

## المحاضرة الأولى

- 1) كان التعذيب والقتل لدى قبيلة التونجا  
التعذيب متعة والقتل مجد
- 2) قبيلة "الماساي" يبرهنون على رجولتهم من خلال :  
قتل أسد
- 3) كل العيوب لدينا كانت في الأصل :  
فضيلة
- 4) المبدأ المقدس لدى كل قبيلة :  
التعاون الداخلي والقدرة التنافسية الخارجية
- 5) سنّ ... مبادئ العلمانية :  
حمورابي
- 6) يشدنا نحو القسوة و العمل الغير أخلاقي  
الميل الأولي
- 7) يعني اتباع معركة مستمرة ضد الميل الأولي  
التخلق/التحضر
- 8) المبدأ الأساسي للبقاء  
ج1 : القتل، وتجنب التعرض للقتل  
ج2 : (الانتصار، وتجنب الهزيمة).
- 9) صفة مستقرة في النفس ذات آثار في السلوك  
مفهوم الاخلاق من حيث المعنى
- 10) مجموعة القواعد والمبادئ المجردة التي يخضع لها الإنسان في تصرفاته :  
المنظومة الاخلاقية
- 11) المبادئ التي تعدّ أساساً للسلوك المطلوب لأفراد المهنة  
أخلاق العمل
- 12) القيم و المعايير الأخلاقية التي يستند لها أفراد المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صحيح و ما هو خطأ.  
الأخلاقيات
- 13) : جميع قواعد السلوك في المطلق وهي جماعية وتنطبق على كل من يريد أن يعمل بها.  
الأخلاق
- 14) : هي مجموعة القواعد المعترف بها في مهنة ما للدفاع عن مصالح الجميع. أخلاقيات المهنة  
أخلاقيات المهنة
- 15) تتميز الاخلاق بـ :  
العمل وفق ما يبرز من الخارج كالزمامي  
ربط العمل بمعايير محددة مسبقا  
قيمة عالمية للمعايير المرجعية - الثروة  
لا تقبل المناقشة ، الجدل، المفارقات - لا يمكن أن تكون ظرفية
- 16) تتميز الاخلاقيات بـ: الظرفية  
العمل وفق ما تعتبره النفس جيد  
ربط العمل بكل ما يمكن الفرد من البحث عن تحقيق الذات  
قيمة شخصية للمعايير المرجعية - السعادة  
تقبل المناقشة ، الجدل، المفارقات

17) تكمن أهمية الأخلاقيات بالنسبة للفرد بأنها :

تساعد على بناء حياة لها معنى وتشكل شخصيته .  
تمثل أحكاماً معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين.  
تجنبه من الانحراف .  
تلعب دوراً رئيسياً في حل الخلافات واتخاذ القرارات.

18) تكمن أهمية الأخلاقيات بالنسبة للمجتمع بأنها :

تحفظ للمجتمع تماسكه ، وتحدد مثله الأعلى ومبادئه الثابتة .  
تعمل كموجهات للسلوك ، وتقي المجتمع من الانحرافات الاجتماعية  
يتحقق بها الانضباط للفرد والجماعة  
توجه كل نشاط إنساني نحو الأهداف السامية .  
تلعب دوراً فعالاً في تحقيق التنمية للمجتمع .  
تؤدي دوراً مهماً في العلاقات الإنسانية بين أبناء المجتمع وتبعدهم عن العنف والصراعات .

19) هو ما يقوم به الإنسان من نشاط إنتاجي في وظيفة أو مهنة أو حرفة :

مفهوم العمل اصطلاحاً

20) مجموعة من الأعمال تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية

مفهوم المهنة اصطلاحاً

21) عمل يمارسه الإنسان يحتاج إلى تدريب

مفهوم الحرفة اصطلاحاً

22) وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة بعضها في المضمون والشكل ويمكن أن يقوم بها

موظف واحد أو أكثر و يتضمن مجموعة من الواجبات والمسؤوليات تستوجب من شاغلها التزامات معينة

مفهوم الوظيفة اصطلاحاً

23) النشاط ، والإنتاج هما :

ركني العمل الأساسيين

24) النشاط هو :

لبُ العمل

25) الجانب المكيفيلي في الشخصية مبدأها :

