

المحاضرة الاولى

كلمة ادارة تعني **Administration** وهي من أصل:

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

الإدارة هي عملية تحقيق الأهداف المرسومة ونطلق على مصطلح الإدارة باللاتينية

أ- **Administration**

ب- **Adiminstrazion**

ت- **Administraction**

ث- **Administrom**

الإدارة علم لأنها :

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

تعتبر الاداره فن لانها

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

الإدارة فن لأنها تعتمد على :

- أ- الموهبة
- ب- القدرات الشخصية
- ت- الابداع الفردي
- ث- كل ما ذكر سابقاً

من خصائص الاداره المثلى انها

- أ- لاتهدف الى الربح
- ب- تركز على الفاعليه فقط
- ت- تعمل بعقلانية
- ث- لاتستخدم العامه

الأداره علم لانها تعتمد على ...

أ- الموهبه

ب- القدرات الشخصيه

ت- الابداع الفردي

ث- أساليب البحث العلمي

في مجال المقارنة بين الإدارة العامة واداره 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

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

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 والقانوني التاريخي :

عند التركيز على الحقوق الدستورية والقانونية للحكومة فإن ذلك يسمى :

- أ- الوظائف الإدارية
- ب- الحقوق الدستورية والقانونية للحكومة وسلطاتها
- 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 والقانونية
- ت- علم الاجتماع
- ث- علم النفس

خدمات عامة من قبل الإدارة 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

نموذج ١-١٤٣٨ نموذج ٢-١٤٣٨ أسئلة المراجعة للترم ١-١٤٣٨ الواجب الصيفي ١٤٣٨ نموذج ١-١٤٣٩ نموذج ٢-١٤٣٩ نموذج ١-١٤٤٠ نموذج ٢-١٤٤٠

العديد من النظريات ترى أن العملية الإدارية محورها :

أ- الرأس المال النقدي

ب- المورد البشري

ت- الموردون

ث- المصانع

محور العملية الادارية هو...

أ-العنصر البشري

ب- الجانب المالي

ت- المباني

ث- المعدات والآلات

المحاضرة الثانية

تأسس الفكر الإداري في الإسلام على :

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

يرتكز الفكر الإداري الإسلامي على القيم الإنسانية المهمة ومن أسس هذا الفكر نذكر لكم منها :

- أ- أحادية الرأي
- ب- القبلية
- ت- العرقية
- ث- الرقابة

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 عادية 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 والإجراءات
- ت- الدقة في تطبيق مبدأ التخصص
- ث- الاستمرارية

الانضباط والخضوع الكامل للرؤساء ي من مزايا التنظيم حسب العالم:

- أ- تشيستربرانارد
- ب- ابراهم ماسلو
- ت- إلتون مايو
- ث- ماكس فيبر

مصطلح البيروقراطية باليونانية تعني "حكم المكاتب" وله عدة سلبيات منها

- أ- إرتفاع التكاليف
- ب- وجود عدد قليل من المستندات
- ت- عدم التركيز على الإجراءات
- ث- عدم التركيز على القواعد

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

النظرية التي تركز على تنظيم العلاقات والسلطات بأسلوب هرمي هي النظرية ...

- أ- الموقفية
- ب- الاغريقيه
- ت- الديموقراطيه
- ث- البيروقراطيه

واحد من التالي ليست من خصائص التنظيم البيروقراطي

- أ- وجود مجالات وظيفيه غير متخصصه
- ب- الفصل التام بين نشاط الموظف وحياته الخاصه
- ت- وجود مجالات وظيفيه متخصصه في كل عمل
- ث- الاعتماد على عدد كبير من المستندات والوثائق

من اهم ما جاء في نظريه تايلور:

- أ- اختيار العمال حسب التوجهات الثقافيه للمدير
- ب- استخدام الحوافز المعنويه لحث العاملين على الأداء
- ت- تحليل خطوات العمل واستبعاد الحركات الغير ضروريه
- ث- التركيز على الجوانب الاجتماعيه في الإدارة

استبعاد الحركات الغير الضرورية في العمل هي من أهم ما جاء في نظرية :

- أ- مايو
- ب- تايلور
- ت- دروكر
- ث- أرجيس

ماكس فيبر هو صاحب نظرية :

- أ- لإدارة العلمية
- ب- البيروقراطية
- ت- التقسيم الإداري
- ث- العلاقات الإنسانية

يرى ماكس فيبر أن الهرم التنظيمي هو مجموعة من الخطوط ويكون على شكل هرمي

- أ- دائري
- ب- عنكبوتي
- ت- أفقي
- ث- عامودي

نموذج ١-١٤٣٨ نموذج ٢-١٤٣٨ أسئلة المراجعة للترم ١-١٤٣٨ الواجب الصيفي ١٤٣٨ نموذج ١-١٤٣٩ نموذج ٢-١٤٣٩ نموذج ١-١٤٤٠ نموذج ٢-١٤٤٠

كتاب " الاداره الصناعيه والعامه " والذي ظهر في فرنسا عام ١٩١٦ ألفه ...

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

من الأسس العامة للإدارة حسب "هنري فايول"

- أ- التنظيم
- ب- التخطيط
- ت- اللامركزية
- ث- المركزية

الاستقرار الوظيفي هي من الأسس العامة للإدارة التي جاء بها :

- أ- مايكل 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 الحركه النقابيه وتوسعها

مدرسة العلاقات الإنسانية هي إحدى المدارس التي كان لها تأثير كبير على الفكر الإداري الحديث وهذه المدرسة ظهرت بسبب عدة عوامل منها

- أ- انتشار المشاريع الصغيرة
- ب- الفقر
- ت- زيادة وعي العمال
- ث- انخفاض المستوى الثقافي للعمال

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

- أ- ميل الافراد لتكوين تنظيمات غيررسميه
- 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 النتائج التي توصل اليها التون مايو

- أ- سهوله التنظيمات الرسمية
- ب- لايتأثر بقرارات الجماعه
- ت- العمال يتأثرون بالتحفيزات المعنويه
- ث- الربح هو هدف بالنسبه للمنظمه

التون مايو " هو مؤسس مدرسة العلاقة الإنسانية ومن الإستنتاجات

- أ- تكوين التنظيمات الرسمية
- ب- طاقة الفرد تتأثر ليس فقط بالأمور الفيزيولوجية وإنما تتأثر بالعوامل النفسية والاجتماعية
- ت- اهتمامها بالقيادة الرسمية
- ث- اهتمامها بالحاجات الفيزيولوجية فقط

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 :

- أ- الحاجات غير مرتبطة ببعضها البعض
- ب- كلما اشبع حاجات المستوى الأدنى يتم الانتقال الى حاجة المستوى الأعلى
- ت- لا يوجد تدرج في الحاجات
- ث- ليس من الضروري ان يتعرف المدير على حاجات المرؤسين حتى يحفزهم

حسب " الدرر " ضرورات الحياة تدخل ضمن حاجات :

- أ- البقاء
- ب- الارتباط للفرد بالبيئه
- ت- النمو
- ت تحقيق الذات

مدرسه اتخاذ القرار ترى ان :

- أ- التنظيم هو نظام غير اجتماعي
- ب- التنظيم نشاط تعاوني
- ت- من الضروري الاهتمام بالموارد الدقيقة
- ث- ليس من الضروري تو افر عنصر الرغبة في المشاركة لتحقيق الهدف

القرار الرشيد حسب "هربرت سيمون" هو القرار:

- أ- المبرمج
- ب- الهادف
- ت- الذي يعتمد على وجود البدائل
- ث- الغير مبرمج

حسب ماكس فيبر "السلطة القانونية الرشيدة" هي :

- أ- قوة العادات
- ب- الكاريزما
- ت- ترشيد العلاقات القانونية من خلال مجموعة قواعد وإجراءات
- ث- قوة التقاليد

ترى مدرسه النظام ان المنظمه هي نظام :

- أ- مؤلف من مجموعة أجزاء مرتبطه مع بعضها البعض بعلاقه تفاعل وتبادل
- ب- مؤلف من مجموعه أجزاء غير مرتبطه بعضها البعض
- ت- غير مفتوحه على البيئه المحيطة
- ث- يتكون من العناصر الماديه فقط

من أسس نظريه "اوشي" (النظريه z) :

- أ- الثقه
- ب- الحذق والمهاره
- ت- الألفة والموده
- ث- كل ما ذكر

تايلور يرى انه يجب ..

