

المحاضرة الاولى

كلمة ادارة تعني Administration وهي من أصل:

- أ- لاتيني
- ب- إغريقي
- ت- إيطالي
- ث- إنجليزي

الادارة علم لأنها :

- أ- علم
- ب- تعتمد على الموهبة
- ت- تعتمد على اساليب البحث العلمي مجالات التخطيط والتنظيم
- ث- تعتمد على القدرة الشخصية

في مجال المقارنة بين الإدارة العامة وإداره الاعمال " التأثير على القرار السياسية:

- أ-بدرجه الرشد
- ب- بالمنافسة
- ت- بالهدف
- ث- بالإطار القانوني

في مجال المقارنة بين الادارة العامة وإدارة الاعمال والمرتببط بطبيعة النشاط تتميز الادارة العامة بانها :

من وجهة نظر طبيعة نشاط الإدارة العامة هي :

- أ- تحقق مرونة في العمل
- ب- تحقق الربح
- ت- ذات طابع تجاري
- ث- تحقق المصلحة العامة

واحد من التالي ليست من الجوانب التي تربط الإدارة العامة بعلم السياسة:

- أ- مشاركة الإدارة بوضع السياسة العامة للدولة
- ب- استخدام الإدارة العامة أدوات سياسية في التفاوض والتشاور
- ت- تفاعل وتأثير متبادل للوصول للأهداف
- ث- الإدارة العامة ليست أداة من أدوات السياسة

ضمن تحليل علاقة الإدارة العامة بعلم النفس هناك جانب يتعلق :

- أ- بالاهتمام بالبيئة الاجتماعية لفهم المشكلات المحيطة (الإدارة العامة)

- ب- بالعوامل السلوكية في التنظيم الإداري
- ت- بمعلومات عن فئات المجتمع وتنظيماته (علم الاجتماع)
- ث- بالعوامل الاجتماعية في الإدارة

المرحلة الثالثة من مراحل تطور الإدارة العامة تميزت:

- أ- يظهر تخصصات مثل العلاقات العامة وإدارة التنمية وتخطيط المدن
- ب- بوجود مدارس تمنح شهادات في الإدارة العامة (المرحلة الثانية)
- ت- بانفصال الإدارة العامة عن السياسية (المرحلة الأولى)
- ث- بارتباطها بعلم الاجتماع

ضمن مداخل دراسة الإدارة العامة ، يركز المدخل الدستوري و القانوني التاريخي :

عند التركيز على الحقوق الدستورية و القانونية للحكومة فإن ذلك يسمى :

- أ- الوظائف الإدارية
- ب- الحقوق الدستورية و القانونية للحكومة و سلطاتها
- ت- الجوانب الاجتماعية في الإدارة
- ث- الجوانب النفسية في الإدارة

المدخل الوظيفي في دراسة الإدارة العامة يركز على :

- أ- وظائف الإدارة : التخطيط , التنظيم , التوجيه , الرقابة
- ب- الحقوق الدستورية و القانونية
- ت- علم الاجتماع
- ث- علم النفس

تعتبر الاداره فن لانها

- أ- تعتمد على الموهبه والقدره الشخصيه
- ب- تعتمد على جوانب فنيه
- ت- لاتعتمد على الموهبه والقدره الشخصيه
- ث- تعتمد على أساليب البحث العلمي

من زاوية الرشد الادارة العامة

- أ- تتمتع بالرشد والعقلانية لتحقيق مزيد من الربح
- ب- تتأثر بقرارات المساهمين
- ت- تتأثر بالقرارات السياسية
- ث- لا تريد تحقيق رضا العملاء

خدمات عامة من قبل الادارة العامة للوصول الى رضا المواطنين , يدخل ضمن مجال المقارنة إدارة الاعمال الخاصة بـ

- أ- درجة الرشد
- ب- طبيعة النشاط
- ت- الهدف
- ث- الاطار القانوني

كلمة إدارة في أصلها اللاتيني تعني

- أ- انتاج
- ب- المساعدة أو تقديم خدمة
- ت- اتصال
- ث- زراعة

المحاضرة الثانية

تأسس الفكر الإداري في الاسلام على :

- أ- الاخذ بمبدأ الشورى
- ب- الاهتمام بالرقابة باستخدام الافراد فقط
- ت- عدم التفويض
- ث- مبدا العرق والقبيلة في اعتلاء المناصب الادارية

في العهد العباسي انتشرت الدواوين كما أحد اسس ادارة الخلافة فالخراج والنفقات كان من اختصاص ديوان الشؤون :

- أ- المالية
- ب- الادارية
- ت- العسكرية
- ث- الرقابية

تري السلطة البطولية :

- أ- الانسان القائد يتحلى بمواصفات عادية
- ب- من الضروري ترشيد العلاقات القانونية من خلال مجموعه القواعد والاجراءات
- ت- القائد يمارس سلطته من خلال العادات والتقاليد
- ث- الانسان القائد يتحلى بمواصفات غير عاديه يستخدمها في التأثير على الافراد

واحد من التالي ليست من مزايا التنظيم البيروقراطي:

- أ- الانضباط
- ب- السرعة
- ت- الاستقرار
- ث- الخضوع الكامل للمرؤوسين

من الانتقادات الموجهة الى التنظيم البيروقراطي :

- أ- يؤدي الى تخفيض التكلفة الإنسانية والاقتصادية
- ب- التركيز على القواعد والاجراءات
- ت- الدقة في تطبيق مبدا التخصص
- ث- الاستمرارية

من الاسس التي يقوم عليها النظام البيروقراطي لماكس فيبر :

- أ- التنظيم البيروقراطي يكون على شكل افقي
- ب- الاعتماد على عدد كبير من المستندات والوثائق
- ت- وجود مجالات وظيفيه عامة في كل عمل
- ث- توزيع النشاطات على اعضاء التنظيم الغير رسمي

من اهم ما جاء في نظريه تايلور:

- أ- اختيار العمال حسب التوجهات الثقافية للمدير
- ب- استخدام الحوافز المعنوية لحث العاملين على الأداء
- ت- تحليل خطوات العمل واستبعاد الحركات الغير ضرورية
- ث- التركيز على الجوانب الاجتماعية في الإدارة

ماكس فيبر هو صاحب نظرية :

- أ- الإدارة العلمية
- ب- البيروقراطية
- ج- التقسيم الإداري
- د- العلاقات الإنسانية

كتاب " الاداره الصناعيه والعامه " والذي ظهر في فرنسا عام 1916 ألفه ...

