



تبويب نماذج الأعوام

مبادئ الإدارة

د. عبدالله الجعفري

إعداد : جوان

تم تحديث الملف بواسطة : صدى الأمل ، موجة بحر ، الندى خالد

المحاضرة الأولى :

عملية تحديد الأهداف والموارد والأفعال المؤدية إلى تحقيق تلك الأهداف :

- الرقابة
- التنظيم
- التخطيط
- القيادة

عملية تقسيم وتوزيع الاعمال وتخصيص المهام والموارد وإنشاء الادارات والأقسام بينهم لتحقيق إنجاز فعال:

عملية تقسيم وتوزيع الاعمال وتخصيص الموارد وإنشاء الادارات والأقسام :

هو تقسيم وتوزيع للمهام من خلال إنشاء الإدارات لاستغلال أمثل للموارد الأهداف المرجوة

- الرقابة
- التنظيم
- التخطيط
- القيادة

عملية التأثير في الآخرين وتحفيزهم وإثارة قدراتهم الكامنة لتحقيق الأهداف المنشودة:

- الرقابة
- التنظيم
- التخطيط
- القيادة

عملية قياس الأداء الفعلي ومقارنته بالأداء المخطط، وتحديد نقاط القوة وتدعيمها، وتحديد نقاط الضعف (الانحرافات) ومعالجتها :

- الرقابة
- التنظيم
- التخطيط
- القيادة

هم مدراء مساهمون مباشرة في انتاج السلعة او الخدمة التي تقدمها المنظمة:

- الكوادر الإدارية
- مدراء الوظائف الإدارية
- مدراء الخطوط
- المدراء العاملون

تشير لكيفية استخدام المدير للمعلومات في صنع القرارات:

- الأدوار القرارية
- الأدوار التفاعلية
- الأدوار المعلوماتية

تشير لكيفية تعامل المدير مع الآخرين باعتباره يلعب عدة أدوار منها كونه ممثل للمنظمة، أو قائد، أو حلقة وصل :

- الأدوار القرارية
- الأدوار التفاعلية
- الأدوار المعلوماتية

تشير لكيفية تبادل ومعالجة المدير للمعلومات:

- الأدوار القرارية
- الأدوار التفاعلية
- الأدوار المعلوماتية

مسؤولون عن قيادة الأقسام والإدارات الرئيسية في المنظمة، وبناء وقيادة فرق العمل:

- مدراء الإدارة العليا
- مدراء الإدارة الوسطى
- مدراء الإدارة الإشرافية

مديرو الإدارة الوسطى :

- هم المسؤولون عن وضع الاستراتيجيات للمنظمة
- يهتمون خاصة بالبيئة الخارجية أكثر من غيرهم
- المدراء المسؤولون عن قيادة الأقسام والإدارات الرئيسية في المنظمة
- مهمتهم قيادة الفرق الصغيرة من الموظفين

هم بمثابة الرأس للجسد، وهم من يقودون أداء المنظمة الشامل أو الأجزاء الأساسية منها:

- مدراء الإدارة العليا
- مدراء الإدارة الوسطى
- مدراء الإدارة الإشرافية

مديرو الإدارة العليا:

- يقودون الوحدات التنظيمية الكبيرة للمنظمة
- هم المسؤولون عن الأداء الشامل للمنظمة
- يمثلون أكبر عدد من المدراء في المنظمة
- ويسمون في بعض الدول بالمشرفين

مرتبطين بالإدارة الوسطى، ويقدمون التقارير لها، ويشرفون مباشرة على رؤوسين لا يمارسون الإدارة. ويسمّون في بعض الدول بالمشرفين أو الملاحظين :

- مدراء الإدارة العليا
- مدراء الإدارة الوسطى
- مدراء الإدارة الإشرافية

يقدمون التقارير للإدارة الوسطى ويشرفون مباشرة على رؤوسين لا يمارسون الإدارة

- أ. مدراء الإدارة الدنيا
- ب. مدراء الفروع
- ج. مدراء الإدارة العليا
- د. مدراء المشاريع

من أهم المهارات التي يجب أن يمتلكها المدراء القدرة على التفكير المجرد بشكل تحليلي وناقدا لحل المشكلات المعقدة والرؤية الشاملة للمواقف بكافة جوانبها وتسمى هذه المهارات ب:

- المهارات الانسانية
- المهارات النقدية
- المهارات الادراكية
- المهارات القرارية

تتمثل بالقدرة على استخدام المعرفة والخبرة لأداء مهام محد :

- المهارات الانسانية
- المهارات الفنية
- المهارات الادراكية
- المهارات القرارية

تتمثل بالقدرة على العمل بشكل جيد في المنظمة، والتعامل مع الآخرين :

- المهارات الانسانية
- المهارات النقدية
- المهارات الادراكية
- المهارات القرارية

من التحيات المعاصرة في عالم اليوم ما عديا :

- أسعار البترول
- العوامة
- النوعية و الإنتاجية
- أخلاقيات العمل

من أنواع المنظمات وهي منظمات تنشئها الدولة من مواردها لتقديم الخدمات السيادية بالدرجة الأساسية مثل الدفاع المدني

- أ. المؤسسات الحكومية
- ب. منظمات الاعمال
- ج. منظمات المجتمع المدني
- د. المنظمات الحكومية

الإدارة لاحتوائها على مفاهيم ونظريات تدرس في الجامعات و..... لاعتمادها مهارات الفرد العملية عند التطبيق

- أ. معقدة ، بسيطة
- ب. ممارسة ، ابداع
- ج. علم ، فن
- د. مميزة ، تطبيقية

المحاضرة الثانية :

تفترض بان الاساليب الكمية والاحصائية والرياضية يمكن ان تساعد متخذي القرارات في تحسين نوعيتها:

- المدرسة الموقفية
- المدرسة الكمية
- المدرسة المنطقية
- المدرسة الرياضية

اهتمت بدراسة تأثير الوقت والحركة على الانتاجية :

- المدرسة السلوكية
- المدرسة الكلاسيكية
- المدرسة الكمية

تتميز البيروقراطية بجميع الخيارات التالية ما عدا:

- تقسيم واضح للعمل
- هيكلية واضحة للسلطة
- قواعد وإجراءات عمل رسمية
- الشخصية في التعامل

ان كون العاملين لا يحبون العمل ولا يرغبون بتحمل المسؤولية وليس لديهم رقابة ذاتية هو جوهر

- حركة الإدارة العلمية

- المبادئ الإدارية

- نظرية X

- نظرية

إن كون العاملين جديرين بالثقة ويرغبون بتحمل المسؤولية هو جوهر :

-نظرية X

-نظرية Z

-نظرية ماسلو

-نظرية Y

أهم ما توصلت له ان المدراء يخلفون بيئة عمل تتماشى وتنسجم مع افتراضيات العاملين

أ. نظرية الحاجات الإنسانية

ب. نظرية الشخصية الناضجة

ج. نظرية (X,Y)

د. دراسات هوثورن

تفيد بأن شخصية العاملين الناضجين تتسم بالمرونة والابداع وتتناقض مع المجموعة الذي تفرضه المدرسة الكلاسيكية:

- مدرسة العلاقات الإنسانية

- نظرية ماسلو

- المدرسة الكمية

- نظرية الشخصية الناضجة

من الاتجاهات المعاصرة في الإدارة ويشير الى وجود خصائص تنفرد فيها الرائدة والناجحة دون غيرها من المنظمات

أ. المنظمة المتعلمة

ب. البحث عن التميز

ج. إدارة الجودة الشاملة

د. الوعي الشمولي والتنوع والمعرفة

ركز على المنظمة كوحدة واحدة وعلى الاهتمام بالوظائف الإدارية وانشطة المنظمة

أ. اتجاه البيروقراطية

ب. اتجاه المبادئ الإدارية

ج. فريدريك تايلور في نظريته

د. ماكس ويبر

المحاضرة الثالثة :

أي من التالي ليس من البيئة الخارجية الخاصة للمنظمة :

- المجهزون
- الموظفون
- الشركاء الاستراتيجيون
- المشرعون

جميع الخيارات التالية تعتبر من البيئة الخارجية الخاصة للمنظمة ما عدا:

- المنافسون
- البعد الدولي
- الزبائن
- الشركاء الاستراتيجي

جميع الإجابات التالية تعتبر من البيئة الخارجية العامة للمنظمات ما عدا

- أ. الظروف الطبيعية
- ب. القوى الاجتماعية والثقافية
- ج. المشرعون
- د. البعد الدولي

من عناصر البيئة الخارجية الخاصة للمنظمة:

- المنافسون
- القوى الاجتماعية
- مجلس الإدارة
- الظروف الطبيعية

ليس من البيئة الخارجي الخاصة بالمنظمة :

- المنافسون
- بيئة العمل المادية
- الزبائن
- المجهزون

جميع الخيارات التالية تعتبر من مكونات البيئة الداخلية ما عدا:

- المالكون
- مجلس الإدارة
- الزبائن
- بيئة العمل المادية

من عناصر البيئة الخارجية العامة للمنظمة :

- القوى التكنولوجية
- القوى العسكرية
- العملاء
- القوى التنافسية

مصطلح يشير لكثرة مكونات وعناصر البيئة ووجود إمكانية عالية لتجزئتها:

- التغير البيئي
- حالة عدم التأكد
- التطور البيئي
- التعقد البيئي

الذي يشير لمدى استقرار أو حركية عناصر البيئة :

- التغير البيئي
- حالة عدم التأكد
- التطور البيئي
- التعقد البيئي

نقص المعلومات عن البيئة بسبب البعدين السابقين التغير البيئي والتعقد البيئي:

- التغير البيئي
- حالة عدم التأكد
- التطور البيئي
- التعقد البيئي

تشير الثقافة التي يمكن ان ترى وتسمع في المنظمة من قبل العاملين والزبائن الى :

- الثقافة جوهرية
- ثقافة المشاهدة
- الثقافة العامة
- الثقافة المرئية

مجموعة القيم الجوهرية والمعتقدات المهمة التي تش كل وتوجه سلوك الأفراد وتساهم فعلا في صياغة حدود الثقافة المرئية

- الثقافة جوهرية
- ثقافة المشاهدة
- الثقافة العامة
- الثقافة المرئية

هي مجموعة من العناصر المرئية او المسموعة من قبل العاملين والزبائن

- أ. الثقافة الجماعية
- ب. الثقافة الجوهرية
- ج. الثقافة الفردية
- د. الثقافة المرئية

هي الادارة التي تقوم بتطوير وبحث وإيصال وسن القيم ونشرها في ارجاء المنظمة :

1. الادارة الموجهة بالقيم
2. ادارة التطوير
3. الادارة العليا
4. ادارة المشاريع

من اهمية ثقافة المنظمة في التأثير على اداء المنظمة جميع التالي ماعدا :

- تساعد على بناء احساس قوى بتاريخ المنظمة
- تنمى الاحساس بالعضوية والانتماء
- تولد شعور بالتوحد لدى جميع مكونات المنظمة
- تقلل من التبادل بين الاعضاء

تعني الاعتقاد بالتفوق العرقي لدى مجموعة اصحاب ثقافة فرعية :

- العنصرية
- الاکثرية
- الاقلية
- التعصب

المجموعة التي تسيطر على المواقع الوظيفية الرئيسية، والموارد، وأنظمة المكافآت والحوافز.

- العنصرية
- الاکثرية
- الاقلية
- التعصب

المجموعة التي لها مواقع وظيفية قليلة ، وذات حقوق وامتيازات منخفضة ، وهي قليلة التأثير قياسا بالأكثرية

- العنصرية
- الاکثرية
- الاقلية
- التعصب

ويعني تمثيل الأقليات في كل الوظائف ، وبمختلف المستويات وتحمل المسؤولية

- التكامل الهيكلي

-التعددية

- التكامل الشبكي

- التعاون الشامل

اصدار احكام مسبقه علة قضية معينة او افراد او مجموعات وغالبا ما يكون الحكم

أ. التمييز

ب. حكم ضمن القوالب الجاهزة

ج. الثقافة الثنائية

د. الحكم المسبق

المحاضرة الرابعة :

من مراحل العملية التخطيطية :

-تنفيذ الخطة وتقييم النتائج

-إدراك متطلبات القرار

-تشخيص وتحليل الأسباب

-تطوير البدائل

جميع الاجابات التالية من فوائد التخطيط ماعدا :

-الشرعية

-تحسين ادارة الوقت

-رفع كفاءة الات الانتاج

-يحسن من تركيز المنظمة ومرونتها اتجاه ما تريد

جميع الخيارات التالية تعتبر من خصائص الأهداف ماعدا :

-ان تكون محددة بفترة زمنية

-ان تغطي المجالات الفرعية للعمل

-القابلية للقياس

-محددة بشكل دقيق

من خصائص الأهداف:

- ان تكون قابلة للتحقق
- غير مرتبطة بوقت محدد لإنجازها
- يشارك في وضعها فئة محدده من الموظفين
- لا يمكن تحقيقها بسهولة

من الخصائص التي يجب ان تتوفر في الأهداف

- أ. ان تغطي المجالات الرئيسية للعمل
- ب. ان تكون غير محدودة بفترة زمنية
- ج. ان تغطي المجالات التفصيلية للعمل
- د. ان تكون سرية ومتداولة بين فئة معينة

من المجالات التي تضع المنظمة لها اهداف :

- انواع سيارات المنظمة
- الانتاجية والابداع
- واقعية الانشطة
- البرامج النوعية

أهداف عامة ترغب المنظمة بالوصول إليها مستقبلا ، وتخص المنظمة بأكملها :

- الأهداف الاستراتيجية
- رسالة المنظمة
- الأهداف التكتيكية
- الأهداف التشغيلية

هي نتائج محددة ومقاسة وموجه نحو الأقسام الصغيرة والمجموعات والأفراد :

- الأهداف التكتيكية
- الأهداف المحددة
- الأهداف العملياتية (التشغيلية)

هي اهداف تحدد النتائج الواجب إنجازها من قبل الأقسام والوظائف الأساسية

- الأهداف الاستراتيجية
- الأهداف التكتيكية
- الأهداف التشغيلية
- الأهداف الرسالية

تشرح سبب وجود المنظمة في بيئتها ، وعادة ما تصف قيم المنظمة وتطلعاتها

رؤية المنظمة

الأهداف الاستراتيجية

رسالة المنظمة

الأهداف الشاملة

هي خطط تعدها الإدارة الوسطى وهي موجهة لمساعدة لتنفيذ الخطط الاستراتيجية :

- الخطط التكتيكية

- الخطط التنفيذية

- الخطط التشكيلية

- الاهداف التكتيكية

خطة تعد للاستفادة من حدث طارئ مستقبلي يتطلب الخروج عن الخطة الرئيسية :

- خطة مستقبلية

- خطة الطوارئ.

- خطة لأحداث طارئة

- الخطة الموقفية

نتائج عملية تخطيط موقفي، تتخذ عندما تصبح الخطط الموضوعة عديمة الجدوى، أو عندما تحصل ظروف لم تؤخذ في الحسبان.

- خطة مستقبلية

- خطة الطوارئ.

- خطة لأحداث طارئة

- الخطة الموقفية

خطة لمواجهة أحداث خطيرة ومحتملة الحدوث بهدف تقليل الخسارة إلى أدنى حد ممكن.

- خطة مستقبلية

- خطة الطوارئ.

- خطة لأحداث طارئة

للتعامل مع أزمات تحصل بسرعة، وذات تأثير كبير، وتتطلب استجابة سريعة من المنظمة.

- خطة مستقبلية

- خطة الطوارئ.

- خطة إدارة الأزمات

تقسم الخطط إلى خطط بعيدة المدى ، متوسطة المدى ، قصيرة المدى ، ويعتبر هذا التقسيم بحسب:

- المدى الزمني
- مستوى الشمولية والتفصيل
- الاستخدام
- ليس مما سبق

**الخطة (.....) المدى تغطي أكثر من سنة و اقل من 3 سنوات ، الخطة (.....) المدى تغطي 3 سنوات فأكثر
الخطة (.....) المدى تغطي سنة او اقل :**

- بعيدة ، متوسطة ، قصيرة
- متوسطة ، قصيرة ، بعيدة
- بعيدة ، قصيرة ، متوسطة
- متوسطة ، بعيدة ، قصيرة .