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

توصلت تجارب التون مايوالى 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- السرعة
- ت- الاستقرار
- ث- الخضوع الكامل للمرؤسين

بالنسبة لفايول النشاطات الادارية هي ..

- أ- التخطيط
- ب- التنظيم
- ت- التوجيه والتنسيق فقط
- ث- التخطيط والتنظيم والتوجيه والتنسيق والرقابه

من مبادئ فايول ال ١٤

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

العالم الذي اهتم اكثر بالاداره العليا في اعماله هو ...

- أ- فايول
- ب- ماسلو
- ت- تايلور
- ث- ماكس فيبر

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

"ألدفر" يرى أن حاجات البقاء هي :

- أ- تحقيق الذات
- ب- النمو
- ت- ضرورات الحياه
- ث- البيئه

المدرسه التي وضعت فرضيات علميه عن السلوك التنظيمي ودرست أثره على الانتاجيه هي :

- أ- مدرسه النظم
- ب- المدرسه الموقفية
- ت- المدرسه الكلاسيكيه
- ث- المدرسه السلوكيه

ظهور مدرسه العلاقات الانسانيه كان لعدة اسباب ، من اهمها

- أ- زياده ثقافه ووعي العمال
- ب- انخفاض الاسعار
- ت- ارتفاع الاسعار
- ث- التضخم

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

- أ- مدرسه العلاقات الانسانيه
- ب- مدرسه النظم
- ت- مدرسه الكلاسيكيه
- ث- مدرسه 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

واحدة من التالي ليست من مزايا التنظيم البيروقراطي :

- أ- عدم وجود تسلسل هرمي
- ب- الاستمرارية
- ت- الاستقرار
- ث- تقسيم العمل

ممارسات القائد وسلطاته من خلال العادات والاعراف لاكتساب الشرعية يشكل ضمن سلطة

- أ- التقليدية
- ب- البطولية
- ت- القانونية
- ث- الرشيدة

ترى السلطة أن القائد يتحلّى بمواصفات غير عادية للتأثر على الأفراد بصفة عامة

- أ- البطولية
- ب- الإجتماعية
- ت- الإنسانية
- ث- الإستراتيجية

ديوان الخراج والنفقات في العهد العباسي كان مهتم بـ

- أ- المكاتبات
- ب- الشؤون الماليه والضريبيه
- ت- الادارة العسكرية
- ث- شؤون الخليفة

يقول هنري فايول : كلما ارتقى المدير نحو الأعلى بالسلم الإداري

- أ- احتاج لمهارات لغويه
- ب- احتاج لصفات ومهارات اداريه
- ت- ينخفض اجره
- ث- يضعف أدائه

مقولة " كلما ارتقى المدير نحو الأعلى بالسلم الإداري احتاج لصفات ومهارات إدارية " هي من أفكار:

- أ- تايلور
- ب- فايول
- ت- ماسلو
- ث- بورتو

من العوامل التي ساعدت على ظهور مدرسه العلاقات الانسانيه ...

- أ- غياب ثقافه ووعي العمال
- ب- صغر حجم المشروعات
- ت- انخفاض تكاليف العمل
- ث- تحسن مستوى الحياه

واحد من التالي ليست من النتائج التي توصلت لها تجارب التون مايو في هورثون ...

- أ- الافراد يميلون نحو تكوين تنظيمات رسميه
- ب- يتأثر تصرف الفرد بالاطار الذي ترسمه له الجماعه
- ت- للحو افر المعنويه دورا مهما في التحفيز للعمل
- ث- للقياده غير الرسميه دورا مهما في التأثير على سلوك الفرد داخل التنظيم

المدرسه السلوكيه هي مدرسه

- أ- لاتعزز المشاركه الفعاله والتعارض في الرأي
- ب- اهتمت بالفرد فقط
- ت- تقوم على التشاؤم
- ث- علميه تعتمد على وضع فرضيات علميه عن السلوك التنظيمي و اثره على الإنتاجيه

في أعلى هرم ماسلو نجد حاجات ...

- أ- تحقيق الذات
- ب- الاجتماعيه
- ت- الطبيعيه
- ث- الاعتراف والتقدير

الحاجات التي وضعها ماسلو في أدنى الهرم هي الحاجات :

- أ- المتعلقة بالاعتراف
- ب- الاجتماعيه
- ت- الطبيعيه
- ث- المتعلقة بالتقدير

السلطة البطولية حسب ماكس فيبر، هي

- أ- ممارسات القائد من خلال العادات
- ب- ان يتحلى الانسان القائد بمواصفات غير عاديه للتأثير على الافراد
- ت- ترشيد العلاقات القانونيه من خلال مجموعه قواعد وإجراءات
- ث- ممارسات القائد التي تعتمد على التقاليد

النشاطات الفنيه بالنسبه لفايول هي :

- أ- المبيعات
- ب- الاستثمارات
- ت- المشتريات
- ث- الإنتاج والتصنيع

واحد من التالي ليست من الاعتبارات التنظيميه التي ينبغي مراعاتها عند تفويض السلطة ...

- أ- عدم المساس بمبدأ توازن السلطة والمسؤوليه
- ب- فتح خط مباشرين الرئيس والمرؤوس
- ت- التفويض في اطار الخطط والسياسات المرسومه
- ث- سن المفوض له لا يجب ان يتعدى الثلاثين سنه

من الأسس التي يقوم عليها التنظيم البيروقراطي لماكس فيبر

- أ- وجود مجالات وظيفيه غير متخصصه
- ب- عدم الفصل التام بين نشاط الموظف وحياته الخاصه
- ت- وجود مجالات وظيفيه متخصصه في كل عمل
- ث- الاعتماد على عدد قليل من المستندات والوثائق

واحدة من التالي ليست من مزايا التنظيم البيروقراطي...

- أ- السرعة
- ب- الانضباط
- ت- تقسيم العمل
- ث- الخضوع الكامل للمرؤوسين

حاجات النمو حسب الدرغرهي:

- أ- البقاء
- ب- الارتباط بين الفرد والآخرين
- ت- تطوير القدرات وتحقيق الذات
- ث- الارتباط بين الفرد والبيئة

واحدة من التالي ليست من الافكار التي جاءت بها نظرية تايلور..

- أ- اختيار العمال بشكل علمي وتدريبهم ووضعهم في المكان المناسب
- ب- استخدام الحوافز لتحث العاملين على الاداء بالطريقة المطلوبة
- ت- تحليل خطوات العمل واستبعاد الحركات غير الضرورية
- ث- استبعاد الحركات الضرورية

في النظرية البيروقراطية ...

