

(١) حسب نموذج " افانوفيتش " تشخيص المشكلة يأتي بعد :

- أ- تقرير المحددات .
- ب- التغلب على مقاومة التغيير .
- ج- الاعتراف بالحاجة للتغيير .
- د- تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير .

(٢) من عناصر التغيير :

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

(٣) لكي يفهم القاعد عملية التغيير ينبغي عليه :

- أ- تشجيع العملاء على طرح الأفكار والمشاركة في تنفيذها .
- ب- أن ينظر إلى مقاومة التغيير كقوة سلبية .
- ج- إدراك أن عملية التغيير تعتمد على تغيير ثقافة المنظمة .
- د- إدراك أن عملية التغيير سهلة .

(٤) من العوامل التي تزيد من مقاومة التغيير :

- أ- إقناع الأفراد والجماعات .
- ب- الدور القوي للتنظيم غير الرسمي .
- ج- تشكيل رأي فردي ضد التغيير .
- د- توافر الثقة في القائمين على التغيير .

(٥) ضمن مراحل إدارة التغيير، يتم متابعة مدى فعالية تنفيذ استراتيجية التغيير في :

- أ- المرحلة الثانية .
- ب- المرحلة الثالثة .
- ج- المرحلة الرابعة .
- د- المرحلة الخامسة .

٦) ضمن مبادئ التغيير، أسلوب الإحلال والتبديل يصنف ضمن مبدأ :

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

٧) يعد التركيز على العميل أحد متطلبات :

- أ- إدارة الجودة الشاملة .
- ب- إعادة الهندسة .
- ج- إدارة الأهداف .
- د- إدارة المعرفة .

٨) تكون المقاومة إيجابية عندما يكون التغيير المقترح :

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

٩) ضمن استراتيجيات التغيير المندرج، 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 .

١٠) ضمن مراحل إدارة التغيير، يتم ضمن المرحلة الرابعة :

- أ- تنفيذ خطة التغيير .
- ب- تحديد بداية ونهاية التغيير .
- ج- تشخيص مشكلات المنظمة .
- د- متابعة خطة التغيير .

١١) يعرف التغيير بأنه عملية :

- أ- التحول من الواقع الحالي للفرد أو المنظمة إلى واقع مستقبلي .
- ب- البقاء على الواقع الحالي للفرد أو المنظمة .
- ج- التراجع من الواقع الحالي للفرد أو المنظمة إلى الواقع الماضي .
- د- التحول من الواقع الماضي للفرد أو المنظمة إلى الواقع الحالي .

١٢) من عوامل نجاح برامج التغيير التنظيمي :

- أ- التركيز على الأفراد غير المتجانسين مع التغيير .
- ب- توفر المناخ العام الذي لا يقبل التغيير ولا يعارضه .
- ج- إغفال تأثير التنظيمات غير الرسمية .
- د- تشخيص عوامل مقاومة التغيير ومراكزه .

١٣) عندما يرى الشخص المقاوم أن التغيير غير واضح النتائج بالنسبة له فإنه :

- أ- يقاوم علناً دون خوف .
- ب- يقاوم سراً .
- ج- من المحتمل أن يقبل بالتغيير .
- د- يشارك في نجاح التغيير .

١٤) تصنف انعدام تفويض الموظفين وضعف الثقة فيهم ضمن :

- أ- خصائص التغيير .
- ب- إدارة التغيير .
- ج- الأسباب الخاصة للتغيير .
- د- مؤشرات الحجة إلى التغيير .

١٥) التغيير الذي يرتبط بالإجراءات وبناء المنظمة هو :

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

١٦) واحدة من الآتي ليست من الأسباب الخاصة للتغيير :

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

١٧) ضمن آليات التغيير الثقافي في المنظمة، امتلاك رؤية مستقبلية يعني :

- أ- التوقع المعياري .
- ب- التوقع المعنوي .
- ج- التوقع الافتراضي .
- د- التوقع الحالي .

١٨) تبني الموضوعية يدخل من أحد خصائص قيادة التغيير التالية :

- أ- القدرة على التنظيم والتفويض .
- ب- القدرة على الحركة والابتكار .
- ج- القدرة على مواجهة المواقف المتغيرة .
- د- القدرة على اتخاذ القرارات .

١٩) حسب " جيمس اوتول " ، حالة مقاومة التغيير التي يريد الفرد المقاوم نتائج فورية للتغيير، حالة :

- أ- العزيمة .
- ب- التفكير الضيق .
- ج- الشك .
- د- الحماسة .

٢٠) لترسيخ ثقافة التغيير بشكل دائم وضع " كونر " مجموعة من الأسس منها :

- أ- عدم تثبيت التغييرات الثقافية في بداية التغيير .
 - ب- عدم الاستعداد لمنافسة كافة قضايا التنظيم .
 - ج- عدم إمكانية تغيير بعض العناصر المهمة داخل المنظمة .
 - د- عدم ربط ترقية العاملين بالثقة الجديدة .
- ٢١) ضمن مراحل إدارة التغيير، يتم التعرف على مصادر التغيير من :**

- أ- مرحلة تخطيط جهود التغيير .
- ب- مرحلة تنفيذ ومتابعة خطة التغيير .
- ج- مرحلة تشخيص المشكلات .
- د- مرحلة تحديد الحاجة إلى التغيير .

