

المحاضرة الاولى

1. يتميز التغيير بأنه :
 - أ- أمر غير حتمي
 - ب- حركة تشاؤمية
 - ت- عملية مستمرة
 - ث- عملية خاصة
2. يندرج التغيير كعملية مستمرة ضمن:
 - أ- خصائص التغيير
 - ب- ايجابيات التغيير
 - ت- رقابة التغيير
 - ث- تنسيق التغيير
3. واحدة من الآتي ليست من خصائص التغيير ..
 - أ- الحتمية
 - ب- التفاولية
 - ت- التشاؤمية
 - ث- الاستمرار
4. تتمثل ادارة التغيير في :
 - أ- سلسلة الجهود القصيرة المدى الهادفة إلى تحسين قدرات المنظمة
 - ب- الجهود الهادفة الى زيادة فاعلية المنظمة
 - ت- تغيير أفكار وقيم واتجاهات العملاء
 - ث- التحول من الواقع الحالي للفرد إلى واقع آخر منشود
5. الجهود الهادفة الى زيادة فاعلية المنظمة عن طريق تحقيق التكامل بين الاحتياجات والمتطلبات والاهداف الشخصية تسمى.....
 - أ- استراتيجية التغيير
 - ب- عناصر التغيير
 - ت- ادارة التغيير
 - ث- برنامج التغيير
6. الجهد الهادف الى زيادة فاعلية المنظمة من خلال التكامل بين الاحتياجات و المتطلبات و الاهداف يسمى..
 - أ- استراتيجية التغيير
 - ب- عناصر التغيير
 - ت- ادارة التغيير
 - ث- برنامج التغيير.
7. سلسلة الجهود المستمرة والبعيدة المدى الهادفة الى تحسين قدرات المنظمة على ادخال التجديد هي :
 - أ- التغيير التنظيمي
 - ب- ادارة التغيير
 - ت- التغيير
 - ث- تنفيذ التغيير

4. الشاملة

8. مساعدة الأفراد على تشخيص مشكلاتهم وتحفيزهم لأحداث التغيير المطلوب تصنف ضمن :

- أ- أهداف التغيير
- ب- خصائص التغيير
- ت- مبادئ التغيير
- ث- معوقات التغيير

9. من أهداف التغيير

- أ- زيادة قدرة المنظمة على البقاء والنمو والتكيف مع البيئة المحيطة
- ب- تشجيع الأفراد على تحقيق اهدافهم الشخصية بدل اهداف المنظمة
- ت- تنمية الصراع وإدارته بشكل يخدم المنظمة
- ث- تمكين المديرين من اتباع اسلوب الادارة التقليدية بدل الادارة بالمشاركة

10. تصنف زيادة قدرة المنظمة على البقاء والنمو والتكيف مع البيئة المحيطة ضمن:

- أ- تحديات التغيير
- ب- ادارة التغيير
- ت- اهداف التغيير
- ث- تنظيم التغيير

11. واحدة من الآتي ليست من اهداف التغيير ...

- أ- زيادة قدرة المنظمة على التكيف مع البيئة المحيطة
- ب- زيادة درجة التعاون بين المنظمات
- ت- مساعدة الأفراد على تشخيص مشكلاتهم
- ث- تشجيع الأفراد على تحقيق الاهداف التنظيمية

12. واحد من الآتي ليست من اهداف التغيير :

- أ- زيادة درجة التعاون بين العاملين
- ب- زيادة درجة التعاون بين الاقسام
- ت- زيادة درجة التعاون بين العملاء
- ث- زيادة درجة التعاون بين القيادات

13. بناء الثقة بين الافراد والمجموعات في المنظمة غالبا ما يندرج ضمن :

- أ- فوائد التغيير
- ب- مبادئ التغيير
- ت- متطلبات التغيير
- ث- اهداف التغيير

14. مساعده الافراد على تشخيص مشكلاتهم يصنف ضمن :

- أ- مبادئ التغيير
- ب- اهداف التغيير
- ت- خصائص التغيير
- ث- معوقات التغيير

15. يعرف التغيير التنظيمي بأنه :

- أ- احداث تعديلات في المستوى التكنولوجي بالمنظمة
- ب- احداث تعديلات في البيئة الخارجية للمنظمة
- ت- احداث تعديلات في أهداف وسياسات المنظمة
- ث- عدم القيام بأية تعديلات على مستوى المنظمة

- 1. الكشف عن الصراع وإدارته وتوجيهه بشكل يخدم المنظمة .
- 2. تمكين المديرين من إتباع أسلوب الإدارة بالأهداف بدل الإدارة التقليدية .
- 3. تزويد المنظمة بالمعلومات المساعدة على حل المشاكل التي تواجهها .

16. إحداث تعديلات في أهداف وسياسات المنظمة تندرج ضمن....

- أ- التغيير الانساني
- ب- التغيير الهيكلي
- ت- التغيير التنظيمي
- ث- التغيير التطويري

17. يعرف التغيير التنظيمي بأنه احداث تعديلات في ..

- أ- المستوى التكنولوجي
- ب- البيئة الخارجية
- ت- الاهداف و السياسات
- ث- الحصة السوقية

18. تسمى عملية التحول من الواقع الحالي للفرد أو المنظمة إلى واقع آخر منشود مرغوب

- أ- بالتغيير
- ب- بإدارة التغيير
- ت- بأهداف التغيير
- ث- بخصائص التغيير

19. يعرف التغيير بأنه عملية

- أ- التحول من الواقع الحالي للفرد او المنظمة الى واقع مستقبلي
- ب- التحول من الواقع الماضي للفرد او المنظمة الى الواقع المستقبلي
- ت- التراجع من الواقع الحالي للفرد او المنظمة الى الواقع الماضي
- ث- التحول من الواقع الماضي للفرج او المنظمة الى الواقع الحالي

المحاضرة الثانية

1. الثورة الي فرضت على المنظمات استمرارية البحث والتدريب والتركيز على تنمية مهارات التعلم الذاتي هي :
- أ- ثورة الاقتصاد ← (والتي تتجلى في تحول الإقتصاد نحو قطاع الخدمات)
 - ب- ثورة العولمة
 - ت- الثورة البيئية ← (المتمثلة في زيادة إهتمام المجتمع العالمي بقضايا البيئة)
 - ث- ثورة المعرفة

2. أدت ثورة العولمة إلى.....

- أ- التحول نحو اقتصاد الخدمات
- ب- التطور السريع في هندسة الحاسوب ← (الثورة التكنولوجية)
- ت- زيادة اهتمام المجتمع العالمي بقضايا البيئة
- ث- زوال الحواجز الزمنية والمكانية بين دول العالم

3. من الاسباب الخاصة للتغيير والتي غالبا ما تؤثر على تنافسية منظمات الاعمال...

- أ- الرضا عن الوضع الحالي للمنظمة
- ب- تحسين جودة المنتجات او الخدمات
- ت- تطور وسائل المعلومات والاتصال
- ث- تلبية احتياجات شريحة محدودة من العملاء

4. من الاسباب الخاصة بالتغيير.....

- أ- الرضا عن الوضع الحالي للمنظمة
- ب- التأخر في اتخاذ القرارات
- ت- المركزية وانعدام التفويض
- ث- زيادة قيمة المنظمة في السوق

5. من الاسباب الخاصة للتغيير والتي غالبا ما تؤثر على تنافسية منظمات الأعمال :

- أ- تحسين جودة المنتجات أو الخدمات
- ب- الرضا عن الوضع الحالي للمنظمة
- ت- تطور وسائل المعلومات والاتصال
- ث- تلبية احتياجات شريحة محدودة من العملاء

6. أن تتميز ادارة التغيير بالشرعية يعني :

- أ- أن يخضع قرار التغيير لاعتبارات التكلفة والعائد ← (الرشادة)
- ب- أن يتم التغيير في إطار القانوني
- ت- أن يسعى التغيير نحو إصلاح ما هو قائم من عيوب ← (الإصلاح)
- ث- أن يتوافق التغيير مع الأحداث ويتكيف معها ← (القدرة على التكيف السريع مع الأحداث)

7. أن يخضع قرار التغيير لاعتبارات التكلفة والعائد يأتي ضمن احد خصائص التغيير التالية.....

- أ- الاستهدافية
- ب- الفعالية
- ت- الرشادة
- ث- المشاركة

1/ الواقعية : يجب أن ترتبط إدارة التغيير بالواقع العملي الذي تعيشه المنظمة ، وأن يتم في إطار إمكانياتها ومواردها وظروفها التي تمر بها .

