

**تبويب اسئلة اخلاقيات الاعمال 1437 هـ**  
**الفصل الاول والفصل الثاني**  
**الدكتور - حسان الغربي**  
**وكذلك محتوى المحاضرة**  
**إعداد / المنادي**

## المحاضرة الاولى

تشير المقولة التالية: الطبع يغلب التطبع الى: (( سؤال اختبار ))

- أ- أهمية جذور الصراع الاصيلي و الشخصي  
 ب- احترام قواعد السلوك المعمول به في الوسط المهني  
 ج- القيم و المعايير الاخلاقية التي يستند لها افراد المجتمع  
 د- التعاون الداخلي و القدرة التنافسية الخارجية(المبدأ المقدس لدى كل قبيلة)

تشير المقولة التالية: "اطرد الطبيعي يعود وهو يركض (الطبع يغلب التطبع)

- أ- أهمية جذور الصراع الاصيلي و الشخصي و كيفية الإقلاع عن ردود الفعل الوراثية لصالح موقف أكثر تحضر  
 ب- احترام قواعد السلوك المعمول به في الوسط المهني  
 ج- القيم و المعايير الاخلاقية التي يستند لها افراد المجتمع  
 د- التعاون الداخلي و القدرة التنافسية الخارجية(المبدأ المقدس لدى كل قبيلة)

تشير المقولة التالية: كل العيوب لدينا كانت في الأصل فضيلة (جودة).

- أ- أهمية جذور الصراع الاصيلي و الشخصي و كيفية الإقلاع عن ردود الفعل الوراثية لصالح موقف أكثر تحضر  
 ب- احترام قواعد السلوك المعمول به في الوسط المهني  
 ج- القيم و المعايير الاخلاقية التي يستند لها افراد المجتمع  
 د- التعاون الداخلي و القدرة التنافسية الخارجية(المبدأ المقدس لدى كل قبيلة)

تشير المقولة التالية: كان الرجل الأول قاسيا للضرورة.

- أ- أهمية جذور الصراع الاصيلي و الشخصي و كيفية الإقلاع عن ردود الفعل الوراثية لصالح موقف أكثر تحضر  
 ب- احترام قواعد السلوك المعمول به في الوسط المهني  
 ج- القيم و المعايير الاخلاقية التي يستند لها افراد المجتمع  
 د- التعاون الداخلي و القدرة التنافسية الخارجية(المبدأ المقدس لدى كل قبيلة)

تشير المقولة التالية: التعذيب كان متعة والقتل مجد (قبيلة التونجا) (معدل العمر ٤٠ سنة)

- أ- أهمية جذور الصراع الاصيلي و الشخصي و كيفية الإقلاع عن ردود الفعل الوراثية لصالح موقف أكثر تحضر  
 ب- احترام قواعد السلوك المعمول به في الوسط المهني  
 ج- القيم و المعايير الاخلاقية التي يستند لها افراد المجتمع  
 د- التعاون الداخلي و القدرة التنافسية الخارجية(المبدأ المقدس لدى كل قبيلة)

اطرد الطبيعي يعود وهو يركض يعود إلى

- الطبع يغلب التطبع - جودة - قبيلة التونجا - ليس مما ذكر صحيح

كل العيوب لدينا كانت في الأصل فضيلة

- الطبع يغلب التطبع - جودة - قبيلة التونجا - ليس مما ذكر صحيح

التعذيب كان متعة والقتل مجد

- الطبع يغلب التطبع - جودة - قبيلة التونجا - ليس مما ذكر صحيح

التعذيب كان متعة والقتل مجد (قبيلة التونجا) كان معدل العمر

- ٥٠ سنة - ٣٠ سنة - ٤٠ سنة

صعوبة تبني السلوك الأخلاقي من مفهوم ..... بحث

- علمي - نظري - طبيعي - شرعي

تاتي كلمة اخلاقيات من اليونانية و هي تعني (( سؤال اختبار ))

- أ- مجموعة القيم - ب- الطابع - ج- المبادئ - د- الاخلاق

كلمة أخلاقيات هي

- فرنسية - يونانية - تيوانية - اخلاقيه

مفهوم أخلاقيات الأعمال و أهميتها بشكل عام دراسة للقيم و المعايير الأخلاقية لغرض

- التمييز بين ما هو صحيح و ما هو خطأ
- التمييز بين ما هو غير صحيح و ما هو خطأ
- التمييز بين ما هو صحيح و ما هو غير خطأ
- التمييز بين ما هو غير صحيح و ما هو غير خطأ

مفهوم أخلاقيات الأعمال و أهميتها بشكل عام هي

- دراسة للقيم و المعايير الأخلاقية لغرض التمييز بين ما هو صحيح و ما هو خطأ.
- احترام قواعد السلوك المعمول بها في الوسط المهني. بما يمكن الإنسان من أن يسعى وراء تعزيز هذا السلوك لتحقيق الهدف المنشود.

مفهوم أخلاقيات الأعمال و أهميتها بشكل خاص هي

- دراسة للقيم و المعايير الأخلاقية لغرض التمييز بين ما هو صحيح و ما هو خطأ.
- احترام قواعد السلوك المعمول بها في الوسط المهني. بما يمكن الإنسان من أن يسعى وراء تعزيز هذا السلوك لتحقيق الهدف المنشود.

المبدأ الرئيسي لقبيلة التونجة هو: (( سؤال اختبار ))

أ- قتل الاسد

ب- سقوط اكثر من الرؤوس يضمن للمحارب المحظوظ امكانية الحصول على كل شي

ج- بدون قتل لا زوجة

د- قيمة الالم

سقوط أكثر من الرؤوس تضمن للمحارب المحظوظ إمكانية الحصول على جميع الفتيات عند قدميه تعتبر من مبدأ

- الطبع يغلب التطبع

- جودة

- قبيلة التونجا

الى اليوم قبيلة "الماساي" يبرهنون على رجولتهم من خلال قتل أسد يعتبر من مبدأ

- الطبع يغلب التطبع

- جودة

- قبيلة التونجا

انتقلت الشعوب فيما بعد إلى حالة اجتماعية أكثر تقدماً، وأصبح المجتمع يشرع قوانينه هو المبدأ

- الطبع يغلب التطبع

- جودة

- المقدس

الى اليوم قبيلة "الماساي" يبرهنون على رجولتهم من خلال

أ- قتل الاسد

ب- سقوط اكثر من الرؤوس يضمن للمحارب المحظوظ امكانية الحصول على كل شي

ج- بدون قتل لا زوجة

د- قيمة الالم

الى اليوم قبيلة "....." يبرهنون على رجولتهم من خلال قتل أسد

- اليونان - الماساي - المونو - التونو

مبدأ قبيلة التونجا يريد ان تكون الفتيات عند قدميه اذا

أ- قتل الاسد

ب- سقط اكثر من الرؤوس يضمن للمحارب المحظوظ امكانية الحصول على كل شي

ج- بدون قتل لا زوجة

د- قيمة الالم

ضم حمورابي ملك بابل في القرن الحادي و العشرين ق.م. (( سؤال اختبار ))

د- 255 نص تشريعي

ج- 288 نص تشريعي

ب- 285 نص تشريعي

أ- 258 نص تشريعي

ضم حمورابي ملك بابل في القرن

٢٢ - ٢٠ - ٢١ - ٢٤ -

حمورابي ملك بابل (القرن ٢١ ق.م) ضم ٢٨٥ نص تشريعي يعود تاريخها إلى  
٧٠٠٠ سنة - ٦٠٠٠ سنة - ٥٠٠٠ سنة - ٩٠٠٠ سنة

منع القوي من ظلم الضعيف، إنارة البلاد ب

- الفهم - المعرفة - المعنى - الناس -

قام حمورابي بذكاء سنّ مبادئ العلمانية قال إنها بموافقة

- ارضيه - سماويه - نجميه - مانيه -

في هذا الوقت دعنتي الآلهة، أنا حمورابي، العبد الذي يقدرون ..... لضمان رفاهية الشعب

- صفاته - سلوكه - اعماله - عبادته -

طيلة ..... قرنا ، حكمت مبادئ حمورابي الشعوب و القادة والملك نفسه

- ١٤ - ١٥ - ١٦ - ١٧ -

منع القوي من ظلم الضعيف، إنارة البلاد بالمعرفة، الاستمرار في مصلحة الشعب هو

- حمورابي - ادغار موران - الماساي - المارجون -

يعني اتباع معركة مستمرة ضد الميل الأولي الذي يشدنا نحو القسوة و العمل الغير أخلاقي

- التخلق/التحضر - التشدد / الظلم - اللعب / الكراهيه - الاقدار / الضمان -

التخلق/التحضر يعني اتباع معركة مستمرة ضد ..... الذي يشدنا نحو القسوة و العمل الغير أخلاقي

- الميل الاول - الميل الثاني - الميل الثالث - الميل الرابع -

المبدأ الأساسي للبقاء (القتل، وتجنب التعرض للقتل) استبدل بمبدأ جديد يتلاءم مع عصرنا الحالي

- التشدد و الظلم - اللعب و الكراهيه - الاقدار و الضمان - الانتصار وتجنب الهزيمة -

المبدأ الأساسي للبقاء (القتل، وتجنب التعرض للقتل) استبدل بمبدأ جديد يتلاءم مع عصرنا الحالي (الانتصار، وتجنب الهزيمة).

- القتل وتجنب التعرض للقتل - التشدد و الظلم - اللعب و الكراهيه - الاقدار و الضمان -

المبدأ .... للبقاء (القتل، وتجنب التعرض للقتل) استبدل بمبدأ جديد يتلاءم مع عصرنا الحالي (الانتصار، وتجنب الهزيمة)

- الاولي - الأساسي - الجوي - الاطلسي -

هي صفة مستقرة في النفس ذات آثار في السلوك محمودة أو مذمومة

- مفهوم الاخلاق - المنظومه الاخلاقيه - أخلاق العمل - ليس مما ذكر صحيح -

مجموعة القواعد والمبادئ المجردة التي يخضع لها الإنسان في تصرفاته، ويحتكم إليها في تقييم سلوكه ، وتوصف بالحسن أو بالقبح.

- مفهوم الاخلاق - المنظومه الاخلاقيه - أخلاق العمل - ليس مما ذكر صحيح -

المبادئ التي تعدّ أساساً للسلوك المطلوب لأفراد المهنة ، والمعايير التي تعتمد عليها المنظمة في تقييم أدائهم إيجاباً وسلباً.

- مفهوم الاخلاق - المنظومه الاخلاقيه - أخلاق العمل - ليس مما ذكر صحيح -

يقصد ادغار موران في عام

- ١٩٧٣ - ١٩٧٤ - ١٩٧٥ - ١٩٧٦ -

يقصد ادغار موران 1973 بالانتماء النفسي (( سؤال اختبار ))

أ- اهمية المكاسب - ب- اهمية الخبرة الانسانية - ج- اهمية الحكاية الشخصية - د- اهمية الفطرية

يقصد ادغار موران 1973 بالانتماء الاجتماعي (( سؤال اختبار ))

أ- اهمية المكاسب - ب- اهمية الخبرة الانسانية - ج- اهمية الحكاية الشخصية - د- اهمية الفطرية

يقصد ادغار موران 1973 بالانتماء البيولوجي: (( سؤال اختبار ))  
 أ- أهمية المكاسب - ب- أهمية الخبرة الانسانية - ج- الحكاية الشخصية - د- أهمية الفطرية

يقول ادغار موران (Edgar Morin 1973) "الإنسان كائن بيولوجي نفسي اجتماعي" ذو ..... انتماءات  
 - اربع - خمس - ثلاث - ست

يقول ادغار موران (Edgar Morin 1973) "الإنسان كائن بيولوجي نفسي .....  
 - انطواني - اجتماعي - محبوب - انساني

يقول ادغار موران (Edgar Morin 1973) "الإنسان كائن ..... نفسي اجتماعي  
 - كستناني - بيولوجي - جيولوجي - استراتيجي

اختلاف المبادئ (اختلاف في المفهوم الذي نعطيه للقيمة) يؤدي لتباين في  
 - العمل - الاخلاقيات - التفاهم - المبدأ

العمل ( محايد ) / النجاح يعود الى  
 - القيمة - المبدأ - الرحمة - التحايد

الاتقان و التفاني/ الغاية تبرر الوسيلة  
 - القيمة - المبدأ - الرحمة - التحايد

آلان ، سرنين ، لافون، كانوا في عام ..... قالوا كل الحروب هي مسائل شرف  
 - ١٩٨٥ - ١٩٨٦ - ١٩٨٧ - ١٩٨٨

( آلان ، سرنين ، لافون، ١٩٨٥ ) قالوا كل الحروب هي مسائل ....  
 - حسابيه - شرف - حريه - كل ما ذكر صحيح

Helen of troy الأساطير اليونانية ، حرب دامت  
 - ٤٠٠ سنة - ٧٠٠ سنة - ١٠٠ سنة - ٨٠٠ سنة

هو عمل غير أخلاقي  
 - الحرب - الشرف - القيمة - المبدأ

القيمة هي  
 - الحرب - الشرف - القيمة - المبدأ

القيم و المعايير الأخلاقية التي يستند لها أفراد المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صحيح و ما هو خطأ  
 - الاخلاقيات - الاخلاق - أخلاقيات المهنة - ليس مما ذكر صحيح

جميع قواعد السلوك في المطلق وهي جماعية وتنطبق على كل من يريد أن يعمل بها  
 - الاخلاقيات - الاخلاق - أخلاقيات المهنة - ليس مما ذكر صحيح

هي مجموعة القواعد المعترف بها في مهنة ما للدفاع عن مصالح الجميع  
 - الاخلاقيات - الاخلاق - أخلاقيات المهنة - ليس مما ذكر صحيح

تتسم الاخلاقيات ب : (( سؤال اختبار ))  
 أ- الظرفية

ب- انها لا تقبل المناقشة،الجدال،المفارقات

ج- ربط العمل بمعايير محده مسبقا

د- انها تعمل وفق ما يبرز من الخارج كالزامي

ليس من الاخلاقيات ؟

- العمل وفق ما تعتبر النفس جيد
- ربط العمل بكل ما يمكن الفرد من البحث عن تحقيق الذات
- قيمة شخصية للمعايير المرجعية - السعادة
- تقبل المناقشة ، الجدل، المفارقات
- ظرفية
- انها تعمل وفق ما يبرز من الخارج كالزامي

ليس من الاخلاق ؟

- العمل وفق ما يبرز من الخارج كالزامي
- ربط العمل بمعايير محددة مسبقا
- قيمة عالمية للمعايير المرجعية - الثروة
- لا تقبل المناقشة ، الجدل، المفارقات
- لا يمكن أن تكون ظرفية
- قيمة شخصية للمعايير المرجعية - السعادة

تكمن اهمية الاخلاقيات بالنسبة للفرد بانها: (( سؤال اختبار ))

- أ تحفظ للمجتمع تماسكه، وتحدد له اهدافه و مثله الاعلى ومبادئه الثابتة
- ب- تؤدي دورا مهما في العلاقات الانسانية بين ابناء المجتمع وتبعدهم عن العنف والصراعات
- ج- توجه كل نشاط انساني نحو الاهداف السامية
- د- تساعده على بناء حياة لها معنى وتشكل شخصيته

ليس من أهمية الأخلاقيات بالنسبة للفرد :

- تساعد الفرد على بناء (حياة لها معنى) وتشكل شخصيته .
- تمثل (أحكاماً معيارية) في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات ، وتحدد إذا كانت إيجابية ومرغوبة أو غير مرغوبة. المعايير المرجعية .
- تجنبه من (الانحراف).
- تلعب دوراً رئيسياً في حل(الخلافات) واتخاذ القرارات عند الأفراد
- تحفظ للمجتمع تماسكه ، وتحدد له أهدافه ومثله الأعلى ومبادئه الثابتة