خطة قائمة تعطي إطار عام لعملية اتخاذ القرارات في المنظمة:

- القواعد
- الإجراءات
- السياسات
- النظام

خطط تستخدم بشكل دائم ومستمر مع إمكانية تحديثها وتغييرها :

- الخطط القائمة
- الخطط أحادية الإستخدام
- الخطط التشغيلية

خطة محددة للرقابة على السلوك الإنساني (أمر/ نهي):

- القواعد
- الإجراءات
- السياسات
- النظام

مجموعة من الخطوات المرتبة منطقيا والمحددة زمنيا للوصول إلى هدف معين ، أو إنجاز عمل معين . مثل إجراءات التوظيف:

- القواعد
- الإجراءات
- السياسات
- النظام

خطط يتم تطويرها لإنجاز أهداف معينة، ولا يحتمل تكرارها مستقبلا :

- الخطط القائمة
- الخطط أحادية الإستخدام
- الخطط التشغيلية

خطط أحادية الاستخدام تضم مجموعة من الأنشطة المختلفة في طبيعتها وضخامتها :

- البرامج
- المشاريع
- الموازنة

خطط أحادية الاستخدام تضم مجموعة من الأنشطة المتكاملة، وهي أقل مدى زمني وأقل تعقيد من البرنامج:

- البرامج - المشاريع - الموازنة

خطة مالية تحشد فيها الموارد النادرة للمشاريع والأنشطة المتعددة . وقد تكون موازنة ثابتة تحدد فيها موارد ثابتة لإنجاز

أهداف محددة، أو موازنة مرنة تسمح بتخصيص موارد باختلاف مستويات الأنشطة وبمرونة

- البرامج - المشاريع - الموازنة

المرحلة الأولى من مراحل العلمية التخطيطية :

أ. تحديد الموقف الحالي للمنظمة تجاه الأهداف

ب. تحديد الافتراضات للبدائل المختلفة

ج. تحديد الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها

د. تحليل البدائل ثم اختيار البديل الأفضل

المحاضرة الخامسة :

هي مجمل الإجراءات المرتبطة بتشخيص المشكلة وجمع البيانات وتقييمها والتوصية بأفضلها

أ. اتخاذ القرار

ب. تحليل القرار

ج. صناعة القرار

د. اختيار القرار

ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تطوير إدارة المنظمات عن طريق :

.زيادة المستويات الإدارية

.تقليل المستويات الإدارية

.الغاء المستويات الإدارية

.تنويع المستويات الإدارية

جميع الجوانب التالية من جوانب تأثير تكنولوجيا المعلومات في صناعة القرار ماعدا واحدة هي :

-جعل العاملين في المنظمة يتقاسمون المعلومات

-الاتجاه الى تقليل المستويات الادارية

-تطوير البدائل المقترحة

-سهولة حركة انتقال المعلومات بين المستويات

من الأركان الأساسية للقرار التي يجب ان تتوافر فيه:

- انخفاض قيمة القرار
- وجود البدائل
- السرعة في اتخاذه
- الاجبار في الاختيار

أحد الاركان الاساسية للقرار:

- حرية الاختيار
- اختيار ما يرضى عنه المدير المباشر
- السرعه في اتخاذه
- التكلفه المنخفضة للقرار

اول مرحلة من مراحل صناعة واتخاذ القرار:

- تشخيص وتحليل الاسباب
- تطوير البدائل
- ادراك متطلبات القرار
- تقييم البدائل

في مرحلة يجب على الإدارة تجنب البحث عن الحلول المحدودة، وذات علاقة ضيقة بالأسباب :

- تحليل البدائل
- تطوير البدائل
- تقييم البدائل
- البحث عن البدائل

جميع الخيارات التالية يجب مراعاتها في مرحلة تقييم البدائل ما عدا :

- مراعاة مدى القبول من جميع المعنيين بالأمر
- مراعاة رأي مالك المنظمة
- مراعاة التوقيت الخاص بحصول المنافع
- مراعاة المنافسين

هي قرارات تستخدم حلول جاهزة متاحة من واقع خبرة سابقة وذلك لحل مشاكل روتينية :

- القرارات التكتيكية
- القرارات غير المبرمجة
- القرارات الجاهزة
- القرارات المبرمجة

وهي حلول خاصة لمشاكل غير مهيكلة:

- القرارات التكتيكية
- القرارات غير المبرمجة
- القرارات الجاهزة

القرارات غير المبرمجة

- أ. حلول جاهزة من واقع خبرة سابقة لحل مشاكل روتينية
- ب. حلول خاصة لمشاكل غير مهيكلة وموقف غامض ناقص المعلومات
- ج. حلول جاهزة مكتوبة ورقياً لم يتم صياغتها إلكترونياً
- د. قرارات تتخذ على المستوى الأدنى والوسط أكثر من الأعلى

تعدد المعايير المعتمدة في صناعة القرار تعتبر من :

- مزايا عملية صنع القرار
- عيوب عملية صنع القرار
- مصدر تعقيد لعملية صنع القرار
- مصدر قوة لعملية صنع القرار

في هذه الحالة تكون الاهداف واضحة لمتخذ القرار الا ان المعلومات غير كاملة مما يجعله يعتمد على الاحتمالات :

- ظروف المخاطرة
- ظروف عدم التأكد
- ظروف عدم الوضوح
- ظروف التحدي

حاله يوجد بها نقض كبير بالمعلومات كما أن النتائج والعوائد محاطة بغموض كبير

- المخاطره
- التأكد التام
- عدم التأكد
- الابهام

تشير إلى المعرفة التامة لدى المقرر بحالات الطبيعة. وهي قرارات مبرمجة، وذات نسبة نجاح عالية.

- المخاطره
- التأكد التام
- عدم التأكد

حالة تتسم بعدم الوضوح التام، كما وأن الأهداف في ظلها غير واضحة لمتخذ القرارات ، والمعلومات غير متوفرة ، والبدايل صعبة التحديد

- التأكد التام
- عدم التأكد
- الاجتهام

جميع الاجابات التالية تعتبر من نماذج صناعة القرار ماعدا :

- النموذج التقليدي
- النموذج السلوكي
- النموذج السياسي
- نموذج التفكير الجماعي

نموذج يتخذ فيه المدير القرار في ظل محدودية المعلومات والرشد المحدود :

- النموذج الحدسي للقرار
- النموذج السلوكي للقرار**
- النموذج التقليدي للقرار
- نموذج الخبرة للقرار

يصف عملية صناعة القرار واتخاذها بالرشد والعقلانية لتعظيم النتائج في ظل معلومات كاملة ، وتتخذ في حالة التأكد والمخاطر

- النموذج السلوكي للقرار
- النموذج التقليدي للقرار
- النموذج السياسي

من النماذج الأساسية لصناعة القرار.....والذي يصف عملية صناعة القرار والعقلانية لتعظيم النتائج في ظل معلومات كاملة

- أ. النموذج السلوكي
- ب. النموذج السياسي
- ج. النموذج الأساسي
- د. النموذج التقليدي

أكثر واقعية لتطوير القرار في البيئة الحالية، ويعتمد على تشكيل تحال ات بين المديرين لاتخاذ القرار في ظل نقص المعلومات والموارد ، خاصة

في المواقف المعقدة :

- النموذج السلوكي للقرار
- النموذج التقليدي للقرار
- النموذج السياسي

أي من التالي من العوامل المؤثرة في مستوى مشاركة الأفراد في عملية اتخاذ القرار مع المدير:

أ- مدى أهمية القرار

ب- عمر المنظمة

ج- عمر المدير

من الظروف التي يتخذ في ظلها القرار المخاطرة وتشير إلى

أ. معرفة المقرر باحتمالية حدوث حالات الطبيعة ، كما وان الأهداف في ظلها

ب. لعدم معرفة المقرر باحتمالية حدوث حالات الطبيعة حيث يوجد نقص كبير

ج. تشير إلى المعرفة التامة لدى المقرر بحالات الطبيعة وهي قرارات مبرمجة

د. حالة تتسم بعدم الوضوح التام كما وان الأهداف في ظلها غير واضحة لمتخذي

المحاضرة السادسة :

هو عبارة عن أنشطة تتعلق بترتيب استخدامات الموارد المختلفة لغرض الوصول إلى أهداف معينة عن طريق تجميع الموارد البشرية والمادية

في وحدات عمل محددة :

