

ملخص السلوك التنظيمي على شكل أسئلة

دكتور: يحضيه سملالي

١٤٣٥هـ - ١٤٣٦هـ

المحاضرة الاولى

المدخل إلى دراسة السلوك التنظيمي

١. السلوك هو

- أ- هو كل ما يصدر عن الفرد (عمل حركي، تفكير، كلام، مشاعر، وانفعالات
- ب- هو كل ما يصدر عن الفرد من تصرفات وممارسات
- ت- هو محصله استجابة الفرد لمثير أو أكثر في موقف معين في ضوء طبيعة شخصيته، إدراكه، قيمه
- ث- هو محصله استجابة الفرد للمثيرات المختلفة التي يتعرض لها في بينته الاجتماعية

ج- جميع ما سبق

٢. ما هي المنظمة؟

- أ- هي وحدة اجتماعية (Social Unit) تتكون من مجموعة الأفراد الذين يعملون معا لتحقيق مجموعة الأهداف المنشودة
- ب- هي التقاء مجموعة من الافراد بعلاقات اجتماعية داخل المنظمة بهدف تحقيقي الاهداف المسطرة (الاهداف التنظيمية)

ت- جميع ما سبق

٣. نستنتج إن المنظمة تمثل وحدة تضم أفراد يمارسون أنشطة لها أهداف معينة .

أ- سياسية

ب- اجتماعية

ت- لاشي مما سبق

٤. نستنتج أن منظمة الأعمال تعمل في إطار..... يحدده هيكل المنظمة.

أ- جماعي

ب- فردي

ت- لاشي مما سبق

٥. نستنتج أن الهدف من وجود المنظمة هو خلق المنفعة..... :

أ- داخليا فقط

ب- خارجيا فقط

ت- داخليا وخارجيا

٦. يعرف العصر الحالي بعصر..... :

أ- المنظمات

ب- العولمة

ت- لاشي مما سبق

٧. ماهي أهمية ومزايا المنظمات:

أ- زيادة التخصص وتقسيم العمل للأفراد .

ب- استخدام التكنولوجيا والاستفادة من اقتصاديات الحجم.

ت- القدرة على التعامل مع البيئة الخارجية مقارنة بالأفراد .

ث- تساهم في تخفيض تكاليف التبادل التي تتم بين الافراد .

ج- جميع ما سبق.

٨. تعريف السلوك التنظيمي هو :

أ- هو علم يهتم بشكل مباشر بدراسة السلوك الإنساني داخل المنظمات من حيث فهمه وتفسيره، والتنبؤ به، والتحكم فيه.

ب- علم السلوك التنظيمي هو الدراسة العلمية للسلوك، فهو يهتم بالعرض المنظم للسلوك وليس دراسة ما ينبغي عليه السلوك.

ت- يعرفه Robbins بأنه مجال معرفة يهتم بدراسة التأثير الناتج عن الافراد

والجماعات والهيكل على السلوك داخل المنظمات بهدف تحسين فعالية المنظمة.

ث- هو حسب Altman هو دراسة وتطبيق المعرفة المتعلقة بكيفية تصرف وسلوك الأفراد في المنظمة، حيث ينطبق ذلك على سلوك الأفراد في منظمات الأعمال .

ج- جميع ما سبق .

٩. محاور السلوك الإنساني هي :

أ- الفرد العامل (Individuel)

ب- الجماعات (Groups)

ت- الهيكل (Structure)

ث- جميع ما سبق .

١٠. يتم التركيز على السمات والخصائص الشخصية التي يأتي بها الفرد للمنظمة ودراسة اتجاهاته وقيمه وميوله لما لها من تأثير على سلوكه وأدائه في العمل، ويسمى بالسلوك التنظيمي الجزئي .

أ- الفرد العامل (Individuel)

ب- الجماعات (Groups)

ت- الهيكل (Structure)

١١. يهتم علم السلوك بدراسة الجماعة وخصائصها وعوامل تماسكها بما يؤثر على السلوك داخل المنظمات، ويسمى بالسلوك التنظيمي الوسطى، كما يهتم بالقيادة والاتصالات .

أ- الفرد العامل (Individuel)

ب- الجماعات (Groups)

ت- الهيكل (Structure)

١٢. يحدد إطار العمل داخل المنظمة وبالتالي فهو يسمى السلوك التنظيمي الكلي، إذ يحدد شكل العلاقات الرسمية وكيفية التنسيق بين الوظائف بما يحقق أهداف المنظمة، كما يركز أيضا على ثقافة وقوة المنظمة، كذا الإبداع التنظيمي.

أ- الفرد العامل (Individuel)

ب- الجماعات (Groups)

ت- الهيكل (Structure)

١٣- يركز السلوك التنظيمي على

أ- السلوك الملحوظ كالعلاقات مع زملاء العمل،

ب- ويهتم بجوانب شخصية مثل طريقة التفكير والإدراك والاتجاهات والقيم

ت- جميع ما سبق

١٤- السلوك التنظيمي علم لأنه..... :

أ- يمكن من خلال نظريات السلوك التنظيمي تفسير السلوك الإنساني والتنبؤ

به.

ب- الفرد يمكن أن يتعامل مع الآخرين من خلال خبراته السابقة.

ت- جميع ما سبق .

١٥- السلوك التنظيمي فن لأن

أ- يمكن من خلال نظريات السلوك التنظيمي تفسير السلوك الإنساني والتنبؤ به .

ب- الفرد يمكن أن يتعامل مع الآخرين من خلال خبراته السابقة.

ت- لاشي مما سبق .

١٦- ما هي مبادئ السلوك التنظيمي؟

أ- مبدأ طبيعة الإنسان

ب- مبدأ طبيعة المنظمة

ت- جميع ما سبق

١٧- مبدأ طبيعة الانسان هي

أ- الناس مختلفون عن بعضهم.

- ب- سلوك الفرد هو حصيلة تفاعله مع البيئة.
- ت- لكل تصرف أو سلوك إنساني دافع أو سبب معين.
- ث- لكل سلوك إنساني هدف محدد.
- ج- الإنسان ذو كرامة إنسانية فهو يختلف عن عناصر الإنتاج الأخرى.
- ح- جميع ما سبق

١٨- مبدأ طبيعة المنظمة إن :

- أ- المنظمة كائن اجتماعي يعمل ضمن إطار قانوني في بيئة تتسم بالديناميكية والتغيير.
- ب- هناك مصالح مشتركة بين المنظمة والعمال، فكل طرف بحاجة إلى الطرف الآخر.
- ت- جميع ما سبق

١٩- السلوك التنظيمي دراسته هامة لعدة أسباب منها.....:

- أ- لأنه يمكن المديرين وكل العاملين من أداء الأنشطة المطلوبة منهم بكفاءة عالية.
- ب- وجود المشكلات التنظيمية والمالية والفنية بالمنظمة يؤدي إلى زيادة المشكلات الإنسانية، الأمر الذي يتطلب ضرورة فهم ودراسة الحاجات الإنسانية للعاملين.
- ت- تساهم دراسة السلوك التنظيمي إلى الفهم الأعمق لنمط الاتصال الفعال، ومهارة المفاوضات، وأساليب حل الصراعات.
- ث- جميع ما سبق

٢٠- ماهي مبررات دراسة :

- أ- بما الإنسان كائن معقد ذو رغبات ودوافع تختلف باختلاف شخصيته وتكوينه النفسي، يتطلب الأمر ضرورة فهم شخصيته والتعرف على سلوكه داخل المنظمة.
- ب- تساعد الدراسة العملية للسلوك الإنساني على تقدير نوعية الحوافز، المادية أم المعنوية المناسبة للأفراد.
- ت- الإلمام بأسس السلوك التنظيمي يساعد المدراء على زيادة كفاءتهم الإدارية، ذلك أن التعرف على رغبات واحتياجات وميولات واتجاهات المروسين يؤدي إلى حسن قيادتهم وإدارتهم بكفاءة.
- ث- تقلل دراسة السلوك التنظيمي من الاعتماد على الحدس والأحكام الشخصية في تكوين الآراء والأحكام على الأفراد.
- ج- جميع ما سبق

٢١- أهداف السلوك التنظيمي هيا :

- أ- فهم وتفسير السلوك التنظيمي
- ب- التنبؤ بالسلوك التنظيمي
- ت- إدارة وتوجيه السلوك التنظيمي

ث- جميع ما سبق

٢٢- تفسير السلوك التنظيمي هو

- أ- أي تفسير وشرح الأحداث التي تقع في المنظمة.
- ب- يحتاج الرؤساء والمرووسين في المنظمات إلى فهم بعضهم البعض.
- ت- الفهم والتفسير الدقيق عادة ما يوصل الى التنبؤ الدقيق.
- ث- جميع ما سبق

٢٣- تفسير السلوك مسألة معقدة وصعبة بسبب

- أ- أن السلوك له أكثر من سبب (Multiple causes)، مثلا الأفراد الذين يفكرون في الاستقالة قد تكون لديهم عدة أسباب.
- ب- كل سبب يتطلب حلا خاص به (Specific solution).
- ت- تغيير أسباب السلوك وعدم استقرارها .
- ث- جميع ما سبق .

٢٤- أي من نماذج سلوكيات الافراد

- أ- مشرف الإنتاج يقف على رأس أحد العاملين ويقدم له تعليمات صارمة لكيفية أداء العمل، ولكن لاحقا يشتكى هذا المشرف من أن المرووس لم يؤد العمل بالشكل الذي دربه عليه، ويتساءل المشرف ما هو السبب وراء ذلك ؟
- ب- تشير سجلات موظفين تم تعيينهما مؤخرا، أنهما متشابهان في القدرات، إلا أنه بعد مرور ستة أشهر من العمل، وجد أن أحدهما ذو حماس شديد للعمل ومتجاوب لطبيعة العمل، في حين أن الفرد الثاني منخفض الحماس وتجاربه أقل مع هذا العمل، فكيف يتم تفسير ذلك؟
- ت- يشتكى أحد المديرين من ارتفاع معدلات الغياب والتأخير للموظفين الذين يعملون تحت إدارته، وبالذات أيام السبت والخميس، وهو لا يعرف سببا واضحا لارتفاع هذه المعدلات في قسمه.
- ث- جميع ما سبق .

٢٥- كيف التنبؤ عن السلوك التنظيمي

- أ- التنبؤ يتطلب أمر أساسي في حياتنا اليومية وفي كل لمجالات.
- ب- التنبؤ بالسلوك يعني معرفة وتقدير الحالة التي سيكون عليها في المستقبل.
- ت- التنبؤ بالسلوك يجعل الحياة سهلة وسلسة.
- ث- التنبؤ مهم في منظمات الأعمال لأنه يعني القدرة على التعامل مع المستقبل ويساعد على اتخاذ القرارات الأخلاقية ويوصل الى حلول مبدعة.
- ج- جميع ما سبق .

٢٦- كيفية إدارة السلوك التنظيمي

- أ- الادارة هي فن انجاز الأشياء من خلال الآخرين.
- ب- التوجيه والسيطرة والتحكم في السلوك يتم من خلال التأثير في المسببات.

- ت- الادارة الفاعلة للسلوك تتطلب التفسير والتنبؤ الدقيق له.
- ث- يتطلب التعامل العلمي مع المشكلات السلوكية دراستها بمنهجية تعتمد على الدراسة والمعرفة بالسلوك التنظيمي بهدف تفسير أسبابها واقتراح الحلول المناسبة لها.
- ج- جميع ما سبق .

٢٧- عملية التنبؤ والتفسير والإدارة للسلوك التنظيمي هي :

- أ- عملية نسبية وجزئية بسبب عدم القدرة على الإحاطة التامة بكل مسببات السلوك في المنظمة.
- ب- عملية غير نسبية وجزئية بسبب عدم القدرة على الإحاطة التامة بكل مسببات السلوك في المنظمة.
- ت- لاشي مما سبق

٢٨- إذا كان التفسير نسبي فإن التنبؤ سيكون..... :

- أ- نسبي وكذلك إدارة ذلك السلوك.
- ب- غير نسبي وكذلك إدارة ذلك السلوك.
- ت- لاشي مما سبق

٢٩- يمكن السيطرة على الأجور ولا يمكن السيطرة على.....:

- أ- الجوانب الأسرية والشخصية.
- ب- الجوانب السياسية.
- ت- الجوانب الاجتماعية.

المحاضرة الثانية

مراحل تطور دراسة السلوك التنظيمي

١. مرحلة ما قبل الحركة العلمية هي :
- أ- مارست الحضارات القديمة جوانب ناجحة من العملية الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة.
- ب- بسبب بدائية المجتمعات كانت ظروف العمل المادية قاسية وغير مناسبة.
- ت- لم تغفل ممارسات الحضارة الإسلامية عن الإنسان حيث ركزت على أهمية الشورى، والمعاملة الطيبة، وضرورة انتقاء الأصالح.
- ث- جميع ما سبق
٢. مرحلة المدرسة التقليدية نركز على تحليلنا إلا ثلاث اتجاهات هي.....:
- أ- نموذج البيروقراطي
- ب- نموذج الادارة العلمية

- ت- نموذج مبادئ الإدارة
- ث- جميع ما سبق
٣. من رائد هذا الاتجاه النموذج البيروقراطي.....:
- أ- عالم الاجتماع الألماني ماكس فيبر (Max Weber).
- ب- فريدريك تايلور (Taylor).
- ت- هنري فايول (Fayol).
٤. على ماذا يقوم المنهج البيروقراطي.....:
- أ- التخصص وتقسيم العمل والتسلسل الرئاسي.
- ب- إلغاء الطابع الشخصي والتجرد من الذاتية والعقلانية في التصرفات.
- ت- التعيين على أساس الجدارة.
- ث- الفصل بين حياة الموظف الخاصة، وعمله في التنظيم البيروقراطي.
- ج- جميع ما سبق.
٥. أهم الآثار السلبية للمنهج البيروقراطي على الأفراد مايلي:
- أ- الالتزام الحرفي بالقوانين وجعل سلوك الفرد جامدا.
- ب- قواعد العمل الصارمة التي تمنع التغيير والنمو الشخصي والابتكار.
- ت- جميع ما سبق
٦. تعتبر دراسات..... من اهم الاسهامات في مجال الادارة العلمية.
- أ- فريدريك تايلور (Taylor).
- ب- هنري فايول (Fayol).
- ت- ماكس فيبر (Max Weber).
٧. ركزت الادارة العلمية على دراسة.....:
- أ- الحركة والزمن اللازمين للوصول الى افضل طريقة لاداء العمل.
- ب- الحوافز المادية دون الحوافز المعنوية.
- ت- لاشي مما سبق.
٨. لم تقدم نظرية الادارة العلمية نظرة شاملة لتفسير السلوك التنظيمي لعدة أسباب منها.....:
- أ- انها تنظر للعامل كتابع للآلة، بسبب سيطرة النظرة المادية على روادها؛
- ب- إغفالها التنظيمات غير الرسمية التي تنشأ بسبب تفاعل الافراد داخل التنظيم؛
- ت- تركيزها على الحوافز المادية دون الحوافز المعنوية؛
- ث- إغفالها لمدخلات يحصل عليها التنظيم من البيئة، مثل القيم والعادات.
- ج- جميع ما سبق.
٩. من رائد نظرية مبادئ الإدارة والذي اقترح بالإضافة الى وظائف المنظمة أربعة عشر (١٤) مبدعا للإدارة.....:
- أ- فريدريك تايلور (Taylor).
- ب- هنري فايول (Fayol)
- ت- ماكس فيبر (Max Weber).

١٠. إن نظرية مبادئ الإدارة.....:

- أ- تتبنى هذه النظرية نفس فرضيات نظرية الإدارة العلمية.
- ب- تختلف عنها في الأسلوب الذي تتبعه المنظمة للسيطرة على السلوك الانساني.
- ت- ترى نظرية مبادئ الإدارة انه يمكن السيطرة على السلوك الانساني من خلال التصميم المحكم للعمليات الادارية (التخطيط، التنظيم، التوجيه، والرقابة).
- ث- جميع ما سبق.

١١. كما يلاحظ على نظرية مبادئ الإدارة مايلي:

- أ- تعاملت بشكل نمطي مع مشكلات التنظيم.
- ب- اهتمت الجوانب الاجتماعية والنفسية واعتبرتها عوامل ثانوية.
- ت- جميع ما سبق.

١٢. المدرسة السلوكية لها ثلاث اتجاهات منها.....:

- أ- مدرسة العلاقات الإنسانية .
- ب- نظرية (x,y)
- ت- نظرية سلم الحاجات
- ث- جميع ما سبق

١٣. راند مدرسة العلاقات الإنسانية.....:

- أ- ” إلتون مايو “ (Mayo).
- ب- دوغلاس ماجريغور (McGregor).
- ت- لاشي مما سبق.

١٤. مدرسة العلاقات الإنسانية هي.....:

- أ- بخلاف النظريات السابقة افترضت نظرية العلاقات الإنسانية ان الانسان مخلوق اجتماعي يسعى لانشاء علاقات افضل مع الآخرين.
- ب- ترى النظرية أن افضل صفة انسانية هي التعاون بدل التنافس.
- ت- أجرى ” التون مايو “ (Mayo) دراسات عرفت بدراسات ” الهاوثرن “ الشهيرة في مصانع شركة وستيرن الكتريك بشيكاغو.
- ث- جميع ما سبق.

١٥. من أهم نتائج مدرسة العلاقات الإنسانية.....:

- أ- ليس للعوامل المادية (الاضاءة، الحرارة..) الأثر الايجابي على إنتاجية العاملين.
- ب- العوامل الاجتماعية والإنسانية لها تأثير اكبر على معنويات العاملين وإنتاجيتهم.
- ت- تعد العوامل الاجتماعية عاملا مهما يؤثر على سلوك الفرد.
- ث- تؤثر العوامل الإنسانية بشكل كبير على الرضا الوظيفي للعاملين.
- ج- يتأثر سلوك الفرد بما يمنح له من حوافز معنوية.
- ح- ينشأ ضمن أي تجمع بشري تنظيمات غير رسمية تضع أنماط معينة للسلوك تؤثر وتحكم تصرفات الافراد.

خ- جميع ما سبق

١٦. من رائد نظرية (x,y)

أ- " إلتون مايو" (Mayo).

ب- دو غلاس ماجريغور (McGregor).

ت- لاشي مما سبق.

١٧. نظرية (x,y) هي

أ- تعتبر بداية الانطلاق في دراسة المدخل السلوكي الحديث.

ب- تفترض نظرية x ان الانسان بطبعه لا يحب العمل ويحاول تجنبه ويتهرب من المسؤولية، لذا على المنظمة ان تلوح له بالعقاب والتهديد.

ت- بالقابل تفترض نظرية y ان الفرد بطبيعته يحب العمل ويرغب في تحمل المسؤولية، وبهدف التأثير الايجابي في سلوكه يجب اعطائه فرصة اكبر للمشاركة في مجريات العمل.

ث- جميع ما سبق.

١٨. سلم الحاجات

أ- لما سلو.

ب- إلتون.

ت- دو غلاس.

١٩. حسب هذه النظرية يتحدد السلوك الإنساني عندما يحاول الفرد

إشباع حاجاته التي تأخذ شكل هرمي:

أ- مدرسة العلاقات الإنسانية .

ب- نظرية (x,y)

ت- نظرية سلم الحاجات .

٢٠. سلم الحاجات :

أ- تحقيق الذات.

ب- التقدير .

ت- الانتماء.

ث- الأمن.

ج- الفسيولوجية.

ح- جميع ما سبق.

٢١. من الاسهامات الحديثة يرى سيمون (Simon) أن طريقة الافراد في صنع

القرار تعد مدخلا لفهم.....:

أ- السلوك الجماعي.

ب- السلوك الفردي.

ت- لاشي مما سبق.

٢٢. من الاسهامات الحديثة أسهم ليكرت (likkert) في المدخل السلوكي عندما

أوضح أن رضا الافراد العاملين يزداد عندما يكون النمط القيادي قائما على

أساس

أ- العمل الفردي.

ب- المشاركة.

ت- لاشي مما سبق.

٢٣- من الاسهامات الحديثة ترى نظرية الادارة الموقفية أن المدير يجب أن

تكييف موقفه ليتلاءم مع.....:

أ- طبيعة وأبعاد المواقف المختلفة.