- أ- لا يوجد تقسيم اداري
- ب- لا يمكن تقسيم العمل
- ت- يتم تنظيم العلاقات والسلطات بأسلوب أفقي
- ث- يتم تنظيم العلاقات والسلطات بأسلوب هرمي

النشاطات الفنية حسب فايول هي :

- أ- المبيعات
- ب- الاستثمارات
- ت- المشتريات
- ث- الانتاج والتصنيع

يرى (بارنارد) أن التنظيم نشاط تعاوني وبالتالي لابد من :

- أ- زيادة من التركيز على الانتاج
- ب- توافر عنصر الرغبة في المشاركة لتحقيق الهدف.
- ت- توافر اتصال
- ث- تخفيض عدد العمال

تهتم مدرسة اتخاذ القرارات بالعلوم :

- أ- الفيزيائية
- ب- القانونية
- ت- التقنية
- ث- السلوكية

يرى هيربرت سيمون "القرار الاداري مرتبط بـ :

- أ- التكلفة ونتائج القرار
- ب- الماضي والحاضر
- ت- القرار قصير المدى والقرار بعيد المدى
- ث- الفرد والجماعة

نموذج ١-١٤٣٨ ٢- نموذج ٢-١٤٣٨ أسئلة المراجعة للترم ١-١٤٣٨ الواجب الصيفي ١٤٣٨ نموذج ١-١٤٣٩ نموذج ٢-١٤٣٩ نموذج ١-١٤٤٠ نموذج ٢-١٤٤٠

نظرية النظم ترى المنظمة .. :

- أ- كنظام غير مفتوح على البيئة المحيطة
- ب- كنظام مؤلف من مجموعه اجزاء ترتبط مع بعضها البعض بعلاقة تفاعل وتبادل
- ت- كجزء من نظام مغلق
- ث- كنظام لا يتفاعل لتحقيق اهداف المنظمة

وليم اوشي " يرى اهم ما يجب تعلمه من الادارة اليابانية ان افضل استثمار هو الاستثمار في :

- أ- مجال السيارات
- ب- الهياكل والمباني
- ت- التكنولوجيا
- ث- الانسان

واحدة من التالي ليست من اسس نظرية Z .. :

- أ- الثقة
- ب- الحذق والمهارة
- ت- الصراع
- ث- الالفة والمودة

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 الهدف
- ث- وضع برامج زمنية لتنفيذ الأهداف

الخطوة الأولى 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

العملية التخطيطية تمر بعدة مراحل ، وتحديد الإمكانيات المتاحة بشكل فعلي هي الخطوة من خطوات التخطيط :

- أ- الأولى
- ب- الثالثة
- ت- الخامسة
- ث- الرابعة

ضمن خطوات التخطيط ، تحديد البدائل واختيار البديل الأفضل. هي الخطوة :

- أ- الثالثة
- ب- الأولى
- ت- الرابعة
- ث- الثانية

الخطة التكتيكية من اختصاص الإدارة :

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

من الخطة التشغيلية كافة الأنشطة والإجراءات المتعلقة بالتنفيذ تستغرق فترات :

- أ- قصيرة المدى
- ب- بعيدة المدى
- ت- متوسطة المدى
- ث- إستراتيجية

نموذج ١-١٤٣٨ ٢- نموذج ١٤٣٨ أسئلة المراجعة للترم ١-١٤٣٨ الواجب الصيفي ١٤٣٨ نموذج ١-١٤٣٩ نموذج ٢-١٤٣٩ نموذج ١-١٤٤٠ نموذج ٢-١٤٤٠

الخطة الاستراتيجية هي من اختصاص الإدارة :

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

تهتم الإدارة العليا بإعداد الخطط :

- أ- الاستراتيجية
- ب- التكتيكية
- ت- التشغيلية
- ث- على المدى القصير

من التالي ليست من صفات الأهداف:

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

السياسات العامة هي إحدى الأدوات المرتبطة بالإدارة العامة ويقصد بها تلك السياسات التي :

- أ- تهدف إلى تحقيق العدالة وتكافؤ الفرص
- ب- تتعلق بإدارة الوظائف
- ت- تضمن الربح
- ث- توجه للقطاع الخاص فقط

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 اتباع 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

تحليل خطوات العمل واستبعاد الحركات غير الضرورية " هي من الافكار التي جاء بها

- أ- آدم سميث
- ب- ارجيس
- ت- التون
- ث- تايلور

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 والأهداف السياسية في منطقة معينة بهدف تنميتها

التخطيط الذي يختص باستغلال الأراضي 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 وتحليل البيانات
- ب- وضع البدائل وتقويمها
- ت- تحديد الوسائل والإمكانات اللازمة
- ث- تحديد الأهداف

من معوقات التخطيط:

- أ- وجود دقة في البيانات
- ب- هناك بيئة تشجع العاملين ع التخطيط
- ت- وجود صحة التنبؤات والافتراضات
- ث- عدم الاهتمام باشارك الافراد في التخطيط

ديناميكية (التغيرات) المجال التكنولوجي هي من:

- أ- مزايا التخطيط للدولة
- ب- معوقات التخطيط للدولة
- ت- أهداف التخطيط للدولة
- ث- عيوب التخطيط للدولة

التحديد المسبق للأهداف المراد الوصول إليها ..

- 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 التسليمة

- أ- الدقة والوضوح
- ب- المرونة
- ت- البساطة والسهولة
- ث- كل ما ذكر سابقا

ان اتباع الاجراءات حرفيا يؤدي الى

- أ- جمود في التفكير
- ب- مرونة في التفكير
- ت- الابداع
- ث- التحسين المستمر

الخطوه الاخير من خطوات التخطيط هي :

- أ- وضع برامج زمنية لتنفيذ الأهداف
- ب- التحديد المسبق للأهداف المراد الوصول اليها
- ت- تحديد البدائل واختيار البديل الأفضل
- ث- تحديد الإمكانيات المتاحة بشكل فعلي

المقصود من مشروعية الهدف :

- أ- تناسق الأهداف مع بعضها البعض
- ب- مدى ملائمة الهدف لقيم المجتمع وقوانين الدوله
- ت- قابليه الهدف للقياس
- ث- وجود زمن للانجاز

السياسات الوظيفيه هي :

- أ- واسعه شامله وترتبط بالاهداف التشغيليه
- ب- تهدف لتحقيق العداله
- ت- غير مكتوبه ومتعارف عليها
- ث- تتعلق بنشاط معين وهي تفصيليه

واحد من التالي ليست من أسس الواقعية في الأهداف ...

- أ- ان يكون الهدف ممكن الوصول اليه
- ب- ان تتوفر الإمكانيات المادية والبشرية بدرجة تساعد على تحقيق
- ت- ان يكون الهدف معبرا عن حاجات العمل
- ث- يمكن ان يكون الهدف مستحيل التحقيق

السياسات الوظيفية هي ... :

- أ- الاستراتيجية
- ب- تتعلق بالموردين
- ت- غير مكتوبة
- ث- تتعلق بنشاط معين وتكون مفصلة

من المشكلات التي تنتج عن اتباع الاجراءات بشكل :

- أ- جمود التفكير
- ب- سهولة التغيير
- ت- زيادة الانتاجية
- ث- عدم وجود الروتين والتكرار

ضمن صفات الأهداف " عدم تعارض الأهداف " مرتبطة بصفة :

- أ- الواقعية
- ب- الوضوح
- ت- مشروع الهدف
- ث- التناسق والانسجام

من خصائص السياسات الوظيفية أنها :

- أ- مرتبطة بالاهداف التشغيلية
- ب- غير متعارف عليها
- ت- تتعلق بنشاط معين وهي تفصيلية
- ث- غير مكتوبة

واحدة من التالي ليست من أسس الواقعية في الاهداف :

- أ- الهدف مستحيل التحقيق
- ب- الهدف ممكن الوصول إليه
- ت- توفر الإمكانيات المادية والبشرية لتحقيق الهدف
- ث- الهدف يعبر عن حاجات العمل

المحاضرة الرابعة

من سلبيات التخصص :

- أ- حصر مواهب الافراد في مجال ضيق محدد
- ب- زيادة المهارة
- ت- توفير الوقت والجهد
- ث- الاستفادة من قدرة الفرد

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 المورد
- 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 مبدا 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 الاعتبارات التاليه التي ينبغي مراعاتها عند تفويض السلطة ...