من اهمية الاخلاق بالنسبة للفرد بانها تمثل احكاما ... تمكنه من تقييم سلوك الفرد وسلوك الاخرين في بعض المواقف و التصرفات و تحدد اذا كانت ايجابية و مرغوبة او غير مرغوبه(( سؤال اختبار ))

أ- ثابتة

ب- معيارية

ج- سامية

د- عامه

ليس من أهمية الأخلاقيات بالنسبة للمجتمع :

- تحفظ للمجتمع (تماسكه) ، وتحدد له (أهدافه) ومثله الأعلى (ومبادئه الثابتة) .
- تعمل (كموجهات للسلوك) ، وتقي المجتمع من الانحرافات الاجتماعية، ولا يستقيم المجتمع بدونها .
- يتحقق بها (الانضباط للفرد والجماعة) وتنظم العلاقات في ضوء الأخلاق المستمدة من الكتاب والسنة .
- توجه كل نشاط إنساني نحو (الأهداف السامية) .
- تلعب الأخلاق دوراً فعالاً في (تحقيق التنمية للمجتمع) .
- تؤدي دوراً مهماً في (العلاقات الإنسانية) بين أبناء المجتمع وتبعدهم عن العنف والصراعات
- تلعب دوراً رئيسياً في حل(الخلافات) واتخاذ القرارات عند الأفراد

اصطلاحاً ... من عدة أنشطة مجتمعة بعضها في المضمون والشكل ويمكن أن يقوم بها انسان واحد او اكثر و يضمن مجموعة من الواجبات و المسؤوليات تستوجب من شغلها التزامات معينة، مقابل تمتعه بمجموعة من الحقوق و المزايا: (( سؤال اختبار ))  
 أ- العمل يتكون ب- المهنة تتكون ج- الوظيفة تتكون د- الحرفة تتكون

تحتاج المهنة كمفهوم (( سؤال اختبار ))

أ- للاحتراف ب- للتدريب ج- الخبرة والمهارة د- للاخلاق

المهنة والفعل وجمعه أعمال  
 - المهنة - العمل

- الوظيفة - الحرفة

ولغة : المهنة ، والفعل عن قصد  
 - المهنة - العمل

- الوظيفة - الحرفة

هو ما يقوم به الإنسان من نشاط إنتاجي في وظيفة أو مهنة أو حرفة  
 - المهنة - العمل

- الوظيفة - الحرفة

وهذا يبين لنا ركني العمل الأساسيين : النشاط ، والإنتاج ، فالنشاط هو لب العمل ، سواء كان نشاطاً جسدياً أو ذهنياً  
 - المهنة - العمل

- الوظيفة - الحرفة

الجانب ..... في الشخصية مبادئها (الغاية تبرر الوسيلة)

- المكيفي - التفاولي - التنازلي - المبدئي

لغة : العمل ، والعمل يحتاج إلى خبرة ومهارة

- المهنة - العمل

- الوظيفة

- الحرفة

اصطلاحاً : مجموعة من الأعمال تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية .

- المهنة - العمل

- الوظيفة

- الحرفة

لغة: من ..... ، وهو الكسب .

- المهنة - العمل

- الوظيفة

- الحرفة

اصطلاحاً: عمل يمارسه الإنسان يحتاج إلى تدريب

- المهنة - العمل

- الوظيفة

- الحرفة

لغة: ما يقدر من عمل أو طعام أو رزق وغير ذلك في زمن معين، ويأتي بمعنى الخدمة المعينة .

- المهنة - العمل

- الوظيفة

- الحرفة

اصطلاحاً: وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة بعضها في المضمون والشكل ويمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر

- المهنة - العمل

- الوظيفة

- الحرفة

## المحاضرة الثانية

تأثر قيم المجتمع بصفة ... على قيم الفرد و المنظمة (( سؤال اختبار ))  
أ- كلية      ب- نسبية      ج- مباشرة      د- غير مباشرة

القيم المشتركة بين المنظمة و الافراد تعتبر ذات مصدر اساسي ل.... الفرد و المنظمة على حد سواء: (( سؤال اختبار ))  
أ- تحقيق ذات      ب- لنسج اخلاقيات      ج- نجاعة      د- فاعلية

القيم المشتركة بين المنظمة و الافراد تعتبر ذات مصدر ..... لفاعلية الفرد و المنظمة على حد سواء .  
- فعلي      - أساسي      - أولي      - طبيعي

أن قيم المجتمع ذات تأثير مباشر على قيم الفرد و.....  
- الشركه      - المؤسسة      - المنظمة      - المكان

تكون القيم الفردية او مهنية وقد تكون عامة كقيم المنظمة و المجتمع وكلها تكون ذات .... بحيث يؤثر كل منها على الاخر:  
أ- عمودية      ب- افقية      ج- سببية      د- تبادلية

تكون القيم الفردية او مهنية وقد تكون عامة كقيم المنظمة و المجتمع وكلها تكون ذات تبادليه بحيث يؤثر كل منها على الاخر الذي اوضحها

أ- جون ميزونوف      ب- فيليب كروزبي      ج- دارن شميدت وباري يونز      د- ادغار موران

ليس من مكونات القيم الفردية او مهنية وقد تكون عامة كقيم المنظمة و المجتمع وكلها تكون ذات تبادليه بحيث يؤثر كل منها على الاخر الذي اوضحها

- قيم اجتماعية      - قيم المنظمة      - قيم المدير      - قيم الموظف      - قيم الخواص

المبدأ العام الذي يمكن بمقتضاه توجيه تصرفات الأفراد في المجتمع عن طريق تحديد أهداف، وخيارات (نماذج ، وسيلة لرؤية الأشياء)، أي منحهم وسيلة للحكم على أعمالهم.

- مفهوم القيم      - مفهوم العمل      - مفهوم المهنة      - مفهوم الطلب

هي مجردة وتشكل مجموعة هرمية و متماسكة تسمى نظام ....

- القيم      - العمل      - المهنة      - الطلب

هذه ..... قد تكون فردية أو مهنية ، وقد تكون عامة كقيم المنظمة و المجتمع.

- القيم      - العمل      - المهنة      - الطلب

احترام كرامة الإنسان هو

- أساس كل العلاقات في المجتمع      - أساس بعض العلاقات في المجتمع

- أساس كل العلاقات في كل المجتمع      - أساس كل العلاقات لبعض المجتمع

أخلاقيات العمل / المهنة

- احترام كرامة الإنسان هو أساس كل العلاقات في المجتمع.

- مخالفته تسبب مشاكل أخلاقية كبيرة. وبالتالي تعزيز أخلاقيات العمل يعني دمج البعد الإنساني بكل القرارات والإجراءات. عندما يطبق لدى الموارد البشرية، حسن إدارة الأخلاقيات يضع الفرد في قلب المؤسسة.

- كل ما ذكر صحيح

في المدرسة الكلاسيكية كانت النظرة للإنسان على أنه

- لعيه      - آله      - ساعه      - نفسه

في المدرسة الكلاسيكية كانت النظرة للانسان على أنه (آلة)

- المدرسة السلوكية - المدرسة الشرعية - المدرسة الكلاسيكية - ليس مما ذكر

جاءت مدرسة العلاقات الانسانية وغيرت النظرة الى الانسان كمورد

- طبيعي - نظري - بشري - توريدي

يجب أن لا تنتج أخلاقيات المهنة ببساطة من تعميم للقيم الفردية ...

- للمسير - للمفعل - للأخلاق - للناس

ليس من أخلاقيات العمل الوظيفي فيها مواقف لها علاقة بأخلاقيات العمل:

- الأثر السلبي لعدم تطبيقها من الناحية الأخلاقية والناحية الإدارية

- الوعود كيف يؤثر إخلاف المدير بوعوده على الموظفين أو الموردين مثلاً؟

- تقارير العمل عدم الأمانة في كتابة التقارير وتبعتها

- التوظيف إعطاء الوظيفة إلى غير مستحقها لوجود مصلحة أو قرابة!

- الأولويات تقديم عمل على آخر لوجود مصلحة عند المستفيد

- عدم القدرة على التعبير على التعبير عن مشاعرك و احتياجاتك

الفصل بين متطلبات العمل والمتطلبات الشخصية تعتبر أحد ركائز الرقابة

- الذاتيه - العمليه - الشخصية - المركزيه

الفصل بين متطلبات العمل والمتطلبات الشخصية تعتبر أحد ركائز الرقابة الذاتية التي تعتبر أحد أهم عوامل

- ترسيخ أخلاقيات العمل - قيم الجماعة - القيم الشخصية الذاتية الفطرية

بعد الوقوف على أهمية الفصل بين متطلبات العمل والمتطلبات الشخصية، يأتي دور ..... في إيصال هذه المعلومات إلى الجهات الأعلى لأنهم بحاجة إليها لاتخاذ القرارات المناسبة.

- الحاجه - السلوك - العمل - الفصيله

عدم الحزم في إيصال هذه المعلومات قد يؤدي إلى فقد ..... بين أطراف المؤسسة.

- الثقة - العزيمه - الناس - الوهم

ليس من أنواع السلوك ؟

- السلوك الحازم - السلوك الغير حازم - السلوك العدائي - السلوك الغير عدائي

هو أن تعبر عن أفكارك ومشاعرك واحتياجاتك بصدق وأمانة وبطريقة مباشرة دون المساس بحقوق الآخرين ، ويتصف هذا السلوك بالإيجابية أي أنه سلوك إيجابي

- السلوك الحازم - السلوك الغير حازم - السلوك العدائي - السلوك الغير عدائي

هو عدم القدرة على التعبير عن أفكارك ومشاعرك واحتياجاتك بصدق وأمانة وبطريقة مباشرة ، ويتصف هذا السلوك بالسلبية .. أي أنه سلوك سلبي

- السلوك الحازم - السلوك الغير حازم - السلوك العدائي - السلوك الغير عدائي

هو السلوك الذي لا يراعي أفكار ومشاعر واحتياجات الآخرين، ويحط من قدرهم، ويحاول إيذائهم جسدياً أو عاطفياً أو لفظياً ويتصف هذا السلوك بأنه أكثر سلبية من سابقه بل يتعداه لدرجة الإيذاء

- السلوك الحازم - السلوك الغير حازم - السلوك العدائي - السلوك الغير عدائي

السلوك العدائي هو: (( سؤال اختبار ))

أ- السلوك الغير حازم

ج- السلوك الذي لا يراعي أفكار و مشاعر و احتياجات الاخرين د- سلوك سلبي

يعتبر على سبيل المثال الاعتراف بالخطا في عمل مالم يكن ليكتشف لولا اعترافك من : (( سؤال اختبار ))

أ- الاخلاقيات ب- الاخلاق ج- اخلاقيات الاعمال د- المبادئ

تنشأ اخلاقيات العمل من: (( سؤال اختبار ))

- أ- نظام القيم في المجتمع  
ج- نظام القيم و المعتقدات الشخصية  
ب- الثقافة السائدة في المجتمع  
د- نظام القيم و المعتقدات الشخصية و نظام القيم في المجتمع

يمكن لنظام القيم في المجتمع ان يتركز على: (( سؤال اختبار ))

- أ- قيم الجماعة  
ج- المعتقدات الدينية و المذهبية  
ب- القيم الشخصية الذاتية الفطرية  
د- الحالة الصحية و النفسية و الجسمانية

- ليس من نظام القيم في المجتمع  
الثقافة السائدة في المجتمع - قيم الجماعة - قيم العائلة - قيم العمل - قيم النظام

- ليس من نظام القيم و المعتقدات الشخصية  
القيم الشخصية الذاتية الفطرية - المعتقدات الدينية و المذهبية  
الخبرة السابقة و المستوى التعليمي - الحالة الصحية النفسية و الجسمانية - قيم العمل

انطلاقا من مفهوم جين ميزونوف 1950 بطولة اللاوعي تاتي من جراء (( سؤال اختبار ))  
أ- مجتمع العمل الاول ب- نظام التعليم في المجتمع ج- التربية البيئية د- الجماعات المرجعية

- للأب و الأم و أعضاء من العائلة الموسعة دور في ترسيخ صور لا تحمى و تؤثر على البرمجة العقلية للطفل الصغير. وهكذا فإنه ليس من الغريب أن أحد أبعاد القيم الوطنية هي في الواقع مخرجات مقترحة من قبل الوالدين  
ثقافة المجتمع و قيمه و عاداته - العائلة و التربية البيئية  
التأثر بالجماعات المرجعية - المدرسة و نظام التعليم في المجتمع

- تتباين المجتمعات الانسانية في ثقافتها ففي مجتمعات نجد الساند فيها سمات التسامح و الرغبة في التعاون و قبول الرأي الاخر و حب العمل و الاخلاص و احترام المواعيد و الصدق فيكون الفرد الذي نشأ فيها متمتعا بسلوكيات ايجابية في عمله و تجاه الآخرين أما الفرد الذي يعيش في بيئة ملوثة تكثر فيها المحسوبية و الوساطات و كل همه مصالحه الضيقة يتعود بالسلوكيات السلبية  
ثقافة المجتمع و قيمه و عاداته - العائلة و التربية البيئية  
التأثر بالجماعات المرجعية - المدرسة و نظام التعليم في المجتمع

حول موضوع هيمنة الجماعات على الفرد يقول أنها "تسلبه شخصيته، تنومه و توحشه. و علاوة على ذلك فإنها تؤدي به إلى العنف و الفوضى، وربما إلى بطولة اللاوعي" (جون ميزونوف 1950 Jean Maisonneuve)

- ثقافة المجتمع و قيمه و عاداته - العائلة و التربية البيئية  
التأثر بالجماعات المرجعية - المدرسة و نظام التعليم في المجتمع

يفترض بالنظام التعليمي ان يعزز القيم الايجابية و التي تؤدي الى سلوكيات أخلاقية فالمنافسة الشريفة و الثقة و الصدق و العمل المتأبر و ادب الحوار و تبادل الافكار و النقد البناء و قبول الرأي الاخر و التفاعل الايجابي و احترام القوانين كلها سلوكيات يجب ان تعزز ضمن اطار النظام التعليمي

- ثقافة المجتمع و قيمه و عاداته - العائلة و التربية البيئية  
التأثر بالجماعات المرجعية - المدرسة و نظام التعليم في المجتمع

مناخ العمل الاول مهم جدا في التأثير على العامل. فمناخ تسوده السلوكيات السلبية تحول حتى المستقطب الجديد الذي يتحلى بسلوكيات ايجابية و إلا لن يقبل و سوف يواجه صعوبات عدة للتكيف مع هذا المناخ. موسكوفسكى يعزز فكرة أن " التوافق يجبر الفرد على تغيير سلوكه أو موقفه من وضع ما وفقا لسلوك أو موقف المجموعة "

- مجتمع العمل الأول  
الخبرة المتراكمة و الضمير الإنساني الصالح

تعتبر الخبرة التي يتمتع بها الفرد مصدرا مهما لتكوين سلوكياته في العمل و تمتعه بأخلاقيات معينة تجاه الاشكالات و القضايا المطروحة. فالمدراء ذوي الضمير الانساني الصالح و المتفتح يفكرون دائما بمستقبل العمل و يعملون على حماية سمعتهم الشخصية و سمعة منظماتهم

- مجتمع العمل الأول
- الخبرة المتراكمة والضمير الإنساني الصالح

من وسائل ترسيخ اخلاقيات المهنة: (( سؤال اختبار ))