ب- الموظفين.

ت- لاشي مما سبق.

٢٤- علاقة السلوك التنظيمي بعلم النفس.....:

أ- يسعى علم النفس الى قياس وتفسير وتعديل سلوك الفرد، فهو يبحث في دوافع السلوك، ومظاهر الحياة الشعورية واللاشعورية، بهدف تحسين الصحة النفسية للأفراد والجماعات.

ب- توجد علاقة قوية بين السلوك التنظيمي وعلم النفس لان الكثير من القضايا التي يبحثها السلوك التنظيمي هي قضايا تمت معالجتها ضمن علم النفس مثل (الادراك، الشخصية، الاتجاهات، التعلم، الدافعية...)

ت- جميع ما سبق.

٢٥- علاقة السلوك التنظيمي بعلم الاجتماع.....:

أ- موضوع علم الاجتماع دراسة المجتمع والعلاقات الاجتماعية والعوامل المؤثرة في سلوك الفرد في المجتمع.

ب- توجد علاقة قوية بين السلوك التنظيمي وعلم الاجتماع، لان بعض القضايا المدروسة ضمن علم الاجتماع هي محور الدراسة ضمن السلوك التنظيمي مثل (الجماعات، الصراع، القوة...)

ت- جميع ما سبق.

٢٦- علاقة السلوك التنظيمي بعلم دراسة الإنسان (الانثربولوجيا).....:

أ- هو علم دراسة الإنسان وسلوكياته التي يتعلمها كاللغة، والقيم، والمشاعر.

ب- توجد علاقة بين السلوك التنظيمي وعلم الانثربولوجيا بسبب تواجد مواضيع مشتركة مثل (الثقافة، والتقاليد...)

ت- جميع ما سبق.

٢٧- من التحديات الخاصة التي تواجه المديرين والتي تدفعهم الى استخدام

مفاهيم السلوك التنظيمي ما يلي:

أ- ادارة عمالة متعددة الثقافات في ظل العولمة؛

ب- ادارة العمالة متعددة الخلفيات في البلد الواحد؛

ت- الاتجاه لتحسين وإدارة الجودة الشاملة؛

ث- الاتجاه لتحسين مهارات الأفراد؛

ج- الاتجاه لزيادة درجة تمكين العاملين؛

ح- التعامل مع حالات التغيير المستمر؛

- خ- الرغبة في التجديد والابتكار؛
- د- الاتجاه لتحسين وتطوير السلوك الأخلاقي.
- ذ- جميع ما سبق.

المحاضرة الثالثة الشخصية

١. مفهوم الشخصية.....:
 - أ- عادة ما يستخدم الناس لفظ الشخصية عند وصف فرد ما بأنه ذو شخصية قوية أو جذابة.
 - ب- تختلف التعريفات التي قدمها بعض علماء النفس بحسب نظرة كل منهم الى الشخصية .
 - ت- جميع ما سبق.
٢. الشخصية كمثير هي.....:
 - أ- مجمل ما تتركه صفات الفرد من انطباعات على الآخرين ،
أي التأثير الخارجي للشخصية.
 - ب- استجابات الشخص للمثيرات المختلفة، وبالتالي هي الأنماط السلوكية المختلفة التي يستجيب بها الفرد للمثيرات التي تقع عليه.
 - ت- لاشي مما سبق.
٣. من الانتقادات الموجهة الى اتجاه الشخصية كمثير.....:
 - أ- تركيزه على جانب واحد من الشخصية وهو تأثيرها على الآخرين.
 - ب- اغفال التنظيم الداخلي للشخصية، وبالتالي يعد هذا التعريف ذو نظرة سطحية.
 - ت- جميع ما سبق.
٤. الشخصية كاستجابة هي.....:
 - أ- استجابات الشخص للمثيرات المختلفة، وبالتالي هي الأنماط السلوكية
المختلفة التي يستجيب بها الفرد للمثيرات التي تقع عليه.
 - ب- الميكانيزمات الداخلية التي تتحكم في السلوك. فلكل شخص سمات معينة تحدد طريقة سلوكه في موقف ما.
 - ت- لاشي مما سبق.
٥. يرى أصحاب الاتجاه الشخصية كاستجابة إن الكائن الإنساني.....:
 - أ- لا يولد شخصاً بل فرداً، فهو يكتسب اللغة والأفكار والقيم التي تكسبه طابعه الشخصي.

ب- الشخصية هي أسلوب عام يمثل محصلة خبرات الشخص في بيئة ثقافية معينة.

ت- جميع ما سبق.

٦. من اهم الانتقادات الموجه الى تعريف الشخصية كاستجابة:

أ- يصعب حصر ودراسة الاستجابات والعادات بسبب كثرتها.

ب- عدم ثبات استجابة الفرد للمثيرات بسبب اختلاف المواقف التي تصدر فيها.

ت- جميع ما سبق.

٧. الشخصية كمكون داخلي هي

أ- الميكانيزمات الداخلية التي تتحكم

في السلوك. فلكل شخص سمات معينة تحدد طريقة سلوكه في موقف ما.

ب- مجمل ما تتركه صفات الفرد من انطباعات على الآخرين ،

أي التأثير الخارجي للشخصية.

ت- لاشي مما سبق.

٨. من الانتقادات الموجهة الى اتجاه الشخصية كمكون داخلي.....:

أ- صعوبة الدراسة العلمية للشخصية كمكون داخلي.

ب- اغفال التنظيم الداخلي للشخصية، وبالتالي يعد هذا التعريف ذو نظرة سطحية.

ت- لاشي مما سبق.

٩. تعريف آلبورت للشخصية يعتبر من أكثر التعريفات قبولا هي.....:

أ- الميكانيزمات الداخلية التي تتحكم

في السلوك. فلكل شخص سمات معينة تحدد طريقة سلوكه في موقف ما.

ب- هي ذلك التنظيم الديناميكي الذي يكمن بداخل الفرد، والذي ينظم كل الأجهزة

النفسية والجسمية، وهو الذي يحدد الأساليب التي يتوافق بها الفرد مع بيئته.

ت- لاشي مما سبق.

١٠. من صفات الشخصية هي

أ- الشخصية وحدة متكاملة متفاعلة تؤثر مكوناتها

في بعضها البعض، ذلك أن التكامل في الشخصية

هو هدف يسعى الفرد لتحقيقه؛

ب- الشخصية وحدة تميز الفرد عن غيره ولو كانت هناك سمات مشتركة بينهم؛

ت- تضم الشخصية مكونات نفسية وجسمية تتأثر بما

في داخل الفرد؛

ث- يجب أن تتوافق الشخصية مع بيئة الفرد؛

ج- الشخصية مرتبطة بالزمن، لها تاريخ، ماضي وحاضر، بحيث تتغير حسب مراحل

نمو الفرد.

ح- جميع ما سبق.

١١. النظريات الشخصية.....:

أ- نظريات الأنماط.

ب- نظريات السمات.

ت- نظرية التحليل النفسي.

ث- نظريات التعلم.

ج- نظريات الذات.

ح- جميع ماسبق.

١٢. من نظريات الانماط.....:

أ- نظريات الانماط الجسمية

ب- نظريات الانماط السكولوجية

ت- جميع ماسبق.

١٣. نظريات الانماط الجسمية هي نظرية.....:

أ- طبيب الماني كرتشمير Kretchmer .

ب- شيلدون Sheldon.

ت- جميع ما سبق.

١٤. من نتائج نظريات الانماط الجسمية.....:

أ- إن هناك علاقة بين التكوين الجسمي والشخصية.

ب- إن لكل فرد سمات وخصائص تحدد سلوكه .

ت- لاشي مما سبق .

١٥. أشار كرتشمير Kretchmer إلى ثلاث أنماط جسمية هي.....:

أ- النمط المكتنز.

ب- النمط الواهن .

ت- النمط الرياضي.

ث- جميع ماسبق.

١٦. هو الشخص القصير ممتلئ الأطراف، متقلب العواطف/ مزاجي.

أ- النمط المكتنز.

ب- النمط الواهن.

ت- النمط الرياضي.

١٧. هو الشخص الطويل النحيف، يتميز بالخجل والانطواء.

أ- النمط المكتنز.

ب- النمط الواهن.

ت- النمط الرياضي.

١٨. هو الشخص المفتول العضلات، يتميز بالتحفظ.

أ- النمط المكتنز.

ب- النمط الواهن.

ت- النمط الرياضي.

١٩. توصل شيلدون من خلال ابحاثه الى وجود ثلاثة انماط جسمية اساسية

هي.....:

أ- النمط البطني.

ب- النمط العضلي.

ت- النمط الرقيق.

- ث- جميع ماسبق.
٢٠. يتميز بالسمنة، معتدل المزاج، الميل الى الاسترخاء، وحب المتعة والأكل، وبطء الاستجابة والاعتماد على الغير.
- أ- النمط البطني.
- ب- النمط العضلي.
- ت- النمط الرقيق.
٢١. صفاته ذو قوة عقلية، يميل إلى إثبات الذات وحب السيطرة والمغامرة وبذل النشاط.
- أ- النمط البطني.
- ب- النمط العضلي.
- ت- النمط الرقيق.
٢٢. صفاته ضعيف العضلات، عدم القدرة على التحمل، حب العزلة والاستغراق في التفكير.
- أ- النمط البطني.
- ب- النمط العضلي.
- ت- النمط الرقيق.
٢٣. نظرية الانماط السيكلوجية اهمها نظرية.....:
- أ- شيلدون.
- ب- كارل يونج.
- ت- لاشي مما سبق.
٢٤. نظرية الانماط السيكلوجية اهمها نظرية كارل يونج للشخصية، حيث يفرق بين نمطين للشخصية هما:
- أ- النمط المنبسط .
- ب- النمط المنطوي .
- ت- جميع ماسبق.
٢٥. شخصيته موجهة نحو الخارج، طاقته النفسية تتجه لإقامة العلاقات.
- أ- النمط المنبسط .
- ب- النمط المنطوي .
- ت- لاشي مما سبق.
٢٦. هو يهتم بالذات والبعد عن الناس، طاقته النفسية تجعله يتجنب الاختلاط، يفتقر إلى الثقة بالناس، يفضل العمل بعيدا عن الجماعة.
- أ- النمط المنبسط .
- ب- النمط المنطوي .
- ت- لاشي مما سبق.
٢٧. يرى كارل يونج أن هناك أربعة وظائف سيكلوجية للشخصية وهيا
- أ- التفكير والوجدان والإحساس والهوية.
- ب- التفكير والوجدان والإحساس والحدس.

٢٨. **ت-** التفكير والوجدان والمعرفة والهوية.
فإذا كان الفرد منبسطاً أو منطوياً يصبح لدينا ثمان حالات منها.....:

- أ- الانبساطي المفكر.
- ب- الانطوائي المفكر.
- ت- الانبساطي الوجداني .
- ث- الانطوائي الوجداني.
- ج- الانبساطي الحسي.
- ح- الانطوائي الحسي.
- خ- الانبساطي الحدسي.
- د- الانطوائي الحدسي.
- ذ- جميع ما سبق.

٢٩. **نظريات السمات هي.....:**

- أ- تعتمد هذه النظريات في تفسير الشخصية على سمات وخصائص الافراد.
- ب- يرى أصحاب هذا الاتجاه أن لكل فرد سمات وخصائص تحدد سلوكه.
- ت- ترى هذه النظرية أن الشخصية هي مجموع السمات المميزة للفرد عن غيره.
- ث- جميع ما سبق.

٣٠. **السمة هي.....:**

- أ- أي صفة يمكن أن نفرق على أساسها بين فرد وآخر.
- ب- أي صفة يمكن أن نساوي على أساسها بين فرد وآخر.
- ت- لاشي مما سبق.

٣١. **من أهم نظريات السمات.....:**

- أ- نظرية جوردن البورت Gordon Allport
- ب- شيلدون.
- ت- لاشي مما سبق.

٣٢. **يُميز نظرية جوردن البورت Gordon Allport بين.....:**

- أ- السمات المشتركة بين الافراد التي يمكن أن يقارن فيها الافراد من بيئة واحدة.
- ب- السمات الفردية كالاستعدادات والخصائص السلوكية الخاصة بفرد معين.
- ت- أوب
- ث- السمات الرئيسية.

٣٣. **يركز البورت على الطابع..... في دراسة الشخصية.**

- أ- الفرد.
- ب- المجتمع.
- ت- لاشي مما سبق.

٣٤. **يفرق نظرية جوردن البورت Gordon Allport بين.....:**

- أ- السمات الرئيسية ذات الأهمية في سلوك الفرد والمسيطرة على الشخصية كالكرم.

ب- السمات الثانوية الأقل وضوحا والتي يظهرها الفرد في مواقع معينة، مثلا الكريم نادرا ما يتصرف تصرف البخيل.

ت- أوب .

ث- السمات الفردية.

٣٥. من راند نظرية التحليل النفسي

أ- راند النظرية العالم فرويد (Freud).

ب- كارل يونج.

ت- لاشي مما سبق.

٣٦. ترى نظرية التحليل النفسي إن الشخصية تتكون من.....:

أ- الذات الدنيا.

ب- الأنا العليا.

ت- الأنا .

ث- جميع ماسبق.

٣٧. هي ترمز الى الجانب اللاشعوري – اللاواعي من الشخصية وهي مصدر الغرائز (البقاء الشهوة)، وتعمل بشكل غير عقلاني (مقبول، غير مقبول).

أ- الذات الدنيا.

ب- الأنا العليا.

ت- الأنا .

٣٨. هي ترمز الى الجانب المثالي في الشخصية الذي يمثل القيم والمثل والاتجاهات الأخلاقية، فهي مستودع القيم.

أ- الذات الدنيا.

ب- الأنا العليا.

ت- الأنا .

٣٩. هي تمثل نظرة الشخص الى الواقع المادي والاجتماعي وترمز الى الجانب الواعي – الشعوري وتمثل مختلف العمليات العقلية والمنطقية.

أ- الذات الدنيا.

ب- الأنا العليا.

ت- الأنا .

٤٠. الفكرة الأساسية في النظرية التحليل النفسي أن هناك صراع دائم بين

أ- الجانب اللاشعوري والجانب أليمي

ب- (بين الغرائز والعواطف وبين الحق والقيم والمثل).

ت- جميع ماسبق.

٤١. ترجع نظريات التعلم الى.....:

أ- دراسات فافلوف

ب- نظرية جون دولارد ونيل ميلر

ت- جميع ماسبق.

٤٢. أهم انتقاد وجه لنظريات التعلم.....:

- أ- اهتمامها بإجراء التجارب على سلوك الحيوانات.
- ب- افتراضها تطبيق تلك المبادئ على السلوك الإنساني.
- ت- جميع ما سبق.

٤٣. تركّز نظرية الذات على.....:

- أ- النمو .
- ب- تحقيق الذات.
- ت- جميع ما سبق.

٤٤. ترى نظرية الذات أن أهم دافع أساسي للإنسان هو.....:

- أ- تحقيق وإثبات الذات.
- ب- الوصول الى القمة.
- ت- لاشي مما سبق.

٤٥. تنسب نظرية الذات الى.....:

- أ- العالم ابرأهم ماسلوا.
- ب- فافلوف.
- ت- لاشي مما سبق.

٤٦. ابرأهم ماسلو يرى أن مفهوم الذات هو.....:

- أ- ما يكونه الفرد عن نفسه جسميا وروحيا ومعنويا واجتماعيا، أي كيفية رؤية الإنسان لنفسه.
- ب- ما يكونه الفرد عن نفسه جسميا وروحيا ومعنويا واجتماعيا، أي كيفية رؤية الإنسان لغيره.
- ت- لاشي مما سبق.

٤٧. إذا أردنا أن نفهم شخص ما (حسب هذه النظرية) ينبغي علينا أن ندرك.....:

- أ- كيف يرى هذا الشخص نفسه.
- ب- كيف يفكر ويشعر بها.
- ت- جميع ما سبق.

٤٨. الصورة التي يكونها الشخص عن نفسه ما يعرف بالذات الشخصية. (Personal self) هي.....:

- أ- التي تمثل ما يعتقد الفرد انه نظرة الآخرين له.
- ب- التي قد لا تكون مطابقة للواقع إلا انه يميل الى التوافق معها.
- ت- لاشي مما سبق.

٤٩. تعمل هذه النظرة (الذات) على.....:

- أ- تحقيق الثبات العام في شخصية الفرد.
- ب- تحقيق التوافق مع نفسه، وتعطي لحياة الفرد معنى خاصا خاليا من التناقض.
- ت- جميع ما سبق.

٥٠. هناك أيضا الذات الاجتماعية (Social self) هي.....:

- أ- التي تمثل ما يعتقده الفرد انه نظرة الآخرين له.
 ب- التي قد لا تكون مطابقة للواقع إلا انه يميل الى التوافق معها.
 ت- أوب .
٥١. أكدت النظرية أيضا على أهمية قبول الفرد لذاته وان يثق بنفسه وقدراته، لأن فعالية الفرد تتوقف على.....:
- أ- نظرتة لذاته.
 ب- نظرة المجتمع له
 ت- لاشي مما سبق.
٥٢. هل ترى نفسك جادا تحب الانجاز في حالة الإجابة بنعم ؟
- أ- سيدفعك ذلك الى العمل المتواصل.
 ب- سيدفعك ذلك الى التكاسل عن العمل.
 ت- سيدفعك لكسب المال.
٥٣. هل ترى نفسك جادا تحب الانجاز في حالة الإجابة بلا؟
- أ- سيدفعك ذلك الى العمل المتواصل.
 ب- سيدفعك ذلك الى التكاسل عن العمل.
 ت- سيدفعك لكسب المال.
٥٤. نتيجة مهمة: صورة الذات السليمة صحيا البعيدة عن المبالغة أو التقليل تعد.....:
- أ- مفتاح سعادة الإنسان.
 ب- مفتاح تعاسة الانسان.
 ت- لاشي مما سبق.
٥٥. العوامل المؤثرة في الشخصية هي:
- أ- المحددات الوراثية Heredity Factors.
 ب- المحددات البيئية .
 ت- المحددات الموقفية .
 ث- جميع ماسبق.
٥٦. المحددات الوراثية Heredity Factors هي.....:
- أ- هي مختلف السمات والخصائص والقدرات المتنقلة للفرد من أبويه وراثيا.
 ب- حسب بعض الدراسات تفسر العوامل الوراثية ٥٠% من سمات الشخصية.
 ت- جميع ماسبق.
٥٧. يصنف اكتساب الفرد سمات أخرى نتيجة احتكاكه، في الأسرة، المجتمع، والبيئة...
- أ- المحددات الوراثية Heredity Factors.
 ب- المحددات البيئية .
 ت- المحددات الموقفية .
٥٨. يصنف اكتساب الفرد القيم والعادات التي تؤثر على سلوكه الإنساني وشخصيته.
- أ- المحددات الوراثية Heredity Factors.
 ب- المحددات البيئية .
 ت- المحددات الموقفية .

٥٩. المحددات الموقفية هي.....:

- أ- تؤدي تواجد الفرد في مواقف معينة الى تقييد بعض سلوكياته والتحكم في جوانب شخصيته.
- ب- إذا أردنا أن نفهم سلوك الفرد علينا أن نتعرف على طبيعة الموقف الذي كان فيه.

ت- جميع ماسبق.

٦٠. علاقة الشخصية بالسلوك التنظيمي من خصائص الشخصية التي لها تأثير قوي السلوك داخل منظمات الأعمال هي

- أ- مدى التحكم في الشخصية.
- ب- الميكيافلية Machiavellianism.
- ت- مدى تقدير أو احترام الذات.
- ث- مدى تحمل المخاطر.

ج- جميع ماسبق.

٦١. في مجال التحكم وتحديد المصير يوجد نوعان من الافراد:

- أ- الأول: يرى انه قادر على التحكم في مصيره (صاحب مركز الضبط الداخلي).
- ب- الثاني : يرى أن لا قوة له في تحديد مصيره، وان ما يحدث له سببه عوامل خارجية، أو الحظ، أو الصدفة (صاحب مركز الضبط الداخلي).

ت- جميع ما سبق.

٦٢. من صفات الفرد صاحب مركز الضبط الداخلي انه شخص

- أ- يرى نفسه قادر على تحديد مصيره
- ب- أكثر استغراقا في العمل
- ت- أكثر رضا عن الوظيفة
- ث- يميل الى المشاركة
- ج- قليل التغيب

ح- جميع ماسبق.