الغاية تبرر الوسيلة

## المحاضرة الثانية

- 26) أساس كل العلاقات في المجتمع هو . :  
احترام كرامة الإنسان
- 27) تؤثر قيم المجتمع بصفة ... على قيم الفرد و المنظمة  
مباشرة
- 28) القيم المشتركة بين المنظمة و الافراد تعتبر ذات مصدر اساسي ل.... الفرد و المنظمة على حد سواء:  
فاعلية
- 29) تكون القيم فردية او مهنية وقد تكون عامة كقيم المنظمة و المجتمع وكلها تكون ذات علاقة .....:  
تبادلية
- 30) يعتبر الاعتراف بالخطا في عمل مالم يكن ليكتشف لولا اعترافك من :  
اخلاقيات الاعمال
- 31) تنشأ اخلاقيات العمل من:  
نظام القيم و المعتقدات الشخصية و نظام القيم في المجتمع
- 32) انطلاقا من مفهوم جين ميزونوف 1950 بطولة اللاوعي تاتي من جراء :  
الجماعات المرجعية
- 33) في المدرسة ... كانت النظرة للانسان على أنه (آلة)  
الكلاسيكية
- 34) غيرت مدرسة العلاقات الانسانية النظرة الى الانسان ... :  
كمورد بشري
- 35) يكمن دور .... في إيصال المعلومات إلى الجهات الأعلى لاتخاذ القرارات المناسبة :  
السلوك
- 36) عدم الحزم في إيصال المعلومات قد يؤدي إلى ..... بين أطراف المؤسسة :  
فقد الثقة
- 37) ليس من الغريب أن أحد أبعاد .... هي في الواقع مخرجات مقترحة من قبل الوالدين .  
القيم الوطنية
- 38) العيش في بيئة ملوثة تكثر فيها المحسوبة و الوساطات تعود الى :  
ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته
- 39) من آثار التأثير بالجماعات المرجعية على الفرد أنها :  
تسلبه شخصيته، تنومه وتوحشه. تؤدي به إلى العنف والفوضى
- 40) يعزز موسكوفسكى فكرة أن " التوافق يجبر الفرد على تغيير سلوكه وفقا لسلوك المجموعة" يقصد بذلك :  
مجتمع العمل الأول
- 41) تعتبر مصدرا مهما لتكوين سلوكيات الفرد في العمل :  
الخبرة المتراكمة والضمير الإنساني الصالح
- 42) أخلاقيات الأعمال ضرورة إدارية ويظهر هذا من خلال :  
العلاقات.
- 43) أسباب الانهيارات الأخلاقية للشركات :  
الضغوط التي يفرضها المديرين على الشركات ليستمرروا في مناصبهم .  
الخوف والصمت إزاء تجاوزات الكبار.  
وجود مجلس إدارة ضعيف.  
الاعتقاد بأن حسن أداء بعض المهام يستلزم أحيانا اتخاذ أسباب غير أخلاقية .

## المحاضرة الثالثة

- 44) أكبر عائق لإضاعة الوقت :  
المركزية
- 45) أول من يقوم بإضاعة وقت الموظفين :  
المديرين
- 46) من مشمولات الانضباط في الوقت :  
ج1 : إخلاف المواعيد  
ج2 : التأخر عن المواعيد  
ج3 : الاعتذار عن المواعيد  
ج4 : قطع المواعيد
- 47) هو المحافظة والاستثمار لثروة الزمان :  
الانضباط في الوقت
- 48) يعني ..... القدرة على الاتقان والإنجاز والإنتاج :  
الانضباط في الأداء
- 49) من ما يشمله الانضباط في الأداء :  
ج1 : التأجيل وعدم المبادرة  
ج2 : العجلة وعدم الدقة  
ج3 : التفريط وعدم الجدية  
ج4 : الفوضى وعدم التوثيق
- 50) يعتبر إلغاء أو تأجيل اجتماعات غاية في الأهمية من مشمولات :  
غياب الانضباط الوظيفي
- 51) اتصاف الشخص بأنه كذاب وأنه يخلف الوعود من نتائج :  
غياب الانضباط الوظيفي
- 52) من الآثار المترتبة على غياب الانضباط الوظيفي :  
ج1 : عدم الاعتماد على من يتخلف عن مواعده  
ج2 : انعدام الثقة.  
ج3 : تعطل إنجاز الأعمال  
ج4 : عدم الفهم الكلي أو الجزئي لما يجري في اللقاء
- 53) الانضباط الذاتي هو :  
السمة الأولى التي تقوم عليها حياة الانسان العملية :  
يسمى بجهد النفس و قمع الذات :  
يمثل الخطوة الأولى والأخيرة لتحقيق النجاح في الحياة :  
بدونه لا يمكن للمرء ان يحقق أي نجاح في حياته :  
يعتبر ضبط النفس و السيطرة على الغرائز من مشمولات:
- 54) يقول .... جاهد لآخر نفس في حياتك :  
ويليام شكسبير
- 55) إن الالتزامات التي نقطعها على أنفسنا أو لغيرنا، وتمسكنا بهذه الالتزامات، هو الجوهر وأكثر الوسائل وضوحًا للإعلان عن إيجابيتنا. هذه المقولة لـ :  
ستيفن كوفي