- أ- اعلام الدولة و الصحافة و مؤسسات الرأي
- ب- محاسبة المسؤولين و الموظفين
- ج- المدرسة و نظام التعليم في المجتمع
- د- الخبرة المتراكمة و الضمير الانساني الصالح

وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة

- أولاً : تنمية الرقابة الذاتية .
- ثانياً : وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة .
- ثالثاً : القدوة الحسنة .
- رابعاً : تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة .
- خامساً : محاسبة المسؤولين والموظفين .
- سادساً : التقييم المستمر للموظفين
- كل ما ذكر صحيح

ليس من أسباب الانهيارات الأخلاقية للشركات :

- الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على الشركات ليستمرروا في مناصبهم .
- الخوف والصمت إزاء تجاوزات الكبار في المؤسسة حتى ولو بحسن النية .
- وجود مجلس إدارة ضعيف تمزقه الخلافات والصراعات .
- الاعتقاد بأن حسن أداء بعض المهام يستلزم أحياناً اتخاذ أسباب غير أخلاقية .
- المدرسة و نظام التعليم في المجتمع

مواقف لها علاقة بأخلاقيات الأعمال وأخلاقيات الإدارة :

- الوعود .
- تقارير العمل .
- الأولويات .
- الاستهانة بالمرؤوسين .
- الرشوة .
- الكذب على الموردين .
- الهدايا بسبب المنصب/العمل .
- التقييم .
- التوظيف .
- عدم التعاون .
- الكذب على العملاء .
- كل ما ذكر صحيح

## المحاضرة الثالثة

من مؤشرات عدم الانضباط في الاداء نذكر: (( سؤال اختبار ))  
 أ- اخلاف المواعيد      ب- الاعتذار عن المواعيد      ج- التأجيل و عدم المبادرة      د- قطع المواعيد

ليس من مؤشرات عدم الانضباط في الاداء نذكر  
 - التأجيل وعدم المبادرة - العجلة وعدم الدقة - التفريط وعدم الجدية - الفوضى وعدم التوثيق - اخلاف المواعيد

ليس من مؤشرات الانضباط في الوقت  
 - إخلاف المواعيد - التأخر عن المواعيد - الاعتذار عن المواعيد - قطع المواعيد - العجلة وعدم الدقة

الانضباط في الوقت تعتمد على  
 - المحافظة والاستثمار لثروة الزمن - القدرة على الاتقان والإنجاز والإنتاج .

الانضباط في الأداء تعتمد على  
 - المحافظة والاستثمار لثروة الزمن - القدرة على الاتقان والإنجاز والإنتاج .

مجالات الانضباط المهمة هي  
 - الانضباط في الوقت - الانضباط في الأداء - كل ما ذكر صحيح

يعتبر ضبط النفس و السيطرة على الغرائز من مشمولات: (( سؤال اختبار ))  
 أ- الانضباط في الوقت      ب- الانضباط الذاتي      ج- الانضباط في الاداء      د- الانضباط الوظيفي

هو السمة الأولى التي تقوم عليها حياة الانسان العملية، فبدون الانضباط لا يمكن للمرء ان يحقق أي نجاح في حياته.  
 أ- الانضباط في الوقت      ب- الانضباط الذاتي      ج- الانضباط في الاداء      د- الانضباط الوظيفي

وهو ضبط النفس او السيطرة على الغرائز بما يسمى بجهاد النفس و قمع الذات الذي يمثل الخطوة الأولى والأخيرة لتحقيق النجاح في الحياة / المسؤولية والتضحيات  
 أ- الانضباط في الوقت      ب- الانضباط الذاتي      ج- الانضباط في الاداء      د- الانضباط الوظيفي

يقول الدكتور عبدالكريم بكار... من العمل البسيط قطرات (( سؤال اختبار ))  
 أ- تجعل خبرة رفقاء الدرب      ب- يجعل الانضباط الوظيفي      ج- يجعل السلوك الحازم      د- يجعل العمل الدائب

ليس من الدرجات الثلاث للالتزام  
 - وضوح الهدف - رفقاء الدرب - العمل الدائب - التأجيل

فكما يقول سيسل ديميل: (أغلبنا يسعى لتحقيق أهدافه بشكل يفتقر إلى المثابرة والمواظبة، إن الشخص الذي يحقق النجاح في الحياة، هو الذي يضع هدفه أمام عينيه بصفة مستمرة، ويتجه إليه بلا انحراف).  
 - وضوح الهدف - رفقاء الدرب - العمل الدائب - التأجيل

فأنت تحتاج في طريق المبادرة والفاعلية إلى رفقاء الدرب ممن جعلوا الالتزام شعارهم، كما يقول دونالد كليفتون: (إن العلاقات تساعدنا على تحديد هويتنا وإمكاناتنا المستقبلية، وأغلبنا يستطيع أن يقتفي أثر إنجازاته ليجدها مرتبطة بعلاقات محورية في حياته).  
 - وضوح الهدف - رفقاء الدرب - العمل الدائب - التأجيل

فكما يقول الدكتور عبد الكريم بكار: (لو تصفحتم يا أبنائي وبناتي سير عظماء الرجال وعظيمات النساء لوجدتم أنهم يشتركون في عدد من الصفات والعادات الحسنة، وهي التي جعلتهم عظماء ومتميزين وستجدون من بين تلك الصفات "المثابرة" والقدرة على الاستمرار في العمل؛ وذلك لأن الأعمال الصغيرة حين تستمر تتراكم وتتحول إلى أعمال عملاقة وكلكم يعرف ما تفعله قطرات الماء الواهية في الحجر الأصم إنها مع الاستمرار تحفر فيه الأخاديد، وتغير شكله).  
 - وضوح الهدف - رفقاء الدرب - العمل الدائب - التأجيل

وهكذا العمل الدائب، والسعي المستمر يجعل من العمل البسيط المستمر قطرات تحفر أخدود المبادرة في نفس كل منا.  
 - وضوح الهدف - رفقاء الدرب - العمل الدائب - التأجيل

## الآثار المترتبة على غياب الانضباط الوظيفي

- (عدم الاعتماد على من يتخلف) عن مواعيد وعيب صنيعة: إذا انتشر أن فلاناً ليس جاداً، يسبب "فقدان المصداقية"
- (انعدام الثقة)
- (تعطل إنجاز الأعمال): فإذا انتشر في الناس التخلف عن المواعيد أو التأخر عنها فإن ذلك يؤدي في المنظور المتوسط والبعيد إلى تعطل إنجاز أعمال كثيرة، أو التأخر في إنجازها، وينبغي على ذلك عدم الوفاء بكل ما أريد تنفيذه من خطط وأهداف، وفي ذلك خسارة كبيرة للجهود وتضييع للأعمال و الاموال.
- (عدم الفهم الكلي أو الجزئي لما يجري في اللقاء): وهذا يكون عندما يتأخر القادم تأخراً يؤدي به إلى أن يفقد المتابعة المؤثرة الصحيحة لما يجري بسبب تأخره وعدم فهمه للنقاش الدائر.
- (الغاء أو تأجيل اجتماعات غاية في الأهمية)، قد يترتب عليها خسارات مادية واعتبارات شخصية وخلل اجتماعي
- (انصاف هذا الشخص) أو ذاك بأنه كذاب وأنه يخلف الوعود وهذه صفة من صفات المنافقين.
- كل ما ذكر صحيح

ليس من بعض التقنيات الأساسية الكفيلة بمساعدتنا على تجاوز ضعف الانضباط الذاتي

- تحديد الهدف
- معرفة الألم والمتعة
- التعود على مواجهة المشاكل
- مراجعة القيم والمبادئ .
- التخلص من العادات
- التعرف على نواحي القوة والضعف في الذات .
- التعلم من الأخطاء .
- تعطل إنجاز الأعمال

الالتزام الوظيفي جاهد لآخر نفس في حياتك هو

- ويليام شكسبير - زيغ زيجلير - ستيفن كوفي - ليس مما ذكر صحيح

إذا أردت أن تنجح في حياتك، فابدأ بقطع الالتزامات على نفسك والوفاء بهذه الالتزامات

- مفهوم الالتزام الوظيفي - مفهوم الانضباط الذاتي - مفهوم الانضباط الوظيفي

اتفق مع نفسك واقطع عليها العهد أن تحافظ على فعل شيء معين ووف بهذا العهد والتزم به بالفعل فأنت بذلك تنمي ثقتك بنفسك، وتولد لديها قناعة بأنك تستطيع تحويل الكلام النظري إلى واقع عملي وأنت شخص إيجابي يختار الاختيار الأفضل ويأخذ القرار السليم ثم ينفذه ويلتزم بتنفيذه

- مفهوم الالتزام الوظيفي - مفهوم الانضباط الذاتي - مفهوم الانضباط الوظيفي

إن الالتزامات التي نقطعها على أنفسنا أو لغيرنا، وتمسكنا بهذه الالتزامات، هو الجوهر وأكثر الوسائل وضوحاً للإعلان عن إيجابيتنا.

- ويليام شكسبير - زيغ زيجلير - ستيفن كوفي - ليس مما ذكر صحيح

الالتزام هو أهم سبل النجاح والتميز، ومن ثم لا يمكن للإنسان أن يحقق المبادرة الفعالة وينجح في تلك المبادرة، ويصبر على نتائجها إلا بالالتزام،

- طريق النجاح - فوق الحواجز - أراك على القمة - ليس مما ذكر صحيح

فالالتزام والوفاء به حتى الممات هو الضمان للقفز فوق حواجز وعقبات المبادرة والفاعلية، فكما يقول جون مكسويل في كتابه لليوم أهميته: (في أي وقت تقطع على نفسك عهداً، فإن العهد سيواجه تحديات كثيرة).

- طريق النجاح - فوق الحواجز - أراك على القمة - ليس مما ذكر صحيح

وحتى تصل إلى القمة في التميز، ينصح الدكتور روبرت شولر في كتابه قوة الأفكار، حين يقول: (ابدأ قصارى جهدك وابدأ صغيراً، ولكن فكر على مستوى كبير عليك باجتياز العواقب واستثمر كل ما عندك، وكن دائماً مستعداً للتصرف وتوقع العقبات، ولكن لا تسمح لها بمنعك من التقدم).

- طريق النجاح - فوق الحواجز - أراك على القمة - ليس مما ذكر صحيح

فكما يقول .....: (يفشل الناس أحياناً، ليس بسبب نقص القدرات، ولكن بسبب النقص في الالتزام).

- ويليام شكسبير - زيغ زيغلير - ستيفن كوفي - ليس مما ذكر صحيح

..... هو أهم سبل النجاح والتميز، ومن ثم لا يمكن للإنسان أن يحقق المبادرة الفعالة وينجح في تلك المبادرة، ويصبر على نتائجها إلا .....  
- الحق - الالتزام - العمل - التنبيه

فالالتزام والوفاء به حتى الممات هو.....  
- الضمان للأسفل - الضمان للقفز - الضمان للعمل - الضمان للردينه

وحتى تصل إلى القمة في التميز، ينصح الدكتور .... في كتابه قوة الأفكار، حين يقول: (ابدأ قصارى جهدك وابدأ صغيراً، ولكن فكر على مستوى كبير عليك باجتياز العواقب واستثمر كل ما عندك، وكن دائماً مستعداً للتصرف وتوقع العقبات، ولكن لا تسمح لها بمنعك من التقدم).

- روبرت شولر - زيغ زيغلير - ستيفن كوفي

فكما يقول جون مكسويل في كتابه لليوم أهميته: (في أي وقت تقطع على نفسك عهداً، فإن العهد سيواجه تحديات كثيرة).

- روبرت شولر - زيغ زيغلير - ستيفن كوفي - جون مكسويل

## المحاضرة الرابعة

يعرف مجلس الاعمال العالمي للتنمية المستدامة ... على أنها الالتزام المستمر من قبل شركات الاعمال بالتصرف اخلاقيا و المساهمة في تحقيق التنمية و العمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة و عائلاتهم و المجتمع المحلي و المجتمع ككل: (( سؤال اختبار ))

أ- مدونة الاخلاق      ب- المسؤولية الاجتماعية      ج- مدونة الاخلاقيات      د- القيم

وهذه المسؤولية الاجتماعية لن تتحقق الا من خلال تكريس الجهود على ثلاث نقاط وليس من ٣ النقاط:  
- النمو الاقتصادي      - التطور والازدهار الاجتماعي      - احترام البيئة      - الالتزام الطويل

## معوقات تطبيقات المسؤولية الاجتماعية

- ضعف ثقافة المسؤولية الاجتماعية وعدم وضوح مفهومها، مما يؤدي إلى ضعف وتدني توجه المنشآت لأداء المسؤولية الاجتماعية بالشكل الصحيح.
- إهمال البيئة الداخلية للمنشأة لحقوق العاملين وعدم الالتزام بتطبيق أخلاقيات العمل مثل سوء بيئة وظروف العمل، الشفافية، الحوكمة، نظام ترقية غير عادل، مستوى الأجر ونظام المكافأة والتعويضات.
- ضعف توافر الاستراتيجيات وغياب الشكل التنظيمي المخطط في أداء المسؤولية الاجتماعية وآليات العمل المرتبطة بها.
- عدم توافر كوادر و وحدات إدارية متخصصة ومؤهلة لتخطيط وتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية حيث غالباً ما تعطى مهام المسؤولية الاجتماعية لإدارات العلاقات العامة أو التسويق.
- عدم توافر معايير أو مؤشرات يتم بها تقييم أداء المسؤولية الاجتماعية.
- خلط الأوراق بين مفهوم المسؤولية الاجتماعية والعمل الخيري والعمل التطوعي.
- عدم وجود نظام يحفز ويكافئ المنشآت النشيطة في مجال أعمال المسؤولية الاجتماعية.
- عدم وجود مرجعية نظامية وتشريعية للمسؤولية الاجتماعية.
- ضرورة الاتفاق على مفهوم ومصطلح محلي للمسؤولية الاجتماعية.
- ضرورة الاقتناع بأن المسؤولية الاجتماعية هي واجب نحو المجتمع وليس بمساعدة فحسب.
- ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى أصحاب المنظمات وكافة المستويات الوظيفية بدءاً بالإدارة العليا إلى الإدارة التنفيذية مروراً بالإدارة الوسطى وذلك عبر ترسيخ مفهوم المواطنة .
- إبراز وسائل الإعلام للنماذج الناجحة في مجالات المسؤولية الاجتماعية للشركات والمؤسسات.
- مشاركة الجامعات ومراكز الأبحاث في ابتكار برامج للمسؤولية الاجتماعية والتطوير >موضوع ماجستير أو موضوع اطروحة دكتوراه بالبناء المشترك مع عالم الاعمال .
- كل ما ذكر صحيح

## عناصر المسؤولية الاجتماعية

-المالكون - العاملون - الزبائن - المنافسون - المجهزون - المجتمع - البيئة - الحكومة - جماعات الضغط - الكل

## المسؤولية الاجتماعية وحقوق الموظفين تشمل

- خلاص العميل الاجر المناسب / بالجهد المقدم
- كن يقض في كل ما من شأنه ان يؤدي العلاقة الحرفية التي تربطك بأعضاء فريقك و ذلك بالتحكم في نفسك.
- العمل في كنف العدالة والنزاهة.
- حق الحصول على المعلومات.
- البحث عن حوافز جيدة تمكنك من التحصل على تأييد الجميع.
- ينبغي أن تراعي احتياجات العامل في الحاضر والمستقبل.
- رفع من المهارات للرفع من المصداقية.
- انشر الحماس من حولك الذي بدوره يحفز الجهود (إن الحماس معد اذا تأكد من أن فريقك قد اصيب بالعدوى
- بين مدى ثقتك بمرؤوسيك عبر تفويض المسؤوليات حتى و ان كانوا مبتدئين
- بتطبيق مسؤوليتك الاجتماعية تجاه أعضاء فريقك، تأكد انهم أصبحوا على درجة عالية من الاطمئنان و الرضا
- ٨ ساعات من العمل و ليس ٨ ساعات في العمل، والفرق واضح .
- كل ما ذكر صحيح

يعد الزبائن في عالم اليوم قوة جبارة تبذل المنظمات قصارى جهدها لإرضائهم و الحصول على .....