٦٣. من صفات الفرد صاحب مركز الضبط الخارجي انه الشخص.....:

- أ- غير قادر على تحديد مصيره
- ب- اقل استغراقا في العمل
- ت- اقل رضا عن الوظيفة
- ث- يميل للعزلة ويشعر بالاغتراب الوظيفي
- ج- كثير التغيب

ح- جميع ماسبق.

٦٤. الميكيافلية Machiavellianism هي.....:

- أ- نمط للشخصية ارتبطت بالفرنسي ميكيافيلي صاحب كتاب اكتساب واستخدام القوة (How to gain and use power)

ب- نمط للشخصية ارتبطت بالايطالي ميكيافيلي صاحب كتاب اكتساب واستخدام القوة (How to gain and use power)

ت- لاشي مما سبق.

٦٥. من خصائص الفرد ذو الشخصية الميكافيلية؟

- أ- شعاره الغاية تبرر الوسيلة
- ب- عملي
- ت- الميل الى المناورة والمضاربات
- ث- من الصعوبة إقناعه بوجهة نظر الآخرين
- ج- لا يهتم بالعواطف
- ح- نفعي
- خ- يحقق المكاسب الكبيرة
- د- يحاول إقناع الآخرين بوجهة نظره
- ذ- جميع ما سبق.

٦٦. كيف نقتل من الآثار السلبية لأصحاب الشخصية الميكافيلية في العمل؟

- أ- إحاطة الآخرين بأساليبهم غير المقبولة بدل الصمت عليهم .
- ب- ضرورة توجيههم الى الأعمال التي تحتاج الى مهارة التفاوض والمساومة.
- ت- ضرورة توجيههم الى الأعمال المطلوب تحقيق المكاسب فيها.
- ث- التأكيد على الجانب الأخلاقي في الحكم على كفاءة الاداء والانجاز.
- ج- جميع ما سبق.

٦٧. مدى تقدير أو احترام الذات أوضحت الدراسات ما يلي:

- أ- يختلف الافراد في تقديرهم لأنفسهم، وفي مدى اعتزازهم بأنفسهم.
- ب- من لديه درجة عالية من تقدير الذات يمتلك القدرة اللازمة للنجاح.
- ت- هناك علاقة طردية بين تقدير الذات والرضا الوظيفي.
- ث- جميع ما سبق.

٦٨. يختلف الافراد في مدى رغبتهم في تحمل المخاطر، والتي تؤثر على طريقة اتخاذ القرار فمنهم:

- أ- الفرد الذي يتجنب المخاطر قراراته بطيئة، لأنه يقوم بجمع الكثير من المعلومات.
- ب- الفرد المخاطر قراراته سريعة، فهو يستخدم معلومات اقل في اتخاذ القرارات.
- ت- جميع ما سبق.

المحاضرة الرابعة

الادراك

١. ما مفهوم الادراك؟

- أ- يعرف روبنس (Robbins) الإدراك بأنه " العملية التي من خلالها ينظم ويترجم الأفراد انطباعاتهم الحسية من أجل أن يعطوا معنى لما يدور داخل بينتهم.
- ب- يعرف كينيكي (Kinicki) الإدراك بأنه " عملية ذهنية تساعدنا في تفسير وفهم ما يحيط بنا".
- ت- ويعرف قيبسون (Gibson) الإدراك بأنه "عملية تنظيم المعلومات الواردة من البيئة بحيث تؤدي معنى".
- ث- جميع ما سبق.

٢. الادراك هو.....:

- أ- معرفة ذهنية يقوم فيها الفرد باستقبال المعلومات المرتبطة بالمشيرات وتنظيمها، وتفسيرها، وإعطائها معاني خاصة قد تختلف عن الواقع ، ثم التصرف وفق هذا المعنى.
- ب- معرف ذهنية للمجتمع.
- ت- لاشي مما سبق.

٣. هل هناك فرق بين الإدراك والإحساس؟

- أ- الإحساس أو الشعور هو استقبال الفرد لمثير خارجي من خلال حواسه الخمس (السمع والبصر واللمس والشم والتذوق) فهو عملية فسيولوجية وعصبية.
- ب- أما الإدراك فهو أكثر شمولاً من الإحساس حيث أنه عملية معرفية ذهنية تنتقي وتختار من بين المعلومات التي توصلها الحواس للمخ، ثم تنظيم هذه المعلومات وتفسيرها وإعطائها معنى، وبالتالي الإحساس هو جزء من الإدراك.

٤. ما خطوات عملية الإدراك ؟

- أ- الإحساس بالمشيرات المحيطة.
- ب- الانتباه .
- ت- تسجيل المعلومات وتنظيمها.
- ث- التفسير.
- ج- الاستجابة السلوكية.
- ح- جميع ما سبق.

٥.تبدأ العملية الإدراكية بوصول المثيرات إلى مراكز الاستقبال الحسية (الحواس) ثم تنقل الى المخ.

- أ- الإحساس بالمشيرات المحيطة.
- ب- الانتباه .
- ت- تسجيل المعلومات وتنظيمها.
- ث- التفسير.
- ج- الاستجابة السلوكية.

٦.حيث يوجه الفرد انتباهه لبعض المثيرات ومن ثم يوجه حواسه إليها.

- أ- الإحساس بالمشيريات المحيطة.
- ب- الانتباه.
- ت- تسجيل المعلومات وتنظيمها.
- ث- التفسير.
- ج- الاستجابة السلوكية.
٧. حيث يقوم المخ بتنظيم المعلومات التي تصل إليه وترتيبها على أساس التشابه أو التكامل أو التقارب.
- أ- الإحساس بالمشيريات المحيطة.
- ب- الانتباه.
- ت- تسجيل المعلومات وتنظيمها.
- ث- التفسير.
- ج- الاستجابة السلوكية.
٨. أي إقدام الفرد على سلوك معين في ضوء تفسيره للمدركات، وقد تأخذ الاستجابة سلوك ظاهر (فعل)، أو مستتر (مشاعر).
- أ- الإحساس بالمشيريات المحيطة.
- ب- الانتباه.
- ت- تسجيل المعلومات وتنظيمها.
- ث- التفسير.
- ج- الاستجابة السلوكية.
٩. أي الانتقاء من بين المعلومات المخزنة وإعطائها معنى يحدد دلالتها حسب فهمها في ضوء مدركات الفرد، شخصيته، قيمه، وخبرته.
- أ- الإحساس بالمشيريات المحيطة.
- ب- الانتباه.
- ت- تسجيل المعلومات وتنظيمها.
- ث- التفسير.
- ج- الاستجابة السلوكية.
١٠. يمكن تقسم العوامل المؤثرة على الإدراك إلى:
- أ- المثير.
- ب- الفرد.
- ت- البيئة.
- ث- جميع ما سبق.
١١. العوامل المتعلقة بالمثير هي.....:
- أ- العوامل المتعلقة بانتقاء المثيرات.
- ب- العوامل المتعلقة بتنظيم المثيرات.
- ت- جميع ما سبق.
١٢. تختلف خصائص العوامل المتعلقة بالمثير في درجة تأثيرها في الانتقاء الإدراكي للفرد، فمنها ما يكون تأثيره قويا، ومنها ما يكون تأثيره ضعيفا، وتتميز بما يلي:

- أ- شدة المثير وقوته .
- ب- الحجم.
- ت- التباين.
- ث- التكرار.
- ج- الحركة.
- ح- الألفة والجدة.
- خ- جميع ما سبق.

١٣. كلما كان المثير قويا كان تأثيره أكثر واحتمال إدراكه أكبر، مثلا الصوت الصاخب مقارنة بالهادي.

- أ- شدة المثير وقوته .
- ب- الحجم.
- ت- التباين.

١٤. كلما كان حجم الشيء أكبر أو أطول كانت قدرته على التأثير أكبر.

- أ- شدة المثير وقوته .
- ب- الحجم.
- ت- التباين.

١٥. كلما كان المثير متميزا في المجال كانت فرصته في جذب الانتباه أكبر، فالانتباه يتجه إلى الأشياء الأكثر تفردا وبروزا.

- أ- شدة المثير وقوته .
- ب- الحجم.
- ت- التباين.

١٦. كلما زاد تكرار المثير كانت فرصة جذبها للانتباه أكبر، حيث أن التكرار يزيد من احتمال إدراك الفرد للمثير.

- أ- التكرار.
- ب- الحركة.
- ت- الألفة والجدة.

١٧. الحركة أكثر جاذبا للانتباه من الهدوء.

- أ- التكرار.
- ب- الحركة.
- ت- الألفة والجدة.

١٨. كلما كان المثير جديدا كان أكثر جذبا للانتباه، فالمثير المألوف في المجال الجديد يكون أكثر تأثيرا.

- أ- التكرار.
- ب- الحركة.
- ت- الألفة والجدة.

١٩. ما العوامل المتعلقة بتنظيم المثيرات.

- أ- الشكل والخلفية.
- ب- التشابه.
- ت- التقارب.
- ث- الاستمرار.
- ج- سد الثغرات.
- ح- جميع ماسبق.

٢٠. يميل الفرد إلى تنظيم المدركات البصرية التي يراها في شكل وخلفية.

- أ- الشكل والخلفية.
- ب- التشابه.
- ت- التقارب.

٢١. المثيرات المتشابهة أدعى إلى سرعة إدراكها من المثيرات المختلفة، وكلما زادت درجة تشابه المثيرات كلما كان هناك ميل أكبر نحو إدراكها كمجموعة واحدة.

- أ- الشكل والخلفية.
- ب- التشابه.
- ت- التقارب.

٢٢. يقصد به التقارب الزمني أو المكاني وظهور عدة مثيرات في منطقة مكانية أو زمنية واحدة، تجعل الفرد يميل إلى تنظيمها في مجموعة مثيرات واحدة، مجموعة موظفين يعملون في مكتب واحد.

- أ- الشكل والخلفية.
- ب- التشابه.
- ت- التقارب.

٢٣. يميل الفرد إلى إدراك المثيرات المستمرة.

- أ- التقارب.
- ب- الاستمرار.
- ت- سد الثغرات.

٢٤. أي ميل الفرد إلى استكمال المعلومات الناقصة ليدركها ككل متكامل.

- أ- التقارب.
- ب- الاستمرار.
- ت- سد الثغرات.

٢٥. - العوامل المتعلقة بالفرد هي العوامل الذاتية المؤثرة على الإدراك ، من أهمها ما يلي :

- أ- الخبرات السابقة.
- ب- الحاجات والدوافع .
- ت- الشخصية.
- ث- النسق الإدراكي.
- ج- المستوى الاقتصادي والاجتماعي .
- ح- تأثير الحالة النفسية الراهنة على الإدراك.

خ- الاتجاهات والقيم.

د- الحب والكراهية.

ذ- جميع ماسبق.

٢٦. يؤثر تعلم الفرد وخبراته وتجاربه إلى اختيار وانتقاء المثيرات التي يمكن أن يعطيها انتباهه، مثلا الموظف الذي تعرض لموقف معين في الماضي ستصبح له حساسية تجاه موقف مشابه.

أ- الخبرات السابقة.

ب- الحاجات والدوافع .

ت- الشخصية.

٢٧. تلعب حاجات الفرد غير المشبعة دورا هاما في اختيار ما يثير انتباهه من مواقف أو أحداث، صاحب الحاجة الاقتصادية سيتأثر بالأخبار عن سياسة الأجور.

أ- الخبرات السابقة.

ب- الحاجات والدوافع .

ت- الشخصية.

٢٨. الخبرات تؤثر شخصية الفرد على إدراكه للمثيرات من مواقف وأحداث، ويتضح تفاوت أدراك كبار السن عن الشباب لنفس المواقف. ومن العوامل المؤثرة في الشخصية القدرات العقلية، القيم، المعتقدات، كلها تؤثر في إدراك الفرد للأحداث وتفسيرها وإعطائها معنى.

أ- الحاجات والدوافع .

ب- الخبرات السابقة.

ت- الشخصية.

٢٩. حيث يفسر الأفراد في المنظمة الواحدة للأمور بصورة متشابهة مقارنة بمنظمة أخرى، والإدارة الواحدة مقارنة بالإدارات الأخرى.

أ- الحاجات والدوافع .

ب- الشخصية.

ت- النسق الإدراكي.

٣٠. يؤثر هذا المستوى على إدراك الأفراد للأشياء فإدراك الغني لـ (١٠٠) ريال يختلف عن إدراك الفقير لنفس المبلغ .

أ- النسق الإدراكي.

ب- المستوى الاقتصادي والاجتماعي .

ت- تأثير الحالة النفسية الراهنة على الإدراك.

٣١. فإذا كان الفرد هادئا فإنه يدرك المثيرات بصورة تختلف عن لو كان في حالة نفسية غير مستقرة .

أ- النسق الإدراكي.

ب- المستوى الاقتصادي والاجتماعي .

ت- تأثير الحالة النفسية الراهنة على الإدراك.

٣٢. حيث يدرك الفرد اتجاهاته فإذا كان لدى الرئيس في العمل اتجاهات سلبية نحو أحد مرؤوسيه فإنه سوف يدرك من سلوكه وتصرفاته ما يؤكد اتجاهاته.
- أ- تأثير الحالة النفسية الراهنة على الإدراك.
- ب- الاتجاهات والقيم.
- ت- الحب والكراهية.
٣٣. يرى المحب في حبيبه الى كل الصفات الحميدة (عقل، مؤدب، رزين..)، وإذا نقلب الى كراهية يرى فيه سوء الأدب، الغلظة.
- أ- تأثير الحالة النفسية الراهنة على الإدراك.
- ب- الاتجاهات والقيم.
- ت- الحب والكراهية.
٣٤. يؤكد..... أن البيئة المحيطة بالمشيرات أو الشئ الذي يتم إدراكه يكون له أثر كبير في الطريقة التي يتم بها استقبال المعلومات، وهنا يجب التفرقة بين تأثير البيئة المادية، وتأثير البيئة الاجتماعية.
- أ- (Reitz)
- ب- إلتون.
- ت- لاشي مما سبق.
٣٥. بالنسبة للبيئة المادية فإن إدراك أو عدم إدراك المثيرات يتوقف على مدى تميزها.....:
- أ- فاستقبال الموظف لرسالة عادية تختلف عن استقباله لبرقية عاجلة، وإن كانت تحتوي على نفس المعلومات.
- ب- كذلك فإن سماعك لجرس الهاتف في الثانية ظهرا يختلف عن سماعك لنفس الجرس في الثانية بعد منتصف الليل.
- ت- جميع ماسبق.
٣٦. بالنسبة للبيئة الاجتماعية فإن لها تأثيرها على عملية الإدراك هي.....:
- أ- فانتقاد المدير أو نصحه لأحد مرؤوسيه أمام زملائه تجعل المرؤوس لا يركز في النصائح بقدر تركيزه على رد فعل زملائه تجاه هذا الموقف.
- ب- كما يؤثر الإطار البيئي والثقافي على عملية الإدراك حيث يختلف الإدراك باختلاف انتماء الأفراد لثقافات مختلفة.
- ت- جميع ماسبق.
٣٧. كما يرجع التأثير الثقافي على الإدراك إلى ثلاثة عوامل رئيسية هي الوظائف الشائعة والعادة والاتصالات وفيما عرضا لكل منها:
- أ- الوظائف الشائعة.
- ب- العادات .
- ت- نظم الاتصالات .
- ث- جميع ماسبق.
٣٨. تفرض البيئة على الأفراد أداء أشياء معينة أكثر من الآخرين وهذا يختلف من الريف عن البدو عن المدن .

- أ- الوظائف الشائعة.
 ب- العادات .
 ت- نظم الاتصالات .
٣٩. تؤثر..... والتقاليد على الإدراك ففي الثقافة الغربية مثلاً للوقت تقدير واحترام كبير، وفي ثقافتنا الإسلامية احترام كبير للقيم الدينية.
 أ- الوظائف الشائعة.
 ب- العادات.
 ت- نظم الاتصالات .
٤٠. تؤثر..... على الإدراك، فالكلمات تستخدم بمعاني مختلفة في الثقافات المختلفة.
 أ- الوظائف الشائعة.
 ب- العادات .
 ت- نظم الاتصالات.
 ٤١. مامعوقات الإدراك؟
 أ- التنميط.
 ب- تأثير الهالة.
 ت- الدفاع الإدراكي.
 ث- الإسقاط.
 ج- جميع ما سبق.
 ٤٢. وهي عملية تصنيف الأفراد أو الأشياء بناء على ما ندركه.
 أ- التنميط.
 ب- تأثير الهالة.
 ت- الدفاع الإدراكي.
٤٣. وتعني استخدام خاصية واحدة كأساس لتكوين انطباع عام أو تقييم الفرد، فالشخص الذي يؤدي مهمة جيدة قد ينظر إليه على أنه كفاء في جميع الجوانب .
 أ- التنميط.
 ب- تأثير الهالة.
 ت- الدفاع الإدراكي.
٤٤. وهي ترشيح الفرد للمعلومات أو المؤثرات المؤلمة أو المحزنة حيث، يقوم بالتركيز على المعلومات التي تدعم آرائه ويتجاهل المعلومات التي تتنافى معها.
 أ- التنميط.
 ب- تأثير الهالة.
 ت- الدفاع الإدراكي.
٤٥. وهو أن يعزي الفرد الجانب السيئ من خصائصه أو مشاعره إلى أشخاص آخرين، فالإدراك يصبح مشوهاً بالمشاعر أو الخصائص الشخصية التي يمتلكها الفرد،

مثال الأشخاص الذين يحققون معدلات عالية فيما يتعلق بالبخل وعدم الانضباط هم الأكثر ميلا لوصف الآخرين بهذه الخصائص .

أ- التمييز.

ب- تأثير الهالة.

ت- الإسقاط.

٤٦. لتقليل المعوقات الإدراكية هناك عدد من العوامل يمكن من خلالها تجنب المشاكل الإدراكية أهمها ما يلي :

أ- الدقة في المعلومات.

ب- زيادة عدد مرات المشاهدات لزيادة المعلومات ودقة الإدراك.

ت- الاعتماد على مصادر معلومات متنوعة مما يقلل من درجة التحيز.

ث- الاعتماد على معلومات مخالفة لمعلومات الفرد لتجنب عملية الإسقاط .

ج- جميع ماسبق.

٤٧. ما العلاقة بين الإدراك ومجال السلوك التنظيمي ؟

أ- الإدراك أحد المتغيرات المحددة للسلوك التنظيمي وتهتم الإدارة في المنظمات بالإدراك لتجنب إصدار الأوامر والأحكام بشكل موحد لا يراعي الاختلافات الإدراكية.

ب- المعرفة بخصائص الإدراك تساعد المدير في انتقاء الرسائل الاتصالية بالشكل الذي يسهل نقلها واستقبالها بدقة .

ت- عملية الإدراك تساعد في تقليل الصراع التنظيمي الذي ربما يقع بسبب اختلاف مستوى الإدراك بين العاملين.

ث- عملية الإدراك تعتبر هامة عند الحكم على الأفراد بهدف اختيارهم وتعيينهم أو ترقيتهم، حيث يجب تجميع أكبر قدر ممكن من المعلومات لاتخاذ القرار الموضوعي.

ج- تتأثر عملية تقييم الأداء بالإدراك، حيث يجب على من يقوم بتقييم الأداء تجنب الانسياق وراء مشاعره في الحكم على الأشخاص من خلال الانطباع الأولي أو المعرفة العامة.

ح- جميع ماسبق.

المحاضرة الخامسة

التعلم

١. يعرف Robins التعلم بأنه..... :

أ- التغيير الدائم في السلوك والذي يحدث نتيجة الخبرة والممارسة.

ب- التغيير الغير الدائم في السلوك والذي يحدث نتيجة الخبرة والممارسة.

ت- لاشي مما سبق.

٢. من خصائص التعلم ؟

أ- أن التعلم يتضمن التغيير (سلبى أو ايجابى)، فسلوك الفرد قبل التعلم ليس نفسه بعد التعلم.

ب- التغيير المقصود هو التغيير الدائم النسبى وليس التغيير الوقتى الذي يعتبر رد فعل قصير.