- أ- عدم المساس بمبدأ توازن السلطه والمسئوليه
- ب- فتح خط بين الرئيس والمرؤوس
- ت- التفويض في اطار الخطط والسياسات المرسومه
- ث- كل ما ذكر سابقا

من مزايا المركزية:

- أ- تجاهل الفروق الفردية بين الأشخاص
- ب- اطلاع المدير على كل الامور والتمسك بزمام الأمور
- ت- تخفيف أعباء الإدارة العليا
- ث- مساعدة التنظيم على الاستجابة بسرعة

من مساوئ اللامركزية :

- أ- صعوبة الاتصال افقياً او عموديا
- ب- قتل طموح المرؤوسه وانخفاض الروح المعنوية
- ت- ضعف مبادرات المستويات الإدارية الدنيا
- ث- سهولة الرقابة

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 :

- 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

من فوائد تقسيم العمل ...

- أ- حصر طموحات ومواهب الافراد في مجال
- ب- زياده الملل
- ت- زياده الوقت الضائع
- ث- الاستفادة القصوى من قدره الفرد

السلطة التنفيذية هي :

- أ- إعطاء توجيهات لموظفي الإدارات الدنيا فقط
- ب- صلاحية إصدار الأمر واتخاذ القرار
- ت- مجموعه من النصائح
- ث- إرشادات غير ملزمة

صلاحية إصدار الأمر واتخاذ القرار هي من خصائص السلطة :

- أ- الوظيفية
- ب- التنفيذية
- ت- الاستشارية
- ث- التقليدية

من مزايا اللامركزية ...

- أ- التقليل من الفجوة بين المستويات الدنيا والعليا
- ب- اطلاع المدير على كل الأمور والمسك بزمام الأمور
- ت- سهوله الرقابه
- ث- عدم حدوث ازدواجيه في القرارات

من مساوي اللامركزية :

- أ- تناقض القرارات
- ب- اضعاف السلطة المركزية
- ت- زيادة التكاليف
- ث- كل ما ذكر سابقاً

تظهر الحاجة لإعادة التنظيم في الحالات التالية :

- أ- عند حدوث تغيرات في إدارة المنظمة
- ب- عندما يظهر ان التنظيم الغير رسمي غير فعال وخاطئ
- ت- تصرف الموظفين بشكل موافق لما قصده المدير من التنظيم
- ث- عندما تزيد كفاءة التنظيم

المحاضرة الخامسة

تدخل النفقات الجارية ضمن أنواع النفقات العامة على أساس:

تنقسم النفقات إلى نفقات جارية (إدارية) وأخرى إستثمارية ويدخل ضمن التقسيم:

أ- نفقات عادية وغير عادية

ب- الاثار 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

تميز 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

ضرورة إظهار كافة نفقات وإيرادات الدولة في وثيقة واحدة يدخل ضمن قاعدة.....

أ- الوحدة

ب- التخصيص

ت- الشمول

ث- التدقيق

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 لسنه كامله

ث- عدم جواز تخصيص ايراد معين لأنفاق معين (قاعدة التخصيص)

نفقات قطاع التعليم تدخل ضمن تقسيم النفقات العامة على اساس

أ- الانتاج

ب- نفقات عادية وغير عادية

ت- الخدمات للوظائف

ث- الاستثمار

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 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 التقيد 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- اتاحة الفرصة لمتابعة الاعمال وفق البديل الذي تم اختياره

من المشكلات التي تواجه عملية موازنة الأساس الصفرية :

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 تمييز الموازنة العامة عن الموازنة الخاص بـ

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

تنقسم النفقات العامة على اساس الاثار الاقتصادية الى نفقات

- أ- جارية واستثمارية
- ب- عادية وغير عادية
- ت- ذات نفع عام وذات نفع خاص
- ث- خدمات والوظائف

المبلغ النقدي الذي تقوم الدولة باقتطاعه من مداخيل الاشخاص يسمى

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

المبلغ النقدي الذي تقوم الدولة باقتطاعه من مداخيل ثروات الاشخاص دون مقابل يسمى ..

- أ- فوائد
- ب- اصدار نقدي
- ت- رسوم
- ث- ضرائب

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

قيام الدولة بتوزيع بنود نفقاتها وفقا للغرض من كل نفقه ، حسب الخدمات التي تقدمها يدخل ضمن تقسيم النفقات العامة على أساس :

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

ضمن القواعد الأساسية للموازنة العامة المقصود بقاعده الوحدة :

- أ- اعتماد السنة الكامله
- ب- ضروره التكامل بين جميع النفقات والايادات
- ت- اظهار كافه نفقات و ايرادات الدوله في وثيقه واحده
- ث- عدم جواز تخصيص ايراد معين لانفاق معين

المرحلة الثانية من مراحل إعداد الموازنة هي .. :

- أ- الاعداد
- ب- الرقابة
- ت- التنفيذ
- ث- الاقرار او المصادقة

عند إعداد موازنة الأساس الصفري تقوم كل وحدة إدارية بإعادة تقويم برامجها ونشاطاتها القائمة والجديدة كل :

- أ- سنة
- ب- ثلاث سنوات
- ت- سنتين
- ث- اربعة سنوات

من فوائد الموازنات الأساس الصفري .. :

- أ- إشراك الإدارة العليا فقط في التخطيط والتقويم
- ب- اشراك جميع المستويات الادارية في التخطيط والتقويم
- ت- اعتماد البرامج ذات الكفاءة المنخفضة
- ث- الاستغناء عن البرامج ذات الكفاءة العالية

ضمن القواعد الأساسية للموازنة العامة ضروره التكامل بين جميع النفقات والايادات ، تسمى بقاعدة ...

- أ- سنويه
- ب- الوحده
- ت- الشمول
- ث- التخصيص

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
- ت- التوعية بوجود وظائف شاغرة عن طريق وسائل الاعلام
- ث- الاستقطاب الايجابي

تقسيم الوظائف إلى مجموعات عامة هي إحدى أنشطة إدارة البشرية والمقصود بها :

- أ- تصنيف الوظائف
- ب- التنبؤ بالوظائف
- ت- تنمية الوظائف
- ث- وضع معايير أداء للترقية

الاستقطاب الايجابي :

- أ- الاعلان عن شروط وزمن وكيفية التقدم للوظيفة
- ب- الاعلان عن زمن وكيفية التقدم للوظيفة
- ت- الاعلان عن شروط وكيفية 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

يعرف بعض الباحثين الاستقطاب بأنه عملية جذب الأشخاص بأعداد كافية ومؤهلات مناسبة في الوقت المناسب وعنصر تحليل

المهارات المتاحة في عملية الاستقطاب يدخل ضمن :

أ- التوظيف

ب- تقويم مصدر الاستقطاب

ت- المركزية في الاستقطاب

ث- معرفة طبيعة 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

- أ- الاستقطاب
- ب- تخطيط عملية التدريب
- ت- تصنيف الوظائف
- ث- التعيين

من عناصر الحصول على الموارد البشرية

- أ- تصنيف الوظائف
- ب- اداره الآداء
- ت- تنميه الموارد
- ث- تحسين استخدام الموارد البشرية

من وظائف ادارة الموارد البشرية

- أ- الحصول على الموارد البشرية
- ب- تنمية الموارد البشرية
- ت- حسن استخدام موارد البشرية
- ث- كل ما ذكر سابقا

تصنيف الوظائف هو جزء من وظيفه :

- أ- الإنتاج
- ب- حسن استخدام الموارد البشريه
- ت- تنميه الموارد البشريه
- ث- الحصول على الموارد البشريه

التنبؤ لتحديد العدد المطلوب من القوى العاملة خلال فتره قادمه يدخل ضمن ...