- أ- هنري فايول
- ب- ماكس فيبر
- ت- فريدريك تايلور
- ث- بيتر دروكر

الاستقرار الوظيفي هي من الأسس العامة للإدارة التي جاء بها :

- أ- ميكل بورتر
- ب- التون مايو
- ت- هنري فايول
- ث- إبراهيم ماسلو

من الاعتبارات التي ساعدت على ظهور مدرسه العلاقات الانسانيه:

- أ- انخفاض تكاليف العمل
- ب- تدني مستوى الحياه
- ت- نقص ثقافه ووعي العمال

ث- ظهور الحركة النقابية وتوسعها

واحد من التالي ليست من اهم النتائج التي توصلت لها تجارب هوثرون :

أ- ميل الافراد لتكوين تنظيمات غير رسميه

ب- يتأثر تصرف الفرد بالاطار الذي ترسمه له الجماعة

ت- تلعب الحوافز المادية دورا مهما في التحفيز للعمل

ث- تلعب القيادة غير الرسمية دورا مهما في التأثير على سلوك الفرد داخليا

من الانتقادات التي وجهت الى مدرسه العلاقات الإنسانية انها ..

أ- ركزت على العنصر المالي

ب- لا ترى وجود تناقض بين العمال والإدارة

ت- تعتبر الصراع والمنافسة بين الافراد امر مقبول

ث- تهمل الحوافز المادية

من افتراضات نظرية ماسلو :

ا- الحاجات غير مرتبطة بعضها البعض

ب- كلما اشبع حاجة المستوى الأدنى يتم الانتقال الى حاجة المستوى الأعلى

ت- لا يوجد تدرج في الحاجات

ث- ليس من الضروري ان يعترف المدير على حاجات المرؤسين حتى يحفزهم

حسب " الدرفر " ضرورات الحياة تدخل ضمن حاجات :

ا- البقاء

ب- الارتباط للفرد بالبيئة

ت- النمو

ت تحقيق الذات

مدرسه اتخاذ القرار ترى ان :

ا- التنظيم هو نظام غير اجتماعي

ب- التنظيم نشاط تعاوني

ت- من الضروري الاهتمام بالموارد الدقيقه

ث- ليس من الضروري توافر عنصر الرغبة في المشاركة لتحقيق الهدف

القرار الرشيد حسب "هربرت سيمون" هو القرار:

- ا- المبرمج
- ب- الهادف
- ت- الذي يعتمد على وجود البدائل
- ج- الغير مبرمج

ترى مدرسه النظام ان المنظمه هي نظام :

- ا- مؤلف من مجموعة أجزاء مرتبطة مع بعضها البعض بعلاقه تفاعل وتبادل
- ب- مؤلف من مجموعه أجزاء غير مرتبطة بعضها البعض
- ت- غير مفتوحه على البيئه المحيطه
- ث- يتكون من العناصر الماديه فقط

من أسس نظريه "اوشي"(النظريه z) :

- ا- الثقه
- ب- الحذق والمهاره
- ت- الالفه والموده
- ج- كل ما ذكر

تايلور يرى انه يجب ..

- أ- تحليل خطوات العمل
- ب- استبعاد الحركة الضرورية
- ت- استخدم الحوافز المعنوية فقط لحث العاملين على الاداء
- ث- الاهتمام بالجانب الاجتماعي في الادارة

توصلت تجارب التون مايو الى ان ..

- أ- الافراد يميلون نحو تكوين تنظيمات غير رسمية
- ب- الافراد يميلون نحو تكوين تنظيمات رسمية
- ت- الحوافز المعنوية لا تلعب دورا في التحفيز العمل
- ث- طاقة الفرد تتأثر فقط بالجوانب الفيزيولوجية الأساسية

واحدة من التالي ليست من الاسس التي يقوم عليها التنظيم البيروقراطي

- أ- الفصل التام بين نشاط الموظف وحياته الخاصة
- ب- الاعتماد على عدد كبير من المستندات
- ت- تحديد السلطة لكل موظف في العمل الاداري
- ث- توزيع النشاطات على اعضاء التنظيم الغير الرسمي

واحدة من التالي ليست من مزايا التنظيم البيروقراطي

- أ- الانضباط

- ب- السرعه
- ت- الاستقرار
- ث- الخضوع الكامل للمرؤسين

من مبادئ فايول الـ 14

- أ- تقسيم العمل وفق المستوى الاجتماعي
- ب- ..تعدد الامرين
- ت- اللامركزيه
- ث- عداله المكافئات

اهتم هنري فايول بوظائف الاداره على كل المستويات وبصفه خاصه الاداره ..

- أ- التشغيليه
- ب- الوسطى
- ت- العليا
- ث- التشريعيه

واحد من التالي ليست من العوامل التي ساعدت في ظهور مدرسه العلاقات الانسانيه ..

- أ- زياده تكاليف العمل
- ب- تحسن مستوى الحياه
- ت- نقص ثقافه ووعي العمال
- ث- ظهور الحركه النقابيه وتوسعها

المدرسه التي لم تقدم نظريه شامله للتنظيم و ركزت فقط على العنصر البشري هي ..