ت- يؤثر التغيير فى السلوك الحالى والمستقبلى كما يؤثر على ميول وتصرفات الفرد

- ث- تعد الخبرة عنصر ضرورياً في عملية التعلم والتي يمكن اكتسابها مباشرة من الممارسة أو الملاحظة أو بشكل غير مباشر من القراءة .
- ج- التغيير المقصود هنا هو ذلك المرتبط بالخبرة والممارسة، وليس المتعلق بنضج الفرد .
- ح- جميع ما سبق.

٣. نظريات التعلم Theories of Learning هي.....:

- أ- نظرية التعلم الشرطي التقليدي .
- ب- نظرية التعلم الشرطي الفعال.
- ت- نظرية التعلم الاجتماعي.
- ث- نظرية التعلم بالمحاولة والخطأ.
- ج- نظرية التعلم بالاستبصار.
- ح- جميع ما سبق.

٤. تنسب نظرية التعلم الشرطي التقليدي إلى.....:

أ- العالم الروسي بافلوف Pavlov.

ب- Skinner.

ت- لاشي مما سبق.

٥. التعلم الشرطي التقليدي يتم فيه الربط بين.....:

- أ- المثير غير الشرطي (طبيعي) والمثير الشرطي (غير الطبيعي).
- ب- المثير طبيعي والغير طبيعي.
- ت- لاشي مما سبق.

٦. تنسب نظرية التعلم الشرطي الفعال الى العالم....:

أ- الأمريكي skinner .

ب- الروسي بافلوف.

ت- لاشي مما سبق.

٧. أدخل العالم الأمريكي skinner متغير إرادة الفرد وتصوراته الفكرية كوسيط

بين.....:

أ- المثير والطاقة الجسم

ب- المثير والاستجابة.

ت- جميع ما سبق.

٨. حسب نظرية التعلم الشرطي الفعال فأن الفرد المعرض للمثير.....:

أ- يفكر ويحل ويختار الاستجابة المحققة للنتائج الجيدة.

ب- لا يفكر ولا يحل بل يختار الاجابة مباشرة

ت- جميع ما سبق.

٩. يتمثل قانون الأثر في هذه النظرية التعلم الشرطي الفعال في أن الفرد يتجه.....:

أ- لتكرار السلوكيات ذات النتائج الضارة.

ب- لتكرار السلوكيات ذات النتائج النافعة ويقلل من تكرار السلوكيات ذات النتائج الضارة.

ت- لاشي مما سبق

١٠. نستنتج من نظرية التعلم الاجتماعي إن.....:

- أ- أن الفرد يمكنه التعلم من خلال ملاحظة سلوك الآخرين وتقليدهم ضمن إطار اجتماعي معين.
- ب- أن وجود النماذج في حياة الفرد من الوالدين والأصدقاء والمدرسين تجعله يقتبس منهم بعض الأنماط السلوكية .

ت- جميع ماسبق.

١١. أن وجود النماذج في حياة الفرد من الوالدين والأصدقاء والمدرسين تجعله يقتبس منهم بعض الأنماط السلوكية منها.....:

- أ- ملاحظة سلوك الآخرين واكتساب صورة ذهنية للتصرف ونتائجه (ثواب، عقاب).
- ب- يجرب الفرد الصورة الذهنية فإذا كانت النتائج ايجابية يكرر السلوك، وإذا كانت النتائج سلبية يتوقف الفرد عن تكرار السلوك.

ت- جميع ماسبق.

١٢. عوامل تؤثر في عملية التعلم الاجتماعي.....:

- أ- مدى قدرة النموذج محل التقليد على الإثارة وجلب الاهتمام.
- ب- مدى قدرة الأفراد على استيعاب تصرفات النموذج.
- ت- مدى قدرة تحويل النموذج بعد مشاهدته إلى أفعال.
- ث- مدى وجود التعزيز والتدعيم لعلمية التقليد.

ج- جميع ماسبق.

١٣. ترتبط نظرية التعلم بالمحاولة والخطأ ب.....:

- أ- العالم الروسي
- ب- عالم النفس الأمريكي ثورنديك Thorndike وتجربة القط الجائع داخل الصندوق.
- ت- لاشي مما سبق.

١٤. ترى النظرية التعلم بالمحاولة والخطأ أن.....:

- أ- الكائن الحي (الانسان والحيوان) يكتسب المهارات ويتعلمها عن طريق المحاولة والخطأ.
- ب- يميل إلى تثبيت المحاولات الناجحة ويتجنب المحاولات الفاشلة في المرات القادمة.
- ت- جميع ماسبق.

١٥. من أمثلة التعلم بالتجربة والخطأ.....:

- أ- تعلم قيادة السيارة
- ب- لاشي ممكن تعلمه بالتجربة والخطأ

١٦. نظرية التعلم بالاستبصار تجربة.....:

- أ- تجربة كوهلر Kohler .
- ب- فلوف

ت- لاشي مما سبق.

١٧. التعلم بالاستبصار قد يكون.....:

- أ- بطيئا او سريعا.
- ب- أوجزئيا او كليا.

ت- جميع ماسبق.

١٨. المبادئ الأساسية للتعليم هي.....:

- أ- التعلم له دافع: من غير المحتمل أن يتعلم الإنسان شيئاً ليس له دوافع نظرية أو مكتسبة لتعلمه، من الصعوبة تعليم حيوان شبعان طريق الأكل.
- ب- المكافأة المادية والمعنوية: تعزز وتدعم وتشجع عملية التعلم (التعزيز).
- ت- التعلم الموزع بين الفترات: أفضل وأسرع من التعلم المركز في فترة واحدة
- ث- ضرورة المشاركة الايجابية: من المتعلم في عملية التعلم، لأنها تنشط الدافع للتعلم وتزيد من حماسه المتعلم.
- ج- ضرورة تنوع مواد ومجالات التعلم: دفعا للملل وتحقيقا للثراء.
- ح- أهمية الفهم أثناء عملية التعلم: أي الفهم للهدف والعلم بالنتائج المراد الوصول إليها.
- خ- التكرار: أداة هامة في التعلم.
- د- التوجيه والإرشاد: أداة مهمة في عملية التعلم.
- ذ- جميع ماسبق.

١٩. منح مكافئة لموظف رفع من إنتاجيته تؤدي إلى (زيادة الإنتاجية) .

- أ- تعزز السلوك .
- ب- أخماد السلوك.
- ت- أضعاف السلوك.
- ٢٠. حالة الموظف الذي يقوم بالسلوك المرغوب بغية تجنب العقاب (الالتزام بالمواعيد الحضور لتجنب الإنذارات والخصومات)

- أ- تعزز السلوك .
- ب- أخماد السلوك.
- ت- أضعاف السلوك.
- ٢١. موظف ينقل الأخبار إلى رئيسه الذي يمدحه على ذلك، فإذا توقف المدير عن المدح يتوقف الموظف عن نقل الاخبار

- أ- تعزز السلوك .
- ب- أخماد السلوك
- ت- أضعاف السلوك.
- ٢٢. توجيه انذار الى موظف غير ملتزم بالدوام

- أ- تعزز السلوك .
- ب- أخماد السلوك.
- ت- أضعاف السلوك.

٢٣. العوامل المساعدة في زيادة فعالية أنظمة العقوبات في المنظمة:

- أ- تطبيق العقاب في المرحلة الأولى لنشأة السلوك غير المرغوب.
- ب- الحسم والسرعة في التطبيق.
- ت- توجيه العقاب إلى السلوك غير المرغوب فيه وليس إلى الفرد ذاته.
- ث- تجنب إهدار كرامة الفرد المعاقب.
- ج- تعريف الفرد بالسلوكيات غير المرغوبة وكيفية تجنبها.

- ح- يجب أن يكون الفرد مصدر العقاب، هو نفسه مصدر الحوافز الايجابية.
- خ- يجب توفير بديل للسلوك غير المرغوب فيه.
- د- جميع ما سبق.

٢٤. التذكر هو.....:

- أ- احد الوظائف العقلية التي يتمكن بها الفرد من استرجاع ما تعلمه من خبرات ومهارات عند حاجته لذلك.
- ب- هو عدم القدرة على تذكر بعض الخبرات والمعلومات.
- ت- لاشي مما سبق.
- ٢٥. مراحل التذكر:

- أ- التعلم والاستظهار (الاكتساب).
- ب- الاحتفاظ بما تم تعلمه؛
- ت- الاسترجاع: أي استعادة المعلومات والخبرات؛
- ث- التعرف: أي معرفة أن هذا الموقف سبق المرور عليه ويمكن التعامل معه.
- ج- جميع ما سبق.

٢٦. العوامل المؤثرة في التذكر:

- أ- سرعة وبطء التعلم بين الأفراد،
- ب- مواد التعلم، طريقة التعلم.
- ت- جميع ما سبق.

٢٧. النسيان هو.....:

- أ- عدم القدرة على تذكر بعض الخبرات والمعلومات التي سبق اكتسابها وتعلمها، أي الفشل في الاحتفاظ بما تعلمناه، ويمثل الوجه السلبي لعملية التعلم.
- ب- احد الوظائف العقلية التي يتمكن بها الفرد من استرجاع ما تعلمه من خبرات ومهارات عند حاجته لذلك.
- ت- لاشي مما سبق.

٢٨. العوامل المسببة للنسيان:

- أ- عامل الزمن: أي طول الفترات مضافا إليها عدم الاستعمال
- ب- عامل الاكتمال والمعنى: المعلومة المكتملة تقاوم النسيان بخلاف المعلومة الناقصة التي ليس لها معنى فهي قابلة للنسيان.
- ت- عامل التداخل: إن تداخل المواد التي تم تعلمها يؤدي إلى عملية النسيان.
- ث- عدم تثبيت موضوع التعلم عن طريق التكرار.
- ج- المواقف الانفعالية المؤلمة بالنسبة للفرد: حيث غالبا ما تكتب ولا تظهر في الشعور، مما يؤدي الى نسيانها.
- ح- تغير الميول والاهتمامات: يؤدي تغيير الميول والانشطة الى نسيان الموضوعات السابقة التي كانت محل اهتمام.
- خ- جميع ما سبق.

المحاضرة السادسة القيم

١. عرف كلوكهن Kluchon القيم بأنها:
أ- "مفهوم ضمني أو صريح يوضح للفرد أو للجماعة ما هو مرغوب فيه وما هو غير المرغوب فيه، وهذا يؤثر على اختيار الأساليب والأهداف وردود الأفعال"
ب- معتقدات تحدد شكل تصرفاتنا وأهدافنا".
ت- معايير تحدد توجهات الفرد وتصرفاته".
ث- ليست شيئا مطلقا وإنما هي عرضة للتأثر بالإطار الثقافي، وليست حالة مثالية ولكن يمكن تكوين فكرة عن قيم الفرد من خلال أفعاله".
٢. كوبر Cooper القيم بأنها:
أ- معتقدات تحدد شكل تصرفاتنا وأهدافنا".
ب- معايير تحدد توجهات الفرد وتصرفاته".
ت- ليست شيئا مطلقا وإنما هي عرضة للتأثر بالإطار الثقافي، وليست حالة مثالية ولكن يمكن تكوين فكرة عن قيم الفرد من خلال أفعاله".
٣. كما عرف Bengston القيم بأنها:
أ- معتقدات تحدد شكل تصرفاتنا وأهدافنا".
ب- معايير تحدد توجهات الفرد وتصرفاته".
ت- ليست شيئا مطلقا وإنما هي عرضة للتأثر بالإطار الثقافي، وليست حالة مثالية ولكن يمكن تكوين فكرة عن قيم الفرد من خلال أفعاله".
٤. يرى مندل وجوردان بأن "القيم:
أ- معتقدات تحدد شكل تصرفاتنا وأهدافنا".
ب- ليست شيئا مطلقا وإنما هي عرضة للتأثر بالإطار الثقافي، وليست حالة مثالية ولكن يمكن تكوين فكرة عن قيم الفرد من خلال أفعاله".
ت- معايير تحدد توجهات الفرد وتصرفاته".
٥. القيم هي.....:
أ- مجموعة من المشاعر والاحاسيس الداخلية التي تؤثر في سلوك الافراد وتحدد مدى توافقهم وانسجامهم مع باقي اعضاء الجماعة التي ينتمون اليها.
ب- معتقدات تحدد شكل تصرفاتنا وأهدافنا".
ت- معايير تحدد توجهات الفرد وتصرفاته".
٦. من خصائص القيم:
أ- هي معايير توجه سلوك الأفراد وتحكم تصرفاتهم.
ب- تسهم في أحداث نوع من التوازن الداخلي للفرد مع البيئة المحيطة به.
ت- القيم ليست الأفعال ولكنها تتحدد من خلال الأفعال أو التصرفات.
ث- تتباين القيم وتختلف من مجتمع لآخر حيث يحدد الإطار الثقافي للمجتمع شكل أو منظومة القيم.
ج- تتصف القيم بالثبات النسبي حيث أن النسق القيمي للفرد ليس جامدا في جميع مكوناته.
ح- هناك فرق بين قيم العمل وقيم الفرد الشخصية، فقيم العمل هي قيم المنظمة أما القيم الشخصية للفرد فهي مرتبطة بالفرد العامل نفسه.
خ- جميع ما سبق.

٧. أهمية القيم.....:

- أ- قيم الفرد تؤثر على إدراكه للمواقف والمشاكل التي يواجهها.
- ب- تؤثر القيم الشخصية على الطريقة التي يتعامل بها الفرد مع الآخرين.
- ت- تسهم القيم في تشكيل أخلاقيات العمل، حيث تحدد المقبول والمرفوض من السلوكيات.
- ث- تؤثر القيم في نوعية وشكل القرارات المتخذة، حيث تعد من أهم الأسس التي يبني عليها الفرد قراراته.
- ج- التزام الجماعة بقيم معينة يزيد من تماسكها ويسهل من عملية التعامل بين أفرادها.
- ح- تحدد القيم الاتجاهات، حيث يتفرع عن القيم عدة اتجاهات، فقيمة الانجاز مثلا قد يتفرع منها اتجاه للتعاون أو اتجاه للتنافس.
- خ- جميع ما سبق.

٨. مصادر القيم.....:

- أ- الدين.
- ب- المصدر الاجتماعي.
- ت- منظمات الاعمال.
- ث- الخبرة.
- ج- الاسرة.
- ح- جميع ما سبق.

٩. يعد الدين أساساً للكثير من القيم الإنسانية والدين الإسلامي يعتبر مصدراً خصباً للقيم مثل.....:

- أ- القيم الاقتصادية: المادة وسيلة وليست غاية، تحري الحلال، تحريم الرشوة والربا والسرقه والاختلاس وتطفيف الكيل.
- ب- القيم الاجتماعية: التعاون والشورى والعدل بين الناس .
- ت- القيم الجمالية الحسية: النظافة وجمال الثوب والفعل.
- ث- القيم الجمالية المعنوية: العفة وصيانة الجوارح.
- ج- القيم السياسية: حذر الاسلام من السلطة لأنها فتنة ، اختيار القوي الأمين.
- ح- القيم النظرية: حث الاسلام على التفكير والبحث عن الحقيقة.
- خ- جميع ما سبق.

١٠. المصدر الاجتماعي هو.....:

- أ- يعد الفرد جزءاً من المجتمع الذي نشأ فيه، حيث تتشكل قيم الفرد وفقاً لطبيعة المجتمع.
- ب- تستمد القيم أهميتها من خبرات الإنسان، فالمريض يقدر قيمة الصحة والسجين يقدر قيمة الحرية.
- ت- الفرد يستمد قيمه أيضاً من قيم المنظمة أو الجماعة التي يعمل فيها.
- ث-

١١. الخبرة هي.....:

- أ- يعد الفرد جزءاً من المجتمع الذي نشأ فيه، حيث تتشكل قيم الفرد وفقاً لطبيعة المجتمع.
- ب- تستمد القيم أهميتها من خبرات الإنسان، فالمريض يقدر قيمة الصحة والسجين يقدر قيمة الحرية.
- ت- الفرد يستمد قيمه أيضاً من قيم المنظمة أو الجماعة التي يعمل فيها

١٢. منظمات الأعمال أو جماعات العمل هي.....:

- أ- يعد الفرد جزءا من المجتمع الذي نشأ فيه، حيث تتشكل قيم الفرد وفقا لطبيعة المجتمع.
- ب- تستمد القيم أهميتها من خبرات الإنسان، فالمريض يقدر قيمة الصحة والسجين يقدر قيمة الحرية.
- ت- الفرد يستمد قيمه أيضا من قيم المنظمة أو الجماعة التي يعمل فيها

١٣. الأسرة هي.....:

- أ- اللبنة الأولى في بناء قيم الفرد، حيث يتعلم الفرد المعايير الحاكمة للتصرفات، والخطأ والصواب والمرفوض والمقبول.
- ب- يعد الفرد جزءا من المجتمع الذي نشأ فيه، حيث تتشكل قيم الفرد وفقا لطبيعة المجتمع.
- ت- الفرد يستمد قيمه أيضا من قيم المنظمة أو الجماعة التي يعمل فيه

١٤. من تصنيف القيم.....:

- أ- تصنيف سبرانجر Spranger
- ب- تصنيف روكيتش Rokeach
- ت- تصنيف كلوكهن Kluchon
- ث- جميع ماسبق.

١٥. قسم سبرانجر القيم إلى ستة أنماط هي.....:

- أ- النمط الاقتصادي: حيث يعتقد الفرد في أهمية الثروة المادية ويركز اهتمامه على الأنشطة العلمية والفنية والصناعية والتجارية التي توصله إلى تعظيم الثروة.
- ب- النمط الاجتماعي: حيث يعتقد الفرد أنه لا قيمة لذاته بعيدا عن الناس فهو لا يرى نفسه إلا في الجماعة، إذ يهتم بالمشاركة والتعاون واحترام مشاعر الغير وتقديم النصح والارشاد لهم.
- ت- النمط الديني: يعتقد الفرد أن سعادته في الحياة مرتبطة بقدرة الالتزام بالقيم الروحية الموصلة الى الرضا الروحي ومن أهم سلوكياته انكار الذات.
- ث- النمط النظري: يعتقد الفرد في داخله بضرورة الصدق والأمانة والتفكير والدراسة المتعمقة وتعظيم التراكم العلمي وعدم الاهتمام بالنواحي الاجتماعية (لا محاباة ولا مجاملات).
- ج- النمط الجمالي: حيث يعتقد الفرد في أهمية الجمال، لذا فهو يهتم بالسلوكيات المثالية، أي أداء الأعمال والأنشطة على الوجه الأمثل.
- ح- النمط السياسي: هنا يعتقد الفرد في أهمية تحقيق المركز الأدبي والاقتصادي المتميز، فهو يميل إلى سلوكيات الإقناع والتحاور لتحقيق مزيد من القوة مع قلة الاهتمام بالنواحي النظرية والجمالية.
- خ- جميع ماسبق.

١٦. قسم روكيتش القيم إلى نوعين هما.....:

- أ- القيم النهائية: وهي الغايات النهائية التي تحقق الأهداف المرغوبة التي يحاول الإنسان تحقيقها مثل الحياة المريحة والأمان الأسري والصدقة.
- ب- القيم الوسيطة: فهي القيم التي تعتبر وسيلة لتحقيق القيم النهائية، وهي تمثل أنماط سلوكية مفضلة، مثل التسامح والاجتهاد والطموح والنظافة.
- ت- جميع ماسبق.

١٧. وضع كلوكهن الفروض المفسرة لاختلاف القيم والسلوك بناء على اختلاف التوجهات على النحو التالي:

- أ- سيظل هناك اختلاف نسبي في توجهات القيم رغم تشابه الحاجات الأساسية الى حد كبير عند جميع الناس.
- ب- سوف تظل هناك اختلافات في اختيارات الافراد السلوكية المشبعة للحاجات.
- ت- جميع ماسبق.

١٨. يتفق الناس جميعا على الحقائق التالية:

- أ- ضرورة ان تتطور حياة الناس للأفضل.
- ب- ستبقى الى الابد علاقة ما بين الفرد وخالقه.
- ت- ستبقى الانشطة البشرية متغيرة بشكل مستمر.
- ث- ستبقى العلاقات البشرية متغيرة ومتطورة زمنيا ومكانيا باستمرار.
- ج- جميع ماسبق.

