

(1) حسب " كوتر " يجب عدم المبالغة في الاحتفال بالانجازات المحققة ضمن خطوة ...

ص17

- (أ) تعزيز المكاسب.
(ب) بناء تحالف لقيادة مساعي التغيير.
(ج) تمكين العاملين.
(د) تثبيت التغيير في ثقافة المنظمة.

(2) حسب نموذج " ليفين " المرحلة التي يتم فيها الغاء القيم والعادات والسلوكيات الحالية للأفراد هي ...

ص18

- (أ) مرحلة اذابة الجليد.
(ب) مرحلة ادارة التغيير.
(ج) مرحلة توصيل رؤية التغيير.
(د) مرحلة الاستقرار وإعادة التجميد.

(3) ضمن استراتيجيات التغيير البنيوي ، وعندما تكون مقاومة التغيير قوية ، وتوشك المنظمة على الوقوع في كارثة حقيقية ، من الأفضل استخدام ...

ص21

- (أ) استراتيجية البراعة القيادية.
(ب) استراتيجية الاقناع.
(ج) استراتيجية الالزام.
(د) الاستراتيجية الديكتاتورية.

(4) استراتيجية التغيير التي يتم ضمنها استخدام كافة اساليب القوة في احداث التغيير هي ...

ص36

- (أ) استراتيجية العقلانية الميدانية.
(ب) استراتيجية التثقيف والتوعية.
(ج) استراتيجية المشاركة واسعة النطاق.
(د) استراتيجية القوة القسرية.

(5) من العوامل التي تزيد من مقاومة التغيير ...

ص26

- (أ) اقناع الافراد والجماعات.
(ب) الدور القوي للتنظيم غير الرسمي.
(ج) تشكيل رأي فردي ضد التغيير.
(د) توافر الثقة في القائمين على التغيير.

(6) ضمن تهيئة المناخ الصحي للتغيير ، تصنف رؤية الاحداث على حقيقتها يدخل ضمن ...

ص30

- (أ) نشر القيم السليمة.
(ب) تنمية دوافع العاملين.
(ج) الادراك السليم للأحداث.
(د) تنمية الاتجاهات الملائمة.

(٧) يصنف التغيير في ظروف السوق ضمن ...

- (أ) قوى التغيير الداخلية.
- (ب) قوى التغيير المعنوية.
- (ج) قوى التغيير المادية.
- (د) قوى التغيير الخارجية.

ص3

(٨) يتم تحديد بداية ونهاية التغيير ضمن ...

- (أ) مرحلة تخطيط جهود التغيير .
- (ب) مرحلة تنفيذ ومتابعة خطة التغيير.
- (ج) مرحلة تشخيص المشكلات.
- (د) مرحلة تنظيم خطة التغيير.

ص15

(٩) ضمن استراتيجيات التعامل مع مقاومة التغيير ، تقوم استراتيجية الاستقطاب على ...

- (أ) تعريف الافراد بأهمية وضرورة التغيير.
- (ب) تدريب العاملين على مهارات جديدة.
- (ج) وضع الفرد في موقع هام في عملية تصميم التغيير.
- (د) تقوم على اجبار العاملون على قبول التغيير.

ص27

(١٠) من عوامل نجاح التغيير الفعال ...

- (أ) التأكد من عدم فهم العملاء لدورهم في احداث التغيير.
- (ب) التأكد من عدم فهم العاملين لدورهم في احداث التغيير.
- (ج) التأكد من فهم العملاء لدورهم في احداث التغيير.
- (د) التأكد من فهم العاملين لدورهم في احداث التغيير.

ص29

(١١) من خصائص قيادة التغيير ...

- (أ) القدرة على مقاومة مقاومة التغيير.
- (ب) القدرة على التنفيذ بكفاءة وفعالية.
- (ج) القدرة على الرد على مقاومة التغيير.
- (د) القدرة على التخطيط لمقاومة التغيير.

ص31

(١٢) كمدخل للتغيير الثقافي ، من اهم متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة ...

- (أ) دعم الادارة الوسطى.
- (ب) التركيز على المنافس.
- (ج) التعاون وروح الفريق.
- (د) فعالية نظام العقوبات.

ص34

(١٣) لترسيخ ثقافة التغيير بشكل دائم وضع كوتر مجموعة من الأسس منها ...