2/ التوافقية : يجب أن يكون هناك قدر مناسب من التوافق بين عملية التغيير وبين رغبات وإحتياجات وتطلعات القوى المختلفة لعملية التغيير .

3/ المشاركة : تحتاج إدارة التغيير إلى التفاعل الإيجابي ، والسبيل الوحيد لتحقيق ذلك هو المشاركة الواعية للقوى والأطراف التي تتأثر بالتغيير وتتفاعل مع قادة التغيير .

4/ القدرة على التطوير والإبتكار : يتعين على التغيير أن يعمل على إيجاد قدرات تطويريه أفضل مما هو مستخدم حاليا ، فالتغيير يعمل نحو الإرتقاء والتقدم والإفقد مضمونه .

8. ان تتميز ادارة التغيير بالرشادة يعني ..

- أ- ان تخضع قرارات التغيير لاعتبارات التكلفة و العائد
- ب- ان يتم التغيير في اطار الشرعية
- ت- ان يسعى التغيير نحو اصلاح ما هو قائم من عيوب
- ث- ان يتوافق التغيير مع الاحداث ويتكيف معها

9. ان تتميز ادارة التغيير بالاستهدافية يعني ...

- أ- ان تتم في اطار حركة المنظمة
- ب- ارتباطها بالواقع العملي للمنظمة
- ت- احتياجها الى التفاعل الايجابي
- ث- توافقها مع احتياجات قوى التغيير

10. إن تمييز إدارة التغيير بالفعالية يعني

- أ- ان ترتبط بالواقع العملي الذي تعيشه المنظمة
- ب- انها تحتاج الى التفاعل الايجابي
- ت- ان تمتلك القدرة على الحركة بحرية مناسبة
- ث- ان تكون متوافقة مع احتياجات قوى التغيير

11. غالبا ما يندرج كثرة اللجان والاجتماعات ضمن...:

- أ- الاسباب الخاصة للتغيير
- ب- مؤشرات الحاجة للتغيير
- ت- الاسباب العامة للتغيير
- ث- مؤشرات عدم الحاجة للتغيير

12. واحدة من الآتي ليست من مؤشرات الحاجة إلى التغيير في المنظمات.....:

- أ- زيادة شكاوي العملاء والعاملين في المنظمة
- ب- زيادة حجم الاعمال المكتبية
- ت- زيادة قيمة المنظمة في السوق
- ث- زيادة الغياب وتفشي ظاهرة التسبب التنظيمي

13. تصنف ضعف الثقة في الموظفين ضمن

- أ- الاسباب الخاصة للتغيير
- ب- مؤشرات الحاجة الى التغيير
- ت- خصائص التغيير
- ث- الاسباب العامة للتغيير

14. من مؤشرات الحاجة الي التغيير في المنظمات ..

- أ- قلة شكاوي العملاء
- ب- قلة شكاوي العاملين
- ت- قلة تغيب العاملين
- ث- زيادة حجم الاعمال المكتبية

15. التغيير المعتمد على القرارات الجماعية يندرج ضمن :

- أ- مبدأ السلطة
- ب- مبدأ مشاركة المرؤوسين
- ت- مبدأ التفويض
- ث- مبدأ تقسيم العمل

16. اقترح " Griener " استخدام اسلوب القرارات الجماعية ضمن مبدأ.....

- أ- السلطة من جانب واحد
- ب- التفويض
- ت- مشاركة المرؤوسين
- ث- السلطة من جوانب متعددة

17. اقترح " Griener " ضمن مبدأ السلطة من جانب واحد أسلوب...:

- أ- تبديل علاقات العمل ضمن الهيكل التنظيمي
- ب- أسلوب المناقشة الجماعية للحالة
- ت- أسلوب القرارات الجماعية
- ث- أسلوب التدريب الجماعي

- أ- أسلوب المرسوم والقرار .
- ب- أسلوب الإحلال أو التبديل .

المحاضرة الثالثة

1. **يتمثل التغيير المعنوي في :**
 - أ- التغيير الذي تقوم فيه المنظمة كإجراء انفعالي
 - ب- **التغيير المرتبط بالبيئة الاجتماعية والإنسانية بالمنظمة**
 - ت- التغيير المرتبط بعوامل البيئة الخارجية للمنظمة
 - ث- التغيير المتعلق بعلاقة الموظف بالوظيفة
2. **التغيير المرتبط بالبيئة الإنسانية بالمنظمة يسمى**
 - أ- التغيير المادي
 - ب- **التغيير المعنوي**
 - ت- التغيير غير المخطط
 - ث- التغيير الشامل
3. **يتمثل التغيير التحويلي في :**
 - أ- **إدراك المدراء أن هناك مشكلة يجب معالجتها**
 - ب- وضع الأنظمة الجديدة والإجراءات وبناء المنظمة
 - ت- تحسين وتطوير للوضع القديم
 - ث- التغيير المرتبط بالقضايا الاستراتيجية للمنظمة
4. **التغيير الذي يحدث عندما يدرك المدراء ان هناك مشكلة يجب معالجتها أو (اغتنامها) هو التغيير....:**
 - أ- الوظيفي
 - ب- التطويري
 - ت- الجزئي
 - ث- **التحويلي**
5. **عملية اعاده هيكله المنظمة تدرج ضمن :**
 - أ- التغيير التطويري
 - ب- **التغيير التحويلي**
 - ت- التغيير الوظيفي
 - ث- التغيير الجزئي
6. **من اعقد انواع التغيير :**
 - أ- التغيير الوظيفي
 - ب- التغيير التطويري
 - ت- التغيير الجزئي
 - ث- **التغيير التحويلي**
7. **يتمثل التغيير غير المخطط في**
 - أ- **التغيير الذي تقوم فيه المنظمة كإجراء انفعالي**
 - ب- التغيير المرتبط بالبيئة الاجتماعية والإنسانية بالمنظمة
 - ت- التغيير المرتبط بعوامل البيئة الخارجية للمنظمة
 - ث- التغيير المتعلق بعلاقة الموظف بالوظيفة
8. **يتمثل التغيير الوظيفي في...:**
 - أ- ادراك المدراء ان هناك مشكلة يجب معالجتها
 - ب- **وضع الانظمة الجديدة والاجراءات وبناء المنظمة**
 - ت- تحسين وتطوير الوضع القديم
 - ث- التغيير المرتبط بالقضايا الاستراتيجية للمنظمة

1/ اعداد وتوظيف تقنيات وحاسبات تتطلب تغيير رئيسي في سلوك الأفراد .
2/ تقديم منتجات أو خدمات جديدة .

9. الشخص المحايد هو الشخص الذي :
- أ- لم يتبنى موقفا واضحا من عملية التغيير
 - ب- يرفض عملية التغيير (المقاوم)
 - ت- يقاوم عملية التغيير (المقاوم)
 - ث- يمارس التغيير (المغير)

1/ الموضوع : الذي يتناوله التغيير .
2/ مقاومة المقاومة : وهي الممارسات التي يقوم بها قادة التغيير في تعاملهم مع مقاومة التغيير .

10. من عناصر التغيير:
- أ- الموضوع والمساند والضعيف والمحايد
 - ب- القوي والمحايد والاسلوب والمقاوم
 - ت- المقاوم والمحايد والمغير والموضوع
 - ث- الموضوع والقوي والمساند والمقاوم

11. المغير العقلاني يتمثل في الشخص الذي :
- أ- يربط بين ما يعرض عليه من أفكار بعالم الواقع (المغير المنفذ)
 - ب- يبحث عن المعنى في عملية التغيير
 - ت- يبحث عن الحقائق في عملية التغيير
 - ث- يبحث عن الإمكانيات التطبيقية المباشرة لما يتعلمه (المغير المادي)

12. الشخص الذي يبحث عادة عن المعنى في التغيير هو
- أ- المغير المنفذ
 - ب- المغير المادي
 - ت- المغير المتأمل
 - ث- المغير العقلاني

13. الشخص المغير الذي يميل الى الاصغاء , ومشاركة الافكار مع الاخرين يسمى المغير.....:
- أ- العقلاني
 - ب- المادي
 - ت- المنفذ
 - ث- المتأمل

14. يسمى الشخص المغير الذي يحتاج الى معرفه طرق العمل:
- أ- المغير المادي
 - ب- المغير المنفذ
 - ت- المغير العقلاني
 - ث- المغير المتأمل

15. من انماط الطرف المغير :
- أ- المدقق والمادي واللاعقلاني والمعنوي
 - ب- المعنوي والمنفذ و العقلاني والمادي
 - ت- المتأمل والمدقق والمنفذ والمادي
 - ث- المادي والعقلاني والمنفذ والمتأمل

16. التغيير الذي يتطلب تحليلا لكل العوامل الداخلية والخارجية بالمنظمة هو التغيير
- أ- التغيير الوظيفي
 - ب- التغيير التكنولوجي
 - ت- التغيير الاستراتيجي
 - ث- التغيير التحويلي

17. التغيير الذي يشمل كافة او معظم الجوانب والمجالات هو

- أ- التغيير التدريجي
- ب- التغيير الداخلي
- ت- التغيير المادي
- ث- التغيير الشامل

18. ينقسم التغيير حسب مصدر القوة الدافعة الى...:

- أ- التغيير السريع والتغيير التدريجي
- ب- التغيير الداخلي والتغيير الخارجي
- ت- التغيير المادي والتغيير المعنوي
- ث- التغيير الشامل والتغيير الجزئي

19. التغيير الذي يهدف الى مسايرة الظروف المحيطة هو التغيير ..