١٩. تؤدي تلك الحقائق الى اختلاف توجهات القيم على النحو التالي:

- أ- توجه الطبيعة البشرية: بمعنى أن الانسان يتردد بين ما يراه خيرا أو شرا، محببا أو مكروها والاختلاف بين الأفراد في هذا الشأن أمر وارد ومستمر.
- ب- توجه الطبيعة الفردية: حيث توجد ثلاثة مستويات للاختلافات السلوكية:
 - i. قد يكون الفرد عبدا لطموحاته المادية فيزداد تأثير القيم المادية على سلوكه
 - ii. أن يسمو فوق المادة فترقى طموحاته ويكون سيدا لنفسه فيزداد تأثير القيم الاجتماعية والدينية والجمالية على سلوكياته
 - iii. أن يوازن الفرد بين هاذين المستويين، وأغلب الناس في المنطقة الأوسط.
- ت- توجه الزمن: فمن الناس من يعيشون بقيم الماضي، ومنهم من يعيشون بالقيم العصرية، ومنهم من يعيشون بقيم مثالية غير موجودة.
- ث- توجه النشاط: وهنا نجد فرد يركز على العمل، وآخر يركز على الانجاز وفرد اخر يوازن بين العمل والانجاز.
- ج- توجه العلاقات: فقد تكون علاقة الفرد بالمجتمع مباشرة ومفتوحة وموضوعية، وقد تكون ضيقة ومحدودة وغير مباشرة.
- ح- جميع ماسبق.

المحاضرة السابعة الاتجاهات

١. عرف البورت (All port) الاتجاه بأنه.....:
 - أ- حالة من التهيؤ العقلي العصبي المتعلم نحو الاشخاص، أو الأشياء، أو المواقف، أو الموضوعات في البيئة التي تثير هذه الاستجابة.
 - ب- فكرة مشبعة بالعاطفة تعمل على تحريك السلوك تجاه موقف او موضوع معين.
 - ت- عام ويتضمن مشاعر إيجابية أو سلبية حيال شخص أو شيء أو قضية .
٢. عرفه ترياندس (Triandis) الاتجاه بأنه.....:
 - أ- فكرة مشبعة بالعاطفة تعمل على تحريك السلوك تجاه موقف او موضوع معين.
 - ب- عام ويتضمن مشاعر إيجابية أو سلبية حيال شخص أو شيء أو قضية .
 - ت- حالة من التهيؤ العقلي العصبي المتعلم نحو الاشخاص ، أو الأشياء ، أو المواقف ، أو الموضوعات في البيئة التي تثير هذه الاستجابة.
٣. اشار بيتي وكاسيو (Petty & Caceppo) بأن الاتجاه.....:
 - أ- حالة من التهيؤ العقلي العصبي المتعلم نحو الاشخاص، أو الأشياء، أو المواقف، أو الموضوعات في البيئة التي تثير هذه الاستجابة.
 - ب- فكرة مشبعة بالعاطفة تعمل على تحريك السلوك تجاه موقف او موضوع معين.
 - ت- عام ويتضمن مشاعر إيجابية أو سلبية حيال شخص أو شيء أو قضية .
٤. بصفة عامة يمكن القول بأن الاتجاه.....:
 - أ- الاتجاه عبارة عن استعداد وجداني مكتسب يحدد سلوك وشعور الفرد إزاء موضوعات معينة من حيث تفضيلها أو عدم تفضيلها.
 - ب- فكرة مشبعة بالعاطفة تعمل على تحريك السلوك تجاه موقف او موضوع معين.
 - ت- عام ويتضمن مشاعر إيجابية أو سلبية حيال شخص أو شيء أو قضية .
٥. خصائص الاتجاهات.....:
 - أ- الاتجاهات تمثل حالة من الاستعداد التهيؤ.
 - ب- الاتجاهات مكتسبة عن طريق الخبرة أو الممارسة أو التعلم.
 - ت- الاتجاهات لا يمكن ملاحظتها بشكل مباشر بل يستدل عليها من خلال السلوك أو التصرف.
 - ث- تتسم الاتجاهات بالتفاوت من حيث الاستمرارية والدوام.
 - ج- الاتجاهات توجه الإنسان للتصرف بطريقة معينة.
 - ح- جميع ماسبق .
٦. الميول هي:
 - أ- انفعالات خاصة تحدد علاقة الفرد بأشياء معينة، فالميل شخصي قد يكون ايجابي أو سلبي، أما الاتجاه فهو استعداد وجداني مكتسب.
 - ب- أكثر خصوصية من الاتجاهات، والرأي هو التعبير باللفظ أو الإشارة عن الاتجاه وهو حكم أو وجهة نظر في موضوع معين.
 - ت- لاشي مما سبق.
٧. الآراء هي.....:

- أ- انفعالات خاصة تحدد علاقة الفرد بأشياء معينة، فالميل شخصي قد يكون ايجابي أو سلبي، أما الاتجاه فهو استعداد وجداني مكتسب.
- ب- أكثر خصوصية من الاتجاهات، والرأي هو التعبير باللفظ أو الإشارة عن الاتجاه وهو حكم أو وجهة نظر في موضوع معين.
- ت- لاشي مما سبق.
٨. يوجد فرق بين المعلومات والاتجاهات فقد تكون
- أ- لدى الفرد معلومات كثيرة عن قضية معينة وليس لديه اتجاهها محددا لها.
- ب- لدى الفرد معلومات قليلة عن قضية معينة وليس لديه اتجاهها محددا لها.
- ت- لاشي مما سبق.
٩. مكونات الاتجاهها
- أ- المكون الشعوري أو العاطفي.
- ب- المكون الفكري أو الإدراكي.
- ت- المكون السلوكي.
- ث- جميع ماسبق.
١٠. المكون الفكري أو الإدراكي يتعلق هذا المكون.....:
- أ- بمدرجات أو معتقدات الفرد تجاه موقف معين، فالجانب الفكري متعلق بما لدى الفرد من معلومات عن شيء معين. مثلا: لا يمكن أن يكون لدى الفرد اتجاه عن شخص لا يعرفه.
- ب- بمشاعر وعواطف الفرد تجاه موضوع أو شيء معين، فمعرفة الفرد أن شخصا معينا ظالما ومتسلطا تؤدي ان يكون له اتجاه سلبي ضد هذا الشخص ويتعاطف مع مرووسيه.
- ت- بميل الفرد للتصرف بشكل معين تجاه موقف معين، فبعد أن يتوافر للفرد معرفة بالموضوع، ويتكون لديه شعور ايجابي أو سلبي، عندئذ يصبح الفرد أكثر ميلا لأن يسلك سلوكا معينا تجاه هذا الموقف أو الفرد.
١١. المكون الشعوري أو العاطفي يتعلق هذا المكون.....:
- أ- بمدرجات أو معتقدات الفرد تجاه موقف معين، فالجانب الفكري متعلق بما لدى الفرد من معلومات عن شيء معين. مثلا: لا يمكن أن يكون لدى الفرد اتجاه عن شخص لا يعرفه.
- ب- بمشاعر وعواطف الفرد تجاه موضوع أو شيء معين، فمعرفة الفرد أن شخصا معينا ظالما ومتسلطا تؤدي ان يكون له اتجاه سلبي ضد هذا الشخص ويتعاطف مع مرووسيه.
- ت- بميل الفرد للتصرف بشكل معين تجاه موقف معين، فبعد أن يتوافر للفرد معرفة بالموضوع، ويتكون لديه شعور ايجابي أو سلبي، عندئذ يصبح الفرد أكثر ميلا لأن يسلك سلوكا معينا تجاه هذا الموقف أو الفرد.
١٢. المكون السلوكي يتعلق هذا المكون.....:
- أ- بمدرجات أو معتقدات الفرد تجاه موقف معين، فالجانب الفكري متعلق بما لدى الفرد من معلومات عن شيء معين. مثلا: لا يمكن أن يكون لدى الفرد اتجاه عن شخص لا يعرفه.

ب- بمشاعر وعواطف الفرد تجاه موضوع أو شيء معين، فمعرفة الفرد أن شخصا معيناً ظالماً ومتسلطاً تؤدي أن يكون له اتجاه سلبي ضد هذا الشخص ويتعاطف مع مرؤوسيه.

ت- يميل الفرد للتصرف بشكل معين تجاه موقف معين، فبعد أن يتوافر للفرد معرفة بالموضوع، ويتكون لديه شعور ايجابي أو سلبي، عندئذ يصبح الفرد أكثر ميلاً لأن يسلك سلوكاً معيناً تجاه هذا الموقف أو الفرد.

١٣. وظائف الاتجاهات.....:

أ- وظيفة المنفعة

ب- وظيفة الدفاع عن الذات

ت- وظيفة التعبير عن القيمة

ث- وظيفة المعرفة

ج- جميع ما سبق.

١٤. وظيفة المنفعة حيث.....:

أ- تلعب الاتجاهات دوراً هاماً في توجيه سلوك الفرد لإشباع رغباته وحاجاته، مثلاً يسلك الفرد ذو الاتجاه الإيجابي سلوكاً وظيفياً يساعده في تحقيق طموحاته.

ب- يحمي الاتجاه الفرد من عمليات الإدانة الذاتية والقلق والتهديدات المختلفة.

ت- تقدم الاتجاهات تعبيراً موجباً عن قيم الفرد وصورته الذهنية، الفرد الذي له اتجاه للمركزية هو يعبر عن قيم الحرية والاستقلالية في العمل والانجاز

١٥. وظيفة الدفاع عن الذات حيث.....:

أ- تلعب الاتجاهات دوراً هاماً في توجيه سلوك الفرد لإشباع رغباته وحاجاته، مثلاً يسلك الفرد ذو الاتجاه الإيجابي سلوكاً وظيفياً يساعده في تحقيق طموحاته.

ب- تقدم الاتجاهات تعبيراً موجباً عن قيم الفرد وصورته الذهنية، الفرد الذي له اتجاه للمركزية هو يعبر عن قيم الحرية والاستقلالية في العمل والانجاز.

ت- يحمي الاتجاه الفرد من عمليات الإدانة الذاتية والقلق والتهديدات المختلفة.

١٦. وظيفة التعبير عن القيمة حيث.....:

أ- تقدم الاتجاهات تعبيراً موجباً عن قيم الفرد وصورته الذهنية، الفرد الذي له اتجاه للمركزية هو يعبر عن قيم الحرية والاستقلالية في العمل والانجاز.

ب- تساعد الاتجاهات في توفير معايير مرجعية لسلوكه، فالاتجاهات تجعل الفرد يهتم بمعلومات ويهمل معلومات أخرى.

ت- تلعب الاتجاهات دوراً هاماً في توجيه سلوك الفرد لإشباع رغباته وحاجاته، مثلاً يسلك الفرد ذو الاتجاه الإيجابي سلوكاً وظيفياً يساعده في تحقيق طموحاته.

١٧. وظيفة المعرفة حيث.....:

أ- تساعد الاتجاهات في توفير معايير مرجعية لسلوكه، فالاتجاهات تجعل الفرد يهتم بمعلومات ويهمل معلومات أخرى.

ب- تلعب الاتجاهات دوراً هاماً في توجيه سلوك الفرد لإشباع رغباته وحاجاته، مثلاً يسلك الفرد ذو الاتجاه الإيجابي سلوكاً وظيفياً يساعده في تحقيق طموحاته.

- ت- يحمي الاتجاه الفرد من عمليات الإدانة الذاتية والقلق والتهديدات المختلفة.
١٨. من مصادر الاتجاهات.....:
- أ- التعلم _ الجماعات
- ب- طريقة التفكير _ المعتقدات
- ت- الخبرة _ صلة والتلازم
- ث- جميع ما سبق.
١٩. تتسم الاتجاهات بالثبات النسبي ولكنها.....:
- أ- قابلة للتغيير نتيجة تغير الظروف.
- ب- غير قابلة للتغيير نتيجة تغير الظروف.
- ت- لاشي مما سبق.
٢٠. يسهل تغيير الاتجاه.....:
- أ- عندما يكون ضعيفا أو غير واضح أو عندما تبرز اتجاهات جديدة أكثر قوة.
- ب- الأفراد الأكثر مرونة في آرائهم وأفكارهم والذين يقبلون المناقشة والإقناع.
- ت- جميع ما سبق.
٢١. طرق تغيير الاتجاهات هي.....:
- أ- تغيير الجماعة: التي ينتمي إليها الفرد.
- ب- تغيير معتقدات الفرد: عن طريق تزويده بمعلومات جديدة، ويجب أن تكون المعلومات صحيحة وموثوقا بها لتغير أفكاره وبالتالي اتجاهاته.
- ت- تغيير الموقف: فتغير ظروف الفرد وانتقاله من مستوى لآخر يجعل اتجاهاته تتغير.
- ث- إثارة المخاوف والشكوك: إي إيجاد شعور بالخوف من شيء معين يساهم في تغيير الاتجاهات كتخويف الطبيب للمريض من التدخين.
- ج- الاتصال المباشر بموضوع الاتجاه: فهذا يسمح للفرد بالتعرف أكثر على جوانب عديدة يمكن أن تساهم في عملية تغيير الاتجاه.
- ح- تأثير الأحداث الهامة: مثل الأزمات والكوارث حيث تساهم في تغيير اتجاهات الأفراد.
- خ- تأثير رأي الأغلبية والخبراء: قد يساهم في تعديل الاتجاه وبالتالي السلوك.
- د- التغيير القسري في السلوك: فقد يكون التغيير ايجابي أو سلبي .
- ذ- جميع ما سبق.

المحاضرة الثامنة

الدافعية (Motivation)

١. يشير مصطلح الدافعية الى.....:

- أ- القوى التي تحرك الافراد في اتجاه معين من خلال القيام بعمل معين أو لتحقيق هدف ما.
- ب- هي العمليات التي تحدد مدى كثافة أو اتجاه أو إصرار مجهود ما يبذله الفرد لتحقيق هدف معين.
- ت- المدى الذي يمكن أن يصل إليه الجهد المنطوي على إصرار ومثابرة عند توجيهه نحو هدف معين.
٢. يرى روبينس (Robbins) أن الدافعية:
- أ- القوى التي تحرك الافراد في اتجاه معين من خلال القيام بعمل معين أو لتحقيق هدف ما.
- ب- هي العمليات التي تحدد مدى كثافة أو اتجاه أو إصرار مجهود ما يبذله الفرد لتحقيق هدف معين.
- ت- المدى الذي يمكن أن يصل إليه الجهد المنطوي على إصرار ومثابرة عند توجيهه نحو هدف معين.
٣. يعرف غراي (Gray) الدافعية بأنها:
- أ- القوى التي تحرك الافراد في اتجاه معين من خلال القيام بعمل معين أو لتحقيق هدف ما.
- ب- هي العمليات التي تحدد مدى كثافة أو اتجاه أو إصرار مجهود ما يبذله الفرد لتحقيق هدف معين.
- ت- المدى الذي يمكن أن يصل إليه الجهد المنطوي على إصرار ومثابرة عند توجيهه نحو هدف معين.
٤. يرى Hampton أن الدافعية هي.....:
- أ- مجموعة القوى المنشطة والمحركة التي تأتي من داخل أو خارج الفرد بحيث تدفعه لانتهاج سلوك معين.
- ب- القوى التي تحرك الافراد في اتجاه معين من خلال القيام بعمل معين أو لتحقيق هدف ما.
- ت- هي العمليات التي تحدد مدى كثافة أو اتجاه أو إصرار مجهود ما يبذله الفرد لتحقيق هدف معين.
٥. يمكن الاستنتاج إن الدافعية:
- أ- هي مجموعة القوى أو الدوافع المحركة التي تثير حماس الفرد وتحرك سلوكه باتجاه تحقيق هدف معين أو منفعة تشبع حاجة معينة.
- ب- تتأثر درجة الدافعية بوجود مثيرات داخل الفرد أو خارجه، وهي التي تحدد كثافة واتجاه الفرد ودرجة إصراره لإشباع النقص أو الحاجة الموجودة.
- ت- قد يكون للفرد العديد من الحاجات المتغيرة والمتضاربة مع بعضها احيانا، مما يؤدي الى تعقد عملية الدافعية.
- ث- السلوك الدافعي موجه في اتجاه معين قد يكون هدف او حافز.
- ج- يختلف الافراد في طريقة تحريك دوافعهم، وإشباع حاجاتهم.
- ح- تؤثر درجة اشباع الحاجات الى تكرار السلوك أو تغييره، وبالتالي رغم الارتباط الوثيق بين الدافعية والسلوك، إلا أن الدافعية ليست المحدد الوحيد للسلوك.
- خ- جميع ماسبق.
٦. إن الدافعية تتحدد من ثلاث منطلقات هي.....:

- أ- تنشيط السلوك.
- ب- توجيه السلوك.
- ت- تثبيت السلوك في اتجاه معين.
- ث- جميع ما سبق.

٧. محددات درجة الدافعية هي

- أ- المستوى الحالي للطموح.
- ب- الجهد المبذول.
- ت- المستوى الحالي للإشباع.
- ث- قيمة توقعات الفرد من المكافآت.

٨. الخصائص الرئيسية للدافعية

- أ- المجهود (كمية العمل): أي مقدار الجهد المبذول من الفرد لأداء العمل.
- ب- المثابرة والاصرار (نوعى العمل) على بذل الجهد في العمل.
- ت- الاتجاه: أي الهدف التي تحققه الدافعية (مصلحة المنظمة ومصلحة العاملين).
- ث- جميع ما سبق.

٩. أهمية دراسة الدافعية؟

- أ- زيادة فهم الانسان لنفسه وللآخرين: معرفتنا بأنفسنا تؤدي الى تعرفنا على الدوافع التي تحركنا، كما ان معرفة دوافع الآخرين تسهل عملية فهم سلوكياتهم والحكم عليهم بشكل صحيح.
- ب- تساعد معرفة الدوافع على زيادة التنبؤ بالسلوك الانساني: إذ يمكن مثلا التنبؤ بسلوك الموظف التي يطمح الى الترقية، مثل الانضباط واثقان العمل.

- ت- تأثير الدافعية على انتاجية العاملين: لا يمكن تحقيق انتاجية عالية واداء متميز في ظل غياب الدافعية للعمل والرغبة في الانجاز.
- ث- تحدد الدافعية شدة السلوك وكثافته: توجد علاقة طردية بين قوة الدافع وشدة السلوك، فكلما كان الدافع قويا كلما كان سلوك الفرد شديد وكثيفا.

ج- جميع ما سبق.

١٠. نظريات المحتوى للدافعية.....:

- أ- نظرية سلم الحاجات لماسلو.
- ب- نظرية العاملين لهيرزبرغ.
- ت- نظرية دافع الانجاز لما كلياند.

ث- جميع ما سبق.

١١. ترى النظرية سلم الحاجات لماسلو أن للفرد خمسة أنواع من الحاجات تتدرج بشكل

هرمي وهي:

- أ- حاجات فسيولوجية: كالطعام، والمأوى، تشبع من خلال الحوافز المادية.
- ب- حاجات الأمان: كحاجة الفرد الى حماية أنفسهم من الأخطار التي تهدده وأسرته، تشبع من خلال أنظمة الأمن الصناعي والتأمينات الاجتماعية وبرامج الرعاية الصحية.

ت- الحاجات الاجتماعية: كحاجة الإنسان الى الارتباط والصدقة والانتماء، تشبع من خلال توفير فرص التفاعل مع الآخرين والإشراف، ودعم فرق العمل والمناخ الاجتماعي داخل المنظمة.

ث- حاجات التقدير: كحاجة الفرد الى المكان الاجتماعية والاستقلالية، والقوة، والثقة والاعتماد على النفس، تشبع من خلال الحوافز المادية والترقية.

ج- حاجات تحقيق الذات: تمثل أعلى مراحل الإشباع، وهي من أصعب أنواع الحاجات، وتشير الى رغبة الفرد في التعبير عن ذاته والوصول الى تحقيق أقصى ما يمكن تحقيقه من التميز عن غيره.

ح- جميع ماسبق.

١٢. من قام هيرزبرج بدراسة على ٢٠٠ محاسب ومهندس، واستخدم أسلوب المقابلة للإجابة على سؤالين رئيسيين: س١: متى شعرت بأعلى مستوى من الرضا في عملك؟ س٢: متى شعرت بأعلى مستوى من عدم الرضا عن عملك؟

أ- نظرية العاملين لهيرزبرج

ب- نظرية سلم الحاجات لماسلو.