- أ- مدرسة العلاقات الانسانية
- ب- مدرسة النظم
- ت- مدرسة الكلاسيكية
- ث- مدرسة اتخاذ القرار

من مزايا التنظيم البيروقراطي

- أ- عدم وجود تقسيم واضح للعمل
- ب- احتمال جمود في التنظيم
- ت- لا يهتم بتطبيق مبدأ التخصص
- ث- التسلسل الهرمي

ممارسات القائد و سلطاته من خلال العادات و الاعراف لاكتساب الشرعية بشكل ضمن سلطة

أ- التقليدية

ب- البطولية

ت- القانونية

ث- الرشيدة

ديوان الخراج والنفقات في العهد العباسي كان مهتم بـ

أ- المكاتبات

ب- الشؤون الماليه والضريبيه

ت- الادارة العسكرية

ث- شؤون الخليفة

المحاضرة الثالثة

الخطوة الثانية من خطوات التخطيط:

- أ- تحديد البدائل واختيار البديل الأفضل
- ب- التحديد المسبق للأهداف المراد الوصول إليها
- ت- وضع السياسات والقواعد المطلوبة لتحقيق الهد
- ث- وضع برامج زمنية لتنفيذ الأهداف

الخطوة الاولى من خطوات التخطيط هي:

- أ- تحديد البدائل واختيار البديل
- ب- التحديد المسبق للأهداف المراد الوصول إليها
- ت- وضع السياسات والقواعد المطلوبة لتحقيق الهدف
- ث- وضع البرامج زمنية لتنفيذ الأهداف

الخطة التكتيكية من اختصاص الإدارة :

- أ- العليا
- ب- الوسطى
- ت- التشغيلية
- ث- التنفيذية

الخطة الاستراتيجية هي من اختصاص الإدارة :

- أ- العليا
- ب- الوسطى
- ت- التشغيلية
- ث- التنفيذية

تهتم الإدارة العليا بإعداد الخطط :

- أ- الاستراتيجية
- ب- التكتيكية
- ج- التشغيلية
- د- على المدى القصير

واحدة من التالي ليست من صفات الأهداف:

- أ- الوضوح
- ب- القناعة بالهدف
- ت- الواقعية
- ث- تحقق منافع شخصيه للمدير

السياسات التي تهدف لتحقيق العدالة والتكافؤ الفرص وكيفية تقديم الخدمات تدخل ضمن نوع السياسات :

- أ- الوظيفية
- ب- العامة
- ت- الأساسية
- ث- الضمنية

من شروط الإجراءات السليمة: التناسق والانسجام والمقصود بها :

- أ- انها مكمله لبعضها البعض
- ب- انها بسيطة وسهله الفهم بعيده عن التعقيد
- ت- انها مكتوبه بشكل واضح ومعروفه للجميع
- ث- انه يمكن تغييرها وتعديلها

من الأمور التي تنتج عن الاتباع الدقيق للإجراءات :

- أ- جمود التفكير لان الفرد يتبع خطوات متكررة وروتينية
- ب- سهوله تغيير الإجراءات لتعود الإدارة والموظفين عليها
- ت- إحساس الموظف بالسعادة
- ث-- زيادة الابداع

الواقعية هي احدى معايير تحديد وسائل وإمكانات الخط والمقصود بها :

- أ- تحديد الفترة الزمنية
 - ب- الدقة في تحديد الاحتياجات
 - ت- مراعاة الإمكانيات الفعلية وظروف السوق
 - ث- تحديد التكلفة المالية التقديرية
- التخطيط الخاص بالبرامج والأهداف :

- أ- الاقليمي
- ب- المحلي
- ت- القومي الشامل
- ث- في مجال خاص ومحدد

التخطيط الإقليمي :

أ- تخطيط على مستوى الدولة

ب- يخص مدينة أو قرية

ت- مجال كالتعليم أو الصحة أو المواصلات

ث- يختص بالبرامج و الأهداف السياسية في منطقة معينة بهدف تنميتها

التخطيط الذي يختص باستغلال الاراضي وتوزيع المرافق :

أ- البشري

ب- الاقتصادي

ت- الطبوغرافي

ث- الاجتماعي

مراحل إعداد الخطة للدولة :

أ- ثلاثة

ب- أربعة

ت- خمسة

ث- ستة

المرحلة الرابعة من مراحل الإعداد لوضع الخطة :

أ- جمع و تحليل البيانات

ب- وضع البدائل و تقويمها

ت- تحديد الوسائل و الإمكانيات اللازمة

ث- تحديد الاهداف

من معوقات التخطيط:

أ- وجود دقة في البيانات

ب- هناك بيئة تشجع العاملين ع التخطيط

ت- وجود صحة التنبؤات والافتراضات

ث- عدم الاهتمام بأشراك الافراد في التخطيط

ديناميكية (التغيرات) المجال التكنولوجي هي من:

أ- مزايا التخطيط للدولة

ب- معوقات التخطيط للدولة شرح الدكتور بالمحاضرة في الدقيقة 50

ج- أهداف التخطيط للدولة

د- عيوب التخطيط للدولة

التحديد المسبق للأهداف المراد الوصول إليها هي ..

- أ- الخطوة الثانية من خطوات التخطيط
- ب- الخطوة الاولى من خطوات التخطيط
- ت- الخطوة الخامسة خطوات التخطيط
- ث- الخطوة الثالثة خطوات التخطيط

الادارة الدنيا تقوم بإعداد الخطط

- أ- الاستراتيجية فقط
 - ب- التكتيكية فقط
 - ت- التشغيلية
 - ث- الاستراتيجية والتكتيكية معا
- السياسات في المنظمه يقصد بها
- أ- سلاسل التوريد
 - ب- مجموعه المبادئ والقواعد التي تحكم سير العمل
 - ت- التخطيط التشغيلي
 - ث- العلقه مع العملاء

من المعايير التي يجب مراعاتها عند تحديد وسائل وإمكانات الخطه

- أ- عدم الدقه في تحديد الاحتياجات
- ب- الابتعاد عن الواقعيه
- ت- الالتزام بالواقعيه
- ث- الفتره الزمنيه غير محدده

الواقعيه هي احدى صفات الهدف , ومن أسسها

- أ- ان الهدف يمكن ان يكون شيء مستحيل التحقق
- ب- توفر الإمكانيات الماليه فقط تحقيق الهدف
- ت- توفر الإمكانيات البشريه فقط تحقق الهدف
- ج- ان يكون الهدف معبرا عن حاجات العمل