56) أهم سبل النجاح والتميز

الالتزام

57) به يمكن للإنسان أن يحقق المبادرة الفعالة وينجح في تلك المبادرة، ويصبر على نتائجها

الالتزام

58) مقولة : يفشل الناس أحياناً، ليس بسبب نقص القدرات، ولكن بسبب النقص في الالتزام . هو :

زيج زيجلير

59) هو الضمان للقفز فوق حواجز وعقبات المبادرة والفاعلية

الالتزام والوفاء به

60) في أي وقت تقطع على نفسك عهداً، فإن العهد سيواجه تحديات كثيرة . مقولة :

جون مكسويل

61) وضوح الهدف و رفقاء الدرب و العمل الدائب من درجات :

الالتزام

62) درجة الالتزام التي تحتاجها في طريق المبادرة والفاعلية :

رفقاء الدرب

63) يقول الدكتور عبدالكريم بكار... من العمل البسيط قطرات

يجعل العمل الدائب

64) يقول سيسل ديميل ... هو الذي يضع هدفه أمام عينيه بصفة مستمرة .

الذي يحقق النجاح في الحياة

65) تشير المقولة "الذي يحقق النجاح في الحياة هو الذي يضع هدفه أمام عينيه بصفة مستمرة" الى درجة من

درجات الالتزام وهي :

وضوح الهدف

66) يقول دونالد كليفتون : أغلبنا يستطيع أن يقنفي أثر إنجازاته ليجدها مرتبطة بعلاقات ... في حياته)

محورية

## المحاضرة الرابعة

- 67) يعرف مجلس الاعمال العالمي للتنمية المستدامة ... على على أنها الالتزام المستمر من قبل شركات الاعمال بالتصرف اخلاقيا و المساهمة في تحقيق التنمية و العمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية :  
المسؤولية الاجتماعية
- 68) المالكون- العاملون - الزبائن - المنافسون - المجهزون - المجتمع - البيئة - الحكومة - جماعات الضغط هم:  
عناصر المسؤولية الاجتماعية
- 69) يعد الزبائن في عالم اليوم .... تبذل المنظمات قصارى جهدها لإرضائهم  
قوة جبارة
- 70) العامل الرئيسي في قوة الزبائن هو  
حريتهم الكاملة
- 71) يركز الزبون على ثلاثة مجالات وهي  
الجودة العالية, السعر المعقول والتسليم في الوقت المناسب
- 72) عبارة "المسؤولية الاجتماعية لإدارة المنظمة تلتزم الالتزام التام و المستمر للارتقاء بمستوى جودة المنتجات و تحقيق تحسين مستمر فيها للوصول إلى أكثر من رضا الزبون" تعود الى :  
فيليب كروسبي
- 73) أشار ... إلى أربعة سمات أساسية لإدارة و رقابة الجودة الشاملة :  
فيليب كروسبي
- 74) الجودة كمعيار للأداء تعني :  
خلو العمل من الخطأ و العيوب
- 75) الجودة تتحقق من خلال :  
الوقاية و ليس العلاج
- 76) من معاني الجودة :  
مطابقة المواصفات و توفير الأموال

## المحاضرة الخامسة

- 77) اشار .... ان المؤسسات الاكثر نجاحا في النهج الاخلاقي هي التي قامت بتدوين سلوكها و قيمها:  
مارفين باور
- 78) يمثل النمط ... لخلق المدونة وسيلة لوضع الموظف في صلب المبادرة الأخلاقية للمؤسسة  
التشاركي
- 79) يؤدي النمط البيروقراطي في خلق المدونة الى  
الشكوك و اللامبالاة
- 80) هي دليلك لمعرفة مسؤولياتك القانونية والأخلاقية وإتباع السلوكيات السليمة لأنشطة العمل  
مدونة السلوك الأخلاقي
- 81) أشار مارفين باور أن المؤسسات الأكثر نجاحا في النهج الأخلاقي هي التي ... :  
قامت بتدوين سلوكها وقيمها
- 82) مدونة قواعد السلوك لا ينبغي أن تكون ... ولكن أداة إدارية حقيقية :  
آلية اتصال
- 83) هي منظومة للتسيير الذاتي و تعلم اتخاذ القرارات الصحيحة :  
مدونة السلوك الأخلاقي
- 84) هي اداة تعطي معنى للعمل وسند لفك اللغز وإيجاد الحلول لجميع المشاكل بطريقة بناءة :  
مدونة السلوك الأخلاقي
- 85) تمثل وسيلة للموظفين لممارسة حقهم في التعبير و وضعهم في موضع شركاء  
مدونة السلوك الأخلاقي
- 86) تعتمد مدونة السلوك والمعايير الأخلاقية على ... مبادئ أساسية للواجبات الأخلاقية لسلوك الموظفين هي :  
خمسة
- 87) المبادئ الأساسية للواجبات الأخلاقية التي تعتمد عليها مدونة السلوك للموظفين هي :  
احترام القانون . الحيادية . النزاهة . الاجتهاد . الاقتصاد والفعالية .
- 88) تعبر منظومة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص في العمل عن :  
النزاهة
- 89) وضوح الأنظمة والإجراءات داخل المؤسسة تعني  
الشفافية
- 90) تقديم البيانات والتقارير عن نتائج أعمال الموظف ومدى الشجاعة في التنفيذ والتأكد بأن الأداء يتفق مع  
القوانين والتشريعات :  
المساءلة
- 91) من القوانين المحلية والاتفاقات الدولية المطلوب الالتزام بها :  
الأنظمة المالية والإدارية للشركة ، قانون الشركات ، تعليمات مراقب عام الشركات ، اتفاقية مكافحة الرشوة