ت- نظرية دافع الانجاز لما كليلاند.

١٣. **توصل نظرية العاملين لهيرزبرج الى نتيجتين هما.....:**

أ- توجد مجموعة من العوامل الوقائية يؤدي عدم وجودها في بيئة العمل الى حالة من عدم الرضا (سياسات الشركة، ظروف العمل، المرتب، العلاقات مع المروسين ومع الزملاء، الاشراف..).

ب- توجد مجموعة من العوامل الدافعة التي يؤدي توفرها الى وجود دافعية قوية للعمل ودرجة عالية من الرضا (الانجاز، الترقية، امكانية التطور، المسؤولية).

ت- جميع ماسبق.

١٤. **ركز..... على دراسة الظروف التي تمكن الافراد من تطوير دافع الانجاز لديهم، ويرى انه كلما كانت الحاجة قوية كلما أثرت في تحفيز الفرد على استخدام السلوك المؤدي الى إشباعها.**

أ- ماكليلاند

ب- لماسلو

ت- لهيرزبرج

١٥. **خصائص الافراد ذوي الانجازات حسب ماكليلاند:**

أ- يفضلون اختيار أهداف متوسطة الصعوبة.

ب- يفضلون تحمل المسؤولية.

ت- يرغبون بمعرفة نتائج أعمالهم بشكل فوري.

ث- جميع ماسبق.

١٦. **مااقتراحات ماكليلاند لتنمية دوافع الانجاز لدى الافراد:**

أ- أن يسعى الفرد للحصول على التغذية المرتدة (أي نتائج العمل) لتعزيز نجاحه ودفعه للنجاح.

ب- أن يفضل التعامل مع ذوي الجدارات والتشبه بهم.

- ت- سعى الفرد لتعديل انطباعه عن نفسه وان يضع نفسه محل شخص آخر بحاجة الى النجاح.
- ث- أن يحاول التحكم في أحلام اليقظة ويتعامل بشكل واقعي وإيجابي.
- ج- جميع ما سبق.

١٧. نظرية العملية للدافعية.....:

- أ- نظرية فروم للتوقع
- ب- نظرية التكافؤ
- ت- نظرية وضع الهدف
- ث- جميع ما سبق.

١٨. ينظر..... للدافعية على أنها عملية اختيار من بين عدة أفضليات متاحة للفرد لتحقيق هدفه، وان دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة العوائد التي يتوقع الحصول عليها

- أ- فروم
- ب- التكافؤ
- ت- وضع الهدف

١٩. ترى أن العاملون يقارنون بين ما يبذلون من جهد وما يحصلون عليه من عوائد، بما يبذله ويحصل عليه العاملون الآخرون.

- أ- فروم
- ب- التكافؤ
- ت- وضع الهدف

٢٠. ترى أن وجود الهدف ضروري لتحديد توجهات السلوك، فالهدف دافعا للسلوك.

- أ- فروم
- ب- التكافؤ
- ت- وضع الهدف

٢١. يمكن تحسين الدافعية من خلال الإجراءات التالية:

- أ- التوفيق بين الأفراد والوظائف من خلال تصميم وظائف تناسب الأفراد، واختيار أفراد مناسبين للوظائف
- ب- تدريب وتنمية الأفراد وتوضيح أدوارهم، مما يؤدي إلى زيادة صحة توقعاتهم.
- ت- ارتباط أنظمة الحوافز بالأداء.
- ث- الإدارة بالأهداف من المهم الاتفاق على أهداف واضحة ومحددة ذات تأثير دافعي واضح على سلوك الفرد وأدائه.

ج- جميع ما سبق.

٢٢. قدم افانسيبيش (Ivancevich) وزملاءه الاقتراحات التالية التي تساعد المدير

على تحسين دافعية الافراد وهي:

- أ- تعميم أهداف قصيرة وطويلة الأجل.
- ب- استخدام برنامج واضح للحوافز.

- ت- توفير مناخ عمل إنساني داخل المنظمة.
- ث- الاتجاه الى أسلوب الترقية من الداخل.
- ج- وضع مواعيد نهائية مناسبة للإنجاز.
- ح- وجود علاقات متوافقة مع الآخرين.
- خ- إظهار الاهتمام بالآخرين والثناء عليهم في محله.
- د- السماح بقدر معقول من الأخطاء و خاصة في بداية العمل، وضرورة إدراك الفروق الفردية بين العاملين.
- ذ- جميع ماسبق.

المحاضرة التاسعة

الجماعات

١. يعرف Smith الجماعة بأنها

- أ- وحدة تتكون من اثنين فأكثر لهم الإدراك الجماعي لوحدهم والقدرة على العمل والتصرف بأسلوب موحد تجاه البيئة المحيطة.
- ب- وحدة تتكون من فردين أو أكثر يمارسون الاتصال فيما بينهم بحيث تنشأ بينهم علاقة يتحقق من خلالها هدف معين.
- ت- تتكون من فردين أو أكثر يشتركون في موضوعات معينة وتتشابك أدوارهم وتتصل اتصالاً وثيقاً بحيث تتكون علاقات وصادقات تتحدد الأدوار في ضوء معايير معينة تضعها الجماعة.

٢. Miles يعرف الجماعة بأنها.....

- أ- وحدة تتكون من اثنين فأكثر لهم الإدراك الجماعي لوحدهم والقدرة على العمل والتصرف بأسلوب موحد تجاه البيئة المحيطة.
- ب- وحدة تتكون من فردين أو أكثر يمارسون الاتصال فيما بينهم بحيث تنشأ بينهم علاقة يتحقق من خلالها هدف معين.
- ت- تتكون من فردين أو أكثر يشتركون في موضوعات معينة وتتشابك أدوارهم وتتصل اتصالاً وثيقاً بحيث تتكون علاقات وصادقات تتحدد الأدوار في ضوء معايير معينة تضعها الجماعة.

٣. يعرف New Comb الجماعة بأنها.....

- أ- وحدة تتكون من اثنين فأكثر لهم الإدراك الجماعي لوحدهم والقدرة على العمل والتصرف بأسلوب موحد تجاه البيئة المحيطة.
- ب- وحدة تتكون من فردين أو أكثر يمارسون الاتصال فيما بينهم بحيث تنشأ بينهم علاقة يتحقق من خلالها هدف معين.
- ت- تتكون من فردين أو أكثر يشتركون في موضوعات معينة وتتشابك أدوارهم وتتصل اتصالاً وثيقاً بحيث تتكون علاقات وصادقات تتحدد الأدوار في ضوء معايير معينة تضعها الجماعة.

٤. خصائص الجماعة.....

- أ- وجود فردين فأكثر في الجماعة.
- ب- الاتصال والتفاعل المستمر بين أعضاء الجماعة.
- ت- وجود العلاقات القائمة على الود والتعاون.
- ث- وجود هدف أو رسالة مشتركة تسعى الجماعة لتحقيقها.

- ج- قيام كل فرد بدوره في تحقيق أهداف الجماعة.
- ح- وجود عدد من القيم والمعايير والمبادئ الحاكمة والضابطة لسلوك أفراد الجماعة.
- خ- أن تهيئ الجماعة لأفرادها فرصة النمو وإشباع حاجاتهم.
- د- أن تكون الجماعة على درجة معينة من التنظيم.
- ذ- جميع ما سبق.

٥. أسباب تكوين الجماعات....:

- أ- نظرية التقارب المكاني
- ب- نظرية القطيع
- ت- نظرية التوازن
- ث- نظرية التبادل
- ج- نظرية التفاعل
- ح- جميع ما سبق.

٦. الأفراد الذين يعيشون في مكان واحد يميلون للالتقاء حسب....:

- أ- نظرية التقارب المكاني
- ب- نظرية القطيع
- ت- نظرية التوازن

٧. الطبيعة الاجتماعية للإنسان وميله إلى العيش مع بني جنسه حسب....:

- أ- نظرية التقارب المكاني
- ب- نظرية القطيع
- ت- نظرية التوازن

٨. تجتذب الأفراد بسبب تشابه القيم والأهداف التي تحقيق التوازن بين نواحي الجذب للانضمام للجماعة والاتجاهات العامة حسب....:

- أ- نظرية التقارب المكاني
- ب- نظرية القطيع
- ت- نظرية التوازن

٩. الفرد لا يميل إلى التفاعل مع الغير إلا إذا كان العائد من تكوين الجماعة يزيد على تكلفة القلق الإحباط والإرهاق حسب....:

- أ- نظرية التقارب المكاني
- ب- نظرية التبادل
- ت- نظرية التفاعل

١٠. الاشتراك في الأنشطة يؤدي التفاعل ثم إلى زيادة مشاركة المشاعر المشتركة حسب.....:

- أ- نظرية التقارب المكاني
- ب- نظرية التبادل
- ت- نظرية التفاعل

١١. توجد أسباب تؤدي إلى تكوين الجماعات أهمها:

- أ- الأسباب الاقتصادية: تحقيق المنافع والمكاسب المادية.

- ب- الأسباب الاجتماعية والنفسية: إشباع حاجات مثل الأمن، الاحترام، التقدير.
- ت- التفهم والمشاركة الوجدانية.
- ث- الجاذبية والتقارب.
- ج- انجاز المهام وحل المشكلات.
- ح- ازدياد النفوذ وتحقيق اكبر قدر من القوة (الاتحاد قوة).
- خ- جميع ماسبق.

١٢. مراحل تكوين الجماعات هيأ.....:

- أ- مرحلة التكوين والتشكيل
- ب- مرحلة جس النبض
- ت- مرحلة العصف
- ث- مرحلة وضع المعايير
- ج- مرحلة الاداء
- ح- مرحلة الانتهاء
- خ- جميع ماسبق.

١٣. ت

جمع الافراد لأول مرة . (التعارف، تبادل المعلومات، تلمس المهام) عادة يصنف ضمن مراحل تكوين الجماعات في.....:

- أ- مرحلة التكوين والتشكيل
- ب- مرحلة جس النبض
- ت- مرحلة العصف

١٤. و

تتسم بالغموض وعدم التأكد حول الهيكل والهدف ومهام الجماعة. (عملية التواصل وزيادة درجة التعاون بين الافراد تؤدي لظهور الهدف وظهور الجاذبية وظهور الادوار) عادة يصنف ضمن مراحل تكوين الجماعات في.....:

- أ- مرحلة التكوين والتشكيل
- ب- مرحلة جس النبض
- ت- مرحلة العصف

١٥. ت

تزايد احتمال نشوء الصراعات بسبب المشكلات التي جاء بها الافراد، وبسبب اختلاف شخصياتهم. (صراعات داخلية، اختلاف في وجهات النظر، إمكانية الانسحاب) عادة يصنف ضمن مراحل تكوين الجماعات في.....:

- أ- مرحلة التكوين والتشكيل
- ب- مرحلة جس النبض
- ت- مرحلة العصف

١٦. و

ضع قواعد السلوك وتسمى بمرحلة الاستقرار. (الاتفاق على المعايير، التعاون والتالف، درجة الاحترام) عادة يصنف ضمن مراحل تكوين الجماعات في.....:

- أ- مرحلة وضع المعايير

- ب- مرحلة الاداء
- ت- مرحلة الانتهاء

١٧. و

ممارسة النشاط. (تحمّل المسؤولية، الانجاز، نضج التعامل) عادة يصنف ضمن مراحل تكوين الجماعات في.....:

- أ- مرحلة وضع المعايير
- ب- مرحلة الاداء
- ت- مرحلة الانتهاء

١٨. أ

ي توقف الجماعة. (انتهاء المهمة الضعف الداخلي للجماعة) عادة يصنف ضمن مراحل تكوين الجماعات في.....:

- أ- مرحلة وضع المعايير
- مرحلة الاداء
- ب- مرحلة الانتهاء

١٩. انواع الجماعات؟

- أ- التقسيم من حيث الحجم.
- ب- التقسيم من حيث قوة تأثيرها في شخصية الفرد.
- ت- التقسيم من حيث طبيعة التكوين.
- ث- التقسيم من حيث درجة التغيير.
- ج- التقسيم على أساس دوافع الانتماء
- ح- التقسيم من حيث رابطة الجمع
- خ- التقسيم من حيث طبيعة السلطة
- د- جميع ماسبق.

٢٠. تنقسم الجماعات الى جماعات الصغيرة (صغيرة من حيث العدد وقد تكون جماعات رسمية او غير رسمية) والجماعات الكبيرة (كبيرة من حيث العدد وقد تكون جماعات رسمية او غير رسمية) وفق معيار.....:

- أ- الحجم.
- ب- قوة تأثيرها في شخصية الفرد.
- ت- طبيعة التكوين.

٢١. تنقسم الجماعات الأولية: ذات التأثير القوي في شخصية الفرد، حيث يسود الولاء والقيم الواحدة (الأسرة، الأصدقاء)، وتتميز بالاستمرارية وطول البقاء وقلة الأعضاء والتفاعل الاجتماعي ذو الطابع العاطفي. والجماعات الثانوية: يغلب عليها الطابع الشخصي، لكن مع قلة الشعور بالتعاطف مقارنة بالأولية، مثل الجماعات السياسية والدينية المهنية وفق معيار.....:

- أ- الحجم.
- ب- قوة تأثيرها في شخصية الفرد.
- ت- طبيعة التكوين.

٢٢. تنقسم الجماعات الطبيعية التكوين: تنشأ بشكل تلقائي بسبب الحاجة (جماعات اللعب، الأصدقاء).

وجماعات مكونة بشروط: يجب أن تتوفر الشروط في الأعضاء (أعضاء هيئة التدريس، النقابات ..الخ). وفق معيار.....:

- أ- الحجم.
- ب- قوة تأثيرها في شخصية الفرد.
- ت- طبيعة التكوين.

٢٣. تنقسم الجماعات المغلقة: (هي جماعات قليلة التأثير بالمحيط وقليلة التأثير بهذا المحيط) والجماعات المفتوحة: (هي جماعات تؤثر في بيئتها وتتأثر منها) وفق معيار.....:

- أ- حيث درجة التغيير.
 - ب- أساس دوافع الانتماء
 - ت- رابطة الجمع
٢٤. بما تتميز الجماعة المفتوحة عن المغلقة بما يلي:

- أ- التغيير المستمر في العضوية.
- ب- التركيز على الأهداف والأنشطة متوسطة وقصيرة الأجل .
- ت- اتساع الإطار الفكر والمرجعي
- ث- جميع ما سبق..

٢٥. تنقسم جماعات ذات دوافع ذاتية شخصية. (الدوافع الفردية) وجامعات ذات دوافع اجتماعية. (جماعات الحي والاصدقاء ...) وفق معيار.....:

- أ- حيث درجة التغيير.
 - ب- أساس دوافع الانتماء
 - ت- رابطة الجمع
٢٦. تنقسم الجماعات الإجبارية (الأسرة) والجماعات الاختيارية. (الأصدقاء، جماعات العمل) وفق معيار.....:

- أ- حيث درجة التغيير.
 - ب- أساس دوافع الانتماء
 - ت- رابطة الجمع
٢٧. تنقسم الجماعات الرسمية. (الهيكل التنظيمي في المنظمة "مصلحة انتاج" "مصلحة تسويق" ...) والجماعات غير الرسمية. (يجتمعون لانهم من بيئة واحدة او ثقافة معينة ...) وفق معيار.....:

- أ- أساس دوافع الانتماء
- ب- رابطة الجمع
- ت- طبيعة السلطة

٢٨. من مشكلات الجماعات؟

- أ- مشكلات السلوك والعلاقات الشخصية.
- ب- مشكلات الوظيفية.

ت- جميع ماسبق.

٢٩. من مشكلات السلوك والعلاقات الشخصية.....:

- أ- سببها الفرد مثل الأنانية، التسلط، التمسك بالرأي...الخ.
- ب- وجود المنازعات والصراعات داخل الجماعة.
- ت- لاشي مما سبق .

٣٠. من المشكلات الوظيفية.....:

- أ- مشكلة الروتين الإداري.
- ب- وجود المنازعات والصراعات داخل الجماعة.
- ت- عدم فهم أهداف الجماعة.
- ث- عدم إتاحة الفرصة لظهور قيادات جديدة.
- ج- انحراف بعض الأعضاء عن معايير الجماعة.
- ح- مشكلات التنافس بين الجماعات.
- خ- جميع ماسبق.

٣١. من مؤشرات تماسك الجماعة:

- أ- تحدث الأعضاء عن الجماعة: ملاحظة عدد مرات استخدام كلمة (نحن).
- ب- مدى مسايرة الأعضاء لمعايير الجماعة. (كلما كان هناك تطبيق للمبادئ والالتزام بالقيم الجماعية كان تماسكها قوياً، والعكس صحيح)
- ت- درجة الصداقة الموجودة بين الأعضاء. (درجة الصداقة عالية بين الاعضاء=الجماعة قوية)
- ث- درجة تماسك الجماعة في أوقات الأزمات.
- ج- الحالة الانفعالية لأفراد الجماعة. (إذا كان التواصل بين اعضاء الجماعة بأريحية وعدم الانفعال دل ان الجماعة قوية ومتماسكة)
- ح- درجة المساهمة والانتظام في نشاط الجماعة. (إذا كان هناك حرص من اعضاء الجماعة على تحقيق الاهداف او في اداء الادوار دل على تماسك وقوة الجماعة)

٣٢. من مصادر جاذبية الجماعة:

- أ- وضوح الأهداف.
- ب- مكانة الفرد داخل الجماعة.
- ت- الانضمام الاختياري للجماعة.
- ث- التعامل والتعاون بين أعضاء الجماعة.
- ج- حجم الجماعة: الصغيرة أكثر جاذبية.
- ح- درجة اعتماد الأعضاء على الجماعة
- خ- درجة تقبل الجماعة للفرد.
- د- درجة تقبل المجتمع لأهداف الجماعة.
- ذ- جميع ماسبق.

المحاضرة العاشرة

الصراع التنظيمي

١. يعرف Jones الصراع بأنه.....:

- أ- حالة من الخلاف أو التعارض تحدث عندما تصطدم أهداف مجموعة مع أهداف مجموعة أخرى.
- ب- حالة تعارض أو عدم اتفاق بين طرفين أو أكثر داخل المنظمة، وبالتالي فهو موقف يحوى مصالح وأهداف ومشاعر غير متوافقة بين الأفراد والجماعات، مما يسبب نوع من العداء أو السلوك العدواني.
- ت- عدم التوافق في الأنشطة والممارسات المؤدي إلى أثار تمنع المنظمة من تحقيق أهدافها بفاعلية، فالصراع هو تغيير في السلوك يؤدي إلى تعطيل جهود طرف من الأطراف والإسهام في عدم تحقيقه لمصالحه.

٢. تعريف الصراع هو

- أ- حالة تعارض أو عدم اتفاق بين طرفين أو أكثر داخل المنظمة، وبالتالي فهو موقف يحوى مصالح وأهداف ومشاعر غير متوافقة بين الأفراد والجماعات، مما يسبب نوع من العداء أو السلوك العدواني.
- ب- عدم التوافق في الأنشطة والممارسات المؤدي إلى أثار تمنع المنظمة من تحقيق أهدافها بفاعلية، فالصراع هو تغيير في السلوك يؤدي إلى تعطيل جهود طرف من الأطراف والإسهام في عدم تحقيقه لمصالحه.
- ت- ظاهرة سلوكية مستمرة تحدث على مستوى الفرد والجماعة والمنظمة، وتؤثر سلبا أو إيجابا على طبيعة العلاقة التفاعلية بين الأطراف محل الصراع، وعلى مدى قدرتهم على تحقيق أهدافهم.

ث- جميع ما سبق.

٣. نستنتج إن الصراع.....:

- أ- ظاهرة واقعية ملموسة متواجدة على مستوى الفرد والجماعة والمنظمة.
- ب- تتوقف درجة تطور الصراع .
- ت- جميع ما سبق.

٤. تتوقف درجة تطور الصراع على عوامل منها:

- أ- قوة أطراف الصراع وشخصياتهم.
- ب- مدى إدراك الأطراف لنتائج الصراع وأثاره.
- ت- جميع ما سبق.