- نفسياتهم      - ولانهم      - التزاماتهم      - كل ما ذكر صحيح

إن العامل الرئيسي في قوة الزبائن هو ..... في الاختيار للسلع و الخدمات الناتجة عن كثرة المنافسين .  
 - بعدهم - حريتهم الكاملة - حريتهم الناقصه - لاشي مما ذكر صحيح

يركز الزبون على ثلاثة مجالات وهي  
 - الجودة العالية - السعر المعقول - التسليم في الوقت المناسب - كل ما ذكر صحيح

المسؤولية الاجتماعية لإدارة المنظمة تلتزم الالتزام التام و المستمر للارتقاء بمستوى جودة المنتجات و تحقيق تحسين مستمر فيها للوصول إلى أكثر من رضا الزبون "فيليب كروسيبي" مع إن حق سماع رأيه عبر رجوع المعلومة يضمن بأن رغبات المستهلك سوف تسمع ويعبر عنها بطريقة مناسبة في صياغة سياسات الشركة.

- المسؤولية الاجتماعية و إدارة الجودة الشاملة  
 - المسؤولية الاجتماعية و المنظمة الملتزمة بخدمة الزبون

المسؤولية الاجتماعية لإدارة المنظمة تلتزم الالتزام التام و المستمر للارتقاء بمستوى جودة المنتجات و تحقيق تحسين مستمر فيها للوصول إلى أكثر من رضا الزبون "....."  
 - فيليب كروسيبي - افلاطون - افالون

أربعة سمات أساسية لإدارة و رقابة الجودة الشاملة وهي:

- الجودة تعني مطابقة للمواصفات
- الجودة تتحقق من خلال الوقاية و ليس العلاج للعيوب
- الجودة كمعيار للأداء تعني خلو العمل من الخطأ و العيوب
- الجودة توفر الأموال
- كل ما ذكر صحيح

التطور الاقتصادي لم يتجاوز مشكلات الفقر و المساوى لذوي الاحتياجات الخاصة و دعمهم و دمجهم في المجتمع .  
 - حق الرعاية الصحية - حق التعويض - حق التثقيف

للمستهلك الحق في الحصول على تسوية عادلة لمطالبه المشروعة كالتعويض عن التضليل أو السلع الرديئة.  
 - حق الرعاية الصحية - حق التعويض - حق التثقيف

أن يكون للمستهلك الحق في اكتساب المعارف و المهارات المطلوبة لممارسة الاختيارات الواعية بين السلع و الخدمات  
 - حق الرعاية الصحية - حق التعويض - حق التثقيف

## المحاضرة الخامسة

اشار .... ان المؤسسات الاكثر نجاحا في النهج الاخلاقي هي التي قامت بتدوين سلوكها و قيمها: (( سؤال اختبار ))  
 أ- جون ميزونوف ب- فيليب كروزبي ج- مارفين باور د- ادغار موران

يمثل النمط ... لخلق المدونة وسيلة لوضع الموظف في صلب المبادرة الأخلاقية للمؤسسة (( سؤال اختبار ))  
 أ- البيروقراطي ب- الاستبدادي ج- التشاركي د- الديموقراطي

يؤدي النمط البيروقراطي في خلق المدونة (( سؤال اختبار ))  
 أ- للاندماج و حسن الاداء ب- لحسن الاداء فقط ج- للشكوك و اللامبالاة د- للمبادرة

هي دليلك لمعرفة مسؤولياتك القانونية والأخلاقية وإتباع السلوكيات السليمة لأنشطة العمل خاصة عند التعامل مع عملائنا ومنافسينا بالإضافة إلى التعامل مع الموردين. و يجب على الجميع قراءة المدونة بتمعن وفهمها والالتزام بمحتوياتها وفي حالة العلم بأي انتهاك للقواعد المذكورة في هذه المدونة أو التعرض إلى موقف يؤدي إلى انتهاكها، فإنه يجب الإبلاغ عن ذلك وفقاً للتعليمات المذكورة بها.  
 - مفهوم مدونة السلوك الأخلاقي - مفهوم مدونه البيروقراطي - مفهوم الشكوك

هذه هي الطريقة التي تسمح للموظفين لديها بالحصول على "....." يتيح لهم اختيار كيفية التصرف عند مواجهة وضع دقيق.  
 - حبيب - دليل - تشكيك - تفعيل

لكن مدونة قواعد السلوك لا ينبغي أن تكون مجرد آلية اتصال ولكن أداة إدارية حقيقية. (.....).  
 - حوكمة المؤسسة - حوكمة فقط - حوكمة المباني - حوكمة البنوك

من المنطقي توضيح قواعد التنفيذ.  
 أ- البيروقراطي ب- الاستبدادي ج- التشاركي د- التنفيذ

..... لخلق المدونة يمثل وسيلة لإشراك الموظف في صلب المبادرة الأخلاقية للمؤسسة.  
 أ- البيروقراطي ب- الاستبدادي ج- النمط التشاركي د- الديموقراطي

أجواء العمل ستكون لها مكاسب إيجابية من الناحيتين .....  
 أ- للاندماج و حسن الاداء ب- لحسن الاداء فقط ج- للشكوك و اللامبالاة د- للمبادرة

إذا لم يتم استشارة الموظف فيإمكانه تسلم هذه المبادرة .....  
 أ- للاندماج و حسن الاداء ب- لحسن الاداء فقط ج- للشكوك و اللامبالاة د- للمبادرة

تعتمد هذه المدونة على خمسة مبادئ أساسية للواجبات الأخلاقية لسلوك الموظفين أثناء أدائه للعمل هي :  
 - احترام القانون . - الحيادية . - النزاهة . - الاجتهاد . - الاقتصاد والفعالية . - كل ما ذكر صحيح

من إجابيات تفعيل المدونة (( سؤال اختبار ))  
 أ- خلق منظومة للتسيير الذاتي وتعلم اتخاذ القرارات الصحيحة  
 ب- احترام القانون  
 ج- الحيادية.  
 د- الاجتهاد

من إجابيات تفعيل المدونة: (( سؤال اختبار ))  
 أ- الحق في التعبير .  
 ب- عدم الإساءة في استخدام الممتلكات والموارد العامة .  
 ج- العمل على تسهيل الإجراءات .  
 د- استخدام معلومات سرية .

من إجابيات تفعيل المدونة

- هي تحسين للتصرف الفردي والجماعي للموظفين تباعا لقواعد السلوك.
- هي منظومة للتسيير الذاتي وتعلم اتخاذ القرارات الصحيحة.
- هي تمثل وسيلة للموظفين لممارسة حقهم في التعبير و وضعهم في موضع شركاء / تحفيز غير مادي وعلى المدى الطويل.
- هي اداة تعطي معنى للعمل فهي مساهمة وسند لفك اللغز وإيجاد الحلول لجميع المشاكل بطريقة بناءة وبمسؤولية أخلاقية عالية.
- كل ما ذكر صحيح

من واجبات القيادة الأخلاقية في المؤسسات العامة: (( سؤال اختبار ))  
 أ- الاقتصاد والفعالية .  
 ب- نشر المعلومات .  
 ج- العمل على ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية .  
 د - العمل وفق ما يبرز من الخرج ومن الداخل كالزامي

- ليس من واجبات القيادة الأخلاقية في المؤسسات العامة
- عدم الإساءة في استخدام الممتلكات والموارد العامة.
- العمل على تسهيل الإجراءات .
- توفير بيئة عمل مناسبة .
- الأخذ بأراء الموظفين المتعلقة بعمل الدائرة .
- عدم استخدام معلومات سرية.
- نوفر إمكانية وصول المواطنين للمعلومات الموثقة .
- نشر المعلومات .
- استقبال شكاوى المواطنين والتحقيق فيها.
- العمل على ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية

الشفافية كمبدأ من المبادئ التي تستند إليها المدونة، تعني (( سؤال اختبار )):  
 أ- إفراز القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص في العمل .  
 ب- وضوح الأنظمة والإجراءات داخل المؤسسة .  
 ج- تقديم البيانات والتقارير الدورية عن نتائج أعمال الموظف ومدى الشجاعة في التنفيذ والتأكد بأن الأداء يتفق مع القوانين والتشريعات.  
 د- الالتزام بالقوانين المحلية والاتفاقات الدولية .

ليس من المبادئ التي تستند إليها هذه المدونة :

- منظومة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص في العمل (النزاهة) .
- وضوح الأنظمة والإجراءات داخل المؤسسة (الشفافية) .
- تقديم البيانات والتقارير الدورية المقدمة عن نتائج أعمال الموظف ومدى الشجاعة في التنفيذ والتأكد بأن الأداء يتفق مع القوانين والتشريعات (المساءلة) .
- الالتزام بالقوانين المحلية والاتفاقات الدولية (الأنظمة المالية والإدارية للشركة ، قانون الشركات ، تعليمات مراقب عام الشركات ، اتفاقية مكافحة الرشوة) .
- العمل على ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية

تدخل اتفاقية مكافحة الرشوة ضمن (( سؤال اختبار )):

- أ- النزاهة .
- ب- الشفافية .
- ج- المساءلة .
- د- الالتزام بالقوانين المحلية والاتفاقات الدولية .

تدخل منظومة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص في العمل

- أ- النزاهة . ب- الشفافية . ج- المساءلة . د- الالتزام بالقوانين المحلية والاتفاقات الدولية .

تدخل وضوح الأنظمة والإجراءات داخل المؤسسة

- أ- النزاهة . ب- الشفافية . ج- المساءلة . د- الالتزام بالقوانين المحلية والاتفاقات الدولية .

تدخل تقديم البيانات والتقارير الدورية المقدمة عن نتائج أعمال الموظف ومدى الشجاعة في التنفيذ والتأكد بأن الأداء يتفق مع القوانين والتشريعات

- أ- النزاهة . ب- الشفافية . ج- المساءلة . د- الالتزام بالقوانين المحلية والاتفاقات الدولية .

تدخل (الأنظمة المالية والإدارية للشركة ، قانون الشركات ، تعليمات مراقب عام الشركات ، اتفاقية مكافحة الرشوة) .

- أ- النزاهة . ب- الشفافية . ج- المساءلة . د- الالتزام بالقوانين المحلية والاتفاقات الدولية .

الأنظمة والتعليمات التي تحكم سلوك الموظف هي :

- أولاً : واجبات الموظف ومسؤولياته العامة
- ثانياً : التعامل مع الآخرين
- ثالثاً : الحفاظ على السرية وآليات الإفصاح عن المعلومات .
- كل ما ذكر صحيح

واجبات الموظف ومسؤولياته العامة هو يقوم

- أ- النزاهة . ب- الشفافية . ج- المساءلة . د- بوظيفته ويحلل راتبه

التعامل مع الآخرين :

- أ - في مجال التعامل مع متلقي الخدمة . ب- في مجال التعامل مع رؤسائه .  
ج- في مجال التعامل مع الزملاء . د- في مجال التعامل مع مرؤوسه .  
و- كل ما ذكر صحيح

## المحاضرة السادسة

يمكن للسلوك ان يكون مقبولاً أو غير مقبول، بناء على المعايير التي يحتكم إليها ، ولهذا فقد تتباين أحكامنا على السلوك باختلاف المجتمعات الإنسانية: (( سؤال اختبار ))

أ- دائما . ب- ابدأ . ج- أحيانا . د- غالبا .

هو حالة من التفاعل بين الكائن الحي ومحيطه (بيئته)

- العلم - السلوك - المحفظة - الناس

السلوك هو حالة من التفاعل بين الكائن الحي ومحيطه .....

- بيئته - بالناس - بالملاحظة - بالتعليم

السلوك هو في غالبية سلوك مُتعلّم .....

- خسارة - مكتسب - سلوك - تحول

كلما أتيح لهذا السلوك أن يكون منضبطاً وظيفياً ومقبولاً، كلما كان هذا التعلّم (إيجابياً)، وأننا بفعل تكراره المستمر نحيله إلى سلوك ميرمج الذي سرعان ما يتحول إلى " ....."

- عادة سلوكية - عادة سيئة - عادة مقبولة - عادة نادرة

هو حالة من التفاعل بين الكائن الحي ومحيطه (بيئته)، وهو في غالبية سلوك مُتعلّم (مكتسب)، يتم من خلال الملاحظة والتعليم والتدريب، ونحن نتعلم السلوكيات البسيطة منها والمعقدة. وأنه كلما أتيح لهذا السلوك أن يكون منضبطاً وظيفياً ومقبولاً، كلما كان هذا التعلّم إيجابياً، وأننا بفعل تكراره المستمر نحيله إلى سلوك مبرمج الذي سرعان ما يتحول إلى " عادة سلوكية " تؤدي عرضها ببسر وسهولة وتلقائية.

- مفهوم السلوك - مفهوم المعرفة - مفهوم الاخلاق - مفهوم الفن

يمكن للسلوك أن يكون مقبولاً أو غير مقبول، بناءً على المعايير التي يُحتكم إليها، ولهذا فقد تتباين أحكامنا على السلوك باختلاف المجتمعات الإنسانية. ويمكننا أن نصف السلوك بأنه .....

- فعل - سوي - رضا - نيه

يمكننا أن نصف السلوك بأنه سوي إذا اتصف بما يلي

- الفاعلية - الكفاءة - الملائمة - المرونة - الاستفادة من الخبرة

- القدرة على التواصل الإنساني - تقدير الذات - كل ما ذكر صحيح

وذلك بأن يتصرف الشخص بشكل إيجابي يحقق النتائج المطلوبة لحل المشكلات التي يواجهها رغم ما يعترضه من عقبات أو صعوبات.

- الفاعلية - الكفاءة - الملائمة - المرونة

وذلك بأن يكون قادراً على استخدام ما لديه من إمكانيات بفاعلية لتحقيق ما هو ممكن أو متاح.

- الفاعلية - الكفاءة - الملائمة - المرونة

وذلك بتوافق السلوك مع عمر صاحبه، ومع خصائص الموقف الذي يتم فيه السلوك.

- الفاعلية - الكفاءة - الملائمة - المرونة

الشخص السوي هو القادر على تكيف سلوكه وفقاً لما تحتاجه المواقف أو الظروف المتغيرة.

- الفاعلية - الكفاءة - الملائمة - المرونة

وذلك بتوظيف تجاربه وخبراته والاستفادة منها في توليد السلوك الجديد.

- الاستفادة من الخبرة - القدرة على التواصل الإنساني - تقدير الذات

وهي حاجة من الحاجات الأساسية التي لا غنى عنها، والشخص ذو السلوك السوي هو القادر على تحقيق هذا التواصل على نحو مقبول ومرضي.

- الاستفادة من الخبرة - القدرة على التواصل الإنساني - تقدير الذات

وهو الشخص القادر على تقييم ذاته بموضوعية، مميزاً لجوانب القوة والضعف لديه ويعمل على تعزيز جوانب القوة لديه واستكمال جوانب الضعف ومعالجتها.