- أ- الاستراتيجي
- ب- التطويري
- ت- الجزئي
- ث- التحويلي

20. غالبا ما يجب على قائد التغيير ان يكون على علم بالطرق الإدارية ضمن :

- أ- التغيير التكنولوجي
- ب- التغيير الاستراتيجي
- ت- التغيير التحويلي
- ث- التغيير الوظيفي

المحاضرة الرابعة

1. من أسس التغيير الإيجابي :
 - أ- ان يكون خارج الضوابط المحددة
 - ب- أن يزيد من حماس العملاء
 - ت- أن يأتي بتهديدات تعيق التطور والتقدم
 - ث- أن يزيل الضغط والاختلال الموجود
2. واحدة من الآتي ليست من اسس التغيير الايجابي ..
 - أ- انه يتم ضمن خطة مدروسة
 - ب- ان يأتي بفرص عمل جديدة
 - ت- انه يزيد من الضغط و الاختلال
 - ث- انه يكسب الادارة مهارات جديدة
3. واحدة من الاتي ليست من اسس التغيير الايجابي
 - أ- يتم ضمن خطة مدروسة
 - ب- يأتي بفرص عمل جديده
 - ت- يعالج التهديدات الخارجية
 - ث- يكسب الإدارة مهارات جديدة
4. غالبا ما يهتم مجال التغيير التنظيمي :
 - أ- بالمعدات والآلات (التكنولوجي)
 - ب- بتغيير الأفراد
 - ت- بتقسيم الأعمال وتوزيع المهام
 - ث- بعلاقات العمل وجودتها
5. غالبا ما يهتم مجال التغيير الإنساني :
 - أ- بالجانب النوعي في الوظائف
 - ب- بالقيم والاتجاهات
 - ت- بتقسيم الأعمال وتوزيع المهام
 - ث- بعلاقات العمل وجودتها
6. مجال التغيير الذي يتضمن تغيير افكار وقيم واتجاهات الافراد هو
 - أ- المجال التنظيمي
 - ب- المجال الانساني
 - ت- مجال طرق العمل
 - ث- المجال التكنولوجي
7. الخطوات الإدارية لتحديد مجال التغيير يأتي ابتكار الحلول والالتزام بها في :
 - أ- الخطوة الأولى
 - ب- الخطوة الثانية
 - ت- الخطوة الثالثة
 - ث- الخطوة الرابعة
8. يتم ضمن الخطوط الإدارية الثالثة لتحديد مجال التغيير
 - أ- ابتكار حلول التغيير
 - ب- استمرارية مجال التغيير
 - ت- تحديد مشكله التغيير
 - ث- تنفيذ حلول التغيير

9. ضمن الخطوات الادارية لتحديد مجال التغيير , وجود ضغط للتغيير يأتي قبل خطوة ... :

- أ- ابتكار الحلول و الالتزام بها
- ب- تحديد المشكلة والتعرف عليها ← (الثانية)
- ت- استمرارية مجال التغيير ← (الرابعة)
- ث- توقف مجال التغيير

10. من الخطوات الادارية لتحديد مجال التغيير.....:

- أ- التجديد المستمر للتنظيم
- ب- ابتكار الحلول والالتزام بها
- ت- الاهتمام بالبعد الانساني
- ث- استخدام مفهوم النظم

11. من العناصر المساعدة على التغيير....:

- أ- استمرارية مجال التغيير
- ب- تبني استراتيجيات التطوير
- ت- تحديد المشكلة والتعرف عليها
- ث- وجود ضغط للتغيير

12. استخدام مفهوم النظم يأتي ضمن ..

- أ- العناصر المساعدة على التغيير
- ب- اسس التغيير الايجابي
- ت- الخطوات الادارية لتحديد مجال التغيير
- ث- مجال طرق العمل

13. تدرج الصحوة واليقظة والتنبيه ضمن....:

- أ- مقاومة التغيير
- ب- مداخل التغيير
- ت- عناصر التغيير
- ث- برنامج التغيير

14. تدرج اهمية الصحوة واليقظة ضمن

- أ- مداخل التغيير
- ب- نتائج التغيير
- ت- مؤشرات الحاجة للتغيير
- ث- اهداف التغيير

باقي العناصر المساعدة:

1. تحديد الهدف من التغيير .
2. التجديد المستمر للتنظيم .
3. الإهتمام بالبُعد الإنساني .
4. الإهتمام بالتعلم من خلال الخبرة .

باقي مداخل التغيير :

1. عدم قبول الوضع الحالي .
2. التخلي عن الوضع الحالي الواقعي .
3. العمل على إحياء المنظمة ..
4. التقدم نحو التغيير .

المحاضرة الخامسة

1. يصنّف التغير في ظروف السوق ضمن :

- أ- قوى التغيير الداخلية
- ب- قوى التغيير المعنوية
- ت- قوى التغيير المادية
- ث- قوى التغيير الخارجية

باقي قوى التغيير الخارجية:

- أ- ازدياد حدة المنافسة
- ب- القيم الحديثة في الإدارة

2. تصنف ضمن قوى التغيير الخارجية

- أ- التطور التكنولوجي
- ب- التطور الوظيفي
- ت- التكامل التنظيمي
- ث- الكفاءة التنظيمية

3. من القيم الإدارية الحديثة الدافعة للتغيير :

- أ- الاهتمام بالقيادة التحويلية
- ب- ازدياد حدة المنافسة
- ت- التغيير في الإدارة العليا
- ث- زيادة طموحات وحاجات الأفراد

4. تصنف الاهتمام بالبحوث والتغيير كأساس للتغيير ضمن القيم الإدارية.....

- أ- التقليدية
- ب- التنظيمية
- ت- التطبيقية
- ث- الحديثة

5. من القيم الإدارية الحديثة الدافعة للتغيير

- أ- استثمار نظم المعلومات والاتصال
- ب- ازدياد حدة المنافسة
- ت- التغيير في الإدارة العليا
- ث- زيادة طموحات وحاجات الأفراد

6. من القيم الحديثة في الإدارة الدافعة للتغيير

- أ- الاهتمام بالقيادة التحويلية
- ب- ازدياد حدة المنافسة
- ت- التغيير في الإدارة العليا
- ث- زيادة طموحات وحاجات الأفراد

7. يدرج تغيير الاتجاهات والقيم نحو المسؤولية الاجتماعية ضمن :

- أ- البيئة التكنولوجية
- ب- البيئة الاقتصادية
- ت- البيئة الاجتماعية
- ث- البيئة القانونية

8. تغيير حاجات ورغبات العملاء يؤدي إلى :

- أ- تحسين جودة المنتج
- ب- ازدياد حدة المنافسة
- ت- نمو المنظمة وتطورها
- ث- افلاس المنظمة

باقي القيم :

- 1/ إرضاء العميل أولاً وثانياً وأبداً .
- 2/ ضرورة بناء القدرة والميزة التنافسية .
- 3/ الإهتمام بالجودة كما يدركها العميل .
- 4/ الإنتاج في أقل وقت .
- 5/ التركيز على الأنشطة الإنتاجية المباشرة وترك الأنشطة غير المباشرة للغير .
- 6/ الإتجاه للمستقبل هو الهدف من التغيير .
- 7/ تشجيع الإبتكار والإبداع .
- 8/ الإهتمام بالطاقات البشرية .