من شروط اجراءات السليمه

- أ- الدقة و الوضوح
- ب- المرونة
- ت- البساطة و السهولة

ث- كل ما ذكر سابقا

ان اتباع الاجراءات حرفيا يؤدي الى

أ- جمود في التفكير

ب- مرونة في التفكير

ت- الابداع

ث- التحسين المستمر

المحاضرة الرابعة

من سلبيات التخصص:

- أ- يحقق الاستفادة القصوى من قدرات الافراد
- ب- يساعد في انسجام الافراد
- ت- يؤثر على طموحات ومواهب الافراد وحصرها في مجال ضيق محدد
- ث- يؤدي الى توفير الوقت والجهد

واحدة من التالي ليست من العوامل التي تحدد عدد المرؤوسين :

- أ- طبيعة نشاط الموردين
- ب- طبيعة عمل المرؤوسين
- ت- قدرات ومهارات الرئيس
- ث- درجة مهارات وقدرات المرؤوسين

السلطة الوظيفية هي :

- أ- عدم امكانيه اصدار الامر واتخاذ القرار من قبل الرئيس الأعلى
- ب- حق إعطاء توجيهات لموظفي الإدارات والاقسام بحكم الوظيفة والتخصص
- ت- توجيهات ونصائح وارشادات غير ملزمة للإدارات العليا
- ث- توجيهات خارجيه

السلطة الاستشارية هي سلطة :

- أ- ملزمة
 - ب- غير ملزمة
 - ج- ينبغي مراعاتها
 - د- ينبغي التقيد بها
- من مزايا تفويض السلطة :

- أ- تزيد من أعباء الرئيس
- ب- فرصه الاعداد صف رابع من الرؤساء
- ت- ضعف الولاء

ث- خلق مبدأ المشاركة في اتخاذ القرار

يجوز التفويض بصفه عامه باستثناء مايلي :

أ- التعيين في الوظائف التشغيلية

ب- الأمور المتعلقة بالنشاطات العادية

ت- الأمور المتعلقة برسم السياسة العامة

ث- القرارات الروتينية

من مزايا المركزية:

أ- تجاهل الفروق الفردية بين الأشخاص (مساوي المركزية)

ب- اطلاع المدير على كل الامور والتمسك بزمام الأمور

ت- تخفيف أعباء الإدارة العليا (مزايا اللامركزية)

ث- مساعدة التنظيم على الاستجابة بسرعة (مزايا اللامركزية)

من مساوي اللامركزية :

أ- صعوبة الاتصال افقياً او عمودياً

ب- قتل طموح المرؤوسة وانخفاض الروح المعنوية (عيوب المركزية)

ت- ضعف مبادرات المستويات الإدارية الدنيا (عيوب المركزية)

ث- سهولة الرقابة (مزايا المركزية)

الخطوة الثالثة من خطوات بناء الهيكل التنظيمي هي :

أ- تجميع النشاطات والوظائف في شكل تقسيمات إدارية

ب- تحديد العلاقة بين الأقسام داخل كل إدارة

ت- تحديد الأهداف التفصيلية او التشغيلية

ث- تجميع النشاطات في شكل وظائف

من المزايا التي تحققها الخرائط التنظيمية :

أ- تعطي صورة عن كيفية تقسيم العمل بين الافراد والوحدات

ب- تعطي صورة واضحة عن نطاق الاشراف

ت- تعطي صورة واضحة عن أنواع السلطات الوظيفية والاستشارية

ث- كل ما ذكر سابقاً

احدى خصائص التنظيم الغير الرسمي :

تبويب ام حنان د.نذير عليان

- أ- مشاركة افراد المجموعة في أوجه نشاط محددة
- ب- عدم وجود هدف تسعى اليه المجموعة
- ت- ان هذا نوع من التنظيم حجمه كبير
- ث- وجود قيادة رسمية

السلطة الاستشارية هي :

- أ- صلاحية إصدار الامر واتخاذ القرار
- ب- توجيهات ونصائح غير ملزمة تقدم للإدارات العليا
- ت- توجيهات والنصائح ملزمة تقدم للإدارات العليا
- ث- السلطة الوظيفية

من مزايا تفويض السلطة

- أ- تزيد من اعداد الرئيس
- ب- لا ايجاد اعداد صف ثاني من الرؤساء
- ت- تزيد من ضعف الولاء
- ث- خلق مبدأ المشاركة في اتخاذ القرار

من الاعتبارات التنظيمية التي ينبغي مراعاتها عند تفويض السلطة

- أ- الغاء مبدأ توازن السلطة والمسئولية
- ب- عدم المساس بمبدأ توازن مع السلطة والمسئولية
- ت- امكانيات تفويض في الامور المتعلقة بتوزيع العمل
- ث- امكانيات تفويض في الامور المتعلقة بتعيين في الوظائف العليا

المحاضرة الخامسة

تدخل النفقات الجارية ضمن أنواع النفقات العامة على أساس:
تنقسم النفقات إلى نفقات جارية (إدارية) و أخرى إستثمارية و يدخل ضمن التقسيم:

- أ- نفقات عادية وغير عادية
- ب- الأثار الاقتصادية
- ت- نوع الانتفاع منها
- ث- الخدمات او الوظائف

المبلغ نقدي الذي يدفعه الفرد للدولة مقابل خدمه معينه تقدم له يسمى:

- أ- أملاك الدولة العامة
- ب- اصدار نقدي
- ت- الضرائب
- ث- الرسوم

تتميز الموازنة العامة:

- أ- بان لها جهات رقابية متعددة
- ب- بالقدرة على تحقيق الربح
- ت- تحتاج الى موافقه صاحب المنشأة فقط
- ث- تأثيرها محصور على مستوى المنشأة فقط

قاعده الوحدة هي احدى القواعد الأساسية للموازنة العامة والمقصود بها:

- أ- ضرورة اظهار كافة النفقات الدولة في وثيقه واحده (قاعدة الشمول)
- ب- ضرورة التكامل بين جميع النفقات والإيرادات مما يسهل من عمل السلطة التشريعية في عمليه الرقابة
- ت- انها موضوعه لسنة كامله
- ث- عدم جواز تخصيص ايراد معين لأنفاق معين (قاعدة التخصيص)