## المحاضرة السادسة

- 92) هو حالة من التفاعل بين الكائن الحي ومحيطه (بيئته) يتم من خلال الملاحظة والتعليم والتدريب السلوك
- 93) السلوك في غالبيته مُتعلّم (مكتسب)
- 94) يمكن للسلوك أن يكون مقبولاً أو غير مقبول, بناءً على ... التي يُحتكم إليها المعايير
- 95) يمكننا أن نصف السلوك بأنه سوي إذا اتصف بـ ... :
- الفاعلية - الكفاءة - الملائمة المرونة - الاستفادة من الخبرة - القدرة على التواصل الإنساني - تقدير الذات
- 96) تعني ... بأن يتصرف الشخص بشكل إيجابي يحقق النتائج المطلوبة لحل المشكلات الفاعلية
- 97) الكفاءة هي :
- القدرة على استخدام الإمكانيات بفاعلية لتحقيق ما هو ممكن أو متاح
- 98) يقصد بتوافق السلوك مع عمر صاحبه, ومع خصائص الموقف الذي يتم فيه السلوك : الملائمة
- 99) القدرة على تكييف السلوكه وفقاً لما تحتاجه المواقف أو الظروف المتغيرة المرونة
- 100) يتم توظيف التجارب والخبرات والاستفادة منها في : توليد السلوك الجديد
- 101) هي حاجة من الحاجات الأساسية التي لا غنى عنها : القدرة على التواصل الإنساني
- 102) تتميز جوانب القوة والضعف لدى الانسان وتقييم ذاته بموضوعية عن طريق : تقدير الذات
- 103) معايير تحديد السلوك السوي :
- الفاعلية - الكفاءة - الملائمة - المرونة - الاستفادة من الخبرة - القدرة على التواصل الإنساني - تقدير الذات
- 104) يندرج حدوث إعاقة لأي من القدرات العقلية تحت معيار : النشاط المعرفي
- 105) يتبع انحراف السلوك عن القيم والعادات والتقاليد معيار : السلوك الاجتماعي
- 106) معيار التحكم الذاتي عندما يعجز الفرد عن : التحكم بسلوكه
- 107) هذا المعيار يحتاج إلى درجة عالية من الموضوعية معيار الإقرار الذاتي
- 108) معايير تحديد السلوك غير السوي كما أشار إليها (دافيدوف) فهي : معيار النشاط المعرفي - معيار السلوك الاجتماعي - معيار التحكم الذاتي - معيار الضيق والكرب معيار الندرة الإحصائية - المعايير النمائية - معيار الإقرار الذاتي - المعيار الطبيعي
- 109) يعتمد علم النفس الاجتماعي على .... لتحديد وفهم دور وتأثير العوامل البيئية (المحيط) على الترابط البشري النظرية السلوكية
- 110) يقول فيشر "كل عمل، أو سلوك أحببناه أم كرهناه هو في الحقيقة ... نتيجته للتغيرات في الأحداث الخارجية" ردة فعل



