ذكره صحيح.

من التحديات التي تواجه التسويق الالكتروني:

- أ- حذر الزبائن
- ب- قلة الزبائن.
- ت- قلة السلع
- ث- كل ما ذكر خطأ

من التحديات التي تواجه التسويق الإلكتروني حذر الزبائن من التعامل الإلكتروني بسبب نقص.....الالكتروني

- أ. المرجع
- ب. التعلم
- ج. الأمان
- ت. المنهج

..... تمثل جزء من الأعمال الإلكترونية التي تتم بواسطة الوسط الإلكتروني والتي تتضمن صفقات تجارية (عمليات البيع والشراء)

- أ. التسويق الإلكتروني
- ب. الأعمال الإلكتروني
- ج. التجارة الإلكترونية
- ت. التسويق التقليدي

من مزايا التسويق الإلكتروني على تلبية احتياجات الأفراد والشركات والمؤسسات الحكومية في أن واحد :

- أ. عدم الأمكانية
- ب. العجز
- ج. عدم قدره
- د. القدرة

المحاضرة العاشرة

.....هي القيم و العادات و المعتقدات السائدة في مجتمع ما وكذلك الانتاج المادي الذي يعكس تلك القيم:

- أ- الحضارة.
- ب- الثقافة.
- ت- المدنية.
- ث- المشاركة.

تعتبر الثقافة منا لعوامل التي تؤثر على بيئة الأعمال , وتتميز الثقافة بأنها :

- أ- لا يتم نقلها من جيل لآخر.
- ب- غير قابلة للتعديل أو التغيير.
- ت- غير مهمة في بيئة الأعمال.
- ث- تنشأ عن الحياة الاجتماعية البشرية.

الشركات متعددة الثقافات هي الشركات التي :

- أ- تعمل في المجال الثقافي.
- ب- تمتلك موارد بشرية من خلفيات و خبرات وثقافات متنوعة.
- ت- تركز على توظيف النساء فقط.
- ث- كل ما ذكر صحيح.

من خصائص الشركات متعددة الثقافات :

- أ- تنوع الموارد البشرية.
- ب- غياب التمييز.
- ت- التكامل بلهيكلي.
- ث- كل ما ذكر صحيح.

من خصائص الشركات متعددة الثقافات ما يلي :

- أ- تنوع الموارد البشرية.
- ب- التمييز بين العاملين.
- ت- عدم التكامل الهيكلي.
- ث- ارتفاع الصراعات الداخلية.

من الخصائص التي تتميز بها الشركات متعددة الثقافات غياب.....

١. التنوع في الموارد البشرية
٢. عنصر المرأة العاملة
٣. التكافل
٤. التمييز

من خصائص الشركات المتعدده الثقافات وجود مستويات منخفضة من.....

- أ. الجوده
- ب. الزبائن
- ت. الصراعات
- ج. الأرباح

ان الغموض وعدم الارتياح الذي يتولد لدى العاملين بسبب تعاملهم مع ثقافة جديدة غير مألوفة نتيجة لإدراكهم ان الآخرين يختلفون عنهم بطريقة لا يمكن تخيلها يسمى بي:

- أ- الصدمة الحضارية.
- ب- الصدمة الثقافية.
- ت- سوء الفهم.
- ث- كل ما ذكر خطأ.

من انواع الثقافات المتعددة على بيئة الاعمال:

- أ- الثقافة القوية
- ب- ثقافة التأمير.
- ت- ثقافة التسلط.
- ث- جميع ما ذكر صحيح.

الثقافة التي تتميز بخاصية سيطرة المديرين ذوي النفوذ و مقاومة التغيير و إظهار العداء لمن يناصر أسلوب العمل الجديد هي :

- أ- الثقافة القوية.
- ب- الثقافة غير السوية.
- ت- الثقافة غير المتكيفة.
- ث- الثقافة الضعيفة.

تتميز الثقافة المتكيفة بخاصية

١. مقاومة التغيير .
٢. اظهار العداء اسلوب العمل الجديد
٣. احتضان الابتكار والابداع.
٤. اعتماد سياسة الباب المفتوح

من الخصائص الرئيسية للثقافة المتكيفة

- أ. الخوف من المنافسين الجدد
- ب. البعد عن الأبداع والابتكار
- ت. عدم قدره على التغيير
- ث. الرياده في الأعمال

الثقافة التي تتميز ب الاتصال المحدود بين أعضاء الجماعة فيها هي.....

١. الثقافة القوية
٢. الثقافة المتناثرة
٣. الثقافة غير المتكيفة
٤. الثقافة الضعيفة

من الخصائص الرئيسية التي تتميز بها ثقافة القوة.