- أ- تخطيط الموارد البشريه
- ب- الاستقطاب
- ت- التعيين
- ث- الاختيار

في عملية التخطيط الموارد البشرية يتم

- أ- التعيين
- ب- تدريب الموظفين
- ت- التنبؤ لتحديد العدد المطلوب من القوى العاملة خلال فتره قادمه
- ث- ترقية المديرين

واحد من التالي ليست من المبادئ الاساسيه في الاستقطاب

- أ- المركزيه في الاستقطاب
- ب- اللامركزيه في الاستقطاب
- ت- معرفه طبيعه سوق العمل
- ث- تحليل المدروس لتقويم مصادر الاستقطاب

معرفه نجاح او فشل الاستقطاب يدخل ضمن مبدأ حتميه ...

- أ- معرفه طبيعه سوق العمل
- ب- التحليل المدروس لتقويم مصادر الاستقطاب
- ت- المركزيه في الاستقطاب
- ث- اللامركزيه في الاستقطاب

تعد الاختبارات من اهم ادوات عملية الاختيار في الموارد البشرية :

- أ- تنمية مهارات الموظف داخل المنظمة
- ب- تدريب الموظفين
- ت- شرح المسار الوظيفي
- ث- التعرف على الخصائص والمواصفات الشخصية للمتقدمين

من مزايا التدريب في مكان العمل :

- أ- قلة النفقات
- ب- التعرف على البيئة العمل الداخلي وربط الأمور النظرية بالواقع العملي
- ت- ان المتدرب يتعلم جوانب نظرية فقط في عمله
- ث- وضع المتدرب في إطار خارج المنظمة

نموذج ١-١٤٣٨ ٢- نموذج ١٤٣٨ أسئلة المراجعة للترم ١-١٤٣٨ الواجب الصيفي ١٤٣٨ نموذج ١-١٤٣٩ نموذج ٢-١٤٣٩ نموذج ١-١٤٤٠ نموذج ٢-١٤٤٠

واحد من التالي ليست من الاعتبارات التي يمكن الاعتماد عليها للمفاضلة بين الاساليب :

أ- مدى ملائمة اسلوب التدريب للمتدربين والمادة التدريبية

ب- طبيعة المتدربين ومستوياتهم العلمية

ت- نفقات استخدام كل وسيلة تدريبية

ث- سن المدرب

الترقية هي ..:

أ- عملية منظمة تهدف الى تقويم الموظف بالنسبة لأداء مهماته وإمكانات تقدمه

ب- نقل الموظف من مستوى الى مستوى اعلى مع زيادة الصلاحيات والمسؤوليات

ت- ابقاء الموظف في مكان عمله

ث- شهادة شكر تسلم للموظف في نهاية السنة

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

مفهوم الاجراءات ضمن معايير الاداء هو ...

- أ- خطوات تفصيلية تتبع لتنفيذ عمليه معينه بشكل متتابع زمنيا
- ب- خطوات تتبع لتنفيذ عمليه معينه بشكل غير متتابع زمنيا
- ت- جوده مخرجات المنظمة
- ث- جوده المدخلات

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

- أ- سريان العلوات بطريقة الية
- ب- كثرة اعطاب في الحواسب
- ت- ان الموظف لا يعرف صفات المنتج او الخدمة
- ث- عدم وجود علاقة بين الاداء ونظام الاجور

اذا 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

في الأبعاد الأساسية لتصرفات العاملين اثناء انجاز العمل نجد درجة الاتقان وتدخل ضمن ..

- أ- التواصل مع الاخرين
- ب- الجهد المبذول
- ت- كميته الطاقة المستهلكة في العمل
- ث- نوعيه الجهد

من فوائد تقييم الأداء الوظيفي :

- أ- رفع الروح المعنوية للعاملين
- ب- اشعار العاملين بمسؤولياتهم
- ت- هي وسيلة لضمان العدالة
- ث- كل ما ذكر سابقا

وجود بيئة تنظيمية غير مدعمة قد يكون سببه

- أ- عدم ملائمة مكان العمل
- ب- سريان العلوات 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
- ث- تقديم مساعدات وظيفية

الوقت هو احد معايير الاداء والمقصود به

- أ- حجم العمل المنجز
- ب- بيان توقعي يحدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل
- ت- الخطوات التفصيلية التي تتبع لتنفيذ عمليه معينه بشكل متتابع زمنيا
- ث- معيار الجودة للحكم على نوعيه اداء

تقييم الأداء هو عملية منهجية ودورية لتقدير الأداء الوظيفي للموظف وضمن معايير معيار الوقت والمقصود به

- أ- بيان توقعي يحدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل
- ب- خطوات تفصيلية تتبع لتنفيذ عملية معينة
- ت- حجم العمل المنجز
- ث- الجودة

عدم وجود علاقة بين الأداء ونظام الأجور مرتبط ب.....

- أ- نقص المعرفة
- ب- نظام حوافز غير سليم
- ت- وجود بيئة محفزة
- ث- نظام حوافز ممتاز

ضمن الأبعاد الأساسية لتصرفات العاملين أثناء انجاز العمل نجد الجهد المبذول ، وهو:

- أ- مدى الإلمام بالعمل
- ب- درجة الإتقان
- ت- السرعة في إنجاز العمل
- ث- الجهد الذي يبذله الموظف في اداء مهام عمله

نقص المهارة تعد من احدى مشكلات ضعف الاداء ويتم معالجتها ..:

- أ- التدريب
- ب- مراجعة العقود
- ت- اعادة تصميم العمل
- ث- توفير جو من الثقة

بوجود ضعف أداء والذي سببه نقص المهارات فإن إحدى الحلول التي يمكن تبنيها هي

- أ- مراجعة العقود
- ب- تنمية الوظائف
- ت- إعادة تصميم العمل
- ث- التدريب

تتكون عناصر ادارة التحسين الشاملة على خمس طبقات ، الطبقة الثالثة هي :

- أ- التوجيه
- ب- العمليات
- ت- التأثير التنظيمي
- ث- المكافآت

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

تعد الرقابة من الوظائف الإدارية المهمة ومن مبادئ الرقابة

- أ- إمكانية تصحيح الإنحرافات
- ب- النظام الرقابي موضوع لفترة محدودة
- ت- المسؤوليات غير محددة
- السلطات غير موجودة

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 أهداف الرقابة

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

في اطار الرقابة الادارية ، تحديد البديل المناسب وتامين الإمكانيات لنجاحه يدخل ضمن...

- أ- تحديد الهدف
- ب- تصحيح اللانحرافات ومتابعة سير التنفيذ
- ت- قياس الفروقات
- ث- مقارنة النتائج

الرقابة على اساس الاجراءات هي :

- أ- الرقابة المعدية
- ب- الرقابة الوقائية
- ت- قياس النتائج النهائية وفق معايير معينة
- ث- الرقابة على التصرفات والتأكد من مطابقة القوانين والقواعد والاجراءات

من عناصر الرقابة الإدارية :

- أ- تحديد الهدف
- ب- تصحيح الانحرافات ومتابعة سير التنفيذ
- ت- قياس الفروقات والتعرف على اسبابها
- ث- كل ما ذكر سابقاً

المحاضرة التاسعة

من عناصر القيادة :

- أ- هدف غير مشترك
- ب- لا يوجد مجموعة أفراد يعملون في التنظيم
- ت- وجود عدة قادة في نفس المجموعة
- ث- هدف مشترك

المهارات الذهنية هي :

- أ- رؤية التنظيم بشكل متكامل وترابط أجزاءه وعناصره
- ب- وضوح السياسة
- ت- وجود تخصص دقيق في المعرفة
- ث- توزيع العمل

ضمن نظريات القيادة ، نظرية السمات :

- أ- تركز على وجود سمات وصفات شخصية عند الأفراد تميزهم عن غيرهم
- ب- ترى أن الظروف هي تخلق القيادة وتبرزهم (نظرية الموقف)
- ت- ترى ان القيادة تفاعل اجتماعي
- ث- لا تركز السمات الشخصية