- (أ) عدم تثبيت التغييرات الثقافية في بداية التغيير.
- (ب) عدم الاستعداد لمناقشة كافة القضايا التنظيم.
- (ج) عدم امكانية تغيير بعض العناصر المهمة داخل المنظمة.
- (د) عدم ربط ترقية العاملين بالثقافة الجديدة

ص17

(١٤) حسب نموذج " ليفين " المرحلة التي يتعلم فيها الفرد افكار واساليب ومهارات جديدة هي ...

ص18

- (أ) مرحلة اذابة الجليد.
- (ب) مرحلة ادارة التغيير.
- (ج) مرحلة توصيل رؤية التغيير.
- (د) مرحلة الاستقرار وإعادة التجميد.

(١٥) عندما يرتكب الفرد خطأ ما يتطلب التغيير الذي حدث ، فإنه غالبا ما ...

ص23

- (أ) يشعر بالذنب.
- (ب) يقوم بالاسقاط على غيره.
- (ج) يقدم تبرير التغيير.
- (د) يقبل بالتغيير.

(١٦) من عوامل نجاح التغيير الفعال...

ص29

- (أ) ان يبدأ التغيير من خلال العمل الفردي.
- (ب) التأكيد على فهم العملاء لدورهم في أحداث التغيير.
- (ج) التأكيد على فهم العاملين لدورهم في أحداث التغيير.
- (د) جعل نتائج الأداء هدف غير اساسي للتغيير.

(١٧) يتميز التغيير بأنه ...

ص2

- (أ) امر غير حتمي.
- (ب) حركة تشاؤمية.
- (ج) عملية مستمرة.
- (د) عملية خاصة.

(١٨) الثورة الى فرضت على المنظمات استمرارية البحث والتدريب والتركيز على تنمية مهارات التعلم

ص3

- الذاتي هي ...
- (أ) ثورة الاقتصاد.
- (ب) ثورة العولمة.
- (ج) الثورة البيئية.
- (د) ثورة المعرفة.

(١٩) من اسس التغيير الايجابي ...

ص11

- (أ) ان يكون خارج الضوابط المحددة.
- (ب) ان يزيد من حماس العملاء.
- (ج) ان يأتي بتهديدات تعيق التطور والتقدم.
- (د) ان يزيل الضغط والاختلال الموجود.

(٢٠) من القيم الادارية الحديثة الدافعة للتغيير ...

ص13

- (أ) الاهتمام بالقيادة التحويلية.
- (ب) ازدياد حدة المنافسة.
- (ج) التغيير في الادارة العليا.
- (د) زيادة طموحات وحاجات الافراد.

(٢١) يدرج تغيير الاتجاهات والقيم نحو المسؤولية الاجتماعية ضمن ...

ص 13

- (أ) البيئة التكنولوجية.
- (ب) البيئة الاقتصادية.
- (ج) البيئة الاجتماعية.
- (د) البيئة القانونية.

(٢٢) استراتيجية التغيير التي تفترض عدم اقتناع الافراد والوحدات بضرورة التغيير هي ...

ص 19

- (أ) استراتيجية العقلانية الميدانية.
- (ب) استراتيجية التثقيف والتوعية.
- (ج) استراتيجية المشاركة واسعة النطاق.
- (د) استراتيجية الاجبار.

(٢٣) من اسباب مقاومة التغيير ...

ص 24

- (أ) وضوح اهداف التغيير.
- (ب) وجود شعور بالحاجة للتغيير.
- (ج) الارتياح للوضع الحالي والخوف من نتائج التغيير.
- (د) توافر الثقة في القائمين على التغيير.

(٢٤) مقاومة الموظفين للتغيير تصنف ضمن معوقات التغيير ...

ص 30

- (أ) التنظيمية.
- (ب) السلوكية.
- (ج) الفنية.
- (د) الاقتصادية.

(٢٥) غالبا ما يهتم مجال التغيير التنظيمي ...

ص 10

- (أ) بالمعدات والآلات.
- (ب) بتغيير الافراد.
- (ج) بتقسيم الأعمال وتوزيع المهام.
- (د) بعلاقات العمل وجودتها.

(٢٦) تغيير حاجات ورغبات العملاء يؤدي إلى ...

ص 12

- (أ) تحسين جودة المنتج.
- (ب) ازدياد حدة المنافسة.
- (ج) نمو المنظمة وتطورها.
- (د) افلاس المنظمة.

(٢٧) يصنف فهم عملية التغيير ضمن ...