## المحاضرة السابعة

- 111) يعتبر إعطاء المؤسسة الأولوية للتربية الأخلاقية في العمل .  
طرق الوقاية من السلوك العدواني
- 112) يعتبر اختيار الموارد البشرية على أسس واضحة تجمع بين الكفاية العلمية والإدارية والرجاحة الخلقية .  
طرق الوقاية من السلوك العدواني
- 113) تعتبر العدالة وإعطاء الحقوق  
طرق الوقاية من السلوك العدواني (العدالة في أي شيء وكل شيء) .
- 114) النظرية التي قدمها ديبي عام 1975 للتمييز بين طريقتين من الدوافع هي :  
الدوافع الداخلية والخارجية
- 115) الدافع الخارجي  
العقاب - المكافأة - الضغط الاجتماعي - الحصول على موافقة شخص آخر
- 116) الدافع الداخلي  
يؤخذ في الاعتبار فقط من أجل المصلحة والتمتع الذي يشعر بهما الفرد في العمل
- 117) ينطلق الاتجاه السلوكي من العوامل البيئية (من الخارج الى الداخل)  
للتحكم و السيطرة على السلوك
- 118) ينطلق الاتجاه المعرفي من العوامل الداخلية للانسان (من الداخل الى الخارج) و يشمل تركيزهم على  
المعارف والدوافع و المؤثرات
- 119) في مجال استراتيجية التحفيز ووفقا لفيليب برنو: فإنه  
لا يمكن تحفيز الأفراد مباشرة
- 120) أربعة مسالك في استراتيجية التحفيز :  
تقديم مكافآت - تغيير العمل - تعيين قادة لهم كاريومية - احترام القواعد الأخلاقية
- 121) أنواع السلوك العدواني:  
عدوان جسمي - عدوان لفظي - نوبات غضب - غير مباشر (عن طريق شخص آخر) - سلبي (العناد والمماطلة
- 122) أسباب السلوك العدواني  
بيئية : تشجيع أولياء الأمور - ما يلاقه الأطفال من تسلط - التعرض للفشل في الحياة الأسرية  
أسباب تتعلق بالمؤسسة: عدم توفر العدالة في المنظمة - ضعف او انعدام مدونة السلوك الأخلاقي.  
نفسية : الإحباط يؤدي دائماً الى التمرد على الواقع المرفوض.  
اجتماعية : المشاكل الأسرية. المستوى الثقافي. عدم إشباع الحاجات الأساسية. تأثير المجتمع المحيط.  
ذاتية : حب السيطرة والتسلط - ضعف الوازع الديني - حالات مرضية ونفسية - الإحساس بالنقص  
اقتصادية : الانتحار ينمو مع (الأزمات الاقتصادية : أزمت الفقر) و (الازدهار: الانتحار والثروة)
- 123) الإحباط يؤدي دائماً الى التمرد على الواقع المرفوض وهذا من الأسباب ... للسلوك العدواني .  
النفسية
- 124) التعرض للفشل في الحياة الأسرية من الأسباب ... للسلوك العدواني  
البيئية
- 125) السلوك العدواني الغير مباشرة يتم عن طريق :  
شخص آخر
- 126) في مجال استراتيجية التحفيز , لا يمكن تحفيز الأفراد مباشرة وفقا لـ :  
فيليب برنو

## المحاضرة الثامنة

127) تعتبر المحاباة - الواسطة - الرشوة - المحسوبية - نهب المال العام - الابتزاز من مظاهر الفساد الإداري

128) عدم العدالة في توزيع الثروة في المجتمع والذي من شأنه ان يولد فئات ذات ثراء كبير واخرى محرومة من :  
الاسباب الاقتصادية

129) يعتبر التأثير الغير المشروع في القرارات العامة من مظاهر:  
الفساد الإداري

130) سبب بروز ظاهرة الفساد الإداري هو وجود فجوة كبير بين قيم المجتمع و قيم قواعد العمل الرسمية هو من :  
الاسباب الحضرية

131) عرفت المنظمة الشفافية الدولية ... بانه كل عمل يتضمن سوء استخدام المنصب العام لتحقيق مصلحة خاصة ذاتية لنفسه او لجماعته:  
الفساد الإداري

132) يعتبر واجب المسؤولين عن الوظائف العامة تقديم تقارير دورية عن نتائج اعمالهم و مدى نجاحهم في تنفيذها و حق المواطنين في الحصول على المعلومات اللازمة عن اعمال الادارات العامة من مشمولات:  
المساءلة

133) تعتبر جميع الاسباب التي دافعها الاولي و الأساسي هو ما اكتسبه الفرد عن طريق الوراثة وكل ما يتعلق بالخلفية السابقة من حياته و ماتركته من اثار على سلوكياته وتصرفاته  
الاسباب البيولوجية و الفزيولوجية

134) هي منظومه القيم المتعلقة بالصدق و الامانة والاخلاص و المهنية, ف..... تتصل بقيم اخلاقية معنوية:  
النزاهة

135) مظاهر الفساد

إساءة استعمال السلطة الرسمية ومخالفة الأنظمة والقوانين  
ظاهرة سلبية قد تحدث بشكل فردى أو جماعى .

إحداث انحراف في المسار الصحيح للنظام الإداري لتحقيق أغراض غير مشروعة .  
قد تحقق عوائد غير شرعية للشخص الذي يمارسها وليس بالضرورة إن تكون هذه العوائد مالية .

136) مظاهر أخرى للفساد وهي :

الرشوة : الحصول على أموال أو منافع أخرى من اجل تنفيذ عمل أو الامتناع عن تنفيذه مخالفة للأصول .