9. يصنف وعي وإدراك المدير للتغيير ضمن.....:

- أ- قوى التغيير الداخلية
- ب- قوى التغيير الخارجية
- ت- قوى التغيير الاجتماعية
- ث- قوى التغيير المادية

10. يصنف وعي وإدراك المدير للتغيير ضمن قوى التغيير.....:

- أ- التنظيمية
- ب- المادية
- ت- الداخلية
- ث- الخارجية

- أ- الرغبة في تكامل المنظمة
- ب- وجود مؤشرات على مشاكل داخلية بالمنظمة

11. تدرج زيادة طموحات وحاجات الأفراد ضمن قوى التغيير

- أ- التنظيمية
- ب- السلوكية
- ت- الداخلية
- ث- الخارجية

12. واحدة من الآتي ليست ضمن قوى التغيير الداخلية.....

- أ- إدراك عملاء المنظمة للتغيير
- ب- زيادة طموحات الأفراد
- ت- نمو المنظمة وتطورها
- ث- الرغبة في تحسين كفاءة المنظمة

13. واحدة من الآتي ليست ضمن قوى التغيير الداخلية

- أ- زياده طموحات الافراد
- ب- نمو المنظمة وتطورها
- ت- الرغبة في تحسين كفاءة المنظمة
- ث- إدراك العملاء للتغيير

المحاضرة السادسة

1. يتم تحديد بداية ونهاية التغيير ضمن :

- أ- مرحلة تخطيط جهود التغيير
- ب- مرحلة تنفيذ ومتابعة خطة التغيير
- ت- مرحلة تشخيص المشكلات
- ث- مرحلة تنظيم خطة التغيير

2. يتم اختيار استراتيجية التغيير ضمن :

- أ- مرحلة تخطيط جهود التغيير
- ب- مرحلة تنفيذ خطة التغيير
- ت- مرحلة تشخيص المشكلات
- ث- مرحلة تنظيم خطة التغيير وتحديد معوقاتها

3. يتم التعرف على مصادر التغيير ضمن :

- أ- مرحلة تخطيط جهود التغيير
- ب- مرحلة تنفيذ ومتابعة خطة التغيير
- ت- مرحلة تشخيص المشكلات
- ث- مرحلة تحديد الحاجة إلى التغيير

4. يتم تحديد طبيعة مقاومة التغيير ضمن :

- أ- مرحلة تخطيط جهود التغيير
- ب- مرحلة تنفيذ خطة التغيير
- ت- مرحلة تشخيص المشكلات
- ث- مرحلة تنظيم خطة التغيير وتحديد معوقاتها

5. المرحلة التي يدرك فيها المدراء ضرورة إحداث التغيير هي مرحلة

- أ- تشخيص المشكلات
- ب- تحديد الحاجة إلى التغيير
- ت- تخطيط جهود التغيير
- ث- تنفيذ ومتابعة خطة التغيير

6. ملاحظه وجود فجوه بين الاداء الفعلي والاداء المرغوب يعد مؤشر على أن المنظمة في مرحله :

- أ- متابعه خطه التغيير
- ب- تخطيط جهود التغيير
- ت- تحديد الحاجة للتغيير
- ث- تحديد معوقات التغيير

7. تتم متابعة مدى فعالية تنفيذ استراتيجية التغيير ضمن مرحلة

- أ- تخطيط جهود التغيير
- ب- تنفيذ خطة التغيير
- ت- تشخيص المشكلات
- ث- تنظيم خطة التغيير وتحديد معوقاتها

1/ تهتم عملية تنفيذ التغيير على إحداث التغيير المرغوب في العديد من الجوانب مثل الأهداف ، المكونات التنظيمية كالهيكـل التنظيمي ، والثقافة التنظيمية ، والنظم والإجراءات الأفراد وإتجاهاتهم والتكنولوجيا .
2/ تتم متابعة تنفيذ إستراتيجية التغيير والتأكد من مدى تحقق الأهداف الموضوعه للتغيير .

8. ضمن مراحل ادارة التغيير , يتم متابعة مدى فعالية تنفيذ استراتيجية التغيير في المرحله ..

- أ- الثانية
- ب- الثالثة
- ت- الرابعه
- ث- الخامسة

9. ضمن مراحل ادارة التغيير , يدرك المدراء ضرورة احداث التغيير في المرحله ..

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

10. ضمن مراحل ادارة التغيير , يتم تحديد بداية و نهاية التغيير في المرحله ..

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

11. ضمن مراحل ادارة التغيير , يتم تحديد طبيعة مقاومة التغيير في المرحله ..

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

12. يتم ضمن المرحلة الرابعة للتغيير :

- أ- تنفيذ ومتابعه خطه التغيير
- ب- تخطيط جهود التغيير
- ت- تشخيص مشكلات المنظمة
- ث- تحديد طبيعة مقاومه التغيير

13. يتم ضمن المرحلة الثالثة للتغيير:

- أ- تنفيذ ومتابعه خطه التغيير
- ب- تخطيط جهود التغيير
- ت- تقدير الحاجة للتغيير
- ث- تشخيص مشكلات المنظمة

المراحل كلها ما يحتاج ترجعون للملخص

المرحلة الأولى : تشخيص مشكلات المنظمة :

1. في هذه المرحلة قد تعاني المنظمة من مشكلة معينة أو هي بصدد اقتناص فرصة محددة .
2. قد تتعلق المشكلات بأساليب العمل ، التكنولوجيا ، الأفراد
3. يجب على الدراسة التشخيصية أن تتعرف على تلك المحاور لإكتشاف فرص التطوير ومواجهة التغيرات وإحداث التغيير المطلوب .

المرحلة الثانية : تحديد الحاجة إلى التغيير :

1. يدرك المدراء الحاجة إلى إحداث التغيير من خلال ملاحظة المؤشرات المشار إليها سابقاً مثل :
 - أ- وجود حالة الصراع بين الوحدات التنظيمية .
 - ب- تقديم المنافسين لمنتجات ذات إقبال واسع في السوق .
 - ت- وجود فجوة بين الأداء الفعلي والأداء المرغوب .
2. ضمن هذه المرحلة يتم التعرف على مصادر التغيير المرتبطة بالبيئة الداخلية أو بالبيئة الخارجية .

المرحلة الثالثة : تخطيط جهود التغيير :

1. يتم خلال هذه المرحلة وضع أهداف وخطط التغيير المطلوب تحقيقه .
 - أ- يجب أن تتوفر في أهداف التغيير الشروط التالية :
 - أ- أن تكون دقيقة ومحددة ومكتوبة وقابلة للمراجعة .
 - ب- أن تكون قابلة للتحقيق وفي حدود التكاليف والإمكانات المتاحة .
 - ت- أن تكون قابلة للقياس كمياً ونوعياً
 - ث- أن تكون مرتبطة بفترة زمنية محددة .
 2. يتطلب وضع أهداف التغيير الإجابة على أسئلة عديدة أهمها :
 - أ- ماهي أهداف المنظمة ؟
 - ب- ماهي فرصة التطوير المتاحة ؟
 - ت- ماهي التكلفة والزمن والمكان والتسهيلات المادية المتاحة ؟
 3. خلال هذه المرحلة يتم اختيار استراتيجية ونوع وأسلوب ومدة التغيير .
 4. إختيار الاستراتيجية يتوقف على عوامل أساسية : الهيكل التنظيمي ، والتكنولوجيا ، والقوى البشرية

المرحلة الرابعة : تنظيم خطة التغيير وتحديد معوقاتهما :

خلال هذه المرحلة يتم :

- أ- تنظيم الموارد المادية والبشرية والتكنولوجية المتاحة .
- ب- تحديد بداية ونهاية التغيير ومدته .
- ت- تحديد طبيعة مقاومة التغيير ، حيث يتم تحديد المعوقات التنظيمية والمعوقات الفردية التي تحول دون إتمام عملية التغيير .
- ث- تحديد استراتيجيات وطرق التعامل مع مقاومة التغيير .

المرحلة الخامسة : تنفيذ ومتابعة خطة التغيير :

- أ- تهتم عملية تنفيذ التغيير على إحداث التغيير المرغوب في العديد من الجوانب مثل الأهداف ، المكونات التنظيمية كالهيكـل التنظيمي ، والثقافة التنظيمية ، والنظم والإجراءات الأفراد وإتجاهاتهم والتكنولوجيا .
- ب- تتم متابعة تنفيذ إستراتيجية التغيير والتأكد من مدى تحقق الأهداف الموضوعه للتغيير .
- ت- يتم متابعة مدى فعالية تنفيذ إستراتيجية التغيير حسب الجدول الزمني المحدد .