٥.هو محاولة فرد أو جماعة أو منظمة تحقيق هدف دون إعاقة الطرف الآخر، كما أن المنافسة ذات اتجاه غير عدائي ولا تؤدي إلى ضرر بمصالح الآخرين على عكس الصراع.

أ- التنافس

ب- الصراع .

٦. يحاول فيه كل طرف وضع العقبات التي تحول دون تحقيق الطرف الآخر لأهدافه.

أ- التنافس

ب- الصراع

٧. رغم أثاره السلبية فالصراع

أ- له أثار ايجابية يمكن استغلالها.

ب- ليس لديه ثار ايجابية

٨. يعرف الصراع الايجابي أو البناء:

- أ- هو ذلك الصراع الذي يساهم في زيادة مستوى أداء الفرد والجماعة.
- ب- هو الصراع الذي يعوق أداء كل من الفرد والجماعة، ويترتب عليه إحداث ضرر للمنظمة مما يفرض على الإدارة التصدي له والحد من مسبباته.
- ت- لاشي مما سبق.

٩. يعرف الصراع السلبي:

- أ- هو ذلك الصراع الذي يساهم في زيادة مستوى أداء الفرد والجماعة.
- ب- هو الصراع الذي يعوق أداء كل من الفرد والجماعة، ويترتب عليه إحداث ضرر للمنظمة مما يفرض على الإدارة التصدي له والحد من مسبباته.
- ت- لاشي مما سبق.

١٠. من الآثار الايجابية للصراع التنظيمي؟

- أ- تحسين جودة عملية اتخاذ القرارات وزيادة درجة التعلم التنظيمي، نتيجة اكتشاف طرق جديدة لنظر إلى المشاكل أو للافتراضات الخاطئة المشوهة لعملية اتخاذ القرار.
- ب- يؤدي الصراع إلى الدفع نحو الابتكار، والقيام بالتغيير المفيد داخل المنظمة، حيث تلجأ أطراف الصراع إلى التفكير في حله عن طريق استخدام طاقاتهم وقدراتهم الذهنية.
- ت- يساهم الصراع في تماسك أعضاء الجماعة مما يقلل من خلافاتهم الفردية وزيادة ولائهم للمنظمة.
- ث- في الصراع يتم التركيز على أداء مهام ومسؤوليات قيادية تلحق الهزيمة بالطرف الآخر، فالصراع يساهم في بروز المهارات القيادية والكشف عن القيادات الواعدة.
- ج- مساعدة الإدارة في التعرف على أساليب علاج الصراع وتجنب أسبابه مستقبلاً، فهو يساهم في زيادة درجة تعلم المشاركين في الصراع بكيفية التصرف والتعامل مع الخصوم.
- ح- يعد الصراع فرصة للتنفيس عن بعض الرغبات المكبوتة لدى الأفراد، الذين لديهم دافع قوي لإثارة النزاعات داخل المنظمة، مما يجعلهم يركزون على مسؤوليات ومهام مهمة.

خ- جميع ما سبق.

١١. من الآثار السلبية للصراع التنظيمي؟

- أ- الإدراك السلبي لأطراف الصراع الأخرى بزيادة الهالة الموجبة بالنسبة لأفراد الجماعة، وزيادة الهالة السالبة للطرف الآخر.
- ب- زيادة العداء وقلة قنوات الاتصال بين أطراف الصراع.
- ت- يؤدي الصراع إلى أثار نفسية وصحية ينتج عنها القلق والتوتر، المؤدي إلى الإحباط، علاوة على الأمراض الصحية كالضغط والأزمات القلبية والسكر..
- ث- غلبة المصالح الخاصة على المصلحة العامة، فكل طرف يسعى لتحقيق المكاسب الشخصية على حساب مصلحة المنظمة.

ج- يؤدي التورط في الصراع إلى إهدار الكثير من الوقت والجهد والمال وانعكاس ذلك على موارد المنظمة.

ح- تحمل طرف نتائج الصراع بدرجة اكبر يولد لديه الإحساس بالظلم والقهر والرغبة في الصراع مرة أخرى.

خ- جميع ما سبق.

١٢. تفترض المدرسة التقليدية مايلي.....:

- أ- أن الصراع ضار بالمنظمة ويجب تجنبه.
- ب- وجود الصراع دليل على خلل في المنظمة.
- ت- ينشأ الصراع نتيجة فروق فردية بين العاملين.
- ث- يترتب على وجوده ردود فعل غير مناسبة بين أطراف الصراع.
- ج- جميع ما سبق.

و رغم تجاهل هذه المدرسة التقليدية للإشارة إلى دوافع الصراع وجوانبه الايجابية الا إن الكثير من المنظمات تتبنى المنهج التقليدي في التعامل مع الصراع، مثل الأسرة ، والمدرسة، وبعض منظمات الأعمال.

١٣. تفترض المدرسة السلوكية مايلي.....:

- أ- أن الصراع ظاهرة حتمية تصاحب التعاملات الإنسانية داخل المنظمات، ويجب الاعتراف بوجوده.
- ب- يجب على الإدارة مراقبة مستوى الصراع وعدم التدخل طالما كان ضمن الحدود المسموح بها.
- ت- أسباب الصراع متعددة الأمر الذي يتطلب دراستها وتحليلها.
- ث- انخفاض مستوى الصراع يساعد على تنمية الابتكار والتجديد داخل المنظمة.
- ج- جميع ما سبق.

١٤. تفترض المدرسة الموقفية:

- أ- يكون الصراع بناءً أو هداماً حسب الموقف محل الصراع
- ب- على الإدارة سوى دراسة مواقف الصراع وتحديد الإستراتيجية المناسبة للتعامل معه.
- ت- جميع ما سبق.

١٥. يمر الصراع بعدة مراحل ويعد نموذج بوندي (Pondy) من أشهر النماذج التي حاولت توضيح مراحل الصراع التنظيمي: من أهم مراحل الصراع ؟

- أ- مرحلة الصراع الكامن (الغير ظاهر).
- ب- مرحلة إدراك الصراع.
- ت- مرحلة الشعور بالصراع.
- ث- مرحلة إظهار الصراع.
- ج- مرحلة ما بعد الصراع.
- ح- جميع ما سبق.

١٦. تتسم..... بعدم وضوح الصراع مع وجود عوامل مؤدية إلى الصراع كالعلاقات المتبادلة بين أطراف الصراع، اختلاف الأهداف والأولويات، البيروقراطية، اختلاف معايير تقييم الأداء، والمنافسة على الموارد.

- أ- مرحلة الصراع الكامن (الغير ظاهر).
- ب- مرحلة إدراك الصراع.
- ت- مرحلة الشعور بالصراع.

١٧. تبدأ هذه عندما تدرك مجموعة من أصحاب المصالح أن أهدافها قد تأثرت سلباً بتصرفات مجموعة أخرى، مما يساهم على التعرف على مسببات الصراع، حيث يقوم كل طرف بتحليل الأحداث وإعداد السيناريوهات المحتملة حول المشاكل مع الطرف الآخر.

- أ- مرحلة الصراع الكامن (الغير ظاهر).
- ب- مرحلة إدراك الصراع.
- ت- مرحلة الشعور بالصراع.

١٨. في تبدأ الوحدات المتصارعة في تنمية وتجهيز رد الفعل الانفعالي تجاه بعضها، ومع تزايد الصراع يقل التعاون الأمر الذي يؤثر على الفعالية التنظيمية للمنظمة، وقد يكون سبب الصراع بسيطاً ومع عدم حله يتحول إلى مشكلة كبيرة يصعب السيطرة عليها.

- أ- مرحلة الصراع الكامن (الغير ظاهر).
- ب- مرحلة إدراك الصراع.
- ت- مرحلة الشعور بالصراع.

١٩. يتجسد الصراع في صور مختلفة من العداء، فقد يكون واضحاً (مشاحنات لفظية، عنف)، أو سلبياً (إصابة الطرف الآخر بالإحباط نتيجة عدم تلبية طلباته) مثلاً الصراع بين إدارة الإنتاج وإدارة المبيعات حول تلبية طلبات العملاء والخاسر دائماً هو المنظمة.

- أ- مرحلة الشعور بالصراع.
- ب- مرحلة إظهار الصراع.
- ت- مرحلة ما بعد الصراع.

٢٠. سواءً كان الصراع طويلاً أو قصيراً فلا بد من حله بشكل مرضي للطرفين لكي يسود التعاون أو بحله بشكل غير مرضي مما يؤدي إلى عودة الصراع بمستويات أكثر خطورة من السابق.

- أ- مرحلة الشعور بالصراع.
- ب- مرحلة إظهار الصراع.
- ت- مرحلة ما بعد الصراع.

٢١. من مستويات الصراع.....؟

- أ- الصراع على مستوى الفرد .
- ب- الصراع بين الافراد (ضمن الجماعة).
- ت- الصراع بين الجماعات.
- ث- الصراع بين المنظمات.
- ج- جميع ما سبق.

٢٢. إن الصراع على مستوى الفرد يعاني الفرد داخل الجماعة بشعور التعارض والنزاع

بين العديد من القوى داخل نفسه بسبب عوامل أهمها:

- أ- الإحباط: الذي يتولد بسبب عدم قدرة الفرد على تحقيق أهدافه بسبب وجود مانع حيث يتبنى احد أنواع السلوك مثل: الانسحاب، الجمود، العدوانية، الكبت، التبرير.
- ب- تعارض اهداف الفرد.

ت- تعارض الدور وغموضه: قد تفرض وظيفة معينة على الفرد القيام بعدة ادوار متعارضة تجعله يعيش حالة صراع نفسي داخلي، فكلما كان الدور غامضاً كلما قلت قدرة الفرد على التنبؤ بنتائج السلوك، وعادة ما يزداد الغموض في مراحل العمل الأولى.

ث- مشاكل العمل: مثل زيادة عبء العمل، سوء ظروف العمل، تدني العلاقات مع زملاء.

ج- جميع ماسبق

٢٣. من الصراع على مستوى الفرد تعارض أهداف الفرد: تأخذ ثلاثة أشكال هي:

- أ- حالة الاختيار بين عدة أهداف ذات مزايا، يختار الفرد البديل الأكثر نفعاً.
- ب- حالة تحقيق أهداف ذات عيوب ومزايا، المطلوب المقارنة .
- ت- حالة اختيار هدف بين عدة أهداف ذات سلبيات، يتحاشى الفرد الاختيار منعا للمشاكل.

ث- جميع ماسبق.

٢٤. من الصراع بين الافراد (ضمن الجماعة)؟

- أ- الصراع داخل الجماعة أمر حتمي، بسبب الاختلاف في الشخصيات والمدرجات وقدرات التعامل بين الافراد.
- ب- قد يكون الصراع على المكافأة او الترقية او المركز الاجتماعي ...
- ت- تلعب العوامل الإدراكية والمعرفية دوراً هاماً في التأثير على وعي الأطراف بنتائج الصراع.
- ث- إدراك الفرد لذاته وللآخرين يسهل عليه التكيف التفاعلي بينه وبين الافراد.

ج- جميع ماسبق.

٢٥. الصراع بين الجماعات هو صراع يحدث

- أ- بين جماعتين أو أكثر، مثل صراعات بين الأقسام أو بين التنفيذيين والاستشاريين
- ب- جماعة واحدة
- ت- لأشي مما سبق.

٢٦. من العوامل المؤثرة في الصراع بين الجماعات:

- أ- تعارض الأهداف: حرص ادارة الإنتاج على الجودة يجعلها تبالغ في المشتريات وهو ما يتعارض مع أهداف ادارة المشتريات.
- ب- التنافس: على الموارد المحدودة.
- ت- الاختلاف في الإدراك: مثل اختلاف ادارة الإنتاج والتسويق في تفسير سبب انخفاض المبيعات.
- ث- العلاقات الاعتمادية: أي اعتماد الجماعات على بعضها في النشاطات مما يثير الصراع بينها الانتماء لمستويات تنظيمية مختلفة.
- ج- اختلاف هوية الجماعة بشكل واضح عن غيرها.

ح- جميع ماسبق.

٢٧. الصراع بين المنظمات

يحدث بين منظمات تضم جماعات عمل مختلفة ، ويعبر عن حالة التوتر بينهما عند حصول تعارض أو تضارب في المصالح.

٢٨. من استراتيجيات حل الصراع؟

- أ- إستراتيجية استخدام القوة والسيطرة.
- ب- إستراتيجية التعاون.
- ت- إستراتيجية الحل الوسط.
- ث- إستراتيجية التجنب أو تحاشي الصراع.

ج- جميع ماسبق.

٢٩. إستراتيجية استخدام القوة والسيطرة انه.....:

- أ- يحاول احد أطراف الصراع استخدام القوة التي يتمتع بها للسيطرة على موقف الصراع.
- ب- تعتمد هذه الإستراتيجية على الإكراه والتهديد، حيث تستند الى السلطة الرسمية بهدف تطبيق سياسة الإذعان على الطرف الآخر.
- ت- تعد مناسبة في الظروف التي تتطلب حل سريع مثل أوقات الأزمات.

ث- جميع ماسبق.

٣٠. إستراتيجية التعاون انه.....:

- أ- يتعاون طرفي الصراع في تطوير الحلول لحل مشكلة الصراع.
- ب- يجب على الادارة هنا توفير الوسائل الكفيلة بتحقيق التقارب والتأكيد على أن النجاح هو ثمرة العمل الجماعي أكثر منه الفرد.

ت- جميع ماسبق.

٣١. تعد مناسبة إستراتيجية التعاون في الحالات التالية:

- أ- حالة الاتفاق على الحل المتكامل.
- ب- حالة الرغبة في اكتساب الخبرة والتعاون مع الأطراف الأخرى
- ت- حالة تقدير مشاعر الآخرين وأرائهم ومقترحاتهم.

ث- جميع ماسبق.

٣٢. إستراتيجية الحل الوسط انه.....:

- أ- تستخدم في حالة وجود التقارب ورغبة التنازل بين أطراف الصراع بهدف تحقيق التوافق.
- ب- تعد لغة مناسبة للتفاوض بين طرفي الصراع بسبب تعادل الطرفين.

ت- جميع ماسبق.

٣٣. إستراتيجية التجنب أو تحاشي الصراع هي انسحاب سلبى من طرف احد أطراف

الصراع وتحاشي الصراع مع مرور الوقت، من خلال:

- أ- تجاهل موقف الصراع.
- ب- إقامة حوار بين طرفي الصراع، أفراد أو جماعات المتصارعة.
- ت- جعل العلاقات والتفاعلات محدود.

ث- جميع ماسبق.

٣٤. تستخدم إستراتيجية التجنب أو تحاشي الصراع في المواقف التالية:

- أ- القضايا البسيطة وغير المهمة.
- ب- غياب فرصة قبول وجهة نظر لدى أطراف الصراع.
- ت- الرغبة في كسب الوقت.
- ث- الرغبة في عدم تصعيد الصراع.

ج- جميع ماسبق.

٣٥. إستراتيجية التكيف عكس يأخذ احد أطراف الصراع مصالح واهتمامات الطرف الآخر بعين الاعتبار، وتسمى إستراتيجية الإيثار وقد تبدو استسلاماً للطرف الآخر.

أ- إستراتيجية استخدام القوة والسيطرة

ب- إستراتيجية التجنب أو تحاشي الصراع.

ت- إستراتيجية التعاون

٣٦. تعد إستراتيجية التكيف مدخل لحل الصراع في الحالات التالية:

أ- الرغبة في بناء جسور العلاقات الطيبة بين أطراف الصراع.

ب- عند شعور احد أطراف الصراع بضعف موقفه التفاوضي.

ت- عندما تكون القضية محل الصراع غير ذات أهمية أو هامشية.

ث- جميع ماسبق.

٣٧. تصنيف استراتيجيات تسوية الصراع حسب النتائج:

أ- إستراتيجية: خاسر / خاسر

ب- إستراتيجية: رابح / خاسر

ت- إستراتيجية : رابح / رابح

ث- جميع ماسبق.

المحاضرة الحادية عشر

ثقافة التنظيمي

١. يعرف Smircich ثقافة المنظمة بأنها

أ- مجموعة المدركات التي يشترك فيها أعضاء وحدة تنظيمية.

ب- مجموعة افتراضات وتوقعات وقواعد للسلوك، وهي تعمل كإطار مرجعي لسلوك الأفراد، وتمثل فهما مشتركا بين أفراد التنظيم، كما أنها تميز منظمة عن غيرها.

ت- نظام من القيم المشتركة والمعتقدات التي ينتج عنها قواعد للسلوك

٢. يعرف Alder أن ثقافة المنظمة هي

أ- مجموعة المدركات التي يشترك فيها أعضاء وحدة تنظيمية.

ب- مجموعة افتراضات وتوقعات وقواعد للسلوك، وهي تعمل كإطار مرجعي لسلوك الأفراد، وتمثل فهما مشتركا بين أفراد التنظيم، كما أنها تميز منظمة عن غيرها.

ت- نظام من القيم المشتركة والمعتقدات التي ينتج عنها قواعد للسلوك

٣. يعرف Gibson ثقافة المنظمة هي

أ- مجموعة المدركات التي يشترك فيها أعضاء وحدة تنظيمية.

ب- مجموعة افتراضات وتوقعات وقواعد للسلوك، وهي تعمل كإطار مرجعي لسلوك الأفراد، وتمثل فهما مشتركا بين أفراد التنظيم، كما أنها تميز منظمة عن غيرها.

ت- نظام من القيم المشتركة والمعتقدات التي ينتج عنها قواعد للسلوك.

٤. نستنتج إن ثقافة المنظمة مايلي....

أ- تشمل قيم ومعتقدات يشترك فيها أعضاء التنظيم.

- ب- تحدد شكل التصرف أو السلوك مع المشكلات الداخلية والخارجية.
 ت- أن لكل منظمة ثقافة خاصة بها قد تكون ايجابية عندما تحقق أهداف المنظمة، وقد تكون سلبية إذا كانت مخالفة لتلك الأهداف.
 ث- قد تتعدد الثقافات الفرعية داخل الثقافة الأم، بحيث تعكس الاختلاف الموجود بين الأقسام
 ج- جميع ما سبق.

٥. تحدد ثقافة المنظمة كل من.....:

أ- شكل التصرف مشكلات البيئة الداخلية والخارجية.

ب- شكل التصرف مع المشكلات الداخلية فقط

ت- شكل التصرف مع المشكلات الخارجية فقط

٦. ما أهمية ثقافة المنظمة؟

أ- تلعب دور هام في تشكيل سلوك الأفراد وفي الحفاظ على هوية المنظمة.

ب- تحدد ثقافة المنظمة دور الأفراد في المنظمة .

ت- تحدد هوية أفراد المنظمة.

ث- تسهل عملية الالتزام الجماعي.

ج- زيادة درجة استقرار التنظيم.

ح- تساعد في فهم الاختلافات بين منظمات الأعمال وكيفية تفاعل الأفراد مع منظماتهم.

خ- تمثل أداة للرقابة والتوجيه لسلوك الأفراد.

د- تساعد في فهم سلوك الأفراد وتزيد من إمكانية التنبؤ به.

ذ- توحيد القيم ومعايير الأداء المتميز بين العاملين.

ر- زيادة الانتماء والولاء.

ز- زيادة درجة التبادل بين أعضاء المنظمة.

س- جميع ما سبق.

٧. من وسائل نقل الثقافة التنظيمية؟

أ- أساليب التطبيع الاجتماعي : العمليات التي يستطيع الفرد من خلالها ان يتعلم قيم وعادات المنظمة، خاصة بالنسبة للموظفين الجدد. حيث تتم العملية من خلال أساليب فردية أو جماعية.

ب- أساليب المنظمة في الترقية وزيادة الروابط والعلاقات والعقاب والإجازة.

ت- لغة التنظيم: المظهر العام للأفراد، أسلوب الاتصال داخل المنظمة، تنظيم المكاتب، الهدام، السلوكيات الجيدة .

ث- جميع ما سبق.

٨. من مصادر ثقافة المنظمة؟

أ- صفات وخصائص الفرد

ب- أخلاقيات التنظيم

ت- الهيكل التنظيمي

ث- جميع ما سبق.

٩. من صفات وخصائص الفرد:

أ- الأفراد المؤسسون تؤثر قيمهم ومعتقداتهم بدرجة كبيرة في شكل ثقافة المنظمة.