- الاستفادة من الخبرة - القدرة على التواصل الإنساني - تقدير الذات

يمكننا أن نصف السلوك بأنه سوي إذا اتصف ( بالفاعلية ) وهذه الأخيرة تعني: (( سؤال اختبار ))

أ- أن يكون الإنسان قادراً على استخدام ماله من إمكانيات بفاعلية لتحقيق ما هو ممكن أو متاح.

ب- توافق السلوك مع عمر صاحبه ومع خصائص الموقف الذي يتم فيه السلوك .

ج- أن يكون الموظف قادراً على استخدام ما لديه من إمكانيات بفاعلية لتحقيق ما هو ممكن أو متاح.

د- أن يتصرف الشخص بشكل إيجابي ليحقق النتائج المطلوبة لحل المشكلات التي يواجهها رغم ما يعترضه من عقبات أو صعوبات.

معايير تحديد السلوك (غير السوي) كما أشار إليها (دافيدوف) فهي

- معيار النشاط المعرفي	- معيار السلوك الاجتماعي	- معيار التحكم الذاتي
- معيار الضيق والكرب	- معيار الندرة الإحصائية	- المعايير النمائية
- معيار الإقرار الذاتي	- المعيار الطبيعي	- كل ما ذكر صحيح

وذلك بأن تحدث إعاقه لأي من القدرات العقلية كالإدراك، أو التذكر، أو الانتباه، أو الاتصال .

- معيار النشاط المعرفي - معيار السلوك الاجتماعي - معيار التحكم الذاتي

وذلك عندما ينحرف السلوك عن القيم والعادات والتقاليد، أو أن يكون مخالفاً للاتجاهات الدينية أو العقائدية السائدة.

- معيار النشاط المعرفي - معيار السلوك الاجتماعي - معيار التحكم الذاتي

وذلك عندما يعجز الفرد عن التحكم بسلوكه، مع استمرار هذه الحالة أو تكرارها بشكل كبير.

- معيار النشاط المعرفي - معيار السلوك الاجتماعي - معيار التحكم الذاتي

عندما يعبر الفرد عن معاناته أو ضائقة بطريقة يتجاوز فيها حدود المعقول فإن هذا يعتبر سلوكاً يحتاج إلى معالجة.

- معيار الضيق والكرب - معيار الندرة الإحصائية - المعايير النمائية

حيث يتوزع أفراد المجتمع وفقاً للمنحنى السوي، بحيث يتمركز غالبيتهم في منطقة الوسط وحوله، بينما يتواجد بعض أفراد على أطراف

المنحنى، والشخص الذي يوسم سلوكه بالسوي لا يكون من أفراد المجتمع المتواجدين على الأطراف.

- معيار الضيق والكرب - معيار الندرة الإحصائية - المعايير النمائية

إذ إن لكل مرحلة عمرية مظاهرها النمائية والسلوكية فإذا تجاوز سلوك الفرد إلى مراحل سابقة كان سلوكه غير سوي.

- معيار الضيق والكرب - معيار الندرة الإحصائية - المعايير النمائية

ويقوم على إقرار الفرد من تلقاء نفسه بأن سلوكه غير سوي. ولعل هذا المعيار يحتاج إلى درجة عالية من الموضوعية إذ أن قلة من

الناس من يمتلك القدرة على الاعتراف بأن سلوكه غير مقبول وأنه بحاجة إلى علاج.

- معيار الإقرار الذاتي - المعيار الطبيعي - المعايير النمائية

إن سلوك الفرد ينبغي أن يكون متوافقاً مع الفطرة السوية كما يخضع لقانون المحافظة على النوع وتناسل الكائنات الحية ومنها الإنسان،

فإذا كان سلوك الإنسان لا يتفق مع أسس بقائه فإنه يكون غير سوي.

- معيار الإقرار الذاتي - المعيار الطبيعي - المعايير النمائية

وفقاً لمفهوم دافيدوف، المعايير النمائية من المعايير التي تحدد السلوك الغير السوي، وتعني: (( سؤال اختبار ))

أ- أن سلوك الفرد ينبغي أن يكون متوافقاً مع الفطرة السوية كما يخضع لقانون المحافظة على النوع وتناسل الكائنات الحية ومنها

الإنسان، فإذا كان سلوك الإنسان لا يتفق مع أسس بقائه فإنه يكون غير سوي.

ب- إذ أن لكل مرحلة عمرية مظاهرها السلوكية، فإذا تجاوز سلوك الفرد إلى مراحل سابقة كان سلوكه غير سوي.

ج- يقوم على إقرار الفرد من تلقاء نفسه بأن سلوكه غير سوي ولعل هذا المعيار يحتاج إلى درجة عالية من الموضوعية إذ أن قلة من

الناس من يملك القدرة على الاعتراف بأن سلوكه غير مقبول وأنه بحاجة إلى علاج.

د- حيث يتوزع أفراد المجتمع وفقاً للمنحنى السوي، بحيث يتمركز غالبيتهم في منطقة الوسط وحوله بينما يتواجد بعض أفراد على

أطراف المنحنى، والشخص الذي يوسم سلوكه بالسوي لا يكون من أفراد المجتمع المتواجدين على الأطراف أن يتصرف الشخص بشكل

إيجابي ليحقق النتائج المطلوبة لكل المشكلات التي يواجهها رغم ما يعترضه من عقبات أو صعوبات.

تدل مقولة ليفشر 1987 كل عمل أو سلوك بشري أحببناه أم كرهناه هو في الحقيقة ردة فعل سببية تعود نتيجة للتغيرات في الأحداث الخارجية على: (( سؤال اختبار ))  
 أ- إمكانية توقع السلوك البشري .  
 ب- عدم إمكانية تحفيز الأفراد مباشرة .  
 ج- الاتجاه المعرفي .  
 د- إمكانية الاعتماد على المؤثرات الباطنية للإنسان

كل عمل، أو سلوك بشري أحببناه أم كرهناه هو في الحقيقة ..... سببية تعود نتيجته للتغيرات في الأحداث الخارجية " فيشر (1987: 18) .  
 - ردة فعل - سینه - غير حقيقي - محب

كل عمل، أو سلوك بشري أحببناه أم كرهناه هو في الحقيقة ردة فعل سببية تعود نتيجته للتغيرات في الأحداث الخارجية " ..... (1987: 18) . هو  
 - فيشر - سكينر

كل .....، أو سلوك بشري أحببناه أم كرهناه هو في الحقيقة ردة فعل سببية تعود نتيجته للتغيرات في الأحداث الخارجية " فيشر (1987: 18) . هو  
 - فعل - عمل - نظر - كره

كل عمل، أو سلوك بشري أحببناه أم كرهناه هو في الحقيقة ردة فعل سببية تعود نتيجته للتغيرات في ..... " فيشر (1987: 18) .  
 - الأحداث الخارجية - الأحداث الداخليه

كل عمل، أو سلوك بشري أحببناه أم كرهناه هو في الحقيقة ردة فعل سببية تعود نتيجته للتغيرات في الأحداث الخارجية " فيشر عام  
 1987 - ١٩٤٨

سكينر ١٩٤٨ يدعم فكرة أن سلوكيات الإنسان تعتمد على حزمه معدلة من المكافآت والعقوبات: (( سؤال اختبار ))  
 أ- إمكانية توقع السلوك البشري .  
 ب- عدم إمكانية تحفيز الأفراد مباشرة .  
 ج- الاتجاه المعرفي .  
 د- إمكانية الاعتماد على المؤثرات الباطنية للإنسان

سكينر كان عام ..... ، المعروف بالمتطرف في الاتجاه السلوكي الراديكالي، يدعم فكرة أن سلوكيات الفرد تعتمد على حزمة معدلة من المكافآت والعقوبات.  
 1987 - ١٩٤٨

سكينر كان عام ١٩٤٨ ، المعروف بالمتطرف في الاتجاه السلوكي الراديكالي، يدعم فكرة أن سلوكيات الفرد تعتمد على ..... من المكافآت والعقوبات.  
 - حزمة معدلة - حزمه مرتبطه - حزمه مكربشه - حزمه طويله

سكينر كان عام ١٩٤٨ ، المعروف بالمتطرف في الاتجاه السلوكي الراديكالي، يدعم فكرة أن سلوكيات الفرد تعتمد على حزمة معدلة من .....  
 أ- المكافآت والعقوبات .  
 ب- عدم إمكانية تحفيز الأفراد مباشرة .  
 ج- الاتجاه المعرفي .  
 د- إمكانية الاعتماد على المؤثرات الباطنية للإنسان

يعتقد علماء الاتجاه السلوكي في إمكانية توقع السلوك البشري، وذلك من خلال التعامل مع ....  
 - عوامل المحيط - عوامل البيئه - عوامل البحر - ليس مما ذكر صحيح

علم النفس الاجتماعي يعتمد أساساً على ..... لتحديد وفهم دور وتأثير العوامل البيئية (المحيط) على الترابط البشري بشكل أفضل  
 - النظرية السلوكية - النظرية الكلاسيكية - النظرية الرفيعة - النظرية المدرسية

الاتجاهات الرئيسية في تعديل السلوك

- الاتجاه السلوكي . - الاتجاه المعرفي . - كل ما ذكر صحيح

### المحاضرة السابعة

تعتبر العدالة في تقييم الاداء من: (( سؤال اختبار ))

- أ- طرق الوقاية من السلوك الغير السوي
- ب- طرق الوقاية من السلوك الغير حازم
- ج- طرق الوقاية من السلوك العدواني
- د- طرق الوقاية من السلوك غير اخلاقي

تعتبر العدالة في قضايا المكافئة و العقاب بين الموظفين من: (( سؤال اختبار ))

- أ- طرق الوقاية من السلوك الغير السوي
- ب- طرق الوقاية من السلوك الغير حازم
- ج- طرق الوقاية من السلوك العدائي
- د- طرق الوقاية من السلوك الغير اخلاقي

يعتبر اعطاء الحقوق الكاملة للموظفين من (( سؤال اختبار ))

- أ- طرق الوقاية من السلوك الغير سوي
- ب- طرق الوقاية من السلوك الغير حازم
- ج- طرق الوقاية من السلوك العدواني
- د- طرق الوقاية من السلوك الغير الاخلاقي

تعتبر العدالة في توزيع الواجبات و الوظائف بين العاملين من (( سؤال اختبار ))

- أ- طرق الوقاية من السلوك الغير سوي
- ب- طرق الوقاية من السلوك الغير حازم
- ج- طرق الوقاية من السلوك العدواني
- د- طرق الوقاية من السلوك الغير الاخلاقي

تعتبر العدالة في الرواتب و الحوافز من: (( سؤال اختبار ))

- أ- طرق الوقاية من السلوك الغير السوي
- ب- طرق الوقاية من السلوك الغير الحازم .
- ج- طرق الوقاية م السلوك العدواني .
- د- طرق الوقاية من السلوك الغير الأخلاقي .

يعتبر اختيار الموارد البشرية على أسس واضحة تجمع بين الكفاءة العلمية والإدارية والرجاحة الخلقية من: (( سؤال اختبار ))

- أ- طرق الوقاية من السلوك الغير السوي .
- ب- طرق الوقاية من السلوك الغير الحازم.
- ج- طرق الوقاية من السلوك العدواني .
- د- طرق الوقاية من السلوك الغير أخلاقي.

يعتبر إعطاء المؤسسة الأولوية للتربية الأخلاقية في العمل: (( سؤال اختبار ))

- أ- طرق الوقاية من السلوك الغير السوي .
- ب- طرق الوقاية من السلوك الغير الحازم .
- ج- طرق الوقاية من السلوك العدواني .
- د- طرق الوقاية من السلوك الغير الأخلاقي.

- تعتبر العدالة في معاملة الموظف في المؤسسة من ( ركزوا عليها لم تذكر بالاختبارات )
- أ- طرق الوقاية من السلوك الغير السوي .
  - ب- طرق الوقاية من السلوك الغير الحازم .
  - ج- طرق الوقاية من السلوك العدوانى .
  - د- طرق الوقاية من السلوك الغير الأخلاقى

#### طرق الوقاية من السلوك العدوانى

١. إعطاء المؤسسة الأولوية للتربية الأخلاقية في العمل .
٢. اختيار الموارد البشرية على أسس واضحة تجمع بين الكفاية العلمية والإدارية والرجاحة الخلقية .
٣. العدالة في معاملة الموظف في المؤسسة .
٤. العدالة في توزيع الواجبات والوظائف بين العاملين .
٥. العدالة في قضايا المكافئة والعقاب بين الموظفين .
٦. إعطاء الحقوق الكاملة للموظفين .
٧. العدالة في تقييم الأداء .
٨. العدالة في الرواتب والحوافز .
٩. كل ما ذكر صحيح

الدوافع الداخلية والخارجية هذه النظرية، التي قدمها ..... عام ١٩٧٥  
- ديسي - ميسي - ريسي - هيسي

تفعل سياسة العصا والجزرة على: (( سؤال اختبار ))

- أ- أهمية الدافع الخارجى والاتجاه السلوكى .
- ب- أهمية الاتجاه المعرفى .
- ج- أهمية الدافع الداخلى
- د- أهمية الدافع الداخلى والاتجاه المعرفى

- (العقاب، المكافأة، الضغط الاجتماعى، والحصول على موافقة شخص آخر).
- أ- أهمية الدافع الخارجى والاتجاه السلوكى .
  - ب- أهمية الاتجاه المعرفى .
  - ج- أهمية الدافع الداخلى
  - د- أهمية الدافع الداخلى والاتجاه المعرفى

- يؤخذ في الاعتبار فقط من أجل المصلحة والتمتع الذي يشعر بهما الفرد في العمل، دون أن ينتظر مكافأة خارجية
- أ- أهمية الدافع الخارجى والاتجاه السلوكى .
  - ب- أهمية الاتجاه المعرفى .
  - ج- أهمية الدافع الخارجى .
  - د- أهمية الدافع الداخلى والإتجاه المعرفى .

تدل مقولة فيليب برنو ، لا يكون تحفيز الأفراد مباشرة ، بينما يكون وضعهم في ظروف تمكنهم من تحفيز أنفسهم بأنفسهم، على (( سؤال اختبار )):

- أ- أهمية الدافع الخارجى والاتجاه السلوكى .
- ب- أهمية الاتجاه المعرفى .
- ج- أهمية الدافع الخارجى .
- د- أهمية الدافع الداخلى والإتجاه المعرفى .

في مجال استراتيجية التحفيز ووفقا لفيليب برنو: فإنه لا يمكن تحفيز الأفراد مباشرة، وبوسائل ملموسة و مرئية  
 أ- أهمية الدافع الخارجي والاتجاه السلوكي . او الاتجاه السلوكي من الخارج الى الداخل  
 ب- أهمية الاتجاه المعرفي .  
 ج- أهمية الدافع الداخلي  
 د- أهمية الدافع الداخلي والاتجاه المعرفي

بينما يمكن وضعهم في ظروف تمكنهم من تحفيز أنفسهم بأنفسهم  
 أ- أهمية الدافع الخارجي والاتجاه السلوكي .  
 ج- أهمية الاتجاه السلوكي .  
 ج- أهمية الدافع الخارجي .  
 د- أهمية الدافع الداخلي والاتجاه المعرفي . أو الاتجاه المعرفي : من الداخل الى الخارج

ينطلق ..... للتحكم و"السيطرة" على السلوك البشري.  
 أ- أهمية الدافع الخارجي والاتجاه السلوكي .  
 ب- أهمية الاتجاه المعرفي .  
 ج- أهمية الدافع الداخلي  
 د- أهمية الدافع الداخلي والاتجاه المعرفي

ينطلق مؤيدو ..... و يشمل تركيزهم على (المعارف والدوافع و المؤثرات) التي تختلف بلا شك من شخص إلى آخر.  
 أ- أهمية الدافع الخارجي والاتجاه السلوكي .  
 ح- أهمية الاتجاه السلوكي .  
 ج- أهمية الدافع الخارجي .  
 د- أهمية الدافع الداخلي والاتجاه المعرفي .