من الانتقادات التي وجهت إلى نظرية السمات :

- أ- سهولة نجاح القائد في كل مواقف الحياة
- ب- سهولة توفر الصفات كلها في شخص واحد
- ت- سهولة عملية قياس الصفات
- ث- عدم الاتفاق على مفهوم السمات وعددها

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

- أ- الذهنية
- ب- الانسانية
- ت- الادارية
- ث- السياسية

تعتبر المهارات الإنسانية إحدى المهارات الضرورية للمدير ويمكن تعريفها بأنها القدرة على :

أ- التعامل مع الجماعة وتنسيق الجهود

ب- التحليل التقني

ت- التأقلم الثقافي

ث- التحليل العميق للمشاكل

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 سلبي وغير مناسب وتطبيق قراراته

ث- خلق شعور برضا الرؤساء

هناك عدة أساليب للقيادة منها القيادة الأوتوقراطية اللبقة والتي يقصد بها

أ- إيجاد بيئة ديمقراطية

ب- خلق جو مناسب لتطبيق قرارات المدير

ت- خلق شعور بمشاركة المرؤوسين في إتخاذ القرارات

ج- مساهمة الجميع بشكل كبير في إتخاذ القرارات

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

أ- الاهمالية

ب- المثالية

ت- الاستبدادية

ث- الخاصة بنادي 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 وترابط اجزائه وعناصره وعلاقته مع البيئة
- ب- وضع معدلات الاداء وتقييم 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 الديموقراطية
- ت- خلق شعور بمشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرار
- ث- عدم السماح بمشاركة المرؤوسين بشكل تام في اتخاذ القرارات

واحدة من التالي ليست من انماط القيادة...

- أ- هدف غير مشترك
- ب- وجود مجموعة أفراد يعملون في تنظيم معين
- ت- وجود قائد
- ث- هدف مشترك

المهارات الإنسانية...

- أ- رؤية التنظيم بشكل متكامل
- ب- وضوح رؤية السياسة
- ت- القدرة على التعامل مع الجماعة وتنسيق الجهود وخلق روح الفريق الواحد
- ث- توزيع العمل ووضع معدلات الاداء

النظرية التي ترى ان الظروف هي التي تخلق القائد وتبرزهم هي :

- أ- النظرية الكاريزمية
- ب- نظرية الموقف
- ت- نظرية السمات
- ث- النظرية التفاعلية

من نماذج القيادة الديمقراطية...

- أ- قائد يطرح المشكلة ويطلب من المرؤوسين المشاركة باتخاذ القرار
- ب- قائد لا يوافق على ما يتخذه الرؤساء من قرارات
- ت- قائد لا يعطي الفرصة للمرؤوسين للمشاركة
- ث- قائد يتخذ القرار لوحده فقط

حسب موتان وبلاك القيادة المثالية تتحقق عندما يكون مستوى الاهتمام بالفرد :

- أ- قوي ومستوى الاهتمام بالمهمة ضعيف
- ب- قوي ومستوى الاهتمام بالمهمة قوي
- ت- ضعيف ومستوى الاهتمام بالمهمة ضعيف
- ث- متوسط ومستوى الاهتمام بالمهمة متوسط

من الاعتبارات التي تجعل من القائد شخصا فعالا :

- أ- الاقتناع باهداف المنظمة
- ب- التطلع الى الوراء
- ت- مراعاة المصلحة الشخصية
- ث- فرض الآراء على الآخرين

واحدة من التالي ليست من الصفات الكاريزمية للقائد ... :

- أ- ثقة عالية
- ب- رؤية قصيرة المدى
- ت- حساسية عالية للتغيرات البيئية
- ث- الايمان بالتغيير

من نماذج القيادة لدى " تننبوم وشميت " :

- أ- قائد يقدم أفكار ويدعو المرؤوسين للتفكير بها
- ب- قائد يتخذ قرار ثم يعلنه على مرؤوسية
- ت- قائد يتخذ القرار ثم يحاول أن يحصل على تأييد المرؤوسين
- ث- كل ما ذكر سابقاً

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 لنتخذ القرار والمعلومات غير متوفرة

القرار الذي يتخذ في ظرف يتسم بوضوح الهدف وعدم كمال المعلومات هو :

- أ- التأكد
- ب- المخاطرة
- ت- التأكد التام
- ث- اليقين

إن الحالة التي يتخذ فيها القرار في ظل نقص كبير في المعلومات وان النتائج محاطة بغموض كبير هي حالة

- أ- المخاطرة التامة
- ب- المخاطرة
- ت- التأكد التام
- ث- عدم التأكد

المرحلة الأولى من مراحل اتخاذ القرار هي ...

- أ- جمع البيانات والمعلومات
- ب- تحديد البدائل المتاحة وتقويمها
- ت- اختيار البديل المناسب لحل المشكلة
- ث- تشخيص المشكلة

ضمن مراحل اتخاذ القرارات "تشخيص المشكلة" هي المرحلة :

- أ- الثالثة
- ب- الرابعة
- ت- الثانية
- ث- الأولى

المرحلة الثانية من مراحل إتخاذ القرارات هي :

- أ- اختيار البديل المناسب لحل المشكلة
- ب- تحديد البدائل المتاحة وتقويمها
- ت- جمع البيانات والمعلومات
- ث- 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
- ت- توفر كافة المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرار
- ث- ظرف يتسم بوضوح الهدف وعدم كمال المعلومات

ظرف يتخذ القرار في ظلّه القرار ويتسم بوضوح الهدف وعدم كمال المعلومات هو...

- أ- المخاطرة
- ب- عدم التاكيد
- ت- التاكيد التام
- ث- الغموض التام

في مرحلة متابعة تنفيذ القرار وتقويمه يتم .. :

- أ- اختيار البديل المناسب لتحقيق الهدف
- ب- اختيار الوقت المناسب لإعلان القرار حتى يؤدي القرار الى احسن النتائج
- ت- طرح عدد من الحلول البديلة
- ث- تحديد طبيعة المواقف الذي خلق المشكلة

القرارات التنفيذية هي قرارات تتعلق بمشكلات :

- أ- تخص الادارة العليا
- ب- استراتيجية
- ت- الادارة الوسطى
- ث- بسيطة ويومية

المحاضرة الحادية عشر

عملية الاتصال تتطلب :

- أ- وجود طرفين متصل ومستقبل
- ب- أسلوب 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

الاتصالات التي تكون ضمن المستويات والاقسام داخل المنظمة هي الاتصالات :

- أ- من الأعلى إلى الأسفل
- ب- من الأسفل إلى الأعلى
- ت- الافقية
- ث- الغير رسمية

إن الاتصالات التي تسمح بفهم آراء العاملين ومقترحاتهم يطلق عليها:

- أ- الصاعدة
- ب- الأفقية
- ت- الشبكية
- ث- الغير رسمية

من العوامل التي تساعد في الوصول إلى 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
- ث- 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)

من خصائص الاتصالات الغير رسمية انها تتم :

- أ- بين المدير ومروسيه
- ب- داخل التنظيم الرسمي
- ت- بين المدراء فقط
- ث- خارج التنظيم الرسمي

المعوقات الشخصية في الاتصال تعود إلى :

- أ- عدم وجود سياسة فعالة للاتصال من قبل الإدارة العليا
- ب- اللغة وصعوبة الكلمات وتعقد معانيها ومفاهيمها
- ت- عدم وجود هيكل تنظيمي يحدد بوضوح مراكز الاتصال وخطوط السلطة الرسمية في المنظمه (معوقات تنظيمية)
- ث- الفرق المستوى والفهم والاستيعاب وعدم التعاون واخفاء 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)
- ت- ان يكون للاتصال هدف
- ث- كل ماذكر سابقا

عملية الإتصال لديها عدة متطلبات ومن هذه المتطلبات

- أ- وجود طرف واحد
- ب- تحقيق الربح من هذه العملية
- ت- أن يكون للعملية الإتصالية هدف
- ث- أنها لا تتطلب أسلوب إتصالي معين

الاتصالات الافقية هي

- أ- خارج التنظيم الرسمي
- ب- ضمن المستويات والاقسام داخل المنظمة
- ت- من الاسفل باتجاه القمة
- ث- من القمة الى الاسفل

الاتصالات التي تاتي من الرؤساء للمرؤوسين ، وتحمل توجيهات وتعليمات هي الاتصالات...