في مرحلة الإقرار والموافقة على الموازنة:

- أ- يتم دراسة الوضع الاقتصادي وتقدير الإيرادات العامة للدولة
- ب- يقوم وزير المالية بعرض المشروع على مجلس الوزراء الذي يقوم بتشكيل لجنة و وزارة تقدم تقرير تفصيلي عن مشروع الموازنة
- ت- تستقبل وزارة المالية مشروع الموازنة لكل وزارة وتقوم بمناقشتها (دور وزارة المالية في دراسة الموازنات)
- ث- تقوم وزارة المالية بإرسال موازنة لكل وزارة او مؤسسة مرفقاً بها التقييد بها عند التنفيذ (مرحلة التنفيذ)

من فوائد موازنة البنود:

- أ- لا تساعد على اكتشاف الأخطاء.
- ب- الجهة الحكومة تصرف كل المبالغ المخصصة لها حتى لا تؤثر
- ت- صعوبة ربطها بخطة التنمية
- ث- تسهل عملية الرقابة على المصروفات الدولة

تركز أهداف موازنة البرامج والأداء على :

- أ- المدخلات وليس على النتائج
- ب- المدخلات فقط
- ت- استخدام الأساليب الغير القياسية
- ث- النتائج وليس المدخلات

تهدف موازنة الأساس الصفرية الى :

- أ- مساعدة الإدارة في تحديد الوسائل
- ب- إعطاء الإدارة فرصة تقدير التكاليف والبرامج
- ت- تحديد الطرق البديلة لتنفيذ الأهداف
- ث- إتاحة الفرصة لمتابعة الاعمال وفق البديل الذي تم اختياره

من المشكلات التي تواجه عملية موازنة الأساس الصفري :

- أ- الحاجة لوقت وجهد كبيرين من قبل الإدارة لتبرير طلب الموازنة كل سنة
- ب- الحاجة لمهارات وخبرات وتكلفة قد لا توازي مقدار العائد
- ت- صعوبة مشاركة المستويات الإدارية في عملية الاعداد
- ث- كل ما ذكر سابقاً

إذا اخذنا بمعيار الهدف تتميز الموازنة العامه عن الموازنة الخاص بـ

- أ- جهة رقابية وخارجية
- ب- ضرورة لتحقيق الربح
- ت- ضرورة موافقة صاحب المنشأه عليها فقط
- ث- انها عامة وشاملة

تنقسم النفقات العامة على اساس الاثار الاقتصادية الى نفقات

- أ- جارية و استثمارية
- ب- عادية و غير عادية

- ت- ذات نفع عام و ذات نفع خاص
- ث- خدمات و الوظائف

المبلغ النقدي الذي تقوم الدولة باقتطاعه من مداخيل الاشخاص يسمى

- أ- املاك الدولة الخاصة
- ب- رسم الرفاهية
- ت- الضرائب
- ث- الرسوم

المقصود بقاعدة التخصيص في الموازنة العامة

- أ- عدم جواز تخصيص ايراد معين لإنفاق معين
- ب- جواز تخصيص ايراد معين لإنفاق معين
- ت- إعطاء الهيئات موازنه مستقلة
- ث- المعرفة بين النفقات العادية وغير عادية

المحاضرة السادسة

المقصود بتصنيف الوظائف هو :

- أ- تقسيم الوظائف الى مجموعات عامه وكل مجموعه تضم تخصص محدد
- ب- التنبؤ لتحديد العدد المطلوب من القوى العاملة خلال فترة قادمة (تخطيط الموارد البشرية)
- ت- التوعية بوجود وظائف شاغرة عن طريق وسائل الاعلام (الاستقطاب و الاختيار و التعيين)
- ث- الاستقطاب الايجابي

الاستقطاب الايجابي :

- أ- الاعلان عن شروط وزمن و كيفية التقدم للوظيفة
- ب- الاعلان عن زمن و كيفية التقدم للوظيفة
- ت- الاعلان عن شروط و كيفية التقدم للوظيفة
- ث- البحث عن الافراد المؤهلين للعمل أينما وجدوا

مبدأ وحدة ادارة واحدة (سواء شخص او مجموعه على مستوى الدولة) تتولى عملية الاستقطاب :

- أ- معرفة طبيعة سوق العمل
- ب- المركزية في الاستقطاب
- ت- تقويم مصادر الاستقطاب
- ث- حدود سوق العمل

من مزايا تدريب في مكان العمل :

- أ- الاحتكاك بالمهارات الخارجية
- ب- الاحتكاك بالبيئة الخارجية
- ت- المكلف بالتدريب لا يهتم بالبيئة الداخلية للمنظمة
- ث- التعرف على البيئة العمل الداخلية وربط الأمور النظرية بالواقع العملي

من أساليب التدريب الخارجي :

- أ- المؤتمرات خارج المنظمة
- ب- التدوير الوظيفي داخل المنظمة
- ت- شغل وظائف الغائبين داخل المنظمة
- ث- المشاركة في اعمال اللجان داخل المنظمة

عملية تقسيم الوظائف الى مجموعات عامة ، وكل مجموعة تضم تخصص محدد تسمى بـ

تبويب ام حنان دنذير عليان

أ- الاستقطاب

ب- تخطيط عملية التدريب

ت- تصنيف الوظائف

ث- التعيين

من وظائف ادارة الموارد البشرية

أ- الحصول على الموارد البشرية

ب- تنمية الموارد البشرية

ت- حسن استخدام موارد البشرية

ث- كل ما ذكر سابقا

المحاضرة السابعة

حجم العمل المنجز الذي يتفق مع قدرات الافراد في ضوء الامكانيات المتوفرة يدخل ضمن معايير الاداء المتعلقة :

أ- بالكمية

ب- بالجودة

ت- بالوقت

ث- بالإجراءات

إذا كان هناك نقص المهارة او المعرفة لدى الموظف فالسبب قد يكون :