-التنظيم

-التخطيط

-اتخاذ القرار

-التوجيه

هو بناء أو إطار أو نظام يوضح أقسام وإدارات ووحدات وروابط الاتصال بينها:

الهيكل الرئيسي

الهيكل الإيضاحي

الهيكل غير الرسمي

الهيكل التنظيمي

هو الهيكل المعتمد من قبل الإدارة بقرارات رسمية ويحوي في إطار العلاقات والمسمايات الرسمية للوحدات التنظيمية :

-الهيكل التنظيمي

-الخارطة التنظيمية

-الهيكل غير الرسمي

-الهيكل الرسمي

يكن خلف الهيكل الرسمي ويمثل ظلالة وهو مجموعة من العلاقات غير الرسمية بين أعضاء المنظمة، ولا يمكن رسمه أو ملاحظته بسهولة:

- الهيكل التنظيمي
- الخارطة التنظيمية
- الهيكل غير الرسمي

هو تقسيم وظائف المنظمة الى مهام اصغر تسند الى افراد متنوعين

- التنوع الوظيفي
- التوظيف المركز
- التخصص الوظيفي
- التوزيع العادل

تحديد المسؤوليات الفردية المرتبطة بكل وظيفة:

- التنوع الوظيفي
- التوظيف المركز
- تصميم الوظائف

زيادة عدد المهام أو المسؤوليات لوظيفة معينة مع بقائها في نفس المستوى الإداري يسمى ب:

- الاثراء الوظيفي
- التطوير الوظيفي
- التحسين الوظيفي
- التوسيع الوظيفي

يعني تحريك الموظف من وظيفة الى أخرى بشكل منهجي ومنظم بحيث يمارس مهام مختلفة في اطار نفس التخصص :

- توسيع الوظيفة
- التدوير الوظيفي
- اثراء الوظيفة
- العقاب الوظيفي

زيادة عدد المهام أو المسؤوليات لوظيفة معينة، والحصول على مزيد من الرقابة والصلاحيات على مستوى أعلى.

- الاثراء الوظيفي
- التطوير الوظيفي
- التحسين الوظيفي
- التوسيع الوظيفي

الربط بين متطلبات الوظيفة ورغبات الموظف:

- الاثراء الوظيفي
- التطوير الوظيفي
- التحسين الوظيفي
- مدخل خصائص الوظيفة

مدخل يعطي مسؤولية كبيرة للمجموعة لتصميم نظام العمل بهدف زيادة الأداء:

- التطوير الوظيفي
- التحسين الوظيفي
- مدخل خصائص الوظيفة
- فرق العمل

تجمع الأنشطة او الأفراد او المجاميع حسب المناطق الجغرافية او الأماكن المختلفة على أساس:

- الموقع الجغرافي
- الزبائن
- المنتج

التقسيم على أساس (.....) يتم بوضع الأقسام في المنظمة على أسس الزبائن بهدف تلبية حاجات الزبائن بشكل أفضل:

- الموظفين
- المشتريات
- الزبائن
- الأسعار

التقسيم على أساس يعني تجمع الوظائف والافراد على أساس أنواع المنتجات سواء أكانت سلع أو خدمات.

- الزبائن
- المنتج
- العملية الإنتاجية
- وجبة العمل

أي على أساس وقت أداء المهام أو الوظائف :

- الزبائن
- المنتج
- العملية الإنتاجية
- وجبة العمل

أي تجميع الأنشطة التي تتبع لمرحلة إنتاجية واحدة مع بعضها:

- الزبائن

- المنتج

- العملية الإنتاجية

- وجبة العمل

أن أصحاب السلطات والمسؤوليات معرّضين لتقديم تقارير تبرر، وتعلل أسباب النتائج التي توصلوا إليها، أو التصرفات التي قاموا بها:

- المحاسبة

- التفويض

- المسؤولية

نقل أو تخويل صلاحيات أو سلطات جزئية إلى شخص في مستوى إدار أدنى.

- المسائلة

- التفويض

- المسؤولية

اختر التعريف المناسب لهذا المصطلح: المسؤولية هي.....:

أ- محاسبة أصحاب السلطة والمسؤوليات عن مهامهم بالمنظمة .

ب- نقل أو تفويض صلاحيات او سلطات جزئية المستوى اداري ادنى .

ج- تعهد والتزام الفرد بام الفرد في المنظمة في اداء مهامه ضمن السلطة التي منحت له

جميع الاجابات التالية تعتبر من انواع السلطة ماعدا :

-السلطة التنفيذية

-السلطة الاستشارية

-السلطة الفردية

-السلطة الوظيفية

من خصائص السلطة:

-تندقق السلطة أفقيا في نفس المستوى التنظيمي

-تندقق السلطة رأسياً تنازليا في الهيكل التنظيمي

-السلطة ملازمة للفرد وليس للموقع الوظيفي

-تندقق السلطة ... مو واضح بتصوير

هي خط السلطة الذي يربط جميع افراد في المنظمة ويحدد من يرأس من

- أ. سلسلة الامر
- ب. المسؤولية
- ج. المساءلة
- د. هيكل السلطة

هو الهيكل الذي يفصل الوظائف الرئيسية ويحيلها الى شركات متعددة

- أ. الهيكل اللامحدود
- ب. هيكل الفريق
- ج. الهيكل المصفوفي
- د. الهيكل الشبكي

المحاضرة السابعة :

هي عمليات الالهام او التأثير في الاخرين وجعلهم اكثر التزاما للمهام المطلوبة منهم :

- الاتصال
- القيادة.
- التحفيز
- الرقابة

..... مفكر ذو توجه عقلائي واقعي في حين ملهم ذو توجه روحي وعاطفي :

- المدير، القائد
- القائد، المدير
- الجميع، الفرد
- الفرد، الموظف

متجه لحل المشاكل بطريقة منهجية في حين يتميز بالجرأة والاقدام

- أ. المدير، القائد
- ب. الموظف، العميل
- ج. القائد، المدير
- د. المؤسس، الخبير

أي من الصفات التالية ليست من صفات القائد :

- متحمس ذو عاطفة متقدمة
- مرن يستجيب للتغيرات
- سلطوي وملتمز بالقوانين
- قادر على الإيحاء وإثارة الحماس

من أنواع القوة وتعني قوة التأثير من خلال القدرة على إيقاع العقوبات او التهديد بها :

- قوة المنصب
- قوة الشرعية القانونية
- قوة القسر والاكراه
- قوة المكافأة
- التأثير من خلال تقديم شئ ذو قيمة .

- قوة المنصب
- قوة الشرعية القانونية
- قوة القسر والاكراه
- قوة المكافأة

التأثير من خلال السلطة القانونية للموقع:

- قوة المنصب
- قوة الشرعية القانونية
- قوة القسر والاكراه
- قوة المكافأة

جميع الخيارات التالية تعتبر من أنواع القوة المرتبطة بالمنصب ما عدا

- قوة المكافأة
- القوة الشرعية القانونية
- القوة المرجعية
- قوة القسر والاكراه

النابعة من المعلومات القيّمة والخبرات والمهارات ...

- قوة المكافأة
- قوة الخبرة
- القوة المرجعية
- قوة القسر والاكراه

النتيجة عن وجود جاذبية أو كارزمية لدى المدير:

- قوة المكافأة
- القوة الشرعية القانونية
- القوة المرجعية
- قوة القسر والاكراه

هي قوة مرتبطة بشخصية المدير وتعني وجود جاذبية او كارزمية لدى المدير

- أ. قوة الخبرة
- ب. القوة الشرعية
- ج. القوة الجسدية
- د. القوة المرجعية

من المهارات التي تتميز بها القيادة النسائية على القيادة الرجالية :

- القدرة على تحفيز الاخرين ومهارات الاصغاء
- الحزم والشدة
- سرعة اتخاذ القرارات
- الانضباط والتنظيم

من أساليب التأثير... وتعني مخاطبة عواطف الاخرين وقيمهم لإلهام الحماس وكسب الثقة

- أ. الاستشارة
- ب. الاقناع العقلائي
- ج. المناشدة الإيجابية
- د. تكتيكات كسب الرضا والود

المهارات الإنسانية لمدير تتمثل :

- أ. القدرة على استخدام المعرفة والخبرة لأداء مهام محددة
- ب. القدرة على التفكير المجرد وبشكل تحليلي وناقد لحل المشاكل
- ج. القدرة على العمل بشكل جيد في المنظمة والتعامل مع الاخرين
- د. القدرة على كيفية تبادل ومعالجة المعلومات

تتكون من خمس الى ثلاثين عضواً لإنجاز مهمة معينة وبأدنى مستوى من الأداء والتدخل من قبل المدراء

- أ. حلقات الجودة
- ب. الفرق المتكاملة
- ج. الإدارة على المكشوف
- د. الفرق المدارة ذاتيا

المحاضرة الثامنة

تصلح للبيانات ذات التخصص العالي ، وتقوم على عدم وجود قائد واحد بل كل عضو في المنظمة هو قائد

- القيادة غير الموجهة
- القيادة الأوتوقراطية
- القيادة المفتوحة
- القيادة الجماعية

وتعني هيمنة كاملة، ويعد عن المشاركة الجماعية، وضعف العلاقات، وانخفاض الروح المعنوية، وانخفاض الإندفاع، وضعف الإرتباط.