المحسوبية : تنفيذ أعمال لصالح فرد أو جهة ينتمي لها الشخص, دون أن يكونوا مستحقين لها .

المحاباة : أي تفضيل جهة على أخرى في الخدمة بغير حق للحصول على مصلحة معينة

الواسطة : التدخل لصالح فرد أو جماعة دون الالتزام بأصول العمل والكفاءة اللازمة.

نهب المال العام: الحصول على أموال الدولة والتصرف بها من غير وجه حق تحت مسميات مختلفة.

الابتزاز : الحصول على أموال من طرف في المجتمع مقابل تنفيذ مصالح مرتبطة بوظيفة الشخص الفاسد.

137) هي خضوع الأشخاص الذين يتولون المناصب العامة للمساءلة القانونية والإدارية عن نتائج أعمالهم :  
المحاسبة

138) هي وضوح ما تقوم به المؤسسة ووضوح علاقتها مع الموظفين وعلنية الإجراءات والغايات والأهداف  
الشفافية

## المحاضرة التاسعة

### 139) الحوكمة الرشيدة

تساعد اعضاء المجلس و في تحقيق الاهداف واتخاذ القرارات  
تضمن الالتزام تجاه المنظمة و الالتزام بالقوانين و الانظمة  
تعزز الثقة و المصادقية  
تبني بيئة و علاقة عمل مميزة  
تضمن حماية المصالح و الموجودات

140) يعتبر التوافق صفة من صفات الحوكمة الرشيدة و هو:-  
الوسطية في التعامل مع المصالح المختلفة  
الحوكمة الرشيدة

141) يعتبر التجاوب صفة من صفات الحوكمة الرشيدة وهو  
فهم جميع الشرائح ضمن اطر زمنية معقولة و محددة

142) العناصر الثلاثة الاساسية للحوكمة هي:

استراتيجية واضحة و نظام موثق و ثقافة موسسية

143) عملية يقوم المجلس من خلالها بتوجيه المؤسسة لتحقيق رسالتها (الوحيدة التي جوابها الحوكمة)  
الحوكمة (الحوكمة فقط وليست الحوكمة الرشيدة)

144) رسالة موجهة للأطراف الخارجية توضح سبب وجود المنظمة وتعطيها مشروعية للعمل :  
رسالة المنظمة

145) رسالة موجهة للداخل لغرض تحفيز وتوجيه ومعايرة اجراءات العمل وتعطيها مشروعية داخلية للعمل:  
الأهداف الاستراتيجية

146) الرقابة، التوجيه تعني :

النظام الموثق

147) عادة تكون الثقافة المؤسسية المناسبة :

مبنية على قيم معينة

148) يعتبر ..... القاعدة الأساسية التي تستند عليها كافة مكونات العملية الإدارية لتحقيق الأهداف.  
التخطيط

149) أسباب فشل المنظمات

نقص المعرفة والتدريب

عدم وجود رقابة إدارية ومالية

عدم وجود شكل واضح للقيادة والمساءلة عن الأداء لمجالس الإدارة

جمود عمليات الحوكمة

150) تعتبر المشاركة حجر الأساس في الحوكمة الرشيدة، وتبدأ من :

عمل الموارد البشرية جنباً إلى جنب في المجتمع

151) الكفاءة والفعالية من صفات

الحوكمة الرشيدة

152) تعتبر سيادة القانون صفة من صفات الحوكمة الرشيدة و هي:

تضمن حماية كاملة لحقوق الأقليات

153) تتطلب الحوكمة الرشيدة ... يتم فرضها بشكل نزيه.

هياكل قانونية عادلة

154) عمل المؤسسات موجه لتحقيق ... باستخدام أمثل للموارد المتاحة

احتياجات المجتمع

155) تعني بأن عملية اتخاذ القرارات وتنفيذها تطبق بأساليب تدرج ضمن إطار لوائح وتعليمات للقوانين و الأنظمة

الشفافية

156) العدل والشمولية صفة من صفات الحوكمة الرشيدة و تعني :

وجود نظام عادل يدافع على جميع المعنيين بالأمر

157) الكفاءة والفعالية صفة من صفات الحوكمة الرشيدة و هي:

أن عمل المؤسسات موجه لتحقيق احتياجات المجتمع باستخدام أمثل للموارد المتاحة

158) الكفاءة في منظور الحوكمة تعنى :

الاستغلال الامثل للموارد المتاحة.

159) صفة من صفات الحوكمة الرشيدة لا يمكن تحقيقها إلا بوجود الشفافية ووجود دولة قانون وهي :

المساءلة والمحاسبة

## المحاضرة العاشرة

160) تتركز ثقافة المنظمة والثقافة الوطنية على مجموعة من القيم و المبادئ ... التي توفر الإطار المرجعي المناسب لفئة اجتماعية محددة.