أ- سريان العلاوات بطريقة الية

ب- كثرة اعطاب في الحواسب

ت- ان الموظف لا يعرف صفات المنتج او الخدمة

ث- عدم وجود علاقة بين الاداء ونظام الاجور

إذا كانت لدينا بيئة تنظيمية غير مدعمه يمكن القيام بتدخلات عديدة نذكر منها مثلا :

أ- القيام التمرينات المكررة

ب- تدريب المشرفين

ت- تقديم مساعدات الوظيفية

ث- اعادة تصميم العمل

الطبقة الثالثة من طبقات إدارة التحسين الشاملة :

أ- استراتيجيات اتجاهات التحسين المستقبلية

ب- منهجيات التحسين الأساسية

ت- تحفيز انجاز الخدمة التي تجعل المنظمة أكثر كفاءة وفاعلية

ث- وضع هيكل تنظيمي يحقق تحسين الأداء

من خصائص تقييم الأداء الوظيفي انها عملية :

أ- خاصة ببعض العمليات إدارية فقط

ب- غير مشتركة

ت- جزئية مرتبطة ببعض المستويات

ث- مستمرة ومنتظمة

من فوائد تقييم الأداء الوظيفي :

أ- رفع الروح المعنوية للعاملين

ب- اشعار العاملين بمسؤولياتهم

ت- هي وسيلة لضمان العدالة

ث- كل ما ذكر سابقاً

وجود بيئة تنظيمية غير مدعمة قد يكون سببه

أ- عدم ملائمة مكان العمل

ب- سريان العلاوات بطريقة الية

ت- تكليف العاملين المتميزين بأعباء اضافية

ث- عدم المام العاملين باهمية النظام

من الحلول الممكنة لمعالجة النقص في نظام التحفيز

أ- القيام بتعريفات مكررة

ب- الربط مع تحديات العمل وتوفير جو من الثقة

ت- إعادة تصميم العمل

د- تقديم مساعدات وظيفية

الوقت هو احد معايير الاداء ، والمقصود به

أ- حجم العمل المنجز

ب- بيان توقعي يحدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل

ت- ج-الخطوات التفصيليه التي تتبع لتنفيذ عمليه معينه بشكل متتابع زمنيا

ث- د- معيار الجوده للحكم على نوعيه اداء

المحاضرة الثامنة

واحدة من التالي ليست من مبادئ الرقابة الادارية:

- أ- وجود رقابة غير مستمر
- ب- وضوح وسهولة الفهم
- ت- امكانية تصحيح الاخطاء والانحرافات
- ث- وضوح مسئوليات والواجبات

الموازنة التقديرية هي :

- أ- وسيلة رئيسة للرقابة الداخلية (السجلات)
- ب- عبارة عن اتصال مباشر بين الرئيس (الملاحظات الشخصية)
- ت- ترجمة فورية للخطة ووسيلة
- ث- عبارة عن تقارير إدارية داخلية

الرقابة على أساس الإجراءات تدخل ضمن أنواع الرقابة حسب:

- أ- المصدر
- ب- المعايير
- ت- موقعها من الأداء
- ث- الأشخاص

من اهداف الرقابة

- أ- حماية المصالح الشخصية
- ب- توجيه القيادة الادارية لتحقيق المقاصد الشخصية
- ت- تشجيع على عدم تصحيح الاخطاء
- ث- حماية المصالح العامة

المحاضرة التاسعة

ضمن نظريات القيادة , نظرية السمات :

أ- تركز على وجود سمات وصفات شخصية عند الأفراد تميزهم عن غيرهم

ب- ترى أن الظروف هي تخلق القيادة و تبرزهم (نظرية الموقف)

ت- ترى ان القيادة تفاعل اجتماعي

ث- لا تركز السمات الشخصية

مبدأ القدرة على التعامل مع الجماعة وتنسيق الجهود وخلق روح الفريق الواحد مرتبط بالمهارات:

أ- الذهنية

ب- الانسانية

ت- الادارية

ث- السياسية

واحد من التالي ليست من الافتراضيات التي تقوم عليها القيادة الاوتوقراطية:

أ- الفرد داخل المنظمة يتهرب من المسؤولية

ب- يحتاج الفرد داخل المنظمة الى قيادة مباشرة ولصيقة

ت- يتبنى القائد الحوافز السلبية من خلال حرمان الفرد الكسول من الحوافز المادية والمعنوية

ث- طبيعة الانسان في المنظمة ايجابية

القيادة الاوتوقراطية الصالحة هي :

أ- محاولة القائد خلق جو مناسب لتطبيق قراراته

ب- خلق شعور بمشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرار (الأوتوقراطية اللبقة)

ت- محاولة القائد خلق جو سلمي وغير مناسب وتطبيق قراراته

ث- خلق شعور برضا الرؤساء

اذا كان لدينا مستوى الاهتمام بالمهمة ضعيف ومستوى اهتمام بالفرد ضعيف فإنه يمكن أسلوب القيادة المتبع هو القيادة :

أ- الالهالية

ب- المثالية

ت- الاستبداية

ج- الخاصة بناادي اجتماعي

من الصفات الكاريزمية :

- أ- حساسية ضعيفة للتغيرات البيئية
- ب- سلوك عادي وغير خارق للعادة
- ت- رؤية قصيرة المدى
- ث- ثقة عالية بالنفس

المهارات الذهنية هي

- أ- رؤية التنظيم بشكل متكامل و ترابط اجزاؤه و عناصره و علاقته مع البيئة
- ب- وضع معدلات الاداء و تقييم العمل
- ت- القدرة على التعامل مع الجماعة
- ث- وضوح الرؤية السياسية

القيادة الاوتوقراطية اللبقة هي

- أ- خلق جو مناسب لتطبيق قرارات القائد
- ب- تطبيق قواعد الديمقراطية
- ت- خلق شعور بمشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرار
- ث- عدم السماح بمشاركة المرؤوسين بشكل تام في اتخاذ القرارات

المحاضرة العاشرة

أحد عناصر صنع القرار هي :

- أ- اختيار البديل
- ب- تنفيذ الحل المختار
- ت- ادارة متطلبات القرار (تحديد الموقف)
- ث- التقييم والتغذية العكسية