المحاضرة السابعة

1. حسب " كوتر " يجب عدم المبالغة في الاحتفال بالإنجازات المحققة ضمن خطوة :

أ- تعزير المكاسب

ب- بناء تحالف لقيادة مساعي التغيير

ت- تمكين العاملين

ث- تثبيت التغيير في ثقافة المنظمة

2. حسب " كوتر " لكي يتم تحقيق التغيير المطلوب يجب إشراك كافة الأطراف ضمن خطوة :

أ- إيجاد شعور بالحاجة إلى التغيير

ب- بناء تحالف لقيادة مساعي التغيير

ت- تمكين العاملين

ث- تثبيت التغيير في ثقافة المنظمة

3. حسب " كوتر " أنه يجب على القائد أن ينجح في خلق الشعور المؤدي للتغيير ضمن خطوة

أ- بناء تحالف لقيادة مساعي التغيير

ب- تمكين العاملين

ت- إيجاد شعور بالحاجة إلى التغيير

ث- تثبيت التغيير في ثقافة المنظمة

4. لتفادي الفشل في توصيل رؤية التغيير يقترح " كوتر "

أ- عدم تكرار رسالة التغيير

ب- ضرب المثال والقدوة من طرف القائد

ت- استخدام العبارات الطويلة

ث- التقليل من وسائل توزيع البيانات

5. يرى "كوتر" ضرورة اشراك كافة الافراد في عملية التغيير ضمن المرحلة ..

أ- الاولى

ب- الثالثة

ت- الخامسة

ث- الثامنة

6. يتم ضمن الخطوة الثالثة لنموذج " كوتر "

أ- توصيل رؤيه التغيير

ب- ادراك الحاجة للتغيير

ت- تطوير رؤيه التغيير

ث- قياده مساعي التغيير

7. يجب ضمن الخطوة السادسة لنموذج " كوتر " :

أ- عدم المبالغة في الاحتفال بالإنجازات المحققة

ب- تثبيت التغييرات الثقافية في نهاية التغيير

ت- اشراك جميع الاطراف في التغيير

ث- وضع مكاسب ملموسة تزرع الثقة في نفس الموظفين

8. 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

ت- عدم إمكانية تغيير بعض العناصر المهمة داخل المنظمة

ث- عدم ربط ترقية العاملين بالثقافة الجديدة

9. كل مما يأتي من أسس " كوتر " لتثبيت التغيير ضمن ثقافة المنظمة بمعدا

- أ- امكانية تغيير بعض العناصر المهمة داخل المنظمة
- ب- ربط ترقية العاملين بالثقافة الجديدة
- ت- ترجيح تثبيت التغييرات الثقافية في بداية التغيير
- ث- الاستعداد التام لمناقشة كافة قضايا التنظيم

الباقى صح من "أسس كوتر "

10. لترسيخ ثقافة التغيير بشكل دائم وضع كوتر مجموعة من الاسس منها

- أ- تثبيت التغييرات الثقافية في بداية التغيير
- ب- تثبيت التغييرات الثقافية في وسط التغيير
- ت- تثبيت التغييرات الثقافية في نهاية التغيير
- ث- عدم تثبيت التغييرات الثقافية

11. حسب نموذج " ليفين " المرحلة التي يتعلم فيها الفرد أفكار وأساليب ومهارات جديده هي :

- أ- مرحلة اذابة الجليد
- ب- مرحلة ادارة التغيير
- ت- مرحلة توصيل رؤية التغيير
- ث- مرحلة الاستقرار وإعادة التجميد

12. حسب نموذج " ليفين " المرحلة التي يتم فيها إلغاء القيم والعادات والسلوكيات الحالية للأفراد هي :

- أ- مرحلة اذابة الجليد
- ب- مرحلة ادارة التغيير
- ت- مرحلة توصيل رؤية التغيير
- ث- مرحلة الاستقرار وإعادة التجميد

13. حسب نموذج "ليفين" تظهر مقاومة التغيير هي المرحلة ...

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

14. يتم ضمن الخطوة الثالثة لنموذج "ليفين" :

- أ- اعاده التجميد
- ب- اذابه الجليد
- ت- اداره التغيير
- ث- ايجاد دافعيه التغيير

15. حسب نموذج ليفين المرحلة التي يتم فيها تثبيت التغيير :

- أ- مرحلة اذابة الجليد
- ب- مرحلة ادارة التغيير
- ت- مرحلة توصيل رؤيه التغيير
- ث- مرحلة الاستقرار

16. واحده من الاتي ليست من مراحل التغيير المخطط حسب نموذج "ليفين" :

- أ- مرحله اذابه الجليد
- ب- مرحله اداره التغيير
- ت- مرحلة توصيل رؤيه التغيير
- ث- مرحله اعاده التجميد

17. حسب نموذج " افانوفيتش " تشخيص المشكلة يأتي بعد

- أ- اختيار الاستراتيجية المناسبة
- ب- التغلب على مقاومة التغيير
- ت- الاعتراف بالحاجة للتغيير
- ث- تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير

18. حسب نموذج " افانوفيتش " التغلب على مقاومة التغيير يأتي قبل

- أ- التنفيذ والتقويم
- ب- اختيار الاستراتيجية المناسبة
- ت- الاعتراف بالحاجة للتغيير
- ث- تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير

19. حسب نموذج " افانوفيتش " تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير يأتي بعد

- أ- تشخيص المشكلة
- ب- اختيار الاستراتيجية المناسبة
- ت- الاعتراف بالحاجة للتغيير
- ث- تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير

20. حسب نموذج " افانوفيتش " اختيار الاستراتيجية المناسبة يأتي قبل

- أ- تشخيص للمشكلة
- ب- التغلب على مقاومة التغيير
- ت- الاعتراف بالحاجة للتغيير
- ث- تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير

21. حسب نموذج " افانوفيتش " خطوة تشخيص المشكلة يأتي قبل خطوة ..

- أ- اختيار الاستراتيجية المناسبة
- ب- التغلب على مقاومة التغيير
- ت- الاعتراف بالحاجة للتغيير
- ث- تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير

22. حسب نموذج " افانوفيتش " خطوه اختيار الاستراتيجية المناسبة يأتي قبل خطوة :

- أ- اختيار الاستراتيجية المناسبة
- ب- التغلب على مقاومه التغيير
- ت- الاعتراف بالحاجة للتغيير
- ث- تطوير استراتيجيات بديله للتغيير

الخطوات بترتيب:

1. قوى التغيير
2. الاعتراف بالحاجة للتغيير
3. تشخيص للمشكلة
4. تطوير إستراتيجيات بديلة للتغيير
5. التنفيذ والتقويم
6. التغلب على مقاومة التغيير
7. إختيار الإستراتيجية المناسبة
8. تقرير المحددات المقيدات

المحاضرة الثامنة

1. ضمن استراتيجيات التغيير البنوي ، وعندما تكون مقاومة التغيير قويه وتوشك المنظمة على الوقوع في كارثة **حقيقه من الأفضل استخدام :**

- أ- استراتيجية البراعة القيادية
- ب- استراتيجية الإقناع
- ت- استراتيجية الإلزام
- ث- **استراتيجية الديكتاتورية**

2. ضمن استراتيجية التغيير البنوي من الافضل استخدام استراتيجية الديكتاتورية عندما :

- أ- **تكون المنظمة في ازمه شديده والمقاومة مرتفعة**
- ب- تكون المنظمة في ازمه شديده والمقاومة منخفضة
- ت- لا تكون المنظمة في ازمه شديده والمقاومة مرتفعة
- ث- لا تكون المنظمة في ازمه شديده والمقاومة منخفضة

3. ضمن استراتيجيات التغيير البنوي من الافضل استخدام استراتيجية الإقناع عندما :

- أ- تكون المنظمة في أزمه والمقاومة مرتفعة
- ب- **تكون المنظمة في ازمه والمقاومة منخفضة**
- ت- لا تكون المنظمة في ازمه والمقاومة مرتفعة
- ث- لا تكون المنظمة في ازمه والمقاومة منخفضة

4. ضمن استراتيجيات التغيير المتدرج من الافضل استخدام استراتيجية الإقناع عندما :

- أ- تكون درجة الاحاح منخفضة والمقاومة منخفضة
- ب- تكون درجة الاحاح مرتفعة والمقاومة مرتفعة
- ت- تكون درجة الاحاح مرتفعة والمقاومة منخفضة
- ث- **تكون درجة الاحاح منخفضة والمقاومة مرتفعة**