- أ- البناء البيروقراطي
- ب- -الرشد و العقلانية
- ت- ضعف القرارات
- ث- الاستقلالية النسبية

من الخصائص التي تتميز بها ثقافة الدور الرسمية

١. العالية
٢. المنبسطة
٣. المنفردة
٤. الغامضة

من البدائل التي تعتمدها الشركات الدولية في مواجهة الثقافية الاحتفاظ بالأطار العام للسلعه في البلد الأم مع أدخل بعض التعديلات

- ١- المشاكل
- ٢- الاختلافات
- ٣- الاختلافات
- ٤- المهارات

المحاضرة الحادية عشر

تعرف الشركة العائلية على انه ا:

- أ- الشركة التي تكون مملوكة للقطاع العام.
- ب- الشركة التي يكون اكثر من 50 % من اسهم التصويت مملوكة لعائلة واحدة.
- ت- الشركة المندمجة مع شركات اخرى.
- ث- جميع ما ذكر صحيح.

تعرف الشركة العائلية على انها :

- أ- الشركة التي تكون للأبن الأكبر في العائلة.
- ب- الشركة التي تكون مملوكة للجيل الثاني من أفراد العائلة.
- ت- الشركة المندمجة مع شركات أخرى.
- ث- الشركة كبيرة الحجم.

تتمتع الشركات العائلية التقليدية بمايلي :

- أ- النمو المطرد البطيء :
- ب- التمتع بالتأثير الاجتماعي البارز لأفراد العائلة.
- ت- قدرتها على التخطيط لاستمرارها لفترة تطويلة.
- ث- جميع ما ذكر صحيح.

تتبع.....عندما يرغب الأفراد القداماء في استمرار وتكثيف الجهود في نفسا لمنتجات أو الخدمات رغم تقادمها وتدهور مبيعاتها ,بينما نجد أفراد آخرين من الجيل الثاني يرغبون في ممارسة أسلوب إداري :

- أ- الشركات العائلية الريادية.
- ب- الشركات العائلية التقليدية.
- ت- الشركات العائلية الصراعية.
- ث- الشركات الحديثة.

تتبع الشركات العائلية الصراعية عندما يرغب الأفراد في استمرار و تكثيف الجهود في نفس المنتجات أو الخدمات رغم تقادمها وتدهور مبيعاتها , بينما نجد أفراد آخرين من الجيل الثاني يرغبون في ممارسة أسلوب إداري اخر :

- أ- القداماء
- ب- الجدد
- ت- فيالادارة
- ث- النشاط

من انواع الشركات العائلية:

- أ- الشركات الريادية.
- ب- الشركات عابرة القارات.
- ت- الشركات متعددة الاغراض.
- ث- الشركات الصغيرة.

تمثل الشركات العائلية المسجلة في المملكة العربية السعودية نسبة من إجمالي الشركات المسجلة

- أ- ٨٥%
- ب- ٩٥%
- ت- ٩٠%
- ث- ٨٠%

في دول تتراوح نسبة الشركات العائلية ما بين ٧٠% إلى ٩٥% من إجمالي الشركات العامة بهذه الدول :

- أ- الخليج العربي .
- ب- الاتحاد الأوروبي .
- ج- آسيا .
- د- المغرب العربي .

تتميز الشركات العائلية ب :

- أ- هوامش الربح المرتفعة.
- ب- معدلات نمو مبيعات مرتفعة.
- ت- معدلات نمو اصول مرتفعة.
- ث- جميع ما ذكر صحيح.

من التحديات الداخلية التي تواجه الشركات العائلية

- أ- ثورة المعلومات والاتصالات
- ب- سرعه التغيير
- ت- ضعف التخطيط الاستراتيجي
- ث- التكتلات الاقتصادية الدولية

من الملاحظ في الشركات العائلية أن مبادئ وقيم العائلة تؤثر على وقيم العمل في الشركة :

- أ- حجم .
- ب- شكل .
- ج- ثقافة .
- د- سرعة .

يلاحظ أن الشركات العائلية التقليدية تنمو نمواً بطيئاً مطرداً اعتماداً على في الأسواق :

- أ- حجمها .
- ب- تقنياتها .
- ج- دورانها .
- د- سمعتها .

من مواطن الضعف في الشركات العائلية التوجه في صناعة القرارات :

- أ- الحديث .
- ب- العقلاني .
- ج- الروحاني .
- د- العاطفي .

المحاضرة الثانية عشر

الاطراف المعنية بتطبيق حوكمة الشركات :

- أ- الدفاع المدني
- ب- الجامعات.
- ت- المساهمين.
- ث- جميع ما ذكر خطأ.