- القيادة غير الموجهة
- القيادة الأوتوقراطية
- القيادة المفتوحة
- القيادة الجماعية

تقوم على المشاركة بدرجاتها المختلفة لإنجاز المهام وتطوير الأفراد. مع إتاحة الفرصة لتنمية المهارات والتمكين.

- القيادة غير الموجهة
- القيادة الأوتوقراطية
- القيادة الديمقراطية
- القيادة الجماعية

جميع الاجابات التالية تعتبر من خصائص القائد الكاريزمي ماعدا :

- الثقة العالية بالنفس
- رؤية مستقبلية وقناعة كبيرة بها
- الجمود وعدم الرغبة في التغيير
- قدرة على تفصيل الرؤية

جميع الخيارات التالية تعتبر من مبادئ القيادة الرسالة ماعدا :

- التحدي الدائم
- إظهار الحماس
- مساعدة الآخرين
- البطش والقوة

هي تلك القيادة التي تقوم على تلبية حاجات وتحقيق اهداف العاملين وكذلك الوصول الى اهداف المنظمة

- القيادة الافتراضية
- القيادة الخدمانية
- القيادة الرسالية
- القيادة الكاريزمية

قيادة توجه بشكل إيجابي، وتحشد جهود الآخرين من خلال المهام ونظام التحيز والهيكل.

- القيادة التبادلية
- القيادة الخدمانية
- القيادة التحويلية
- القيادة الكاريزمية

التأثير في المرؤوسين بشكل كبير للقيام بالأعمال على أحسن وجه ممكن. وهي تشبه القيادة الكاريزمية

- القيادة التبادلية
- القيادة الخدمانية
- القيادة التحويلية
- القيادة الكاريزمية

التأثير في المرؤوسين بالإيحاء والإلهام للحصول منهم على أداء يفوق التوقعات :

- القيادة التبادلية
- القيادة الخدمانية
- القيادة التحويلية
- القيادة الكاريزمية

جميع مايلي من خصائص القيادة التحويلية ما عدا :

- الرؤية
- التمكين للآخرين
- الكاريزما
- إثارة المشاكل

ترى بأن القيادة عملية ناتجة عن تفاعل متبادل بين القائد والمرؤوسين وطبيعة الموقف

- أ. نظرية تاتبيوم وشميدت
- ب. النظرية التفاعلية
- ج. نظرية فيدلر للسلوك القيادي
- د. نظرية المسار او الهدف

اشارت لوجود ثلاثة حاجات أساسية تتفاوت في قوتها واهميتها لدى الافراد وهي الحاجة للانجاز الحاجة للقوة والحاجة للانتماء

- أ. نظرية ماكليلند
- ب. نظرية هرزبرغ
- ج. نظرية ماسلو
- د. نظرية الدرفر

المحاضرة التاسعة

_____ هو محرك داخلي يثير الرغبة للعمل والانجاز في حين _____ عوز نفسي يشعر به الفرد ويسعى إشباعه :

- الحاجة – الحافز
- الدافع – الحاجة
- الحاجة – الدافع
- الدافع – الحافز

ممارسة ادارية يقوم بها المدير بهدف التأثير على العاملين من خلال تحريك دوافعهم :

يهدف إلى التأثير على العاملين من خلال تحريك الدوافع والرغبات والحاجات لغرض إشباعها وجعلهم مستعدين لتقديم أفضل ما عندهم من أداء لتحقيق أهداف المنظمة:

- التحفيز
- الحاجة
- الدافع
- الحافز

محرك خارجي (بيئي) يحرك دافع ويستجيب له:

- التحفيز
- الحاجة
- الدافع
- الحافز

من مداخل التحفيز _____ والذي اهتم بربط انظمة الأجور بأداء الفرد كما ونوعا :

- مدخل العالقات الانسانية
- المدخل التقليدي
- مدخل الموارد البشرية
- مدخل المنظور المعاصر

من مداخل التحفيز..... والذي يشير لعدم ربط الأداء فقط بالعوائد المادية بل بتحسين ظروف العمل والعلاقات الإنسانية:

- مدخل العلاقات الإنسانية
- المدخل التقليدي
- مدخل الموارد البشرية
- المدخل النفسي

من مداخل التحفيز..... والى ينظر للفرد على انه نظام متكامل معقد وان تحفيزه يجب أن يتم من خلال تعامل شمولي مع كافة مكونات هذا النظام :

- مدخل الموارد البشرية
- المدخل التكاملي
- مدخل العلاقات الإنسانية

من مداخل التحفيز.....وضعت في إطار ثلاثة أنواع من النظريات (نظريات المحتوى ، ونظريات المسار ، ونظريات التعزيز)

- مدخل الموارد البشرية
- المدخل التكاملي
- مدخل العلاقات الإنسانية
- المدخل المعاصرة

تفترض أن الأهداف المنشودة قد تكون محفزة للأفراد إذا وضعت بشكل سليم وتم ادارتها بفاعلية:

- . نظرية التوقع
- . نظرية التعزيز
- . نظرية ماكيلند
- . نظرية تحديد الأهداف

تركز على تحليل الحاجات الإنسانية للأفراد وكيفية إشباعها في بيئة العمل، مع مساعدة المدراء على فهمها

- نظرية المحتوى
- نظرية المسار
- نظرية العدالة

والتي تركز على إدراك الفرد لكيفية معاملته بعدالة قياسا بالآخرين.

- نظرية المحتوى
- نظرية المسار
- نظرية العدالة

تعود للعالم فيكتور فروم، وتتخلص افتراضاتها التوقع ، القيمة ، المنفعة

نظرية المحتوى

نظرية المسار

نظرية التوقع

تركز على البيئة الخارجية ونتائجها وعواقبها على الفرد. كما وتركز على التعلم لدى العاملين والاستفادة من سلوكهم السابق لتعزيز السلوكيات اللاحقة.

نظرية التعزيز

- نظرية المسار

- نظرية التوقع

من طرق تحفيز العاملين تقاسم البيانات المالية والعوائد معهم وتسمى هذه الطريقة ب

. الإدارة على المكشوف

. التحفيز من خلال المكافآت

. التحفيز المالي

. التحفيز الوظيفي

من فوائد فرق العمل:

- قابلية أكثر للأفكار والإبداع

- انخفاض في مستوى الرقابة

- ثبات في جوده القرارات

- الاتكالية على الاخرين

جميع الاجابات التالية تعتبر من فوائد فريق العمل ماعدا :

-التزام عالي بالعمل

-انخفاض في مستوى الرقابة

- موارد اكثر لحل المشكلة

-تحسين صنع وجود القرارات

من فوائد فريق العمل :

أ-قابلية أكثر للأفكار والابداع

ب-التزام عالي بالعمل

ج-انخفاض في مستوى الرقابة

د-أ و ب

تعني تعديل ملامح الوظيفة لكي تتلائم مع خصائص الافراد

- أ. ملائمة الفرد مع الوظيفة
- ب. مراجعة واقعية للوظيفة
- ج. ملائمة الوظيفة مع الفرد
- د. معالجة خلل الوظيفة

يشير..... لعدم ربط أداء الموظفين بالعوائد المادية فقط بل بتحسين ظروف العمل الإنسانية

- أ. مدخل الموارد البشرية
- ب. مدخل العلاقات الإنسانية
- ج. المدخل التقليدي
- د. المدخل المعاصر