5. استراتيجية التغيير التي تفترض عدم اقتناع الأفراد والوحدات بضرورة التغيير هي :

- أ- استراتيجية العقلانية الميدانية
- ب- **استراتيجية التثقيف والتوعية**
- ت- استراتيجية المشاركة واسعة النطاق
- ث- استراتيجية الإجبار

6. عندما يعتقد الأفراد أن التغيير يهدد مصالحهم فان استراتيجية التغيير المناسبة لهم هي استراتيجية

- أ- العقلانية والميدانية
- ب- **التثقيف والتوعية**
- ت- المشاركة واسعة النطاق
- ث- القوة القسرية

3. استراتيجية التغيير التي تفترض وجود عدم القناعة بضرورة التغيير هي :

- أ- استراتيجية العقلانية الميدانية
- ب- **استراتيجية التثقيف والتوعية**
- ت- استراتيجية المشاركة واسعة النطاق
- ث- استراتيجية الاجبار

7. ضمن استراتيجيات التغيير المتدرج, وعندما لا يوجد لدى قائد التغيير الوقت الكافي لإشراك جميع العاملين من الأفضل استخدام استراتيجية:

- أ- المشاركة واسعة النطاق
- ب- الإقناع
- ت- المشاركة المركزة
- ث- الإجبار

8. تقوم المنظمات بتصميم برامج تدريبية تزود المتدربين بالمعلومات ضمن استراتيجية

- أ- العقلانية الميدانية
- ب- المناورة السياسية
- ت- المشاركة واسعة النطاق
- ث- الإجبار

9. استراتيجية التغيير المناسبة للحالات الطارئة , وغير الفعالة على المدى البعيد هي

- أ- استراتيجية العقلانية الميدانية
- ب- استراتيجية التثقيف والتوعية
- ت- استراتيجية المشاركة واسعة النطاق
- ث- استراتيجية القوة القسرية

10. استراتيجية التغيير التي يتم ضمنها استخدام كافة أساليب القوة في أحداث التغيير :

- أ- استراتيجية العقلانية الميدانية
- ب- استراتيجية التثقيف والتوعية
- ت- استراتيجية المشاركة واسعة النطاق
- ث- استراتيجية القوة القسرية

11. ضمن استراتيجية التغيير المتدرج من الأفضل استخدام استراتيجية المشاركة واسعة النطاق عندما :

- أ- تكون درجة الإلحاح منخفضة والمقاومة مرتفعة
- ب- تكون درجة الإلحاح منخفضة والمقاومة منخفضة
- ت- تكون درجة الإلحاح مرتفعة والمقاومة مرتفعة
- ث- تكون درجة الإلحاح مرتفعة والمقاومة منخفضة

المحاضرة التاسعة

1. من العوامل التي تزيد من مقاومة التغيير :

- أ- إقناع الأفراد والجماعات
- ب- الدور القوي للتنظيم غير الرسمي
- ت- تشكيل رأي فردي ضد التغيير
- ث- توافر الثقة في القائمين على التغيير

2. من أسباب مقاومة التغيير :

- أ- وضوح أهداف التغيير
- ب- وجود شعور بالحاجة للتغيير
- ت- الارتياح للوضع الحالي والخوف من نتائج التغيير
- ث- توافر الثقة في القائمين على التغيير

3. من أسباب مقاومة التغيير:

- أ- وضوح أهداف التغيير
- ب- وجود شعور بالحاجة للتغيير
- ت- السرعة الشديدة في التغيير
- ث- توافر الثقة في القائمين على التغيير

4. واحدة من الآتي ليست من اسباب مقاومة التغيير ..

- أ- عدم وضوح اهداف التغيير
- ب- عدم وجود شعور بالحاجة للتغيير
- ت- عدم مشاركة العملاء في التغيير
- ث- عدم توافر الثقة في القائمين على التغيير

5. من اسباب مقاومه التغيير

- أ- وضوح اهداف التغيير
- ب- وجود شعور بالحاجة للتغيير
- ت- الخوف من نتائج التغيير
- ث- توافر الثقة في القائمين على التغيير

6. عندما يرتكب الفرد خطأ ما يتطلب التغيير الذي حدث فإنه غالباً ما :

- أ- يشعر بالذنب
- ب- يقوم بالإسقاط على غيره
- ت- يقدم تبرير التغيير
- ث- يقبل بالتغيير

7. تسمى الحالة التي يقوم فيها الفرد باحتواء التغيير وتحويله إلى مزايا بحالة :

- أ- الصدمة
- ب- التكامل
- ت- الذنب
- ث- الإسقاط

8. تسمى الحالة التي يقوم فيها الفرد بوضع أسباب التغيير بحالة

- أ- الصدمة
- ب- التبرير
- ت- الذنب
- ث- الإسقاط

9. تسمى الحالة التي يشعر فيها الفرد بعد الاتزان وعدم القدرة على التصرف بحالة

- أ- الصدمة
- ب- عدم التصديق
- ت- الذنب
- ث- الاسقاط

10. تسمى الحالة التي يكون رد فعل على التغيير قيامة بتأنيب فرد آخر بحالة..

- أ- الصدمة
- ب- عدم التصديق
- ت- الذنب
- ث- الاسقاط

11. -تسمى الحالة التي يشعر فيها الفرد بعدم واقعية اسباب التغيير بحالة :

- أ- الصدمة
- ب- عدم التصديق
- ت- الذنب
- ث- الاسقاط

12. يصنف ضعف الولاء للمنظمة وفقدان الدافعية للعمل ضمن :

- أ- السلوك الدفاعي العلني
- ب- السلوك الدفاعي الضمني
- ت- الاستسلام
- ث- الانسحاب

13. عندما يرى الشخص المقاوم أن التغيير غير واضح النتائج بالنسبة له فانه:

- أ- يقاوم علنا دون خوف
- ب- يقوم سرا
- ت- من المحتمل ان يقلل بالتغيير
- ث- يشارك في نجاح التغيير

14. عندما يعتقد الفرد المقاوم ان التغيير يهدر دخله , يندرج ذلك ضمن

- أ- المخاوف النفسية
- ب- المخاوف الاقتصادية
- ت- المخاوف الاجتماعية
- ث- المخاوف التنظيمية

15. عندما تكون الفوائد المحققة من التغيير اقل من التكاليف المدفوعة تكون مقاومة التغيير ..

- أ- سلبية
- ب- إيجابية
- ت- جزئية
- ث- معنوية

16. استقالة الشخص المقاوم مرتبطة بالسلوك الدفاعي ..

- أ- العلني
- ب- المستتر
- ت- المباشر
- ث- العنيف

17. ضعف ولاء الشخص المقاوم للمنظمة مرتبط بالسلوك الدفاعي ..

- أ- العلني
- ب- المستتر
- ت- المباشر
- ث- العنيف

18. عندما يضعف ولاء الشخص المقاوم للمنظمة فانه بذلك يمارس :

- أ- السلوك الدفاعي العنفي
- ب- السلوك الدفاعي المستتر
- ت- الاستسلام
- ث- التمارض

19. حسب "جيمس اوتول" حالة مقاومة التغيير التي يرغب بها الناس فيها بالنتائج الفورية للتغيير هي ..

- أ- قصر النظر
- ب- التفكير الضيق
- ت- غش البصيرة
- ث- الظرفية

20. حسب "جيمس اوتول" حالة الفرد المقاوم للتغيير الذي يرى انه على صواب و غيره على باطل هي الحالة ..