التوجيهية

161) حسب هوفستد (1994)، الثقافة تؤثر في الواقع على السلوكيات من خلال أربعة جوانب معينة حيث تكون للقيم دورا ... مقارنة مع الجوانب الثلاثة الأخرى وهي الرموز والأبطال والطقوس.

محوريا

162) جوانب الثقافة هي :

القيم و الرموز و الأبطال و الطقوس

163) تعكس القيم الثقافية الوطنية معتقدات الناس حول أهداف المنظمة. ولكن عندما ينضم الناس لمنظمة ما، فبالإضافة إلى تعلم الجوانب الشكلية، فإنهم يقضون معظم وقتهم في ... العادات و التقاليد الغير الرسمية للمنظمة

امتصاص

164) هي مجموعة من العناصر المحددة التي تساعد على تمييزها عن الشركات الأخرى و التي تشكل تأسيسها : الهوية

165) من الأسس الأيديولوجية للثقافة "الأساطير" و عادة ما تكون :

قصص أو حكايات

166) من الأسس الأيديولوجية للثقافة والتي تعني تطوير الشعور بالانتماء للشركة :

الطقوس

167) لا يمكن ضمان القدرة التنافسية إلا إذا احترمت المنظمة :

تنوع أعضائها

168) عندما نتحدث عن ثقافة المنظمة يجب أن نذكر ... :

التنوع بين أعضائها

169) الاعتراف بوجود نظام القيم يؤدي للاعتراف

بالتنوع

170) من مزايا أي منظمة تفكر في البقاء و التطور و الازدهار :

تنوع أعضائها

171) عندما نذكر كلمة التنوع في المنظمة يجب قبول :

الاختلاف

172) من التحديات التي تواجهها النساء فقط :

السقف الزجاجي

173) عندما لا تستطيع المرأة الوصول إلى مراتب عليا في المنظمة فهذا يعني وجود :

سقف زجاجي

174) غياب العدالة في المنظمة دليل على وجود :

الجدران الزجاجية

175) هي صور نمطية غير موضوعية مبنية على قناعات جاهزة من الصعب معرفة مآتها:

حكم ضمن القوالب الجاهزة

176) يجبر الفرد على القيام بعمل يتجاوز متطلبات الوظيفة وذلك لأنه ينتمي إلى أقلية في المنظمة :

تضخيم الأدوار

177) لا يمكن أن يكون مدير الموارد البشرية هو الذي يضع المزانة فممكن بطريقة غير موضوعية يوجه لنفسه

قيمة أكبر من القيمة التي يستحقها نتيجة قيامه بالاستقطاب أو التدريب. هذا يسمى بـ : صراع الأدوار

178) يعتبر ... سلوك أولي تجاه التنوع و التعدد الثقافي و يندرج في إطاره ممارسة المدراء أولاً لمبدأ تكافؤ الفرص و عدم التطرف أو التحيز

الفهم

179) يجب أن تتولد القناعة به عند المدراء ثم ترجمتها في مكان العمل عن طريق الاعتراف بالأخلاقيات الثقافية :

الفهم

180) أهم ركائز التنوع الثقافي :

حسن النية والثقة المتبادلة

181) إجراءات معينة يمكن أن تتخذها المنظمة بطريقة مرنة تساهم بفاعلية في فهم و إدارة التنوع و تعدد الثقافات

و تجعل الأقليات أكثر انسجاماً

الممارسات

## المحاضرة الحادية عشر

- 182) تسعى كثير من الدول اليوم إلى أن تجعل من الإنترنت ... في إدارة الأعمال .  
الأداة الرئيسية
- 183) من فوائد الانترنت الانتقال من رأس المال المادي إلى رأس المال ...  
المعلوماتي والمعرفي
- 184) أصبحت المعلومات والمعرفة المورد الأكثر أهمية في ...  
إنشاء الثروة