المحاضرة العاشرة

هو عملية إرسال واستلام رموز ذات معنى بهدف الإعلام أو طلب شيء أو تعديل سلوك معين:

- التواصل
- المراقبة
- العلاقات
- الاتصال

___ إرسال رسالة مفهومة بصورة تامة كما يريد المرسل ، _ الذي يتم بأقل التكاليف والموارد، وبأفضل الوسائل:

- الاتصال الكفو – الاتصال الفعال
- الاتصال الافضل – الاتصال الكفو
- الاتصال الاوفر – الاتصال الرقيق
- الاتصال الفعال – الاتصال الكفو

الاتصال الكفو يشير إلى :

- أ. الاتصال الذي يتم بأقل التكاليف والموارد وبأفضل الوسائل
- ب. إرسال رسالة مفهومة بصورة تامة كما يريد المرسل
- ج. الاتصال الذي يتم بعد أخذ إذن المدير المباشر
- د. جعل أحد الأطراف الاخرين داعما ومؤيدا للرسالة المعروضة

يعني ارسال رسالة مفهومة بصورة تامة كما يريد المرسل:

- . الاتصال الكفو
- . الاتصال الفاعل
- . الاتصال السريع
- . الاتصال المركز

استجابة اورد المستلم على رسالة المرسل وتعطي صورة عن مدى الفهم والإدراك لمضمون الرسالة:

- التغذية العكسية
- الترميز
- فك الترميز
- قناة الاتصال

الاتصالات الصاعدة النازلة والافقية تصنف ضمن الاتصالات وفق :

- نوع الرسالة
- الاتجاه
- نوع الاتصال
- شكل الاتصال

الاتصالات الشفوية، المكتوبة، وغير اللفظية تصنف ضمن الاتصالات وفق :

- التشفير
- الاتجاه
- نوع الرسالة

هي اتصالات جانبية او قطرية لتبادل المعاني بين زملاء العمل في نفس المستوى:

- الاتصالات النازلة
- الاتصالات الصاعدة
- الاتصالات المساعدة
- الاتصالات الافقيه

من أهم اشكال الاتصالات الافقية :

- الإجراءات والممارسات
- التغذية العكسية
- تقارير الأداء
- التنسيق بين الأقسام

جميع الإجابات التالية تعتبر شكل من أشكال الاتصالات الصاعدة ماعدا :

- الشكاوى والنزاعات
- اقتراحات التحسين
- تقارير الأداء
- الأهداف والاستراتيجيات

جميع الإجابات التالية تعتبر من اشكال الاتصالات الافقية ماعدا

- أ. حل المشاكل داخل الأقسام
- ب. التنسيق بين الأقسام
- ج. التغذية العكسية للأداء
- د. تغيير المبادرات والتحسينات

هي الاتصالات التي تتم خارج قنوات السلطة الرسمية في المنظمة دون علاقة او ارتباط بهرمية تلك السلطة التنظيمية.

- الاتصالات الرسمية
- الاتصالات شبه الرسمية
- الاتصالات غير الرسمية
- الاتصالات السرية

الاتصالات غير رسمية على شكل شبكة من شخص لآخر، وتوجد في جميع المنظمات:

- الاتصالات الافقية
- الاتصالات العنقودية
- الاتصالات غير اللفظية
- الاتصالات الشخصية

الرسائل والمعاني المرسلة إلى المستويات الإدارية الأعلى من المستويات الأدنى في إطارهرمية الهيكل التنظيمي

- الإتصالات الصاعدة
- الإتصالات النازلة
- الإدارة بالتجوال

الرسائل والمعاني المرسلة من الإدارة العليا نزولا إلى المستويات الدنيا:

- الإتصالات الصاعدة
- الإتصالات النازلة
- الإدارة بالتجوال

أسلوب اتصال يقوم على أساس تجوال المدير في المنظمة وتبادل الأحاديث الع وية مع الآخرين:

- الإتصالات الصاعدة
- الإتصالات النازلة
- الإدارة بالتجوال

من عقبات الاتصال :

- الانصات التام لمحتوى
- الانتباه التام لمشاعر مرسل الرسالة
- الانتباه للإشارات غير اللفظية الصادرة
- الاختيار غير الموفق لقناة الاتصال.

أي من الخيارات التالية ليس من عقبات الاتصال:

- الانصات التام لمحتوى الرسالة
- الارباكات المادية أثناء عملية الاتصال
- الاختيار غير الموفق لقناة الاتصال
- ازدحام قنوات الاتصال

التفاوض بطريقة تعزز علاقات الأفراد ببعضهم البعض:

- التناغم
- الكلفة
- النوعية

من خصائص التفاوض ويعني التفاوض بطريقة تعزز علاقات الافراد ببعضهم البعض

- أ. التحالف
- ب. التنوع
- ج. التعاون
- د. التناغم

من خصائص التفاوض الفعال أي تفاوض بطريقة حكيمة وفعالية ترضي جميع الأطراف :

- النوعية
- التناغم
- الفاعلية
- التراضي

إن كفاءة الاتصال تقتضي استخدام أقل الموارد وأقل الأوقات

- التناغم
- الكلفة
- النوعية

من وسائل تحسين فعالية الاتصال :

- مقاطعة المرسل لمعرفة محتوى الرسالة بسرعة
- عدم الانتباه للإشارات غير اللفظية الصادرة عن المرسل
- الانتباه للإشارات غير اللفظية الصادرة عن المرسل
- فهم الرسالة بشكل عام ولا حاجة للسؤال عن بعض العبارات

يشير مصطلح الى عملية التأثير على احد مكونات عملية الاتصال

- أ. فك الترميز
- ب. التشويش
- ج. الترميز
- د. التغذية العكسية

هي التي تتم خارج قنوات السلطة الرسمية في المنظمة ، دون ارتباط بهرمية تلك السلطة التنظيمية

- أ. الاتصالات غير الرسمية
- ب. الاتصالات الشفوية
- ج. الاتصالات النازلة
- د. الاتصالات الصاعدة

المحاضرة الحادية عشر

من اهداف الرقابة:

- تساعد المنظمة على تقليل الاخطاء وتخفيض التكاليف
- زيادة تكاليف المنظمة
- الثبات وتجاهل التغيرات البيئية
- عدم الاكتراث بتراكم الاخطاء

أول مرحلة من مراحل العملية الرقابية:

- قياس الأداء الفعلي
- مقارنة النتائج بالأهداف والمعايير
- تحديد الأهداف والمعايير
- اتخاذ الإجراءات التصحيحية

من التكيف مع التغيرات البيئية وتقليل تراكم الأخطاء

- أ. سلبيات الرقابة
- ب. اهداف الرقابة
- ج. مراحل العملية الرقابية
- د. أنواع الرقابة

من مراحل الرقابة وتتمثل هذه المرحلة في قياس ما انجز فعلا من مهام وانشطة في المنظمة :

- قياس الاداء الفعلي
- تحديد الاهداف والمعايير
- مقارنة النتائج بالمعايير والاهداف
- اتخاذ الاجراءات التصحيحية

من مراحل الرقابة ويتمثل في تصحيح الأخطاء أو الانحرافات التي اكتشف في المرحلة السابقة :

- تحديد الأهداف والمعايير
- قياس الأداء الفعلي
- مقارنة النتائج بالمعايير والأهداف
- اتخاذ الإجراءات التصحيحية

حيث يمكن أن يعبر عن هذه المرحلة بالمعادلة التالية: الانحراف = الاداء المرغوب – الاداء الفعلي

- تحديد الأهداف والمعايير
- قياس الأداء الفعلي
- مقارنة النتائج بالمعايير والأهداف
- اتخاذ الاجراءات التصحيحية

المعيار هو رقم محدد كما ، أو نوعا ، أو زمنا تسعى المنظمة للوصول إليه باعتباره حكما لقبول الإنجاز أو رفضه، والذي قد يكون معيار للمخرجات (قياس النتائج)، أو معيار للمدخلات قياس جهد العمل الداخلى في الأداء.