- أ- الشفوفينية
- ب- الميكيا فيلية
- ت- النظرية
- ث- التطبيقية

21. حسب "جيمس اوتول" حاله مقاومه التغيير التي يرى فيها الفرد المقاوم ان التغيير ليس بحاله طبيعية هي حاله

- أ- عدم الاتزان
- ب- قصر النظر
- ت- عدم النضج
- ث- الشك

22. حسب "جيمس اوتول" حاله مقاومه التغيير التي يرى فيها الفرد المقاوم ان التغيير ليس في مصلحته هي :

- أ- ضمن سبب
- ب- العزيمة
- ت- الخوف
- ث- قصر النظر

23. عندما يفقد الفرد دافعيته للعمل فانه :

- أ- يقاوم علنا
- ب- يقاوم سرا
- ت- يقبل بالتغيير
- ث- يشارك في التغيير

24. عندما يرى الشخص المقاوم ان التغيير قد يمثل تهديدا لاستقراره فانه :

- أ- يقاوم سرا
- ب- يقاوم علنا دون خوف
- ت- من المحتمل ان يقبل التغيير
- ث- يشارك في نجاح التغيير

المحاضرة العاشرة

1. ضمن استراتيجيات التعامل مع مقاومة التغيير ، تقوم استراتيجية الاستقطاب على :
 - أ- تعريف الأفراد بأهمية وضرورة التغيير
 - ب- تدريب العاملين على مهارات جديدة
 - ت- وضع الفرد في موقع هام في عملية تصميم التغيير
 - ث- تقوم على إجبار العاملون على قبول التغيير
2. ضمن استراتيجيات مقاومة التغيير, من سليات استراتيجية الاستقطاب:
 - أ- انها تستغرق وقت اطول
 - ب- انها ذات تكلفة كبيرة
 - ت- تساهم في حصول مشاكل في المستقبل
 - ث- انها تؤدي الى انخفاض الروح المعنوية
3. من إيجابيات مقاومة التغيير :
 - أ- إجبار المنظمة على توضيح أهداف التغيير
 - ب- تساهم في إظهار فعالية عمليات الاتصال
 - ت- تؤدي إلى دفع إدارة المنظمة إلى عدم القيام بالتحليل الدقيق لنتائج التغيير
 - ث- تكشف عن نقاط القوة في عملية اتخاذ القرارات في المنظمة
4. كل مما يأتي من إيجابيات مقاومة التغيير بمعدا
 - أ- إجبار المنظمة على توضيح اهداف التغيير بشكل افضل
 - ب- الكشف عن نقاط القوة في عملية معالجة مشكلات المنظمة
 - ت- إظهار عدم فعالية عمليات الاتصال
 - ث- إظهار سوء او غياب النقل الجيد للمعلومات
5. واحدة من الآتي ليست من إيجابيات مقاومة التغيير ..
 - أ- اظهر ضعف فعالية عمليات الاتصال
 - ب- اظهر المنظمة لاهداف التغيير
 - ت- اظهر ضعف في نقل معلومات التغيير
 - ث- اظهر المنظمة لكفاءة التغيير
6. استراتيجية مقاومة التغيير التي يتم ضمنها تدريب العاملين على مهارات جديدة هي استراتيجية
 - أ- التفاوض والاتفاق
 - ب- الاستقطاب
 - ت- التسهيل والدعم
 - ث- المشاركة والاندماج
7. استراتيجية مقاومة التغيير التي تستخدم عند وجود جهة متضررة من عملية التغيير, مع امتلاكها القدرة على مقاومة التغيير هي استراتيجية
 - أ- التسهيل والدعم
 - ب- التفاوض والاتفاق
 - ت- التعليم والاتصال
 - ث- الاجبار
8. استراتيجية مقاومة التغيير التي تساعد العاملين على رؤية الحاجة الى التغيير وضرورته هي
 - أ- استراتيجية التسهيل والدعم
 - ب- استراتيجية التفاوض والاتفاق
 - ت- استراتيجية التعليم والاتصال
 - ث- استراتيجية الاجبار

9. استراتيجية مقاومة التغيير التي يهدد ضمنها العاملون سرا أو علنا بفقدان وظائفهم أو بحرمانهم من الترقية مقابل قبول التغيير هي :

- أ- استراتيجية التسهيل والدعم
- ب- استراتيجية التعليم والاتصال
- ت- استراتيجية التفاوض والاتفاق
- ث- استراتيجية الإكبار

10. استراتيجية المنظمة في التعامل مع مقاومة التغيير و التي غالبا ما يلتزم الافراد ضمنها بتطبيق التغيير هي استراتيجية ..

- أ- التسهيل
- ب- التفاوض
- ت- المشاركة
- ث- الاستقطاب

11. ضمن استراتيجيات التعامل مع مقاومة التغيير ، من إيجابيات استراتيجية المشاركة والاندماج :

- أ- زيادة مساهمة العملاء في التغيير
- ب- التزام المشاركين بتطبيق التغيير
- ت- طريقة جيدة للتعامل مع الأفراد الذين لا يقبلون الحوار
- ث- أنها سريعة وغير مكلفة

المحاضرة الحادية عشر

1. ضمن تهيئة المناخ الصحي للتغيير ، تصنف رؤية الأحداث على حقيقتها يدخل ضمن :
- أ- نشر القيم السليمة
 - ب- تنمية دوافع العاملين
 - ت- الإدراك السليم للأحداث
 - ث- تنمية الاتجاهات الملائمة

2. كل مما يأتي من عناصر المناخ الصحي للتغيير ماعدا
- أ- الإدراك الجيد للتغيير
 - ب- الاطار القيمي السليم للتغيير
 - ت- وجود شعور بالحاجة للتغيير
 - ث- دوافع العاملين الملائمة للتغيير

3. واحدة من الآتي , ليست من عناصر المناخ الصحي للتغيير ..
- أ- الادارك الجيد للتغيير
 - ب- نشر الاطار القيمي السليم للتغيير
 - ت- ظهور مؤشرات الحاجة الى التغيير
 - ث- تنمية دوافع العاملين الملائمة للتغيير

4. 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
 - ت- التأكد من فهم العملاء لدورهم في احداث التغيير
 - ث- التأكد من فهم العاملين لدورهم في احداث التغيير

5. كل مما يأتي من عوامل نجاح التغيير الفعال ماعدا
- أ- ان يبدأ التغيير من خلال فرق العمل
 - ب- التأكيد على فهم العملاء لدورهم في احداث التغيير
 - ت- التأكد على العاملين لدورهم في احداث التغيير
 - ث- جعل نتائج الاداء هي الهدف الاساسي للتغيير

6. من عوامل نجاح التغيير الفعال التأكيد على فهم ...
- أ- العملاء لدورهم في احداث التغيير
 - ب- العاملين لدورهم في احداث التغيير
 - ت- العملاء لدورهم في ايقاف التغيير
 - ث- العاملين لدورهم في ايقاف التغيير

7. واحده من التالي ليست من عوامل نجاح التغيير الفعال :
- أ- ان يبدأ التغيير من خلال فرق العمل
 - ب- التأكيد على فهم العملاء لدورهم في احداث التغيير
 - ت- التأكد على فهم العاملين لدورهم في احداث التغيير
 - ث- جعل نتائج الاداء هي الهدف الاساسي للتغيير

8. مقاومة الموظفين للتغيير تصنف ضمن معوقات التغيير :
- أ- التنظيمية
 - ب- السلوكية
 - ت- الفنية
 - ث- الاقتصادية

9. درجة قبول الموظفين للتغيير ودرجة مقاومته , تصنف ضمن معوقات التغيير
- أ- التنظيمية
 - ب- السلوكية
 - ت- الفنية
 - ث- الاقتصادية

10. من عوامل نجاح برامج التغيير التنظيمي :
- أ- التركيز على الأفراد غير المتجانسين مع التغيير
 - ب- توفر المناخ العام الذي لا يقبل التغيير ولا يعارضه
 - ت- إغفال التنظيمات غير الرسمية لما لتأثيرها على سلوك الأفراد
 - ث- تشخيص عوامل مقاومة التغيير ومراكزه

11. التعرف على الإيجابيات والسلبيات يندرج ضمن
- أ- التعرف على اتجاهات العاملين نحو التغيير
 - ب- الإدراك السليم للواقع
 - ت- تنمية دوافع العاملين
 - ث- تبني قيم بناءة بين الإدارة وبين العاملين

12. واحدة من الآتي ليست من الخطوات العملية لبرنامج التغيير الفعال .
- أ- تحفيز القائمين على التغيير
 - ب- تشجيع المقاومين للتغيير
 - ت- الاستعداد للصراع بأسلوب ايجابي
 - ث- تعزيز القدرة على التعلم

باقي الخطوات :

- 1 تحديد طرق وأسلوب التنفيذ .
- 2 تحديد زمن بداية ونهاية التغيير .
- 3 وضع الخطط المفصلة للتنفيذ .
- 4 تحديد المساهمين الكبار من الإدارة العليا والاستفادة من دعمهم .
- 5 تأسيس إدارة واعية للمشروع الجديد .
- 6 صبغ خطة التغيير بالصبغة الشخصية وربطه بأهداف العاملين .
- 7 التأكيد على مشاركة غالبية العاملين .