وفقا لفيليب برنو تغيير العمل وذلك بهدف إثراء العمل الذي تم تقسيمه بطريقة تايلورية مفرطة وتغيير العمل يعني استعادة تعقيداته فإن  
 التعقيد يساعد على جعل ..... للعمل: (( سؤال اختبار ))  
 أ- معنى .  
 ب- أسلوب سل .  
 ج- مبادئ .  
 خ- أخلاقيات

وفقا لفيليب برنو تغيير العمل وذلك بهدف إثراء العمل الذي تم تقسيمه بطريقة تايلورية ..... وتغيير العمل يعني استعادة تعقيداته فإن  
 التعقيد يساعد على جعل معنى للعمل  
 - ملتويه - مفرطه - مزوده - معياه

وفقا لفيليب برنو تغيير العمل وذلك بهدف إثراء العمل الذي تم تقسيمه بطريقة ..... مفرطه وتغيير العمل يعني استعادة تعقيداته فإن  
 التعقيد يساعد على جعل معنى للعمل  
 - ملتويه - تايبوانيه - تايلورية - باكستانيه

في مجال استراتيجية التحفيز يقترح فيليب برنو أربعة مسالك منها تغيير العمل ، تقديم مكافآت ، احترام القواعد الأخلاقية  
 و ..... (( سؤال اختبار ))  
 أ- تدوين قواعد السلوك .  
 ب- ترسيخ المسؤولية الاجتماعية .  
 ج- احترام التدوير الوظيفي .  
 د- تعيين قادة لهم كرمزة .

الدافع يفترض احترام الكرامة والنزاهة الأخلاقية والجسدية للأفراد دون خلفية بهدف التلاعب. الصدق في القول والشفافية في نقل المعلومات وتجنب إعطاء الوعود وعدم الوفاء بها هي أهم القواعد الواجب إتباعها.

- تغيير العمل - تقديم مكافآت - احترام القواعد الأخلاقية - تعيين قادة لهم كإريزية

يجب أن تكون للمدير المؤهلات الكفيلة لحشد جهود الأفراد حوله لأداء مهام معينة (التعاطف، والاستماع البناء) .

- تغيير العمل - تقديم مكافآت - احترام القواعد الأخلاقية - تعيين قادة لهم كإريزية

ويتم ذلك بهدف إثراء العمل الذي تم تقسيمه بطريقة مفرطة تاييلورية. وتغيير العمل يعني استعادة تعقيداته فإن التعقيد يساعد على جعل معنى للعمل

- تغيير العمل - تقديم مكافآت - احترام القواعد الأخلاقية - تعيين قادة لهم كإريزية

ويتمثل في تقديم المكافآت المادية مقابل الجهد ولكن هذا يفترض أن يتم في تقييم جيد لهذا الجهد

- تغيير العمل - تقديم مكافآت - احترام القواعد الأخلاقية - تعيين قادة لهم كإريزية

يتمثل في تقديم المكافآت المادية مقابل .....

- النزاهة - الجهد - المال - الحوافز

لتعيين قادة لهم كإريزية يجب أن تكون للمدير المؤهلات الكفيلة لحشد جهود .... حوله لأداء مهام معينة (التعاطف، والاستماع البناء) .

- الافراد - المجموعة - التأهيل - المدير

أصبح ..... لدى الموظفين حقيقة واقعية موجودة في معظم دول العالم ، وهي تشغل كافة العاملين في منظمات الأعمال بشكل خاص والمجتمع بشكل عام

- السلوك العدواني - الغائب الحاضر - رواتب القرصنة

أصبح السلوك العدواني لدى الموظفين حقيقة واقعية موجودة في معظم دول العالم ، وهي تشغل كافة العاملين في منظمات الأعمال بشكل خاص والمجتمع بشكل عام، في هذا الصدد قدم موريس تافني 1992 مفهوم: (( سؤال اختبار ))

أ- الانحراف في الإنتاج .

ب- الغائب الحاضر .

ج- رواتب القرصنة .

د- الانحراف في الممتلكات .

أصبح السلوك العدواني لدى الموظفين حقيقة واقعية موجودة في معظم دول العالم ، وهي تشغل كافة العاملين في منظمات الأعمال بشكل خاص والمجتمع بشكل عام، في هذا الصدد قدم جون ماري بارتني ٢٠٠٤ مفهوم : (( سؤال اختبار ))

أ- الانحراف في الإنتاج .

ب- الغائب الحاضر .

ج- رواتب القرصنة .

د- الانحراف في الممتلكات

أصبح السلوك العدواني لدى الموظفين حقيقة واقعية موجودة في معظم دول العالم ، وهي تشغل كافة العاملين في منظمات الأعمال بشكل خاص والمجتمع بشكل عام، في هذا الصدد قدم روبيونسون وبينت ١٩٩٥ مفهوم ( ركز عليها لم تأتي بالاختبارات )

أ- الانحراف في الإنتاج

ب- الانحراف في الممتلكات

ت- أ و ب صحيحة

ث- لا يوجد مما ذكر صحيح

أصبح السلوك العدواني لدى الموظفين حقيقة واقعية موجودة في معظم دول العالم ، وهي تشغل كافة العاملين في منظمات الأعمال بشكل خاص والمجتمع بشكل عام، في هذا الصدد قدم فاردي ووينير ١٩٩٦ ( ركز عليها لم تأتي بالاختبارات )

أ- الانحراف في الإنتاج .

ب- الغائب الحاضر .

ج- Organizational misbehavior

د- الانحراف في الممتلكات

- فاردي وينر 1996 قدما مفهوم Organizational misbehavior وهو: (( سؤال اختبار ))
- أ- سلوك يشمل الحاق الأذى أو الضرر بالآخرين .
- ب- عدوان على شكل نوبات غضب.
- ج- عدوان غير مباشر ( اعتداء عن طريق شخص آخر)
- د- عدوان سلبي مثل العناد، المماظة ، التدخل المتعمد

## أسباب السلوك العدواني

- أولاً : أسباب بيئية
- ثانياً : أسباب تتعلق بالمؤسسة
- ثالثاً : أسباب نفسية
- رابعاً : أسباب اجتماعية
- خامساً : أسباب ذاتية
- سادساً : أسباب اقتصادية .
- سابعاً : تأثير وسائل الإعلام
- كل ما ذكر صحيح

الإحباط يعد سبب من أسباب السلوك العدواني وهو ينبثق من الأسباب: (( سؤال اختبار ))

أ- المتعلقة بالمؤسسة . ب- الأسباب البيئية . ج- الأسباب الذاتية . د- الأسباب النفسية .

يعتبر تشجيع بعض أولاء الأمور لأطفالهم على السلوك العدواني من: (( سؤال اختبار ))

أ- الأسباب الاجتماعية . ب- الأسباب البيئية .

ج- الأسباب الناشئة من المشاكل الأسرية . د- عدم إشباع الحاجات الأساسية .

دركايم يرى أن الانتحار ينمو مع مجموعة من الأزمات وهي: (( سؤال اختبار ))

أ- نابعة من أسباب اجتماعية . ب- نابعة من أزمات الفقر .

ج- نابعة من أزمات الفقر والازدهار . د- نابعة من تأثير وسائل الإعلام.

تصنيف أنواع السلوك العدواني على النحو التالي : ( ركز عليها لم تذكر بالاختبارات )

- عدوان جسدي كالضرب والعراك .
- عدوان لفظي كالإهانة والشتم .
- عدوان على شكل نوبات غضب .
- عدوان غير مباشر (اعتداء عن طريق شخص آخر) .
- عدوان سلبي مثل العناد ، المماظة ، التدخل المتعمد
- كل ما ذكر صحيح

سلوك يشمل إلحاق الأذى أو الضرر بالآخرين في المنظمة سواء كان نفسياً كالإهانة أو الشتم أو جسدياً كالضرب و

العراك - الموت - الحياه - الارض

تشجيع بعض أولياء الأمور لأطفالهم على السلوك العدواني .

أ- المتعلقة بالمؤسسة . ب- الأسباب البيئية . ج- الأسباب الذاتية . د- الأسباب النفسية .

ما يلاقيه الأطفال من تسلط أو تهديد من البيت.

أ- المتعلقة بالمؤسسة . ب- الأسباب البيئية . ج- الأسباب الذاتية . د- الأسباب النفسية .

ما يتعرض له الانسان من فشل في الحياة الأسرية، حالات الإحباط، التعرض لنماذج عدوانية، المكافأة ودعم أعمال العنف، الإثارة المعنوية، الإضطراب النفسي والعقلي وإضطرابات الشخصية، الخوف من الفشل والعقاب

أ- المتعلقة بالمؤسسة . ب- الأسباب البيئية . ج- الأسباب الذاتية . د- الأسباب النفسية .

عدم توفر العدالة في المنظمة.

أ- المتعلقة بالمؤسسة . ب- الأسباب البيئية . ج- الأسباب الذاتية . د- الأسباب النفسية .

ضعف او انعدام مدونة السلوك الأخلاقي

أ- المتعلقة بالمؤسسة . ب- الأسباب البيئية . ج- الأسباب الذاتية . د- الأسباب النفسية .

**Dollard** كان أول من وضع النظرية المسماة بفرضية "الإحباط والتعدي" سنة ١٩٣٩، والتي تؤكد فيها أن العدوان ينجم عن دافع يُثار عندما تحبط مساعي الفرد الموجهة نحو تحقيق هدف ما، بمعنى أن الإحباط يؤدي دائماً الى التمرد على الواقع المرفوض.

أ- المتعلقة بالمؤسسة . ب- الأسباب البيئية . ج- الأسباب الذاتية . د- الأسباب النفسية .

**Dollard** كان أول من وضع النظرية المسماة بفرضية

- النزاهة - الإحباط والتعدي - الاعداء - النجم

تعتبر المشاكل الأسرية من ( لم تذكر بالاختبار )

أ- المتعلقة بالمؤسسة . ب- الأسباب البيئية . ج- الأسباب الاجتماعية . د- الأسباب النفسية .

تعتبر المستوى الثقافي من ( لم تذكر بالاختبار )

أ- المتعلقة بالمؤسسة . ب- الأسباب البيئية . ج- الأسباب الاجتماعية . د- الأسباب النفسية .

تعتبر عدم إشباع الحاجات الأساسية من ( لم تذكر بالاختبار )

أ- المتعلقة بالمؤسسة . ب- الأسباب البيئية . ج- الأسباب الاجتماعية . د- الأسباب النفسية .

تعتبر تأثير المجتمع المحيط من ( لم تذكر بالاختبار )

أ- المتعلقة بالمؤسسة . ب- الأسباب البيئية . ج- الأسباب الاجتماعية . د- الأسباب النفسية .

حب السيطرة والتسلط. الفرق بين السيطرة والتسلط.(المدير مسيطر داخل المنظمة وخارجها يكون متسلط) ( لم تذكر بالاختبار )

أ- المتعلقة بالمؤسسة . ب- الأسباب البيئية . ج- الأسباب الذاتية . د- الأسباب النفسية .

ضعف الوازع الديني. ( لم تذكر بالاختبار )

أ- المتعلقة بالمؤسسة . ب- الأسباب البيئية . ج- الأسباب الذاتية . د- الأسباب النفسية .

ما يعانيه الانسان من حالات مرضية ونفسية . ( لم تذكر بالاختبار )

أ- المتعلقة بالمؤسسة . ب- الأسباب البيئية . ج- الأسباب الذاتية . د- الأسباب النفسية .

إحساسه بالنقص النفسي أو وجود عاهة جسدية مما يجعله يتجه للعدوان لأنه يجد فيه تعويضاً ينال به لفت انتباه من حوله و هنالك بعض أنماط الشخصية التي تتصف بالعدوانية أكثر من سواها، ومن أهم خصائص هذه الشخصية، اندفاعية الفرد وتعديه على الغير بدون مبرر أو بسبب حاجة عارضة، ومن الخصائص الأخرى، عدم مقدرة صاحب هذه الشخصية على السيطرة على انفعالاته نتيجة وجود إضطراب في صحته النفسية والعقلية وما يرتبط بهذا الوضع من احتمالات لها أن تؤدي الى تطوير الإتجاه نحو العنف والتعدي بصورة واضحة.

أ- المتعلقة بالمؤسسة . ب- الأسباب البيئية . ج- الأسباب الذاتية . د- الأسباب النفسية .

**Durkheim** الانتحار ينمو مع الأزمات الاقتصادية : أزمت الفقر و الازدهار: الانتحار والثروة..

أ- الاسباب الاقتصادية . ب- الأسباب البيئية . ج- تأثير وسائل الإعلام . د- الأسباب النفسية .

يتضح من الدراسات السلوكية العديدة، أن توفر النماذج العدوانية في العائلة أو المجتمع، له أن يكون عاملاً أساسياً في توجيه الفرد الذي يتعرض لمثل هذه النماذج الى القيام بسلوك عدواني، وكلما زاد عدد هذه النماذج كلما كثرت إمكانية تقليدها، خاصة إذا كانت تمثل سلوك أفراد أكبر سناً، وإذا توفرت بأسلوب مشوق ومثير للإنتباه، كالنماذج التي تقدمها وسائل الاعلام وخاصة التلفزيون.

أ- الاسباب الاقتصادية . ب- الأسباب البيئية . ج- تأثير وسائل الإعلام . د- الأسباب النفسية .