- ب- عادة ما يتحكم الأفراد المؤسسون في نوعية الأفراد الذين يعملون في المنظمة ويشكلون ثقافتها.
- ت- الأفراد الذين يتم اختيارهم من قبل المؤسسين ستكون لديهم نفس القيم
- ث- جميع ماسبق
١٠. من أخلاقيات التنظيم؟
- أ- القيم الأخلاقية والمعتقدات والقواعد التي تحدد الأسلوب والطريقة المناسبة للتعامل داخل التنظيم.
- ب- مع الوقت تصبح القواعد الأخلاقية عادية، وتمثل جانب مميز لثقافة المنظمة.
- ت- نتاج كل من أخلاقيات الفرد، وأخلاقيات المجتمع، والأخلاقيات المهنية.
- ث- جميع ماسبق
١١. من الهيكل التنظيمي؟
- أ- تنوع أشكال الهياكل التنظيمية يؤدي إلى ظهور ثقافات مختلفة.
- ب- في الهياكل اللامركزية تزدهر ثقافة حرية العمل والاستقلالية والمبادأة والرغبة في تحمل المخاطرة.
- ت- في الهياكل المركزية تسود ثقافة العمل الفردي وتقل الجماعية، والتجديد والتطوير وروح الابتكار.
- ث- جميع ماسبق

المحاضرة الثانية عشر

الابداع التنظيمي

١. مفهوم الإبداع.....:
- أ- جوهر الإبداع هو تطوير شيء جديد لم يوجد من قبل.
- ب- التطوير هنا قد يكون خلق شيء جديد لأول مره أو تحسين لشيء موجود أو استخدام جديد لشيء أو تغيير شيء بطريقة جديدة (
- ت- والإبداع هنا لا يقصد به الإبداع في السلع والخدمات فالإبداع قد يمس الأمور المادية وقد يمس الأمور المعنوية والفنية مثل طريقة العمل ، التعامل أشكال السلوك ..
- ث- جميع ماسبق..
٢. يعرف الإبداع التنظيمي بأنه.....:
- أ- تطوير لفكرة داخل المنظمة. أي لا يطلق صفة الإبداع التنظيمي إلا إذا كانت الفكرة تم تطويرها داخل المنظمة
- ب- الإبداع عملية يحاول فيها الفرد من خلال تفكيره وقدراته أن يتوصل لشيء جديد بالنسبة له أو بالنسبة لبيئته.
- ت- جميع ماسبق.
٣. السلوك الإبداعي هو....:
- أ- عملية إنتاج أفكار جديدة أو غير مألوفة،
- ب- تشير إلى القدرة على إنتاج تلك الأفكار..

ت- لاشي مما سبق.

٤. القدرات الابداعية.....:

أ- عملية إنتاج أفكار جديدة أو غير مألوفة،

ب- تشير إلى القدرة على إنتاج تلك الأفكار..

ت- لاشي مما سبق.

٥. الإبداع هو.....:

أ- النظر إلى الظواهر والأشياء والمشكلات نظرة غير تقليدية.

ب- النظر إلى الظواهر والأشياء والمشكلات نظرة غير سطحية

ت- النظر إلى الظواهر والأشياء والمشكلات نظرة غير بسيطة

٦. أهمية الإبداع التنظيمي؟

أ- الأفكار والأشياء الجديدة تعد عنصر مميز للمنظمة، ذلك أن المنظمة غير المبدعة تعد منظمة جامدة..

ب- أن المنظمات المبدعة هي منظمات رائدة ومنظمات ناجحة في الأسواق.(فالمنظمات اليابانية شكلت سمعة للمنتج الياباني من خلال الابتكار والإبداع). (الجودة الشاملة)

ت- التطور السريع للبيئة المحيطة بالمنظمة يتطلب الاهتمام بالإبداع المستمر رغبة في البقاء أو التفوق.

ث- يمثل الفرد المبدع ثروة يجب صيانتها وتنميتها بشكل مستمر بغية تحقيق الأهداف التنظيمية.

ج- جميع ماسبق.

٧. مراحل عملية الإبداع؟

أ- الإحساس بالمشكلة والدراية بها ومعرفتها.

ب- الاستغراق في المشكلة وجمع المعلومات.

ت- حضانة وحفظ المعلومات .

ث- التبصر واستنارة الأفكار.

ج- تأكيد الفكرة وتطبيقها.

ح- جميع ماسبق.

٨. من أنواع الإبداع.....:

أ- الاختراع الجديد: منتج جديد، نظرية جديدة. (وهو يختلف عن الاكتشاف الذي هو

بالأساس موجود أصلاً ولكن لم يكن معلوم قبل اكتشافه)

ب- ربط الأفكار والجوانب فيما بينها: ربط جوانب إدارية بجوانب رياضية.

ت- تطوير شيء موجود صناعة الطائرات ، السيارات...

ث- خليط من الطرق السابقة.

ج- جميع ماسبق.

٩. خصائص الشخص المبدع؟

أ- عدم قبول الوضع الحالي والرغبة في التغيير.

ب- عدم الالتزام بمعايير المجموعة والميل إلى المعايير المستقلة. (عدم التقليد)

ت- الاهتمام بالجديد .

ث- المعرفة الواسعة والتفكير الخلاق (غير تقليدي).

ج- تفضيل حرية التعبير عن الرأي وعدم الاهتمام بأراء الآخرين

- ح- جميع ماسبق.
 ١٠. خصائص المنظمة المبدعة
 أ- شيوع قيم تنظيمية دافعة للابتكار والإبداع. (قيمة التعاون، قيمة تبادل المعلومات والأفكار، قيمة المشاركة في القرار، قيمة الانجاز، قيمة المكافئة. هذه القيم تشجع على الابتكار والإبداع)
 ب- تبني أساليب تنمي الاتجاهات الإبداعية وتشجيعها.
 ت- الاستثمار في البحث طويل الأجل.
 ث- تجريب الأفكار الجديدة وعدم الحكم عليها مسبقاً.
 ج- الميل إلى اللامركزية وعدم تعقيد الإجراءات.
 ح- تشجيع المبادرات.
 خ- نشر ثقافة تبادل الآراء والمشاركة بالنقد الذاتي. (من شروط بيئة العمل المبدعة)
 د- تفهم الصراع وإيجاد الحلول المناسبة له.
 ذ- جميع ماسبق.
 ١١. معوقات الابداع
 أ- المعوقات الشخصية
 ب- المعوقات التنظيمية
 ت- المعوقات الاجتماعية
 ث- جميع ماسبق.
 ١٢. من المعوقات الشخصية....:
 أ- الخوف و القلق المكبل للقدرات (ثلاثة لا رأي لهم الخائف، الجائع، المغرور).
 ب- التمسك بالنمط التقليدي في الآراء.
 ت- الأحكام المسبقة على الأفكار والأشياء.
 ث- السلبية وعدم الاستقلالية والانتطاع.
 ج- جميع ماسبق.
 ١٣. من المعوقات التنظيمية.....:
 أ- الالتزام الحرفي بالقوانين.
 ب- غياب القيادة الإدارية المؤهلة.
 ت- انعدام الثقة بين الإدارة والعاملين.
 ث- جميع ماسبق.
 ١٤. من المعوقات الاجتماعية.....:
 أ- احترام مسلمات تعيق الإبداع.
 ب- غياب حرية التعبير والانتقاد الذاتي.
 ت- الأسلوب التربوي القاتل للطموح والمكبل للحريات والقدرات.
 ث- أساليب تعليم تقليدية تعتمد التلقين والحفظ بدل تنمية التفكير والإبداع.
 ج- جميع ماسبق.

المحاضرة الثالثة عشر

مراجعة من المحاضرة الأولى إلى السادسة (دائرة السلوك الفردي)

١. شخصية ذات مركز الضبط الداخلي.....:

- أ- يرى نفسه قادر على تحديد مصيره.
- ب- أكثر استغراقاً في العمل.
- ت- أكثر رضاء عن الوظيفة.
- ث- يميل إلى المشاركة
- ج- قليل التغيب
- ح- جميع ماسبق.

٢. شخصية ذات مركز الضبط الخارجي.....:

- أ- غير قادر على تحديد مصيره
- ب- أقل استغراقاً في العمل.
- ت- أقل رضا عن الوظيفة.
- ث- يميل للعزلة ويشعر بالاغتراب الوظيفي
- ج- كثير التغيب
- ح- جميع ماسبق.

- الشخصية ذات مركز الضبط الداخلي يناسبهم للوظائف التي تتميز بالمخاطرة والوظائف التي تتحمل المسؤولية والوظائف التي تتميز بالإنجاز والاداء والعطاء.
 - اما الشخصية ذات مركز الضبط الخارجي فهو لا يصلح للوظائف سابقة الذكر
- ## ٣. من خصائص الفرد ذو الشخصية المكيافيلية:

- أ- شعاره الغاية تبرر الوسيلة
- ب- لا يهتم بالعواطف
- ت- عملي - نفعي
- ث- يميل إلى المناورة والمضاربات
- ج- يحقق المكاسب الكبيرة
- ح- من الصعوبة إقناعه بوجهة نظر الآخرين
- خ- يحاول إقناع الآخرين بوجهة نظره
- د- جميع ماسبق.

٤. شخصية ذات تقدير واحترام لذاتها.....:

- أ- يختلف الأفراد في تقديرهم لأنفسهم، وفي مدى اعتزازهم بأنفسهم.
- ب- من لديه درجة عالية من تقدير الذات يمتلك القدرة اللازمة للنجاح.
- ت- هناك علاقة طردية بين تقدير الذات والرضا الوظيفي.
- ث- جميع ماسبق.

٥. الشخصية المتحملة للمخاطر.....:

- أ- يختلف الأفراد في مدى رغبتهم في تحمل المخاطر.
- ب- الفرد الذي يتجنب المخاطر قراراته بطيئة.
- ت- الفرد المخاطر قراراته سريعة، فهو يستخدم معلومات أقل في اتخاذ القرارات.
- ث- جميع ماسبق.

٦. ماعلاقة الإدراك بالسلوك التنظيمي؟

- أ- يؤثر الإدراك في المنظمات أسلوب نوعية القرارات والأحكام.
- ب- مساعدة المدراء في اختيار طريقة الاتصال.
- ت- يساعد الإدراك في تقليل الصراع التنظيمي.
- ث- يساعد في عملية اختيار وتعيين أو ترقية أفراد .
- ج- يؤثر الإدراك في عملية تقييم الأفراد.

ج- جميع ماسبق.

٧. مبادئ التعلم والسلوك التنظيمي؟

- أ- ضرورة أن يكون للتعلم له دافع.
- ب- وجود المكافأة المادية والمعنوية.
- ت- ضرورة المشاركة الايجابية من المتعلم في عملية التعلم.
- ث- أهمية الفهم أثناء عملية التعلم.
- ج- التكرار أداة هامة في التعلم.
- ح- التوجيه والإرشاد أثناء التعلم.

خ- جميع ماسبق.

٦. ماعلاقة القيم بالسلوك التنظيمي ؟

- أ- قيم الفرد تؤثر عل إدراكه للمواقف والمشاكل التي يواجهها.
- ب- تؤثر القيم الشخصية على الطريقة التي يتعامل بها الفرد مع الآخرين.
- ت- تؤثر القيم في نوعية وشكل القرارات المتخذة.
- ث- التزام الجماعة بقيم معينة يزيد من تماسكها .

ج- جميع ماسبق.

٧. تغيير الاتجاهات والسلوك التنظيمي؟

- أ- تتسم الاتجاهات بالثبات النسبي ولكنها قابلة للتغيير نتيجة تغير الظروف.
- ب- يسهل تغيير الاتجاه عندما يكون ضعيفا أو غير واضح أو عندما تبرز اتجاهات جديدة أكثر قوة.
- ت- يسهل تغيير اتجاهات الأفراد الأكثر مرونة في آرائهم وأفكارهم والذين يقبلون المناقشة والإقناع.

ث- جميع ماسبق.

٨. من تحسين الدافعية والسلوك التنظيمي.....:

- أ- التوافق بين الأفراد والوظائف . (كلما كان هناك توافق كانت الدافعية عالية ، وكلما كانت الدافعية عالية كلما كان أداء وسلوك الأفراد جيد في المنظمة)
- ب- تدريب وتنمية الأفراد وتوضيح أدوارهم.
- ت- ارتباط أنظمة الحوافز بالأداء.
- ث- الإدارة بالأهداف .
- ج- جميع ماسبق..

المحاضرة الرابعة عشر

مراجعة من المحاضرة السابعة إلى الثانية عشر (دائرة السلوك الجماعي والتنظيمي)

١. تماسك الجماعة والسلوك التنظيمي.....:
 - أ- تحدث الأعضاء عن الجماعة. (التحدث بصيغة الجماعة "فعلنا ، أنجزنا ، نجحنا")
 - ب- مدى مسايرة الأعضاء لمعايير الجماعة. (كلما كان هناك ارتباط بتلك المعايير كلمت ساعدنا ذلك على إدراك أن هذه الجماعة متماسكة)
 - ت- درجة الصداقة الموجودة بين الأعضاء. (كلما كانت درجة هذه الصداقة عالية وقوية أداء ذلك لتماسك الجماعة)
 - ث- درجة تماسك الجماعة في أوقات الأزمات
 - ج- الحالة الانفعالية لأفراد الجماعة. (كلما كانت الحالة الانفعالية للأفراد فيما بينهم حالة تتميز بالهدوء والود والتعاون والاحترام معناه أن هناك تماسك كبير بين الأفراد وهناك جماعة قوية)
 - ح- درجة المساهمة والانتظام في نشاط الجماعة. (كلما كان الفرد أكثر التزام بالأعمال كلما ساعد على فهم وإدراك أن الجماعة متماسكة)
 - خ- جميع ماسبق.

٢. الصراع قد يحدث بين جماعتين بسبب:

- أ- تعارض الأهداف.
- ب- التنافس على الموارد المحدودة.
- ت- الاختلاف في الإدراك.
- ث- العلاقات الاعتمادية.
- ج- اختلاف هوية الجماعة بشكل واضح عن غيرها.
- ح- جميع ماسبق.

٣. ثقافة المنظمة والسلوك التنظيمي.....:

- أ- تلعب دور هام في تشكيل سلوك الأفراد وفي الحفاظ على هوية المنظمة.
- ب- تحدد ثقافة المنظمة دور الأفراد في المنظمة .
- ت- تحدد هوية أفراد المنظمة.
- ث- تسهل عملية الالتزام الجماعي وزيادة درجة التبادل بين أعضاء المنظمة.
- ج- زيادة الانتماء والولاء واستقرار التنظيم.
- ح- تمثل أداة للرقابة والتوجيه لسلوك الأفراد.
- خ- تساعد في فهم سلوك الأفراد وتزيد من إمكانية التنبؤ به.
- د- توحيد القيم ومعايير الأداء المتميز بين العاملين.
- ذ- جميع ماسبق.

٤. من المنظمة المبدعة والسلوك التنظيمي.....:

- أ- شيوع قيم تنظيمية دافعة للابتكار والإبداع.
- ب- تبني أساليب تنمي الاتجاهات الإبداعية وتشجيعها.
- ت- الاستثمار في البحث طويل الأجل.
- ث- تجريب الأفكار الجديدة وعدم الحكم عليها مسبقا.

- ج- الميل إلى اللامركزية وعدم تعقيد الإجراءات.
- ح- تشجيع المبادرات.
- خ- نشر ثقافة تبادل الآراء والمشاركة بالنقد الذاتي.
- د- تفهم الصراع وإيجاد الحلول المناسبة له.
- ذ- جميع ما سبق.

حل أسئلة الواجب،،،،،

١. واحدة من الآتي ليست من الأسباب المؤثرة على صعوبة تفسير السلوك الإنساني ...
- أ. كثرة أسباب السلوك الإنساني
 - ب. لكل سبب حل خاص به.
 - ج. ثبات أسباب السلوك واستقرارها.
 - د. تغير الأسباب وعدم ثباتها

٢. ضمن مجال الشخصية يعرف ما يعتقد الفرد أنها نظرة الآخرين له بالذات ...
- أ. الشخصية.
 - ب. الاجتماعية
 - ج. الاقتصادية
 - د. الثقافية

٣. واحدة من الآتي لا تصنف ضمن مزايا توظيف الإدراك ضمن مجال السلوك التنظيمي ...
- أ. تجنب إصدار الأوامر والأحكام التي لا تراعي الاختلافات الإدراكية
 - ب. تساعد المدير في انتقاء أسلوب الاتصال المناسب مع المرؤوسين.
 - ج. تقليل الصراع التنظيمي بين الأفراد والجماعات.
 - د. زيادة المكافآت المادية التي يحصل عليها الأفراد.

٤. تعرض الموظف سامي هذا الأسبوع إلى عقوبات بسبب عدم التزامه بأوقات الدوام الرسمي خلال الشهرين الماضيين ، بعد ذلك لاحظ المدير أن تلك العقوبات لم تغير من سلوكه، السبب يعود إلى ..
- أ. عدم تعريفه بنتائج سلوكه سابقا.
 - ب. عدم معاقبته منذ البداية.
 - ج. عدم توفير بديل له.
 - د. عدم تكرار العقاب.

٥. واحدة من الآتي لا تدخل ضمن أهمية القيم ...
- أ. تؤثر على طريقة تعامل الفرد مع الآخرين.
 - ب. تساهم في تشكيل أخلاقيات العمل.
 - ج. تؤثر في نوعية القرارات المتخذة.

د. تؤثر في شكل الصراع بين الأفراد داخل المنظمة.

٦. حسب "افانسيبيتش" (Ivancevich) يمكن للمدير تحسين دافعية الأفراد للعمل من خلال ...

- أ. السماح لهم بقدر معقول من الأخطاء.
- ب. توفير لهم مناخ عمل مادي داخل المنظمة.
- ج. الاتجاه إلى أسلوب الترقية من الخارج.
- د. عدم وضع مواعيد لإتجاز أعمالهم.

٧. الحاجات غير المشبعة تجعل الفرد

- أ. أقل حساسية لإدراك المثيرات المتعلقة بها
- ب. أكثر حساسية لإدراك المثيرات المتعلقة بها
- ج. أقل معرفة بالمثيرات المتعلقة بها
- د. أقل فهم بالمثيرات المتعلقة بها.

٨. حسب نظرية التعلم الاجتماعي.....

- أ. يتجه الفرد إلى تكرار السلوكات النافعة ويتجنب السلوكات الضارة
- ب. ضرورة تقديم النصح والإرشاد للفرد الذي يتعلم بالمحاولة والخطأ
- ج. يتعلم الفرد من خلال ملاحظة سلوكه
- د. لا توجد الإجابة الصحيحة

٩. تقدير المريض لقيمة الصحة يستمد من

- أ. الأسرة
- ب. الخبرة
- ج. الدين
- د. الأصدقاء

١٠. من خصائص الجماعة ...

- أ. أن تهيب لأفرادها فرصة النمو والتطور.
- ب. أنها وحدة تتكون من شخص فأكثر.
- ج. أن يكون لدى الأفراد الإدراك الفردي لوحدهم.
- د. أن تكون العلاقات فيها قائمة على التنافس.

١١. يميل أطراف الصراع إلى تبني إستراتيجية الحل الوسط في حالة ...

- أ. تقدير احد أطراف الصراع لمشاعر وأراء الطرف الآخر.
- ب. رغبة أطراف الصراع عدم تصعيد الصراع.
- ج. كون القضية محل الصراع بسيطة وغير مهمة.
- د. رغبة أطراف الصراع في التنازل لبعضهم.

١٢. واحدة من الآتي ليست ضمن أهمية ثقافة المنظمة ...

- أ. توحيد قيم ومعايير الأداء بين العاملين.
- ب. زيادة درجة التبادل بين أعضاء المنظمة.

د. زيادة الانتماء والولاء للمنظمة.

١٣. من أهم المعوقات الاجتماعية للإبداع...

أ. الاستبداد بالرأي ورفض الرأي الآخر.

ب. الأسلوب التربوي المكمل للقدرات.

ج. انعدام الثقة بين الإدارة والعاملين.

د. الحكم المسبق على أفكار الآخرين.

"الحمد لله"

"سبحان الله العظيم"

"سبحان الله وبحمده"

لاتنسوني من دعااااااكم،،،،،

اتمنى التوفيق للجميع،،،،