13. يندرج نقص المخصصات الموجهة لإحداث التغيير ضمن معوقات التغيير ..
- أ- الفردية
 - ب- التنظيمية
 - ت- الاقتصادية
 - ث- الفنية

المحاضرة الثانية عشر

1. من خصائص قيادة التغيير :
 - أ- القدرة على مقاومة مقاومة التغيير
 - ب- القدرة على التنفيذ بكفاءة وفعالية
 - ت- القدرة على الرد على مقاومة التغيير
 - ث- القدرة على التخطيط لمقاومة التغيير
2. يصنّف فهم عملية التغيير ضمن :
 - أ- مبادئ قيادة التغيير
 - ب- خصائص قيادة التغيير
 - ت- معوقات قيادة التغيير
 - ث- مقاومة قيادة التغيير
3. لكي يفهم القائد عملية التغيير ينبغي عليه :
 - أ- تشجيع العملاء على طرح الأفكار والمشاركة في تنفيذها
 - ب- أن ينظر إلى مقاومة التغيير كقوة سلبية
 - ت- الإدراك أن عملية التغيير تعتمد تغيير ثقافة المنظمة
 - ث- الإدراك أن عملية التغيير سهله
4. تبني الموضوعية والابتعاد عن العشوائية يدخل ضمن احد خصائص قيادة التغيير التالية
 - أ- القدرة على التنظيم والتفويض
 - ب- القدرة على الحركة والابتكار
 - ت- القدرة على مواجهة المواقف المتغيرة
 - ث- القدرة على اتخاذ القرارات
5. القدرة على تفويض الصلاحيات يدخل ضمن احد خصائص قيادة التغيير
 - أ- القدرة على تحديد اهداف التغيير
 - ب- القدرة على الحركة والابتكار
 - ت- القدرة على التنظيم
 - ث- القدرة على اتخاذ القرارات
6. العمل بقوة وحزم لتنفيذ التغيير يدخل ضمن احد خصائص قيادة التغيير التالية
 - أ- القدرة على تحديد اهداف التغيير
 - ب- القدرة على احداث التغيير
 - ت- القدرة على مواجهة المواقف المتغيرة
 - ث- القدرة على اتخاذ القرارات
7. تدفق المعلومات داخل التنظيم بهدف التأثير على الافراد يدخل بدرجة كبيرة ضمن
 - أ- التحفيز
 - ب- الاتصالات
 - ت- الادارة بالاهداف
 - ث- المشاركة
8. مساهمة الافراد في اتخاذ قرار التغيير يدخل بدرجة كبيرة ضمن ...
 - أ- التحفيز
 - ب- الاتصالات
 - ت- الادارة بالاهداف
 - ث- المشاركة

9. الابتعاد عن العشوائية يدخل ضمن احد خصائص قيادة التغيير التالية..

- أ- القدرة على التنظيم و التفويض
- ب- القدرة على اتخاذ القرارات الحيادية
- ت- القدرة على مواجهة المواقف المتغيرة
- ث- القدرة على اتخاذ القرارات الموضوعية

10. ضمن مبادئ قيادة التغيير , تدرج نظرة القائد الى مقاومة التغيير كقوة ايجابية دافعة في ..

- أ- فهم عملية التغيير
- ب- بناء العلاقات
- ت- انشاء التماسك
- ث- الهدف الاخلاقي

11. ضمن مبادئ قيادة التغيير , يدرج سعي القائد الى زيادة الترابط في عملية التغيير في ..

- أ- فهم عملية التغيير
- ب- بناء العلاقات
- ت- انشاء التماسك
- ث- الهدف الاخلاقي

12. توفر الدافعية لتنفيذ التغيير يدخل ضمن القدرة على

- أ- تحديد اهداف التغيير
- ب- مواجهة المواقف المتغيرة
- ت- المتابعة والتقييم
- ث- الحركة والابتكار

13. توفر الدافعية اثناء تنفيذ التغيير يدخل ضمن احد خصائص قياده التغيير التالية:

- أ- القدرة على الحركة والابتكار
- ب- القدرة على مواجهه المواقف المتغيرة
- ت- القدرة على تحديد اهداف التغيير
- ث- القدرة على المتابعة والتقييم

المحاضرة الثالثة عشر

1. كمدخل للتغيير الثقافي ، من أهم متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة :
- أ- دعم الإدارة الوسطى
 - ب- التركيز على المنافس
 - ت- التعاون وروح الفريق
 - ث- فعالية نظام العقوبات
2. كمدخل للتغيير الثقافي ، من أهم مبادئ تطبيق إعادة الهندسة التنظيمية :
- أ- التركيز على الأساليب التقليدية
 - ب- تقييد حرية الموظفين
 - ت- الاحتفاظ بالتصميم الحالي للعمليات
 - ث- توظيف تكنولوجيا المعلومات
3. يعد التركيز على العميل احد متطلبات :
- أ- ادارة الجودة الشاملة
 - ب- إعادة الهندسة
 - ت- ادارة الاهداف
 - ث- لا توجد الاجابة الصحيحة
4. العلاقة الموجودة بين ثقافة المنظمة واستراتيجيات التغيير هي علاقة
- أ- عكسية
 - ب- تبادلية
 - ت- نمطية
 - ث- لا توجد علاقة بينهما
5. ضمن اليات التغيير الثقافي في المنظمة , امتلاك رؤية مستقبلية يعني ..
- أ- التوقع المعياري
 - ب- التوقع الماضي
 - ت- التوقع الافتراضي
 - ث- التوقع الحالي

المحاضرة الرابعة عشر :مراجعة

الواجبات

1/ التغيير الذي يهدف الى مسايرة الظروف المحيطة هو :

- أ- التغيير الانساني
- ب- التغيير الهيكلي
- ج- التغيير التنظيمي
- د- التغيير التطويري

2/ ادت ثورة العولمة الى :

- أ- التحول نحو اقتصاد الخدمات
- ب- التطور السريع في هندسة الحاسوب
- ج- زيادة اهتمام المجتمع العالمي بقضايا البيئة
- د- زوال الحواجز الزمنية والمكانية بين دول العالم

3/ ان تتميز ادارة التغيير بالفعالية يعني :

- أ- ان ترتبط بالواقع العملي الذي تعيشه المنظمة
- ب- انها تحتاج الى التفاعل الايجابي
- ج- ان تملك القدرة على الحركة بحرية مناسبة
- د- ان تكون متوافقة مع احتياجات قوى التغيير

4/ من الخطوات الادارية لتحديد مجال التغيير :

- أ- التجديد المستمر للتنظيم
- ب- ابتكار الحلول والالتزام بها
- ج- الاهتمام بالبعد الانساني
- د- استخدام مفهوم النظم

5/ المرحلة التي يدرك فيها المدراء ضرورة احداث التغيير هي مرحلة :

- أ- تحديد الحاجة الى التغيير
- ب- تشخيص المشكلات
- ج- تخطيط جهود التغيير
- د- تنفيذ ومتابعة خطة التغيير

6/ حسب " كوتر " يجب عدم المبالغة في الاحتفال بالإنجازات المحققة ضمن خطوة :

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

7/ حسب نموذج " ليفين " المرحلة التي يتم فيها الغاء القيم والعادات والسلوكيات الحالية للأفراد هي مرحلة

- أ- ادارة التغيير
- ب- توصيل رؤية التغيير
- ج- اذابة الجليد
- د- الاستقرار واعادة التجميد

8/ ضمن استراتيجيات التغيير النبوي وعندما تكون مقاومة التغيير قوية وتوشك المنظمة على الوقوع في كارثة حقيقة من الافضل

- استخدام استراتيجية
- أ- البراعة القيادية
- ب- الاقناع
- ج- الالتزام
- د- الديكتاتورية

9/ عندما يرى الشخص المقاوم ان التغيير غير واضح النتائج بالنسبة له فإنه :

أ- يقاوم علنا دون خوف

ب- يقاوم سرا

ج- من المحتمل ان يقبل بالتغيير

د- يشارك في نجاح التغيير

10/ من ايجابيات مقاومة التغيير :

أ- اجبار المنظمة على توضيح اهداف التغيير

ب- المساهمة في اظهار فعالية عمليات الاتصال

ج- دفع ادارة المنظمة الى عدم القيام بالتحليل الدقيق لنتائج التغيير

د- الكشف عن نقاط القوة في عملية اتخاذ القرارات في المنظمة

اسئلة عام 1434 هـ الترم الاول و عام 1435 هـ للاخت W3oodi وشكر للاخت اسوم على حلها الله يسعدهم

اسئلة عام 1436 هـ الترم الاول لجنون الحياه

اسئلة عام 1436 هـ الترم الثاني مبارك

تنسيق وترتيب : شموع العسيري

سبحان ربي العظيم سبحان ربي وبحمده اللهم اجعله صدقه جاريه لجميع اموات المسلمين