- تحديد الأهداف والمعايير
- قياس الأداء الفعلي
- مقارنة النتائج بالمعايير والأهداف
- اتخاذ الاجراءات التصحيحية

تركز فاعلية المنظمة ككل والوظائف الرئيسية فيها:

تركز على فاعلية المنظمة ككل ، وعلى الوظائف الرئيسية فيها :

من مستويات الرقابة _____ وهي تركز على فعالية المنظمة ككل والوظائف الرئيسية فيها

- الرقابة الشاملة
- الرقابة الاستراتيجية
- الرقابة الهيكلية
- الرقابة العامة

وتتمثل في التأكيد من صحة المدخلات قبل البدء في التنفيذ :

- الرقابة قبل الإنجاز
- الرقابة أثناء الإنجاز
- الرقابة بعد الإنجاز
- الرقابة عن بعد

تركز على المدخلات وهي رقابة ميدانية اوقائية بهدف التأكد من صحة الموارد المستخدمة

- أ. الرقابة المتزامنة مع التنفيذ
- ب. الرقابة الهيكلية
- ج. الرقابة العملياتية
- د. الرقابة قبل الإنجاز

من خصائص النظام الرقابي الفعال ____ وتهدف الى التأقلم مع متغيرات البيئة _ وتعني تقديم تفاصيل كمية ومحددة :

- المرونة – الموضوعية
- الدقة – التكامل
- التوقيت – الموضوعية
- المرونة – التكامل

تصنف الرقابة الى المراقب الداخلي والمراقب الخارجي

- أ. حسب المصدر
- ب. حسب الجهة القائمة بالرقابة
- ج. حسب المستوى
- د. حسب المجال

جميع الأسباب التالية قد تكون من أسباب مقاومة الموظفين لنظام الرقابة في المنظمة ماعدا :

- . الرقابة المبالغ فيها
- . تطوير إجراءات تدقيق العملية الرقابية
- . التركيز غير مناسب
- . المحاسبة المبالغ فيها

تعتبر الرقابة على المشتريات والمخزون وتحليل نقطة التعادل من أدوات

- أ. الرقابة التشغيلية
- ب. الرقابة المالية
- ج. الرقابة الاقتصادية على الجودة
- د. الرقابة الهيكلية

المحاضرة الثانية عشر

هي المعايير الأخلاقية التي توجه سلوك المديرين في العمل :

- الاخلاق
- الاخلاق في المنظمة
- أخلاقيات خاصة
- الأخلاقيات الإدارية

مجموعة المبادئ والقيم التي تحكم سلوك الفرد فيما يتعلق بما هو صواب أو خطأ

- الاخلاق
- الاخلاق في المنظمة
- أخلاقيات خاصة
- الأخلاقيات الإدارية

هو السلوك الصائب والخيار السليم الملتزم بالمبادئ الأخلاقية وهو عكس السلوك اللأخلاقي

- الاخلاق
- السلوك الأخلاقي
- أخلاقيات خاصة
- الأخلاقيات الإدارية

هو الموقف الذي يرتبط بخيارات سلوكية ينجم عنها عواقب سلبية يصعب معها التمييز ما هو صحيح أو خطأ.

- أخلاقيات خاصة
- الأخلاقيات الإدارية
- المشكلة الاخلاقية

السلوك الاخلاقي هو الذي ينجم عنه أكبر فائدة لأكبر عدد من الناس:

- المدخل النفعي
- المدخل الفردي
- مدخل الحقوق
- مدخل الربح

من مداخل تفسير الأخلاق والذي يشير إلى أن السلوك الأخلاقي هو الذي ينجم عنه أكبر فائدة لأكبر عدد من الناس

- أ. مدخل الفردية
- ب. المدخل الحقوقي
- ج. المدخل النفعي
- د. مدخل العدالة

في يشير إلى أن السلوك الأخلاقي يستند على المنفعة الشخصية الذاتية على المدى الطويل.

- المدخل النفعي
- مدخل الربح
- مدخل الفردية
- مدخل الحقوق

..... يشير إلى أن السلوك الأخلاقي هو السلوك الذي يحترم ويحافظ على الحقوق الأساسية للإنسان :

- مدخل المنفعة
- مدخل الربح
- المدخل الفردي
- مدخل الحقوق

المدخل الذي يستند إلى معاملة الناس بنزاهة وحيادية.

- مدخل المنفعة
- مدخل الربح
- المدخل الفردي
- مدخل العدالة

تشير لتوزيع الموارد او المخرجات بغض النظر عن الخصائص الفردية للعاملين :

- الإجرائية
- التفاعلية
- الموزعة
- الشاملة

تشير لمدى معاملة الآخرين بكرامة ونزاهة واحترام:

- الإجرائية
- التفاعلية
- الموزعة
- الشاملة

تشير لمدى تطبيق الاجراءات والسياسات بعدالة في المنظمة:

- العدالة التفاعلية
- العدالة الإجرائية
- العدالة الشاملة
- العدالة الموزعة

قبول الرشوة لتقديم خدمة او لاتخاذ قرار مثال على احد الاشكاليات الاخلاقية في مكان العمل: سؤال الدكتور

- ثقة الزبائن

- التمييز

- الاتصال

- تضارب المصالح

من ابرز المشاكل الأخلاقية التي قد يواجهها المدراء اثناء العمل:

- التمييز

- مكافأة المميزين

- تحسين الأداء

- معاقبة المقصرين

هي مجموعة الواجبات او التصرفات التي تقوم بها المنظمة من قراراتها بزيادة رفاهية المجتمع والعناية بمصالحة اضافة لمصالحها الخاصة:

- المسؤولية الاجتماعية للمنظمة

- المسؤولية الاخلاقية للمنظمة

- المسؤولية العامة للمنظمة

من العوامل المتعلقة بالفرد نفسه والتي تؤثر على السلوك الأخلاقي :

- معاملات افراد المنظمة

- توزيع السلطة بالمنظمة

- تكوين الفرد العائلي والشخصي

- المناخ الأخلاقي في الصناعة

المحاضرة الثالثة عشر

تعني البعد عن أي مساهمة اجتماعية والتركيز على الاولويات الاقتصادية:

- استراتيجية التكيف

- استراتيجية التفاعلية

- استراتيجية الهجومية

- استراتيجية الممانعة

من استراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية وتعني المساهمة بالحد الأدنى المفروض قانونياً من الدور الاجتماعي لحماية المنظمة:

- استراتيجية التكيف
- الاستراتيجية المتحيزة
- الاستراتيجية الدفاعية
- الاستراتيجية القانونية

تشير إلى المساهمة بالحد الأدنى المفروض قانونياً من الدور الاجتماعي لحماية المنظمة

- أ. الاستراتيجية الدفاعية
- ب. الاستراتيجية الهجومية
- ج. استراتيجية الممانعة
- د. استراتيجية المبادرة التطوعية

تعني قبول دور اجتماعي ، ومحاولة الوفاء بجوانب اقتصادية وقانونية واخلاقية:

- . استراتيجية المبادرة التطوعية
- . استراتيجية الاستسلام
- . استراتيجية الاخلاق
- . استراتيجية التكيف

أخذ زمام المبادرة في مجال المساهمة الاجتماعية (تبني دور اجتماعي واسع جدا) ، بحيث تؤخذ مصلحة المجتمع وتطلعاته في كل قرارات المنظمة

- استراتيجية التكيف
- الاستراتيجية المتحيزة
- استراتيجية المبادرة التطوعية
- الاستراتيجية القانونية

خصائص وسلوكيات تتعلق بالإبتداء بعمل والتخطيط له وتنظيمه وتحمل مخاطره والإبداع في إدارته:

- الريادة
- القيادة
- التوجيه

جميع التصورات التالية خاطئة عن المبادرين ماعدا :

- الرائد شاب وصغير السن
- الأموال هي مفتاح النجاح للمبارد
- يسعون إلى تحقيق أهداف فيما قدر كبير من التحدي
- المبادرون يولدون بموهبة ولا يصنعون

جميع الإجابات التالي من مؤشرات الحكم السياسي الصالح وحاكمية منظمات الاعمال الصالحة ماعدا

- أ. الالتزام بالمبادئ الأخلاقية في جميع التصرفات
- ب. عدم الاضرار بمصالح الجهات الأخرى
- ج. الشفافية والافصاح والصدق في تقديم المعلومات
- د. تقديم المصالحة الخاصة في الحالات الطارئة

المحاضرة الرابعة عشر:

مجموعة أنشطة التخطيط والتنظيم والرقابة والقيادة التي تمارس على عمليات تحويل المدخلات الى مخرجات :