٢٢) المغير العقلاني يتمثل في الشخص الذي :

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

٢٣) واحدة من الآتي ليست من أهداف التغيير :

- أ- زيادة قدرة المنظمة على البقاء .
 - ب- زيادة درجة التعاون بين المنظمات .
 - ج- مساعدة الأفراد على تشخيص مشكلاتهم .
 - د- تشجيع الأفراد على تحقيق الأهداف التنظيمية .
- ٢٤) **ضمن مبادئ قيادة التغيير، يندرج سعي القائد إلى زيادة الترابط في عملية التغيير في :**

- أ- فهم عملية التغيير .
- ب- بناء العلاقات .
- ج- إنشاء التماسك .
- د- الهدف الأخلاقي .

٢٥) 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 .
- ٢٦) **ضمن استراتيجيات التعامل مع مقاومة التغيير ، تقوم استراتيجية الاستقطاب على :**

- أ- تعريف الأفراد بأهمية وضرورة التغيير .
- ب- تدريب العاملين على مهارات جديدة .
- ج- وضع الفرد في موقع هام في عملية تصميم التغيير .
- د- تقوم على إجبار العاملين على قبول التغيير .

٢٧) **ضمن استراتيجيات التغيير المتدرج ، من الأفضل استخدام استراتيجية الإجبار 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 مترفعة ودرجة المقاومة مرتفعة .

٢٨) **حسب نموذج "ليفين" يتعلم الفرد أفكار وأساليب ومهارات جديدة ضمن مرحلة :**

- أ- إذابة الجليد .
- ب- إدارة التغيير .
- ج- توصيل رؤية التغيير .
- د- الاستقرار وإعادة التجميد .

(٢٩) استخدام مفهوم النظم يأتي ضمن :

- أ- العناصر المساعدة على التغيير .
- ب- أسس التغيير الإيجابي .
- ج- الخطوات الإدارية لتحديد مجال التغيير .
- د- مجال طرق العمل .

(٣٠) يركز التغيير التحويلي على :

- أ- إدراك المدراء للمشكلة المطلوب معالجتها .
- ب- وضع الأنظمة الجديدة .
- ج- تطوير للوضع القديم .
- د- الارتباط بالقضايا الاستراتيجية للمنظمة .

(٣١) 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 .

(٣٢) تدفق المعلومات داخل التنظيم بهدف التأثير على الأفراد يدخل بدرجة كبيرة ..(غير واضح):

- أ- التحفيز .
- ب- الاتصالات .
- ج- الإدارة بالأهداف .
- د- المشاركة .

(٣٣) 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 .

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

- أ- الصدمة .
- ب- التكامل .
- ج- الذنب .
- د- الإسقاط .

٣٥) ضمن استراتيجيات التغيير النبوي ، 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 .

٣٦) حسب نموذج " ليفين " المرحلة التي يتم فيها تثبيت التغيير هي ... :

- أ- مرحلة إذابة الجليد .
- ب- مرحلة إدارة التغيير .
- ج- مرحلة توصيل رؤية التغيير .
- د- مرحلة الاستقرار .

٣٧) 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 .

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

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

٣٩) 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 .

٤٠) 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 .

٤١) يصنف وعي وإدراج المدير للتغيير ضمن قوى التغيير ...

- أ- التنظيمية .
- ب- المادية .
- ج- الداخلية .
- د- الخارجية .

(٤٢) واحدة من الآتي ليست ضمن قوى التغيير الداخلية ...

- أ- وعي وإدراك العملاء للتغيير .
- ب- زيادة طموحات وحاجات الأفراد .
- ج- نمو المنظمة وتطورها .
- د- الرغبة في تحسين كفاءة وقدرة المنظمة .

(٤٣) ملاحظة وجود فجوة بين الأداء الفعلي والأداء المرغوب يعد مؤشر على أن المنظمة في مرحلة ...

- أ- متابعة خطة التغيير .
- ب- تخطيط جهود التغيير .
- ج- تحديد الحاجة للتغيير .
- د- تحديد معوقات التغيير .

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

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

(٤٥) من أسباب مقاومة التغيير ...

- أ- وضوح أهداف التغيير .
- ب- وجود شعور بالحاجة للتغيير .
- ج- عدم مشاركة العملاء في التغيير .
- د- عم توافر الثقة في القائمين على التغيير .

(٤٦) واحدة من الآتي ، ليست من إيجابيات مقاومة التغيير ...

- أ- إظهار المنظمة لأهداف التغيير .
- ب- إظهار ضعف فعالية عمليات الاتصال .
- ج- إظهار ضعف في نقل معلومات التغيير .
- د- إظهار المنظمة لكفاءة التغيير .

(٤٧) يرتبط ضعف الولاء للمنظمة وفقدان الدافعية للعمل بالسلوك ...

- أ- الدفاعي العلني .
- ب- الدفاعي المستتر .
- ج- الدفاعي المباشر .
- د- الدفاعي القوي .

٤٨) ضمن استراتيجيات التغيير البنيوي ، 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 .

٤٩) عملية إعادة هيكلة المنظمة تندرج ضمن ...

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

٥٠) تكون المقاومة سلبية عندما تكون نتائج التغيير ...

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

.. انتهت الأسئلة ..

كتابة وتنسيق : (ماجد الشاعر)
والشكر موصول لـ (most222) , على التصوير المميز
تمنياتنا لكم بالتوفيق ،
... دعواتكم ...