ص 32

- (أ) مبادئ قيادة التغيير.
- (ب) خصائص قيادة التغيير.
- (ج) معوقات قيادة التغيير.
- (د) مقاومة قيادة التغيير.

- (٢٨) تتمثل ادارة التغيير في ...
 (أ) سلسلة الجهود القصيرة المدى الهادفة الى تحسين قدرات المنظمة.
 (ب) الجهود الهادفة الى زيادة فاعلية المنظمة.
 (ج) تغيير افكار وقيم واتجاهات العملاء.
 (د) التحول من الواقع الحالي للفرد الى واقع اخر منشود.
- ص1
- (٢٩) يتم اختيار استراتيجية التغيير ضمن ...
 (أ) مرحلة تخطيط جهود التغيير.
 (ب) مرحلة تنفيذ خطة التغيير.
 (ج) مرحلة تشخيص المشكلات.
 (د) مرحلة تنظيم خطة التغيير وتحديد معوقاتها.
- ص14
- (٣٠) يتم التعرف على مصادر التغيير ضمن ...
 (أ) مرحلة تخطيط جهود التغيير.
 (ب) مرحلة تنفيذ ومتابعة خطة التغيير.
 (ج) مرحلة تشخيص المشكلات.
 (د) مرحلة تحديد الحاجة الى التغيير.
- ص14
- (٣١) من عوامل نجاح برامج التغيير التنظيمي ...
 (أ) التركيز على الافراد غير المتجانسين مع التغيير.
 (ب) توفر المناخ العام الذي لا يقبل التغيير ولا يعارضه.
 (ج) إغفال التنظيمات غير الرسمية لما لتأثيرها على سلوك الافراد.
 (د) تشخيص عوامل مقاومة التغيير ومراكزه.
- ص29
- (٣٢) كمدخل للتغيير الثقافي ، من اهم مبادئ تطبيق اعادة الهندسة التنظيمية ...
 (أ) التركيز على الاساليب التقليدية.
 (ب) تقييد حرية الموظفين.
 (ج) الاحتفاظ بالتصميم الحالي للعمليات.
 (د) توظيف تكنولوجيا المعلومات.
- ص34
- (٣٣) لكي يفهم القائد عملية التغيير ينبغي عليه ...
 (أ) تشجيع العملاء على طرح الافكار والمشاركة في تنفيذها.
 (ب) ان ينظر الى مقاومة التغيير كقوة سلبية.
 (ج) الادراك ان عملية التغيير تعتمد تغيير ثقافة المنظمة.
 (د) الادراك ان عملية التغيير سهلة.
- ص32
- (٣٤) ان تمييز ادارة التغيير بالشرعية يعني ...
 (أ) ان يخضع قرار التغيير لاعتبارات التكلفة والعائد.
 (ب) ان يتم التغيير في إطار القانوني.
 (ج) ان يسعى التغيير نحو إصلاح ما هو قائم من عيوب.
 (د) ان يتوافق التغيير مع الاحداث ويتكيف معها.
- ص5

(٣٥) يتمثل التغيير المعنوي في ...

ص 7

- (أ) التغيير الذي تقوم فيه المنظمة كإجراء انفعالي.
 (ب) التغيير المرتبط بالبيئة الاجتماعية والإنسانية بالمنظمة.
 (ج) التغيير المرتبط بعوامل البيئة الخارجية للمنظمة.
 (د) التغيير المتعلق بعلاقة الموظف بالوظيفة.

(٣٦) من إيجابيات مقاومة التغيير ...

ص 28

- (أ) إجبار المنظمة على توضيح أهداف التغيير.
 (ب) تساهم في اظهار فعالية عمليات الاتصال.
 (ج) تؤدي الى دفع ادارة المنظمة الى عدم القيام بالتحليل الدقيق لنتائج التغيير.
 (د) تكشف عن نقاط القوة في عملية اتخاذ القرارات في المنظمة.

(٣٧) التغيير المعتمد على القرارات الجماعية يندرج ضمن ...

ص 5

- (أ) مبدأ السلطة.
 (ب) مبدأ مشاركة المرؤوسين.
 (ج) مبدأ التفويض.
 (د) مبدأ تقسيم العمل.

(٣٨) يتمثل التغيير التحويلي في ...