تتميز حالة التأكد التام ضمن الظروف التي يتخذ في ظلها القرار :

- أ- بوضوح الهدف وعدم كمال المعلومات
- ب- بتوفر كافة المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرار وبشكل كامل ودقيق وذات عائد ونتيجة معلومة
- ت- نقص كبير في المعلومات وان النتائج محاطة بغموض كبير
- ث- بعدم وضوح التام كما ان الاهداف في ظلها غير واضحة لتتخذ القرار والمعلومات غير متوفرة

المرحلة الثانية من مراحل إتخاذ القرارات هي :

- أ- اختيار البديل المناسب لحل المشكلة
- ب- تحديد البدائل المتاحة و تقويمها
- ج- جمع البيانات و المعلومات
- د- تشخيص المشكلة

ضمن الظروف التي يتخذ في ظلها اتخاذ القرار حالة المخاطرة هي

- أ- نقص كبير في المعلومات وان النتائج محاطة بغموض كبير
- ب- حالة عدم وضوح تام والاهداف في ظلها غير واضحة كذلك
- ج- توفر كافة المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرار
- د- ظرف يتسم بوضوح الهدف وعدم كمال المعلومات

المحاضرة الحادية عشر

عملية الاتصال تتطلب :

- أ- وجود طرفين متصل ومستقبل
- ب- اسلوب الاتصال (مثلا كتابي او شفوي)
- ت- ان يكون للاتصال هدف
- ث- كل ما ذكر سابقا

اتصالات التي تكون ضمن المستويات والاقسام داخل المنظمة بهدف تنسيق العمل هي اتصالات :

- أ- الهابطة
- ب- الافقية
- ت- الصاعدة
- ث- الدائرية

من العوامل التي تساعد في الوصل الى الاتصالات فعالة وناجحة :

- أ- ان يكون موضوع الاتصال او الرسالة واضح ومفهوم
- ب- ان تكون كمية المعلومات كبيرة
- ت- ليس من ضروري وجود معلومات مرتدة
- لا يجب ان تركز الرسالة على الحقائق والمعلومات المهمة

الاتصالات الغير رسمية هي اتصالات :

- أ- من الاعلى للأسفل (اتصالات هابطة)
- ب- خارج التنظيم الرسمي
- ت- من القاعدة باتجاه القمة (اتصالات صاعدة)
- ث- تتم من خلال خطوط السلطة الرسمية في إطار بناء هيكل تنظيمي (اتصالات رسمية)

المعوقات الشخصية في الاتصال تعود إلى :

- أ- عدم وجود سياسة فعالة للاتصال من قبل الإدارة العليا (معوقات تنظيمية)
- ب- اللغة و صعوبة الكلمات و تعقد معانيها و مفاهيمها (معوقات بيئية)
- ت- عدم وجود هيكل تنظيمي يحدد بوضوح مراكز الاتصال و خطوط السلطة الرسمية في المنظمه (معوقات تنظيمية)
- ث- الفرق المستوى و الفهم و الاستيعاب و عدم التعاون و اخفاء المعلومات

معوقات الاتصال التي تعود لفرق المستوى والفهم والاستيعاب وعدم التعاون:

أ- تنظيمية

ب- شخصية

ت- بيئية

ث- خارجية

عملية الاتصال تتطلب

أ- وجود طرفين متصل ومستقبل

ب- أسلوب الاتصال (مثلا كتابي او شفوي)

ج- ان يكون للاتصال هدف

د- كل ما ذكر سابقا

الاتصالات الافقية هي

أ- خارج التنظيم الرسمي

ب- ضمن المستويات والاقسام داخل المنظمة

ت- من الاسفل باتجاه القمة

ث- من القمة الى الاسفل

المحاضرة الثانية عشر

يرى العديد من الباحثين ان نشأة الجودة حديثا ترجع الى تجارب :

- أ- بيتر دروكر
- ب- هنري فايول
- ت- ابراهم ماسلو
- ث- فريدريك تايلور

واحد من التالي ليست من العناصر التي جاء بها ديمنج بخصوص الجودة :

- أ- خلق اهداف متغيرة تجاه تطوير السلع والخدمات
- ب- التحسن المستمر لنظم الانتاج والخدمات
- ت- - تكوين القيادة وتأصيلها في نفوس العاملين
- ث- الابتعاد عن سياسة تخويف العاملين

من عناصر تخطيط الجودة حسب جوزيف جوران:

- أ- تحديد من هم المستهلكون
- ب- تقييم الاداء الحالي للتشغيل
- ت- مقارنة الاداء الحالي للأهداف
- ث- التصرف وفقا للاختلافات

يرى فيليب كروسي ان أحد متطلبات تحسين الجودة هي :

- أ- انه ليس من الضروري وجود تعهد بفهم وتطبيق سبل الكمال
- ب- ايمان الراسخ لدي الادرة العليا بأهمية إدارة الجودة
- ت- ايمان الراسخ لدي الإدارة التشغيلية بأهمية إدارة الجودة
- ث- ان عملية التفكير على أساس الجودة لا تقوم على أسس دائمة

تمر إدارة الجودة الشاملة بخمس مراحل، الثالثة منها هي:

- أ- التخطيط
 - ب- الاعداد
 - ت- التوزيع
- تبويب ام حنان د.ندير عليان

ث- التطبيق

الأسلوب المبني على محاولة الحصول على أكبر عدد من الأفكار الإبداعية هو:

أ- العصف

ب- خارطة التدقيق

ت- عظمة السمكة

ث- استمارات التدفق

جائزة الجودة التي صدرت بناء على قرار من الكونجرس الأمريكي هي :

أ- ابرهام ماسلو

ب- ادم سميث

ت- مالكوم بالدريج

ث- شينجو

الكتاب (السيطرة الاقتصادية على الجودة في المنتجات الصناعية)ساهم في توجيه اساليب السيطرة علي الجودة باستخدام الأساليب الإحصائية وهو الكاتب

أ- شبيوات

ب-التون مايو

ج-بورتر

د-ديمنج

تقييم الأداء الحالي للتشغيل عند جوزيف جوران يدخل ضمن...