## المحاضرة الثامنة

تعتبر المحاباة و الوساطة من مظاهر (( سؤال اختبار ))  
أ- الفساد الاداري ب- السلوك الغير السوي

د- انعدام الالتزام الوظيفي

ج- انعدام الانضباط الوظيفي

تعتبر الرشوة و المحسوبية من مظاهر: (( سؤال اختبار ))  
أ- الفساد الاداري ب- السلوك غير السوي

د- انعدام الالتزام الوظيفي

ج- انعدام الانضباط الوظيفي

يعتبر التأثير الغير المشروع في القرارات العامة من مظاهر: (( سؤال اختبار ))  
أ- الفساد الاداري ب- السلوك الغير السوي

د- انعدام الالتزام الوظيفي

ج- انعدام الانضباط الوظيفي

عرفت المنظمة الشفافية الدولية ... بانه كل عمل يتضمن سوء استخدام المنصب العام لتحقيق مصلحة خاصة ذاتية لنفسه او لجماعته:  
(( سؤال اختبار ))

د- السلوك الغير الاخلاقي

ج- الانحطاط الاخلاقي

ب- السلوك الغير سوي

يعتبر نهب المال و العام و الاتيزاز من مظاهر: (( سؤال اختبار ))  
أ- الفساد الاداري ب- السلوك الغير السوي

د- انعدام الالتزام الوظيفي

ج- انعدام الانضباط الوظيفي

تعتبر هذه الظاهرة وبائية في معظم دول العالم  
أ- الفساد الاداري ب- السلوك الغير السوي

د- انعدام الالتزام الوظيفي

ج- انعدام الانضباط الوظيفي

ظاهرة سينة تؤدي إلى إساءة استعمال السلطة الرسمية ومخالفة الأنظمة والقوانين والمعايير الأخلاقية من مظاهر  
أ- الفساد الاداري ب- السلوك الغير السوي

د- انعدام الالتزام الوظيفي

ج- انعدام الانضباط الوظيفي

ظاهرة تؤثر على أهداف المصلحة العامة نتيجة لتأثيرها السلبي في النظام الإداري من مظاهر  
أ- الفساد الاداري ب- السلوك الغير السوي

د- انعدام الالتزام الوظيفي

ج- انعدام الانضباط الوظيفي

ظاهرة تنتج عن انحرافات سلبية وبالتالي فهي ستولد إفرزات سلبية على النظام الإداري قد يتحمل أعباءها الموظفون والجمهور من  
مظاهر

د- انعدام الالتزام الوظيفي

ج- انعدام الانضباط الوظيفي

ب- السلوك الغير السوي

ظاهرة سلبية قد تحدث بشكل فردي أو جماعي من مظاهر

د- انعدام الالتزام الوظيفي

ج- انعدام الانضباط الوظيفي

ب- السلوك الغير السوي

ظاهرة تهدف إلى إحداث انحراف في المسار الصحيح للنظام الإداري لتحقيق أغراض غير مشروعة من مظاهر  
أ- الفساد الاداري ب- السلوك الغير السوي

د- انعدام الالتزام الوظيفي

ج- انعدام الانضباط الوظيفي

ب- السلوك الغير السوي

ظاهرة سلبية قد تحقق عوائد غير شرعية للشخص الذي يمارسها وليس بالضرورة إن تكون هذه العوائد مالية من مظاهر  
أ- الفساد الاداري ب- السلوك الغير السوي

د- انعدام الالتزام الوظيفي

ج- انعدام الانضباط الوظيفي

ب- السلوك الغير السوي

مظاهر أخرى للفساد وهي

- الرشوة - المحسوبية - المحاباة - الوساطة  
- نهب المال العام - الابتزاز - كل ما ذكر صحيح

الحصول على أموال أو منافع أخرى من أجل تنفيذ عمل أو الامتناع عن تنفيذه مخالفة للأصول .  
- الرشوة - المحسوبية - المحاباة - الوساطة

تنفيذ أعمال لصالح فرد أو جهة ينتمي لها الشخص، دون أن يكونوا مستحقين لها  
- الرشوة - المحسوبية - المحاباة - الوساطة

أي تفضيل جهة على أخرى في الخدمة بغير حق للحصول على مصلحة معينة  
- الرشوة - المحسوبة - المحاسبة - الواسطة

الحصول على أموال الدولة والتصرف بها من غير وجه حق تحت مسميات مختلفة.  
- الرشوة - المحسوبة - نهب المال العام - الواسطة

التدخل لصالح فرد أو جماعة دون الالتزام بأصول العمل والكفاءة اللازمة.  
- الواسطة - الابتزاز - المحسوبة - المحاسبة

الحصول على أموال من طرف في المجتمع مقابل تنفيذ مصالح مرتبطة بوظيفة الشخص الفاسد.  
- نهب المال العام - الابتزاز - المحسوبة - المحاسبة

عدم العدالة في توزيع الثروة في المجتمع و الذي من شأنه ان يولد فئات ذات ثراء كبير واخرى محرومة من : (( سؤال اختبار ))  
أ- الاسباب الاقتصادية ب- الاسباب الاجتماعية ج- الاسباب الوراثية د- الاسباب العائلية

سبب بروز ظاهرة الفساد الاداري هو وجود فجوة كبير بين قيم المجتمع و قيم قواعد العمل الرسمية و المطبقة في اجهزة الدولة هو من :  
(( سؤال اختبار ))

أ- الاسباب المؤسسية ب- الاسباب الهيكلية ج- الاسباب الاجتماعية د- الاسباب الحضرية

تؤدي إلى وجود هياكل قديمة للأجهزة الإدارية التي لم تتغير برغم التطور الكبير والتغير في قيم وطموحات الأفراد، وهذا له أثره الكبير في دفع العاملين إلى اتخاذ مسالك وطرق تعمل تحت ستار الفساد الإداري بغية تجاوز محدوديات الهياكل القديمة وما ينشأ عنها من مشاكل تتعلق بالإجراءات وتضخم الأجهزة الإدارية المركزية .

أ- الاسباب الاقتصادية ب- الاسباب الاجتماعية ج- الاسباب البيولوجية والفيزيولوجية د- الاسباب الهيكلية

من أهمها عدم العدالة في توزيع الثروة في المجتمع والذي من شأنه أن يولد فئات غنية وأخرى محرومة.

أ- الاسباب الاقتصادية ب- الاسباب الاجتماعية ج- الاسباب البيولوجية والفيزيولوجية د- الاسباب الهيكلية

وهي جميع الأسباب التي دافعها الأولي والأساسي هو ما اكتسبه الفرد عن طريق الوراثة وكل ما يتعلق بالخلفية السابقة من حياته وما تركته من آثار على سلوكياته وتصرفاته .

أ- الاسباب الاقتصادية ب- الاسباب الاجتماعية ج- الاسباب البيولوجية والفيزيولوجية د- الاسباب الهيكلية

وهي جميع الأسباب التي تنشأ نتيجة للتأثيرات البيئية والاجتماعية.

أ- الاسباب الاقتصادية ب- الاسباب الاجتماعية ج- الاسباب البيولوجية والفيزيولوجية د- الاسباب الهيكلية

يعتبر واجب المسؤولين عن الوظائف العامة سواء كانوا منتخبين او معينين تقديم تقارير دورية عن نتائج اعمالهم و مدى نجاحهم في تنفيذها و حق المواطنين في الحصول على المعلومات اللازمة عن اعمال الادارات العامة من مشمولات: (( سؤال اختبار ))

أ- المسائلة ب- المحاسبة ج- الشفافية د- النزاهة

تعتبر جميع الاسباب التي دافعها الاول و الاساسي هو ما اكتسبه الفرد عن طريق الوراثة وكل ما يتعلق بالخلفية السابقة من حياته و ماتركته من اثار على سلوكياته وتصرفاته(( سؤال اختبار ))

أ- الاسباب الهيكلية ب- الاسباب الاجتماعية ج- الاسباب البيولوجية والفيزيولوجية د- الاسباب الحضرية

هي منظومه القيم المتعلقة بالصدق و الامانة والاخلاص و المهنية في، ف..... تتصل بقيم اخلاقية معنوية: (( سؤال اختبار ))

أ- المسائلة ب- المحاسبة ج- الشفافية د- النزاهة

وجود الهياكل القديمة للأجهزة الإدارية التي لم تتغير على الرغم من التطور الكبير وهذا له أثره في دفع العاملين إلى اتخاذ مسالك تعمل تحت ستار الفساد الإداري بغية تجاوز هذا النوع من المحدوديات وما ينشأ عنها من مشاكل تتعلق بالإجراءات وتضخم الأجهزة الإدارية المركزية يعتبر هذا السبب من بين: (( سؤال اختبار ))

أ- الاسباب الهيكلية ب- الاسباب الاجتماعية ج- الاسباب البيولوجية والفيزيولوجية د- الاسباب الحضرية

من تأثيرات الفساد على التنمية الاقتصادية: (( سؤال اختبار ))  
أ- خلخلة القيم الأخلاقية .

- ب- الإحباط وانتشار اللامبالاة والسلبية بين أفراد المجتمع .  
ج- بروز التعصب والتطرف في الآراء وانتشار الجريمة كرد فعل لانهايار القيم وعدم تكافؤ الفرص .  
د- الفشل في جذب الاستثمارات الخارجية ، وهروب رؤوس الأموال المحلية .

ليس من تأثيرات الفساد على النواحي الاجتماعية  
أ- خلخلة القيم الأخلاقية .

- ب- الإحباط وانتشار اللامبالاة والسلبية بين أفراد المجتمع .  
ج- بروز التعصب والتطرف في الآراء وانتشار الجريمة كرد فعل لانهايار القيم وعدم تكافؤ الفرص .  
د- يؤدي الفساد إلى اختفاء المهنية وفقدان قيمة العمل والتقبل النفسي لفكرة التفريط في معايير أداء الواجب الوظيفي والرقابي وتراجع الاهتمام بالحق العام  
ر- الشعور بالظلم لدى الغالبية مما يؤدي إلى الاحتقان الاجتماعي وانتشار الحقد بين شرائح المجتمع وانتشار الفقر وزيادة حجم المجموعات المهمشة والمتضررة وبشكل خاص النساء والأطفال والشباب  
ز- الفشل في جذب الاستثمارات الخارجية ، وهروب رؤوس الأموال المحلية

ليس من تأثيرات الفساد على التنمية الاقتصادية

- الفشل في جذب الاستثمارات الخارجية ، وهروب رؤوس الأموال المحلية .  
- اندثار الموارد بسبب تداخل المصالح الشخصية بالمشاريع التنموية العامة ، والكلفة المادية الكبيرة للفساد على الخزينة العامة كنتيجة لهدر الإيرادات العامة .  
- الفشل في الحصول على المساعدات الأجنبية ، كنتيجة لسوء سمعة النظام الاقتصادي .  
- هجرة الكفاءات الاقتصادية نظرا لغياب التقدير وبروز المحسوبية والمحابيات في إشغال المناصب  
- بروز التعصب والتطرف في الآراء وانتشار الجريمة كرد فعل لانهايار القيم وعدم تكافؤ الفرص

تعتبر عملية خضوع الأشخاص الذين يتولون المناصب العامة للمساءلة القانونية والإدارية والأخلاقية عن نتائج أعمالهم من آليات مكافحة الفساد الإداري ، وهي: (( سؤال اختبار ))

- أ- المساءلة . ب- المحاسبة . ج- الشفافية . د- النزاهة .

هي خضوع الأشخاص الذين يتولون المناصب العامة للمساءلة القانونية والإدارية والأخلاقية عن نتائج أعمالهم، أي أن يكون الموظفين الحكوميين مسؤولين أمام رؤسائهم ( الذين هم في الغالب يشغلون قمة الهرم في المؤسسة أي الوزراء ومن هم في مراتبهم ) الذين يكونون مسؤولين بدورهم أمام السلطة التشريعية التي تتولى الرقابة على أعمال السلطة التنفيذية .

- أ- المساءلة . ب- المحاسبة . ج- الشفافية . د- النزاهة .

هي واجب المسؤولين عن الوظائف العامة، سواء كانوا منتخبين أو معينين، تقديم تقارير دورية عن نتائج أعمالهم ومدى نجاحهم في تنفيذها، وحق المواطنين في الحصول على المعلومات اللازمة عن أعمال الإدارات العامة حتى يتم التأكد من أن عمل هؤلاء يتفق مع القيم المنظمة ومع تعريف القانون لوظائفهم ومهامهم، وهو ما يشكل أساساً لاستمرار اكتسابهم للشرعية والدعم من المرووسين .

- أ- المساءلة . ب- المحاسبة . ج- الشفافية . د- النزاهة .

هي وضوح ما تقوم به المؤسسة ووضوح علاقتها مع الموظفين (المنتفعين من الخدمة أو مموليهها) وعلنية الإجراءات والغايات والأهداف.

- أ- المساءلة . ب- المحاسبة . ج- الشفافية . د- النزاهة .

هي منظومة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص والمهنية في العمل، وبالرغم من التقارب بين مفهومي الشفافية والنزاهة إلا أن الثاني يتصل بقيم أخلاقية معنوية بينما يتصل الأول بنظم وإجراءات عملية .

- أ- المساءلة . ب- المحاسبة . ج- الشفافية . د- النزاهة .

## المحاضرة التاسعة

## فوائد الحوكمة الرشيدة

- تساعد اعضاء المجلس والمديرين التنفيذيين في تحقيق الأهداف واتخاذ القرارات وبأفضل الطرق.
- تضمن حماية المصالح والموجودات.
- تضمن الالتزام تجاه المنظمة والالتزام بالقوانين والأنظمة.
- تحدد المسؤوليات والمهام.
- تضمن الموازنة بين المسؤوليات الاستراتيجية والتشغيلية.
- تعزز الثقة والمصداقية.
- تبني بيئة وعلاقات عمل متميزة.
- كل ما ذكر صحيح

تساعد .... اعضاء المجلس و المديرين التنفيذيين في تحقيق الاهداف واتخاذ القرارات بأفضل الطرق: (( سؤال اختبار ))  
 أ- الحوكمة ب- الحوكمة الرشيدة ج- الثقافة المؤسسية د- الاستراتيجية الواضحة

تضمن ... الالتزام تجاه المنظمة و الالتزام بالقوانين و الانظمة: (( سؤال اختبار ))  
 أ- الحوكمة ب- الحوكمة الرشيدة ج- الثقافة الموسسية د- الاستراتيجية الواضحة

تعزز .... الثقة و المصداقية: (( سؤال اختبار ))  
 أ- الحوكمة ب- الحوكمة الرشيدة ج- الثقافة المؤسسية د- الاستراتيجية الواضحة

تبني ... بيئة و علاقة عمل مميزة (( سؤال اختبار ))  
 أ- الحوكمة ب- الحوكمة الرشيدة ج- الثقافة المؤسسية د- الاستراتيجية الواضحة

..... حماية المصالح و الموجودات (( سؤال اختبار ))  
 أ- تضمن الحوكمة ب- تضمن الحوكمة الرشيدة  
 ج- يضمن النظام الموثق و الثقافة المؤسسية د- تضمن الاستراتيجية الواضحة

..... الموازنة بين المسؤوليات الاستراتيجية والتشغيلية: (( سؤال اختبار ))  
 أ- تتضمن المنظمة البيروقراطية .  
 ب- تضمن الحوكمة الرشيدة .  
 ج- يضمن النظام الموثق و الثقافة المؤسسية .  
 د- تضمن الاستراتيجية الواضحة .

تحدد المسؤوليات والمهام من ضمن ( ركزوا عليها لم تذكر بالاختبارات)  
 أ- الحوكمة ب- الحوكمة الرشيدة ج- الثقافة المؤسسية د- الاستراتيجية الواضحة

يعتبر التوافق صفة من صفات الحوكمة الرشيدة و هو:- (( سؤال اختبار ))  
 أ- الوسطية في التعامل مع المصالح المختلفة  
 ب- الابتعاد عن كل ما من شأنه ان يؤدي العلاقة الحرفية الى ( غير واضح)  
 ج- الرفع من المهارات لرفع المصداقية  
 د- فهم جميع الشرائح ضمن اطر زمنية معقول و محددة

يعتبر التجاوب صفة من صفات الحوكمة الرشيدة وهو (( سؤال اختبار ))  
 أ- توفر المعلومات و اتاحتها للأشخاص المتأثرين بالقرارات و مضامينها  
 ب- التجاوب مع حقوق الانسان  
 ج- التجاوب مع حقوق الاقليات  
 د- فهم جميع الشرائح ضمن اطر زمنية معقولة و محددة

العناصر الثلاثة الاساسية للحوكمة هي: (( سؤال اختبار ))  
 أ- مجموعة قيم و مبادئ رسمية و قواعد اجبارية  
 ب- تكتيك واضح و اهداف منطقية و مدونة لقواعد السلوك  
 ج- الادارة العليا و الادارة الوسطى و الادارة السفلى  
 د- استراتيجية واضحة و نظام موثق و ثقافة موسسية

- تعتبر الكفاءة والفعالية من صفات الحوكمة الرشيدة وهي: (( سؤال اختبار ))
- أ- تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه أعضاء الفريق، والتأكد من أنهم أصبحوا على درجة عالية من الاطمئنان والرضاء الوظيفي.
- ب- العمل في كنف العدالة والنزاهة .
- ج- الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة .
- د- خلاص الموظف الأجر المناسب مقارنةً مع الجهد المقدم

نظام للرقابة والتوجيه على المستوى المؤسسي يحدد المسؤوليات والحقوق والعلاقات مع جميع فئات المعنية وبوضوح القواعد والإجراءات اللازمة لصنع القرارات الرشيدة المتعلقة بعمل المنظمة، وهو نظام يدعم العدالة والشفافية والمساءلة المؤسسية ويعزز الثقة والمصادقية في بيئة العمل: (( سؤال اختبار ))

أ- النظام البيروقراطي . ب- النظام الحاكم . ج- مدونة قواعد السلوك . د- الحوكمة .