ص 6

- (أ) أدراك المدراء ان هناك مشكلة يجب معالجتها.
 (ب) وضع الأنظمة الجديدة والإجراءات وبناء المنظمة.
 (ج) تحسين وتطوير للوضع القديم .
 (د) التغيير المرتبط بالقضايا الاستراتيجية للمنظمة.

(٣٩) من الأسباب الخاصة للتغيير والتي غالبا ما تؤثر على تنافسية منظمات الاعمال ...

ص 3

- (أ) تحسين جودة المنتجات او الخدمات.
 (ب) الرضا عن الوضع الحالي للمنظمة.
 (ج) تطور وسائل المعلومات والاتصال.
 (د) تلبية احتياجات شريحة محدودة من العملاء.

(٤٠) الشخص المحايد هو الشخص الذي ...

ص 7

- (أ) لم يتبنى موقفا واضحا من عملية التغيير.
 (ب) يرفض عملية التغيير.
 (ج) يقاوم عملية التغيير.
 (د) يمارس التغيير.

(٤١) غالبا ما يهتم مجال التغيير الإنساني ...

ص 10

- (أ) بالجانب النوعي في الوظائف.
 (ب) بالقيم والاتجاهات.
 (ج) بتقسيم الاعمال وتوزيع المهام.
 (د) بعلاقات العمل وجودتها.

(٤٢) ضمن الخطوات الادارية لتحديد مجال التغيير يأتي ابتكار الحلول والالتزام بها في ...

ص 10

- (أ) الخطوة الاولى.
- (ب) الخطوة الثانية.
- (ج) الخطوة الثالثة.
- (د) الخطوة الرابعة.

(٤٣) يتم تحديد طبيعة مقاومة التغيير ضمن ...

ص 15

- (أ) مرحلة تخطيط جهود التغيير.
- (ب) مرحلة تنفيذ خطة التغيير.
- (ج) مرحلة تشخيص المشكلات.
- (د) مرحلة تنظيم خطة التغيير وتحديد معوقاتهما.

(٤٤) حسب " كوتر " لكي يتم تحقيق التغيير المطلوب يجب اشراك كافة الاطراف ضمن خطوة ...

ص 17

- (أ) ايجاد شعور بالحاجة الى التغيير.
- (ب) بناء تحالف لقيادة مساعي التغيير.
- (ج) تمكين العاملين.
- (د) تثبيت التغيير في ثقافة المنظمة.

(٤٥) استراتيجية التغيير المناسبة للحالات الطارئة ، وغير الفعالة على المدى البعيد كونها تؤثر سلبا

ص 19

- على ولاء الأفراد للتغيير هي ...
- (أ) استراتيجية العقلانية الميدانية.
- (ب) استراتيجية التثقيف والتوعية.
- (ج) استراتيجية المشاركة واسعة النطاق.
- (د) استراتيجية القوة القسرية.

(٤٦) تسمى الحالة التي يقوم فيها الفرد باحتواء التغيير وتحويله الى مزايا بحالة ...

ص 23

- (أ) الصدمة.
- (ب) التكامل.
- (ج) الذنب.
- (د) الاسقاط.

(٤٧) ضمن استراتيجيات التعامل مع مقاومة التغيير ، من ايجابيات استراتيجية المشاركة والاندماج ...

ص 27

- (أ) زيادة مساهمة العملاء في التغيير.
- (ب) التزام المشاركين بتطبيق التغيير.
- (ج) طريقة جيدة للتعامل مع الافراد اللذين لا يقبلون الحوار.
- (د) انها سريعة وغير مكلفة.

(٤٨) مساعدة الافراد على تشخيص مشكلاتهم وتحفيزهم لأحداث التغيير المطلوب تصنف ضمن ...

ص 2

- (أ) اهداف التغيير.
- (ب) خصائص التغيير.
- (ج) مبادئ التغيير.
- (د) معوقات التغيير.

(٤٩) يعرف التغيير التنظيمي بأنه ...

- (أ) أحداث تعديلات في المستوى التكنولوجي بالمنظمة.
 (ب) أحداث تعديلات في البيئة الخارجية للمنظمة.
 (ج) أحداث تعديلات في أهداف وسياسات المنظمة.
 (د) عدم القيام بأية تعديلات على مستوى المنظمة.

ص 1

(٥٠) المغير العقلاني يتمثل في الشخص الذي ...

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

ص 8

مع أطيب التمنيات و الدعوات بالتوفيق والنجاح
 لا تنسوني من صالح دعائكم