- التسويق
- إدارة الإنتاج والعمليات
- التوزيع
- الترويج

مزيج من الأنشطة التي تقوم بالإجراءات الفنية اللازمة لتحويل المدخلات:

- الإنتاج
- التصنيع
- العمليات
- التسويق

عملية خلق السلع والخدمات من خلال تحويل المدخلات إلى مخرجات:

- الإنتاج
- التصنيع
- العمليات
- إدارة الإنتاج و العمليات

حاصل قسمة القيمة الكلية للمخرجات على القيمة الكلية للمدخلات

- أ. المرونة
- ب. الإنتاجية
- ج. التكلفة
- د. الكفاءة

أي من الخيارات التالية يعتبر من خصائص السلع :

- لا يمكن عرضها قبل الاستهلاك
- يمكن قياس جودتها بسهولة
- لا يمكن تخزينها
- الزبون يشارك في الإنتاج غالبا

العوامل المؤثرة في اختيار موقع الوحدة الانتاجية ماعدا :

أي من الخيارات التالية ليس من العوامل المؤثرة في اختيار موقع الوحدة الإنتاجية :

- توفر القوى العاملة من حيث المهارة والكلفة
- مدى توفر رأس المال
- النقل ووسائله
- القرب من أماكن الترفيه لراحة العاملين

توليفة من المنتجات وطرق تسعيرها وأساليب توزيعها وترويجها. وتهدف إلى إشباع سوق معين أو جزء منه:

- السوق

- المزيج السوقي

- الحصة السوقية

- التسويق

النسبة المئوية لمبيعات المنظمة من منتج معين قياسا إلى المبيعات الكلية في السوق من نفس المنتج :

- السوق

- المزيج السوقي

- الحصة السوقية

عمليات تخطيط وتنفيذ لمفهوم وتسعير وترويج وتوزيع الأفكار أو السلع أو الخدمات بهدف خلق تبادل يشبع حاجات المستهلكين

- السوق

- المزيج السوقي

- التسويق

مجموعة من الأفراد أو المنظمات أو كليهما والتي تحتاج إلى منتجات محددة سواء كانت سلع أو خدمات أو أفكار ولديها القابلية والرغبة والصلاحية لشراء هذه المنتجات

- السوق

- المزيج السوقي

- الحصة السوقية

مجموعة أفراد او منظمات أو الاثنين معا ، والذي تسعى المنظمة لتطوير وادامة مزيج تسويقي مناسب له:

- المزيج التسويقي

- الحصة التسويقية

- أصحاب المصلحة

- السوق المستهدف

يشير الى اعتبار السوق المستهدف سوق يتشابه فيه السلع :

اعتبار السوق المستهدف سوق يتشابه فيه المستهلكون في احتياجاتهم :

- مدخل تجزئة السوق
- مدخل تقسيم السوق
- مدخل السوق الشامل
- مدخل السوق الموحد

وهنا تقوم المنظمة بتقسيم السوق الكلية إلى مجاميع أفراد أو منظمات تتقاسم واحدة أو أكثر من خصائص مشتركة ويسمى هذا جزء (قسم) من السوق:

- مدخل تجزئة السوق
- مدخل تقسيم السوق
- مدخل السوق الشامل
- مدخل السوق الموحد

خطة هدفها خلق التنسيق والتكامل في قرارات المنتج والسعر والمكان والترويج بحيث تتطابق مع الاستراتيجية الشاملة للمنظمة وتساهم في تحقيقها

- إستراتيجية التسويق
- السوق المستهدف
- السوق الموحد
- السوق الشامل

جميع الخيارات التالية من العوامل المؤثرة في الأسعار ماعدا :

- طبيعة الطلب
- تدخل الدولة في التسعير
- شكل مبنى المصنع
- المنافسة

الرؤية التي تستند إليها وظيفة العمليات في تحديد الكيفية التي تتخذ بها القرارات لتحقيق الترابط والتكامل مع استراتيجية الأعمال

- إستراتيجية المنتج
- إستراتيجية العمليات
- التنبؤ بالطلب

تحديد مجموعة من الأفكار لتطوير منتجات جديدة وتحديد ملامح كل فكرة

- إستراتيجية العمليات
- إستراتيجية المنتج
- التنبؤ بالطلب

تقدير الكميات المطلوبة من سلعة أو خدمة معينة في الفترات المستقبلية اعتماداً على بيانات تاريخية أو خبرة سابقة

- إستراتيجية المنتج

- إستراتيجية العمليات

- التنبؤ بالطلب

التي تتحقق جراء تحويل المدخلات إلى منتجات نهائية مفيدة :

المنفعة الشكلية

المنفعة المكانية

المنفعة الزمانية

منفعة التملك

التي تتحقق جراء نقل المنتج إلى أماكن تواجد الزبائن:

المنفعة الشكلية

المنفعة المكانية

المنفعة الزمانية

منفعة التملك

التي تتحقق عند جعل المنتج متوفراً في وقت حاجة الزبون إليه :

المنفعة الشكلية

المنفعة المكانية

المنفعة الزمانية

منفعة التملك

التي تتحقق نتيجة تحويل ملكية منتج معين إلى الزبون بواسطة أساليب البيع المختلفة:

المنفعة الشكلية

المنفعة المكانية

المنفعة الزمانية

منفعة التملك

توليفة من قنوات التوزيع تستخدمها منظمات الأعمال لإيصال منتجاتها إلى المستخدمين النهائيين:

المزيج الترويجي

المزيج التوزيعي

قنوات التوزيع

سلسلة من المنظمات التسويقية التي توجه المنتجات من المنتجين إلى المستهلكين النهائيين :

المزيج الترويجي

المزيج التوزيعي

قنوات التوزيع

استراتيجية تعتمد توزيع المنتج بأكثر ما يمكن من قنوات توزيعية وبصورة شمولية :

التوزيع الكثيف

التوزيع الحصري

التوزيع الإنتقائي

حصر توزيع المنتجات وحقوق بيعها بعدد محدود من تجار الجملة والتجزئة في إطار منطقة جغرافية معينة:

التوزيع الكثيف

التوزيع الحصري

التوزيع الإنتقائي

اختيار عدد قليل من تجار الجملة أو التجزئة الذين يعطون عناية كبيرة للمنتجات

التوزيع الكثيف

التوزيع الحصري

التوزيع الإنتقائي

نشاط تسويقي هادف لمحاولة جذب انتباه المستهلكين إلى السلعة أو الخدمة المنتجة:

الترويج

التوزيع

التسعير

الإنتاج

توليفة من الطرق والأساليب التي تستخدم لترويج المنتج:

المزيج الترويجي

المزيج التوزيعي

قنوات التوزيع

استراتيجية تعتمد على توزيع المنتج من خلال اختيار عدد قليل من تجار الجملة التجزئة الذين يعطون عناية كبيرة للمنتجات

- أ. استراتيجية التوزيع الشامل
- ب. استراتيجية التوزيع الانتقائي
- ج. استراتيجية التوزيع الحصري
- د. استراتيجية التوزيع المعتمد

المنتجات الميسرة هي :

- أ. منتجات يتطلب الحصول عليها جهد كبير ومقارنة بين الأسعار
- ب. منتجات غير حاضرة بالذهن ولا تطلب الا بعد ان تحفز الحاجة اليها من خلال الإعلان
- ج. لا تستهلك من قبل الافراد مباشرة بل تتعامل بها منظمات الاعمال لإنتاج منتجاتها
- د. منتجات كثيرة الأنواع ، متكررة الشراء ، غير مرتفعة الثمن

تم بحمده الإنتهاء من تجميع نماذج الدكتور عبد الله الجعفري وتبويبها حسب المحاضرات

ليسهل لكم الرجوع للمحاضرة والتأكد من صحة الإجابات

نموذج 1437 الفصل الاول : كتابه وحل جنوبية وأفتخر

نموذج 1437 الفصل الثاني : كتابه أم حنان وياسمين حل جوان

نموذج 1438 الفصل الاول : صدى الأمل & Felark

أسئلة المباشرات : صدى الأمل

إعداد الملف وتنسيق : جوان

نموذج 1438 الفصل الثاني : صدى الأمل & موجة بحر

الإجابات بإذن الله صحيحه لكن الخطا وارد فنحن بشر

تمنياتنا لكم ب التوفيق والنجاح