- أ- النازلة
- ب- الصاعدة
- ت- الافقية
- ث- العنكبوتية

الاتصالات غير الرسمية هي اتصالات...

- أ- بين المدير ومرؤوسيه
- ب- داخل التنظيم الرسمي
- ت- خارج التنظيم الرسمي
- ث- بين الادارة والعلماء

الاتصال الفعال يتحقق اذا :

- أ- فهمت الرسالة بشكل سيئ من قبل المرسل اليه
- ب- لا يوجد تعبير في سلوك المرسل اليه
- ت- يوصل الى النتيجة التي ارادها مصدر الرسالة
- ث- كانت ضوضاء تعيق وصول الرسالة

من المعوقات الشخصية في عملية الاتصال .. :

- أ- فرق المستوى والفهم والاستيعاب
- ب- عدم وجود هيكل تنظيمي
- ت- عدم وجود سياسة فعالة للاتصال من قبل الادارة العليا
- ث- تلك المتعلقة بالمجتمع

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

يرى بعض العلماء أن نشأة مفهوم الجودة ترجع في الاصل إلى أعمال :

- أ- وليم أوشي
- ب- تشستر بارناد
- ت- تايلور
- ث- دروكر

واحد من التالي ليست من العناصر التي جاء بها ديمينج 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 مبادئ " ديمينج " في الجودة الشاملة :

- أ- خلق أهداف متغيرة تجاه تطوير السلع
- ب- التركيز على الجوانب الاقل أهمية
- ت- الاعتماد على اقل سعر
- ث- ايجاد القيادة الفاعلة

من عناصر تخطيط الجودة حسب " جوزيف جوران " :

- أ- تطوير خصائص المنتج الذي يفي بحاجات المستهلكين
- ب- مقارنة الحالي بالأهداف
- ت- تقييم الأداء الحالي للتشغيل
- ث- التصرف وفق الاختلافات

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

واحدة من التالي ليست من ثلاثية إدارة الجودة للعالم "جوران"

- أ- تخطيط الجودة
- ب- مراقبة الجودة
- ت- إلغاء الجودة
- ث- تحسين الجودة

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
- 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

نموذج ١-١٤٣٨ ٢- نموذج ١٤٣٨ أسئلة المراجعة للترم ١-١٤٣٨ الواجب الصيفي ١٤٣٨ نموذج ١-١٤٣٩ نموذج ٢-١٤٣٩ نموذج ١-١٤٤٠ نموذج ٢-١٤٤٠

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
- ت- بورتر
- ث- 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

دليل مراقبه الجوده " هو كتاب حول الجوده وهو من تاليف :

- أ- جوزيف جوران
- ب- ادوارد ديمنج
- ت- فيليب كروسبي
- ث- بيتر دروكر

جوزيف جوران اسس كتاب بعنوان :

- أ- دليل الادارة
- ب- دليل مراقبه الجودة
- ت- اساسيات الجودة
- ث- تحليل الجودة

العالم الذي اهتم اكثر بالاداره العليا في اعماله هو :

- أ- هنري فايول
- ب- ماسلو
- ت- تايلور
- ث- ماكس فيبر

نشأة مفهوم الجودة ترجع الى اعمال....

- أ- فريدريك تايلور
- ب- التون مايو
- ت- هيربرت سيمون
- ث- ابراهام ماسلو

من مبادئ ديمنج في الجودة الشاملة...

- أ- خلق اهداف متغيره تجاه تطوير السلع
- ب- الاعتماد على الجوانب اقل شمولية
- ت- الاعتماد على السعر الاقل وليس على جودة المواد التي يتم شراؤها
- ث- تحسين نظام الانتاج والخدمة باستمرار

من عناصر تخطيط الجودة حسب جوزيف جوران ..

- أ- التصرف وفق الاختلافات
- ب- مقارنة الحالي بالاهداف
- ت- تقييم الاداء الحالي للتشغيل
- ث- تحديد احتياجات المستهلكين

واحدة من التالي ليست من جوائز التميز العالمية لإدارة الجودة :

- أ- جائزة مالكولم بالدريج
- ب- جائزة شينجوللجودة
- ت- شهادة الجمعية الامريكية لرقابة الجودة
- ث- جائزة نوبل للاقتصاد

المخطط الذي يوضح مدى السيطرة على نتائج اجراءات الاعمال بين مستويات محدودة بين الحد الاعلى والادنى هو مخطط :

- أ- الاقتباس
- ب- التحكم
- ت- الاحصاء
- ث- التدفق

واحدة من التالي ليست من ادوات وضع الاولويات :

- أ- التصويت السري
- ب- التصويت المباشر
- ت- التصويت المتعدد
- ث- التصويت الموزون

خريطة باريتو تستخدم ... :

- أ- للحصول على اكبر عدد من الافكار الابداعية
- ب- لمعرفة الاسباب الرئيسية لمشكلة معينة
- ت- لتجسيد الخطوات التي تمر بها العملية محل التحليل
- ث- لتحليل الاهمية النسبية لمختلف المشاكل وأسبابها بهدف تحديد نقطة بداية في حل هذه المشاكل

يتم توضيح الرسالة والرؤية ووضع الاهداف والسياسات ورصد الموارد لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة في المرحلة :

- أ- الثالثة (التطبيق)
- ب- الصفرية (الاعداد)
- ت- الاولى (التخطيط)
- ث- المرحلة الثانية (التقييم)

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

ضمن موضوع "الهندرة" تعتبر منظمات الوضع المتدهور هي التي

- أ- لا تعاني من مشاكل
- ب- تواجه ارتفاع في نفقات التشغيل بشكل يفقدها القدرة على المنافسة ومن ثم تدني خدماتها الى مستوى يؤدي الى تدمير العملاء والمستفيدين من تلك الخدمات
- ت- يتوقع منها بلوغ التدهور في المستقبل القريب
- ث- لديها بعض المشاكل

" إعادة هندسة البناء من خلال البدء في نقطة الصفر " المقصود بها هو :

أ- الهندرة

ب- المعرفة

ت- مفهوم جديد في التخطيط

ث- الرقابة

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

إدارة المعرفة هي إحدى المفاهيم الإدارية الحديثة التي تحرص على الحصول على الميزة التنافسية وإدارة المعرفة مهمة لأنها

أ- تساهم في زيادة القدرة على الإبداع والإبتكار

ب- تنخفض الإيرادات

ت- تزيد من التكاليف

ث- تركز على الأرباح فقط

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 والقادة من تجاربهم وممارستهم 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

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
- ت- تنوع مواصفات كل عملية لتتناسب مع الأسواق
- ث- اسناد العمل المطلوب لكل إدارة

المعرفة المجسدة " هو مصطلح جاء في نموذج قدمه العالم

- أ- موئل
- ب- أدلسون
- ت- ماركردت
- ث- ليونارد بارتون

إداره المعرفة مهمه لأنها

- أ- ترفع التكاليف
- ب- تنسق أنشطه المنظمه لتحقيق أهدافها
- ت- تخفض القدره على الابداع
- ث- لا تمنع القدره التنافسيه

يتألف نموذج ماركردت من ستة مراحل ، المرحلة الأولى هي :

- أ- التوليد
- ب- التخزين
- ت- النقل والنشر
- ث- الاكتساب

في نموذج ماركردت التخزين هي المرحلة

- أ- الأولى
- ب- الثالثه
- ت- الثانيه
- ث- الخامسة

الهندرة تعني ...