## المحاضرة الثانية عشر

- 185) من خلاله نتمكن من إقامة علاقة مع الآخرين :  
الاتصال
- 186) من أهداف الاتصال :  
الحصول على المعلومات والمعارف، الإحساس.  
وضع معيار مشترك للفهم.  
إنشاء علاقة للتفاعل بشكل متكرر، أو إعادة تشغيل الحوار.  
الحصول على نفوذ لتشجيع البعض على التصرف وفقاً للإرادة.  
إعطاء الهوية للتعرف
- 187) الاتصال من مرسل واحد أو مجموعة من مصدري الرسالة الى جميع المتلقين يسمى :  
الاتصال الجماهيري
- 188) نوع من الاتصال يكون الفهم فيه أسوأ :  
الاتصال الجماهيري
- 189) يكون الفهم في الاتصال الجماهيري الأسوأ لأن :  
الضوضاء - ردود الفعل نادرة جداً وبطيئة
- 190) الاتصال الذي يتركز على انتقال محتوى الرسالة من مرسل واحد أو أكثر لفئة ما :  
التواصل داخل المجموعة
- 191) لكي ننجح في عملية الاتصال داخل المجموعة لا بد أن يكون لدى الانسان :  
جانب ميكافيلي
- 192) مبدأ الشخص صاحب الشخصية الميكافيلية هو :  
"الغاية تبرر الوسيلة"
- 193) الجانب الميكافيلي يلعب على :  
المبادئ والقيم
- 194) يتركز التواصل بين الأشخاص على التبادل بين :  
مرسل واحد ومتلقي واحد
- 195) في التواصل بين الأشخاص يكون رد الفعل :  
موجود وسريع
- 196) كيف يكون الصمت عبارة عن تواصل ؟  
السكوت علامة الرضا
- 197) الاتصال الغير اللفظي يمكن أن يكون  
شبه لفظي
- 198) هي مجموعة الحركات الجسدية التي تصاحب النطق او الكلمات  
التواصل شبه اللفظي
- 199) هي علامة غير لفظية تعني الحماية. علامة انغلاق و حماية وانطواء وعناد  
تكتيف الأيدي
- 200) المؤسس الرسمي لمدرسة التواصل التعبيري :  
جريجوري باتيسون
- 201) مستويات التواصل هي :  
المحتوى والعلاقة



202) عملية ليس لها بداية و نهاية محددة :

التواصل

203) الاتصالات هي إما متناظرة أو ... :

تكميلية

204) أعطت مدرسة بالو ألتو أهمية قصوى لـ :

مفارقات الاتصال الإنساني

205) نوع من انواع الاتصال حيث الرسالة المرسله في نفس الوقت تحتوي على نقيضها :

الاتصالات المتناقضة

## المحاضرة الثالثة عشر

- (206) من قواعد السلوك في دنيا الأعمال :  
التحكم - الاسهام - الاتصال
- (207) المعرفة و الخبرة هي :  
سر النجاح
- (208) يتولد عن المعرفة و الخبرة :  
قيمة مضافة
- (209) المصادقية هي :  
الثقة x الكفاءة
- (210) من مظاهر الخجل و الشك في النفس :  
الفرار من النظر
- (211) عبارة "لا تكن بخيل في بذل الجهد المطلوب لتحقيق أحلامك" تندرج تحت قاعدة :  
الاسهام
- (212) الاتصال هو :  
عمل أو فعل التواصل  
إقامة علاقة مع الآخرين  
إعطاء الهوية للتعرف
- (213) عبارة عن إنشاء علاقة للتفاعل بشكل متكرر، أو إعادة تشغيل الحوار:  
الاتصال
- (214) يهدف الاتصال الى :  
وضع معيار مشترك للفهم.
- (215) من طرق الاستعداد الجيد للمقابلة :  
الابتعاد عن الإجابات التي تبدأ ب أعتقد، أظن
- (216) من الجوانب السلبية في فن التواصل :  
الشك و عدم اليقين
- (217) من أسباب المخاوف السلوكية في العمل :  
تولي منصب، استقطاب داخلي، التغيير التنظيمي
- (218) تولي منصب، استقطاب داخلي، التغيير التنظيمي، تسمى :  
فترات ضعف
- (219) تتصف فترات ضعف بأنها :  
وقتها
- (220) يعتبر ترويض الخطر والتغلب على المخاوف :  
من قواعد السلوك في دنيا الأعمال

## المحاضرة الرابعة عشر

(221) عملية ذهنية بطبيعتها تعتمد على التفكير الخلاق :

التخطيط

(222) تدرج استنتاجات التون مايو تحت :

التنظيم

(223) من استنتاجات التون مايو :

تؤثر العوامل الإنسانية بشكل كبير على الرضا الوظيفي للعاملين

(224) من استنتاجات التون مايو :

إلغاء الطابع الشخصي والتجرد من الذاتية والعقلانية في التصرفات

(225) من استنتاجات التون مايو :

العوامل الاجتماعية والإنسانية لها تأثير أكبر على معنويات العاملين وإنتاجيتهم

(226) يقصد بحشد الجهود لتحقيق الغاية :

التحفيز

(227) حالة، جودة لشخص ما في مركز مهيم في مجموعة أو في منظمة يقوم بالتأثير :

التوجيه و القيادة

(228) عمليات مستمرة لقياس الأداء واتخاذ الإجراءات لضمان النتائج المرغوبة

الرقابة

(229) من اهداف الرقابة :

عدم التبذير

(230) يجب ان تتصف الرقابة بـ :

الموضوعية

تم بحمد الله وتوفيقه  
إن أصبت فمن الله وحده  
وإن أخطأت فمن نفسي والشيطان  
وما توفيقي إلا بالله  
طموح شايب