أ- مراقبة الجودة

ب- تخطيط الجودة

ت- تحسين الجودة

ث- تنظيم الجودة

من مبادئ الجودة الشاملة عند ديمنج

أ- استخدام أسلوب التخويف

ب- الاعتماد المواد التي هي بأقل سعر

ت- يجب تحديد أهداف رقمية للعاملين

ث- تشجيع التعليم والتطوير الذاتي

المحاضرة الثالثة عشر

من اهم اساليب الهندرة :

- أ- دمج الوظائف
- ب- تفكيك الوظائف
- ت- منح الموظف صلاحيا اقل في اتخاذ القرارات
- ث- احادية خصائص العمليات

من اهداف ادارة المعرفة :

- أ- استيفاء المعرفة من مصادرها وتخزينها
- ب- جذب رأسمال فكري اكبر لوضع حلول للمشكلات التي تواجه المنظمة
- ت- بناء امكانات التعلم التنظيمي
- ث- كل ما ذكر سابقا

المقصود بالقيم الصغيرة في نموذج ليونارد بارتون :

- أ- طرق التعلم المستخدمة من قبل
- ب- المعرفة الملموسة مثل براءات الاختراع
- ت- معايير السلوك في موقع العمل
- ث- كل ما يتعلق بالمهارات الكامنة

أسلوب التعلم التنظيمي الذي يتعلم بموجه العاملون و القادة من تجاربهم و ممارستهم هو التعلم :

- أ- الأفقي
- ب- الأحادي الاتجاه
- ت- المزدوج الاتجاه
- ث- العمودي

بوجود تمكين عالي جداً ومهارات مطلوبة من الموظف متعددة يمكن ان القول ان هؤلاء :

- أ- ليس لهم مشاركة في صنع القرار
- ب- يشاركون في القرارات بشكل ضعيف
- ت- لا يسمح لهم أساسا باتخاذ القرارات

تبويب ام حنان د.نذير عليان

ث- مسؤولون عن عملية واستراتيجية اتخاذ القرار

ضمن أساليب الهندرة. الهدف من تنفيذ خطوات العمليات حسب طبيعتها هو

أ-دمج مهام عدة وظائف في وظيفة واحدة

ب-اختصار الوقت

ج-تنويع مواصفات كل عمليه لتتناسب مع الأسواق

د-اسناد العمل المطلوب لكل إدارة

المعرفة المجسدة " هو مصطلح جاء في نموذج قدمه العالم

أ-موئل

ب-أدلسون

ج-ماركردت

د-ليونارد بارتون

إداره المعرفه مهمه لأنها

أ- ترفع التكاليف

ب- تنسق أنشطه المنظمه لتحقيق أهدافها

ج- تخفض القدره على الابداع

د- لا تمنع القدره التنافسيه

المحاضرة الرابعة عشر

المرحلة الرابعة من مراحل النموذج المركزي ضمن تطبيق الحكومة الالكترونية :

- أ- تكامل الانشطة والخدمات الحكومية بهدف الربط بين كافة الخدمات والجهات الحكومية
- ب- إعادة هندسة الإجراءات الحكومية (الثالثة)
- ت- وضع الخدمة بين الموظف والمواطن وجعل الانترنت وسيطا في التعامل (الثانية)
- ث- وضع عقد جديد بين الحكومة والمواطنين في تقديم الخدمات العامة (الأولي)

ضمن النموذج اللامركزي في الحكومة الالكترونية وضع نظام متابعة وتسجيل البيانات المتعلقة بتشغيل اداء الخدمة وتحليل التكلفة والعائد يكون في المرحلة

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

من الاهداف المباشرة للحكومة الالكترونية :

- أ- التقليل من مساحات العمل داخل المنظمات
- ب- التقليل من الاخطاء البشرية
- ت- التوافق مع بقية دول العالم خاصة المتقدمة
- ث- تعزيز القدرة التنافسية

واحدة من التالي ليست من معوقات الحكومة الإلكترونية في الدول النامية

- أ- عدم استعداد الادارة والتنظيم بالأجهزة الحكومية لعصر الحكومة الالكترونية
- ب- الفساد الاداري
- ت- قلة استخدام الانترنت في مجالات الحكومة الالكترونية
- ث- عدد مستخدمي الانترنت كبير جدا

تاريخياً أول تجربة في الحكومة الالكترونية في الدول العربية هي :

- أ- بوابة الحكومة الالكترونية (يسر) الخاصة بالمملكة العربي السعودية
- ب- حكومة دبي الالكترونية
- ت- الخدمات الالكترونية لدولة السودان
- ث- بوابة الخدمات الإللكترونية المصرية

إحدى الاسس الحكومة الالكترونية ونظام الاقتصادي :

- أ- تلعب دورا توعوياً
 - ب- لا تؤدي إلى ظهور قيم وعادات جديدة
 - ت- وجود بيئة رقمية قوية
 - ث- عدم الشفافية وتقديم الخدمات
- التقليل من الاخطاء البشريه يعتبر من أهداف الحكومة الالكترونية

أ- المباشرة

ب- الغير المباشرة

ت- المالية

ث- التكتيكية

من أسس الحكومة الالكترونية ونظامها الاقتصادي

- أ- انها تقوم علي رأس المال نقدي كبير
- ب- وجود بنيه تحتيه مادية فقط
- ت- ان استخدام الانترنت قليل
- ث- ان الشركات الافتراضية تاخذ دور ريادي في الاقتصاد

إعادة هندسة الإجراءات الحكومية وميكنة العمليات يدخل ضمن مراحل النموذج..

- أ- المركزي في تطبيق الحكومة الالكترونية
- ب- اللامركزي في تطبيق الحكومة الالكترونية
- ت- الافتراضي في تطبيق الحكومة الالكترونية
- ث- البراغماتي في تطبيق الحكومة الالكترونية

شكراً لـ

لوسيندا.. جنون إحساس .. عبد الرحمن .. Zarina .. Mayosh6 .. ام حنان .. جوان

تحديث /ياسمين