- أ- إعادة هندسة البناء من خلال البدء من نقطة الصفر
- ب- اصلاح وترميم الوضع القائم
- ت- اجراء تغييرات تجميلية تترك البنى الاساسية كما كانت عليه
- ث- اهدار الموارد

ضمن نموذج ليونارد بارتون المهارات الصريحة للعاملين ..

- أ- المعرفة الملموسة
- ب- المعرفة المجسدة
- ت- المهارات المعرفية
- ث- معايير السلوك في موقع العمل

مبررات اللجوء الى الحكمانية :

- أ- إنتشار الفساد
- ب- عدم وجود الفساد
- ت- وضوح كامل في تقنين النشاطات الاقتصادية
- ث- وجود بيئة اعمال سليمة

ضمن نماذج التمكين ، نموذج العوامل المؤثرة يرى :

- أ- دافعية الافراد هي الطاقة المحركة
- ب- التمكين مماثل للقوه
- ت- من الضروري إعادة هندسة التنظيم
- ث- لا وجود للعوامل تؤثر على التمكين

من معوقات التعلم التنظيمي :

- أ- الهياكل التنظيمي الافقية
- ب- اللامركزية الشديدة
- ت- عدم جمود الثقافة التنظيمية
- ث- غياب معايير واقعية لتقييم الاداء

المحاضرة الرابعة عشر

- هناك من يعرف الحكومة الإلكترونية بأنها تطبيق تكنولوجيا (غير واضح) والإجراءات الحكومية بهدف زيادة الكفاءة والشفافية ومن الاهداف الغير مباشرة للحكومة الإلكترونية

- أ- السرعة في إنجاز الأعمال
- ب- تخفيض مساحات العمل
- ت- التقليل من الأخطاء البشرية
- ث- الحد من استخدام الأوراق

المرحلة الرابعة من مراحل النموذج المركزي ضمن تطبيق الحكومة الإلكترونية :

- أ- تكامل الأنشطة 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)

إن التطبيق الحكومة الإلكترونية يمر بعدة مراحل لكن واحدة من التالي ليست منها :

- أ- وضع الخدمة بين الموظف والمواطن وجع الإنترنت وسيطا
- ب- اختيار البديل الأنسب لنوع التقنية
- ت- إعادة هندسة الإجراءات الحكومية
- ث- وضع عقد جديد بين الحكومة والمواطنين في تقديم الخدمة

ضمن النموذج اللامركزي في الحكومة الإلكترونية وضع نظام متابعة وتسجيل البيانات المتعلقة بتشغيل اداء الخدمة وتحليل

التكلفة والعائد يكون في المرحلة

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

ضمن النموذج اللامركزي للحكومة الإلكترونية مقارنة كيفية أداء الخدمة مع التجارب المماثلة مع مؤسسات ودول أخرى هي

المرحلة

أ- الرابعة

ب- الثانية

ت- الأولى

ث- الثالثة

من الاهداف الغير مباشرة للحكومة الالكترونية :

أ- الحد من استخدام الاوراق في الاعمال الادارية

ب- تقليل مساحات العمل داخل المنظمات

ت- انجاز سريع للاعمال

ث- زيادة وتعزيز القدرة التنافسية

من الاهداف المباشرة للحكومة الالكترونية :

أ- التقليل من مساحات العمل داخل المنظمات

ب- التقليل من الاخطاء البشرية

ت- التوافق مع بقية دول العالم خاصه 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 الإلكترونية المصرية

ضمن النموذج المركزي لتطبيق الحكومة الالكترونية " إعادة هندسة الإجراءات الحكومية " هي المرحلة:

أ- الأولى

ب- الثانية

ت- الرابعة

ث- الثالثة

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 البشرية يعتبر من أهداف الحكومة الالكترونية

- أ- المباشرة
- ب- الغير المباشرة
- ت- المالية
- ث- التكنيكية

من أسس الحكومة الالكترونية ونظامها الاقتصادي

- أ- أنها تقوم علي رأس المال نقدي كبير
- ب- وجود بنيه تحتية مادية فقط
- ت- ان استخدام الانترنت قليل
- ث- ان الشركات الافتراضية تأخذ 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

التطورات التي مهدت لقيام الحكومة الالكترونية ...

- أ- التأخر الكبير في تقنيات الحاسب الالي وتطبيقاته
- ب- شبكة الاتصالات والانترنت ضعيفة
- ت- العولة
- ث- عدم انتشار الثقافة الالكترونية

من التطورات التي مهدت لقيام الحكومة الالكترونية :

- أ- التقدم الكبير في تقنيات الحاسب الالي وتطبيقاته
- ب- التقدم السريع في شبكة الاتصالات والإنترنت
- ت- انتشار الثقافة الإلكترونية
- ث- كل ما ذكر سابقاً

نموذج ١-١٤٣٨ ٢- نموذج ٢-١٤٣٨ أسئلة المراجعة للترم ١-١٤٣٨ الواجب الصيفي ١٤٣٨ نموذج ١-١٤٣٩ نموذج ٢-١٤٣٩ نموذج ١-١٤٤٠ نموذج ٢-١٤٤٠

المرحلة الرابعة من النموذج المركزي لتطبيق الحكومة الالكترونية هي

- أ- إعادة هندسة الاجراءات الحكومية
- ب- وضع عقد جديد بين الحكومة والمواطنين في تقديم الخدمات العامة
- ت- وضع الخدمة بين الموظف والمواطن
- ث- تكامل الانشطة والخدمات الحكومية بهدف الربط بين كافة الخدمات والجهات الحكومية

المرحلة الاولى من النموذج اللامركزي لتطبيق الحكومة الالكترونية :

- أ- تعريف ووصف وتحليل الطرق التي يتم بها اداء الخدمة حاليا ، بإجراء مقابلات مع الموظفين الذين يؤدون الخدمة ، ووضع خريطة تدفق العمل
- ب- تطوير استراتيجية لتقديم الخدمة الكترونيا تكون شاملة وبسيطة تقوم على دراسة بنية المنظمة الخارجية
- ت- مقارنة كيفية اداء الخدمة مع التجارب المماثلة مع مؤسسات ودول اخرى
- ث- القيام بتجربة اختبار شبكة الانترنت في مجال واحد من مجالات الخدمة في موقع جغرافي محدد

ظهور قيم وعادات جديدة يدخل ضمن الحكومة الالكترونية :

- أ- الاجتماعي
- ب- الاقتصادي
- ت- المرتبط بالعوامة
- ث- المالي

من الناحية الإجتماعية تلعب الحكومة الالكترونية دورا في

- أ- ظهور قيم وعادات جديدة
- ب- وجود بيئة تحتية رقمية قوية
- ت- إنشاء الشركات الافتراضية
- ث- الرأس المال المعرفي

شكراً لـ

لوسيندا .. جنون إحساس .. عبد الرحمن .. Zarina .. Mayosh6 .. ام حنان .. جوان .. ياسمين .. احلام اليقظة .. Zainab

habib♥ مستعينة بربي

شكراً لمن كتب وحل اسئلة الفصل الأول لعام ١٤٤٠

لوسيندا العصاميه كهم & جنون احساس *Khalid Al-almal &

تحديث/ بيششو♥ للفصل الأول لعام ١٤٤٠

شكراً لمن كتب وحل اسئلة الفصل الثاني لعام ١٤٤٠♥ Zainab Habib

خالد الامعي ..

تحديث/ أحلام اليقظة ♥ للفصل الثاني لعام ١٤٤٠