من الأطراف المعنية بتطبيق مفهوم حوكمة الشركات :

- أ- الدفاع المدني.
- ب- الجامعات.
- ت- مجلس الإدارة
- ث- الجمعيات الخيرية

من المحددات الأساسية لتطبيق مفهوم حوكمة الشركات، المحددات الخارجية وتتمثل في التي تعمل فيها الشركات .

- أ- التنظيم .
- ب- البيئة .
- ج- المجال .
- د- الخدمة .

من المحددات الأساسية لتطبيق مفهوم حوكمة الشركات المحددات و تتمثل في البيئة الذي تعمل فيها الشركات :

- أ- الخارجية
- ب- الداخلية
- ت- العامة
- ث- الخاصة

من المبادئ الأساسية لحوكمة الشركات:

- أ- المعاملة المتساوية للمساهمين.
- ب- الإفصاح والشفافية.
- ت- مسئوليات مجلس الإدارة.
- ث- جميع ما ذكر صحيح.

من المبادئ الأساسية لحوكمة الشركات :

- أ- التمييز في المعاملة بين المساهمين القدامى والجدد.
- ب- انعدام الشفافية.
- ت- مسئوليات مجلس الإدارة.
- ث- جميع ما ذكر خطأ.

من مبادئ حوكم الشركات ضمان وجود أساس فعال لحوكمة الشركات، أن ينبغي على إطار حوكمة الشركات أن يشجع على الشفافية و الأسواق .

- أ- كفاءة .
- ب- زيادة .
- ج- صغر حجم .
- د- كبر حجم .

من المعلومات التي يعيها كمبدأ من مبادئ حوكمة النتائج المالية وعمليات الشركة .

- ١ . المراجعة
- ٢ . الموازنة
- ٣ . التخطيط
- ٤ . الإفصاح

من المعلومات التي يعيها الإفصاح، الملكيات الكبرى ولأسهم وحقوق :

- أ- الملكية .
- ب- الطبع .
- ج- التصويت .
- د- النشر .

من مزايا و منافع حوكمة الشركات :

- أ- زيادة فرص العمل لأفراد المجتمع .
- ب- زيادة مخاطر الفساد .
- ت- ضعف المنافسين الجدد .
- ث- ضعف الاداء العام للشركات .

من مزايا و منافع حوكمة الشركات :

- أ- تخفيض المخاطر المتعلقة بالفساد .
- ب- زيادة المخاطر المتعلقة بالفساد .
- ت- إضعاف المنافسين الجدد .
- ث- ضعف الأداء العام للشركات .

من حوكمة الشركات جذب الاستثمارات الأجنبية .

- أ- سلبيات .
- ب- مزايا .
- ج- أنواع .
- د- مشاكل .

المحاضرة الثالثة عشر

تعرف بأنها التزام منظمة الاعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه :

- أ- الانشطة التطوعية.
- ب- المسؤولية الاجتماعية.
- ت- الانشطة الجماعية.
- ث- المسؤولية الفردية.

تعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام منظمة الاعمال تجاه الذي تعمل فيه

- أ- المجتمع
- ب- المكان
- ت- السوق
- ث- جميع ما ذكر صحيح

تأتي اهمية المسؤولية الاجتماعية من حيث انها :

- أ- تساهم في زيادة الربح على حساب المصالح الاخرى.
- ب- تساهم في زيادة الانتاج على حساب الجودة.
- ت- تعمل على تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواء من ناحية البنية التحتية او الناحية الثقافية.
- ث- جميع ما ذكر صحيح.

من أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

- أ- البعد الرياضي.
- ب- البعد السياسي.
- ت- البعد الاقتصادي.
- ث- جميع ما ذكر خطأ.

من ضمن العناصر الفرعية للبعد الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية مايلي :

- أ- مراعاة الجوانب الاخلاقية في الاستهلاك.
- ب- مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف.
- ت- مراعاة حقوق الانسان.
- ث- جميع ما ذكر صحيح.

من ضمن العناصر الفرعية للبعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية ما يلي :

- أ- عدم مراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك.
- ب- مراعاة حقوق الإنسان.
- ت- عدم مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف.
- ث- جميع ما ذكر صحيح.

تعتبر مراعاة حقوق الإنسان ضمن العناصر للبعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية:

- أ- الفرعية
- ب- الأساسية
- ت- الرئيسية
- ث- غير الضرورية

تعتبر مراعاة حقوق الإنسان من ضمن العناصر الفرعية للبعد للمسؤولية الاجتماعية .

- ١. المالي.
- ٢. الأخلاقي
- ٣. التكنولوجي
- ٤. الفني

تم بحمد الله وتوفيقه مع تمنياتي لكم بالتوفيق والنجاح

Omjehaad ☺

تحديث غيداء للفصل الثاني