عملية يقوم المجلس من خلالها بتوجيه المؤسسة لتحقيق رسالتها وحماية مصالح وموجودات الأعضاء والهيئة العامة. تتعلق الحوكمة الرشيدة بالموازنة ما بين المسؤوليات الإستراتيجية والتشغيلية بطريقة منظمة ومدروسة

أ- النظام البيروقراطي . ب- النظام الحاكم . ج- مدونة قواعد السلوك . د- الحوكمة .

نظام للرقابة والتوجيه على المستوى المؤسسي، وهو يحدد المسؤوليات والحقوق والعلاقات مع جميع الفئات المعنية ويوضح القواعد والإجراءات اللازمة لصنع القرارات الرشيدة المتعلقة بعمل المنظمة. وهو نظام يدعم العدالة والشفافية والمساءلة المؤسسية ويعزز الثقة والمصادقية في بيئة العمل

أ- الحوكمة ب- الحوكمة الرشيدة ج- الثقافة المؤسسية د- الاستراتيجية الواضحة

- تعتبر المشاركة صفة من صفات الحوكمة الرشيدة وهي: (( سؤال اختبار ))
- أ- عمل الموارد البشرية جنباً إلى جنب في المجتمع .
- ب- حماية كاملة لحقوق الإنسان .
- ج- حماية كاملة لحقوق الأقليات .
- د- حماية كاملة لحقوق المرأة .

تعتبر ..... حجر الأساس في الحوكمة الرشيدة، وتبدأ من عمل الموارد البشرية جنباً إلى جنب في المجتمع.

أ- المشاركة ب- الشفافية ج- سيادة القانون د- التوافق هـ- التجاوب

تتطلب الحوكمة الرشيدة هياكل قانونية عادلة يتم فرضها بشكل نزيه. بحيث تضمن حماية كاملة لحقوق الإنسان، خصوصاً حقوق الأقليات.

أ- المشاركة ب- الشفافية ج- سيادة القانون د- التوافق هـ- التجاوب

تعني بأن عملية اتخاذ القرارات وتنفيذها تطبيق بأساليب تدرج ضمن إطار لوائح وتعليمات للقوانين و الأنظمة وتعني أيضاً أن المعلومات متوفرة و متاحة للأشخاص المتأثرين بالقرارات و مضامينها

أ- المشاركة ب- الشفافية ج- سيادة القانون د- التوافق هـ- التجاوب

تعني أن المعلومات الكافية يتم تجهيزها بشكل مفهوم و الإفصاح عنها في أجهزة الاعلام والإعلانات.

أ- المشاركة ب- الشفافية ج- سيادة القانون د- التوافق هـ- التجاوب

الحوكمة الرشيدة تتطلب التجاوب مع متطلبات جميع الشرائح ضمن أطر زمنية معقولة و محددة.

أ- المشاركة ب- الشفافية ج- سيادة القانون د- التوافق هـ- التجاوب

تتفاوت وجهات النظر بين الافراد والأقسام... الخ تتطلب الحوكمة الرشيدة الوسطية في التعامل مع المصالح بحيث تؤدي الى توافق أعم و أشمل للفئات المختلفة.

أ- المشاركة ب- الشفافية ج- سيادة القانون د- التوافق هـ- التجاوب

وجود نظام عادل يدافع على جميع المعنيين بالأمر (شركاء) وأنهم ليسوا بعيدين أو محايدين عن المسيرة.

أ- العدل والشمولية ب- المسائل والمحاسبه ج- الكفاءة والفعالية

الحوكمة الرشيدة تعني أن عمل المؤسسات في المجتمع والعمليات موجه لتحقيق احتياجات المجتمع باستخدام أمثل للموارد المتاحة. أما الكفاءة في منظور الحوكمة فتعني الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة.

- العدل والشمولية - المسائل والمحاسبه - الكفاءة والفعاليه

المسألة هي عامل مهم ومؤثر في الحوكمة الرشيدة، ولا يقتصر ذلك على المؤسسات الحكومية فقط بل يمتد أيضاً ليشمل القطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني.

- العدل والشمولية - المسائل والمحاسبه - الكفاءة والفعاليه

من يحاسب الآخر يعتمد على القرارات المتخذة هل هي خارجية أم داخلية ومن هي الجهة المتأثرة بتلك القرارات ولا يمكن تحقيق ذلك إلا بوجود ..... ووجود دولة قانون

- المشاركة - الشفافية - سيادة القانون - التوافق - التجاوب

يعتبر التخطيط القاعدة الأساسية التي تستند عليها كافة مكونات العملية الإدارية لتحقيق .....

- الأهداف - الاعمال - الادارة - المكافاه

العناصر الثلاثة الأساسية للحوكمة ( ركز لم تذكر بالاختبارات )

- الاستراتيجية الواضحة رسالة المنظمة
- النظام الموثق الرقابة، التوجيه..
- الثقافة المؤسسية المناسبة مبنية على قيم معينة
- كل ما ذكر صحيح

أسباب فشل المنظمات ( ركز لم تذكر بالاختبارات )

- نقص المعرفة والتدريب (لدى الموظفين يؤدي الى فشل المنظمات في تكريس الحوكمة الرشيدة)
- عدم وجود رقابة إدارية ومالية
- عدم وجود شكل واضح للقيادة والمساءلة عن الأداء لمجالس الإدارة
- جمود عمليات الحوكمة
- كل ما ذكر صحيح

## المحاضرة العاشرة

تعتبر الطقوس من الأسس الأيديولوجية للثقافة ومن استطاعتها: (( سؤال اختبار ))

- أ- تطوير الشعور بالانتماء للشركة .
- ب- خلق حكايات تتعلق بإنشاء المنظمة .
- ج - إيصال مواضيع مهمة في حياة المنظمة .
- د- ضمان القدرة التنافسية.

تعتبر الأساطير من الأسس الأيديولوجية للثقافة ومن استطاعتها:

- أ- تطوير الشعور بالانتماء للشركة .
- ب- خلق حكايات تتعلق بإنشاء المنظمة .
- ج - إيصال مواضيع مهمة في حياة المنظمة .
- د- ضمان القدرة التنافسية.

تعتبر الرموز من الأسس الأيديولوجية للثقافة ومن استطاعتها:

- أ- تطوير الشعور بالانتماء للشركة .
- ب- خلق حكايات تتعلق بإنشاء المنظمة .
- ج - إيصال مواضيع مهمة في حياة المنظمة .
- د- استخدام لغة خاصة و تعبيرات و إشارات غير لفظية لبث و إيصال مواضيع مهمة في حياة المنظمة.

الحكم المسبق هو: (( سؤال اختبار ))

- أ - حاجز غير مرني يمنع النساء من الارتقاء في السلم الهرمي .
- ب- إصدار أحكام عن الناس أو على السلوك عادة خاطئة .
- ج- صور نمطية غير موضوعية مبنية على قناعات جاهزة من الصعب معرفة مآتها .
- د - صور نمطية موضوعية مبنية على قناعات وغالبا ما تكون خاطئة .

صراع الأدوار هو: (( سؤال اختبار ))

- أ- لما يجبر الفرد على القيام بعمل يتجاوز متطلبات الوظيفة وذلك لأنه ينتمي إلى أقلية في المنظمة.
- ب- لما يكون الفرد عضواً من مجموعة قليلة جداً داخل المنظمة بحيث يكون مهماً جداً أو غير مهم على الإطلاق.
- ج- اضطرار الفرد لتقمص ثقافة الأكثرية بهدف النجاح ولكن سرعات ما تتضارب مع ثقافته الأصلية ينشأ عنها ضغوط.
- د- لما يشغل الفرد منصبا يقوم فيه بدورين متناقضين.

هو اختلاف في العمر والجنس والعرق والأقليات والدين يؤدي إلى التمييز في الأجور و التمييز الوظيفي

- التمييز - السقف الزجاجي - الحكم المسبق - الجدران الزجاجية

إصدار أحكام عن الناس أو على السلوك عادة خاطئة

- التمييز - السقف الزجاجي - الحكم المسبق - الجدران الزجاجية

وهو حاجز غير مرني يمنع النساء من الارتقاء في السلم الهرمي

- التمييز - السقف الزجاجي - الحكم المسبق - الجدران الزجاجية

هم حواجز غير مرنية أفقية على عكس السقوف تمنع الأقليات من التمتع بنفس المزايا المتاحة في نفس الموقع الوظيفي للآخرين

- التمييز - السقف الزجاجي - الحكم المسبق - الجدران الزجاجية

هي صور نمطية غير موضوعية مبنية على قناعات جاهزة من الصعب معرفة مآتها

- حكم ضمن القوالب الجاهزة - الثقافة الثنائية - الفردانية - صراع الأدوار

تشير هذه الحالة إلى كون الفرد عضواً من مجموعة قليلة جداً داخل المنظمة بحيث يكون مهماً جداً أو غير مهم على الإطلاق  
- حكم ضمن القوالب الجاهزة - الثقافة الثنائية - الفردانية - صراع الأدوار

اضطرار الفرد لتقمص ثقافة الأكثرية بهدف النجاح ولكن سرعان ما تتضارب مع ثقافته الأصلية وينشأ عنها ضغوط ومشاكل نفسية  
- حكم ضمن القوالب الجاهزة - الثقافة الثنائية - الفردانية - صراع الأدوار

يحصل هذا عندما يشغل الفرد منصباً يقوم فيه بدورين متناقضين  
- حكم ضمن القوالب الجاهزة - الثقافة الثنائية - الفردانية - صراع الأدوار

يجبر الفرد على القيام بعمل يتجاوز متطلبات الوظيفة وذلك لأنه ينتمي إلى أقلية في المنظمة  
- حكم ضمن القوالب الجاهزة - الثقافة الثنائية - تضخيم الأدوار - التحرش الجنسي

مصطلح "....." يعني تجاوز وتجاوز لفظي وسلوكي ذو طابع جنسي موجه بشكل خاص للموظفات في مكان العمل وقد يكون من الموظفة للموظف  
- حكم ضمن القوالب الجاهزة - الثقافة الثنائية - تضخيم الأدوار - التحرش الجنسي

يعتبر ..... سلوك أولي تجاه التنوع والتعدد الثقافي ويندرج في إطاره ممارسة المدراء أولاً لمبدأ تكافؤ الفرص وعدم التطرف أو التحيز وهي أمور ينص عليها القانون ولكن يجب أن تتولد القناعة بها عند هؤلاء المدراء ومن ثم ترجمتها في مكان العمل عن طريق الاعتراف بالأخلاقيات الثقافية

- الفهم - الصبر والإحساس بالآخر - التسامح - الرغبة في الاتصال - السياسات - الممارسات

الجميع لديه حاسة السمع ولكن الجميع قد لا يعرف الاستماع أو الاستماع بعناية (الاستماع بالأذن الثالثة).

- الفهم - الصبر والإحساس بالآخر - التسامح - الرغبة في الاتصال - السياسات - الممارسات

تلبية حاجيات الموظفين في الحاضر والمستقبل.

- الفهم - الصبر والإحساس بالآخر - التسامح - الرغبة في الاتصال - السياسات - الممارسات

وضع نفسك في مكان الآخرين وعيش حزنهم والرفع من معنوياتهم

- الفهم - الصبر والإحساس بالآخر - التسامح - الرغبة في الاتصال - السياسات - الممارسات

حسن النية والثقة المتبادلة هما أهم ركائز التنوع الثقافي.

- الفهم - الصبر والإحساس بالآخر - التسامح - الرغبة في الاتصال - السياسات - الممارسات

التسامح يجعل بيئة العمل أكثر سلاسة وأسهل مما كانت عليه ويمكن الموظفين من تحقيق نتائج أفضل في المنظمة

- الفهم - الصبر والإحساس بالآخر - التسامح - الرغبة في الاتصال - السياسات - الممارسات

التواصل هو جانب مهم جداً في حياة المنظمة.

- الفهم - الصبر والإحساس بالآخر - التسامح - الرغبة في الاتصال - السياسات - الممارسات

الحصول على المعلومات والمعارف، وضع معيار مشترك للفهم.

- الفهم - الصبر والإحساس بالآخر - التسامح - الرغبة في الاتصال - السياسات - الممارسات

إنشاء علاقة للتفاعل.

- الفهم - الصبر والإحساس بالآخر - التسامح - الرغبة في الاتصال - السياسات - الممارسات

## إعطاء الهوية

- الفهم - الصبر والإحساس بالآخر - التسامح - الرغبة في الاتصال - السياسات - الممارسات
- يمكن للمنظمة أن ترسم سياسات لإدارة التنوع و التعدد الثقافي من خلال سياساتها التنظيمية المعتمدة والتي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر في بناء علاقات الأفراد بعضهم البعض الآخر أو بين المستويات
- الفهم - الصبر والإحساس بالآخر - التسامح - الرغبة في الاتصال - السياسات - الممارسات
- إجراءات معينة يمكن أن تتخذها المنظمة بطريقة مرنة تساهم بفاعلية في فهم و إدارة التنوع و تعدد الثقافات و تجعل الأقليات أكثر انسجاما
- الفهم - الصبر والإحساس بالآخر - التسامح - الرغبة في الاتصال - السياسات - الممارسات
- للنساء فقط ، تكون للمرأة نفس الشهادة التي حصل عليها الرجل لكن لا تستطيع الوصول إلى مراتب عليا في المنظمة مثل ما يصل إليه الرجل، عمودية من أسفل المنظمة الى أعلاها.
- التميز - السقف الزجاجي - الحكم المسبق - الجدران الزجاجية
- للنساء والرجال، هي ان يمتلك الرجل او تمتلك المرأة نفس المرتبة لكن يتميز عن الطرف الاخر بحوافز، أفقية في نفس الدائرة (غياب العدالة/ المحاباة)
- التميز - السقف الزجاجي - الحكم المسبق - الجدران الزجاجية
- مثل الهفوفي ما يوفي ما نعرف ماتاها وغير صحيحة ومن الصعب أن نعرف أول من قالها مبنية على قناعات سابقة ينولد الشخص ويجدها.
- حكم ضمن القوالب الجاهزة - الثقافة الثنائية - الفر دانية - صراع الأدوار
- حكم تعمله بطريقة شخصية مثل هذا الشخص ما ارتاح له وتظل على هذه القناعة فترة إلى أن تكتشف العكس.
- التميز - السقف الزجاجي - الحكم المسبق - الجدران الزجاجية
- مثلا لا يمكن أن يكون مدير الموارد البشرية هو نفسه الذي يضع المزانة فممك بطريقة غير موضوعية يوجه لنفسه قيمة أكبر من القيمة التي يستحقها نتيجة قيامه بالاستقطاب أو التدريب
- حكم ضمن القوالب الجاهزة - الثقافة الثنائية - الفر دانية - صراع الأدوار
- تتركز ثقافة المنظمة والثقافة الوطنية على مجموعة من القيم و المبادئ التوجيهية التي توفر الإطار المرجعي المناسب لفئة اجتماعية محددة.
- معنى الثقافه - معنى التنظيم - معنى الوحده
- تصبح الثقافة في مفهوم مورغان (١٩٩٩) "سجن للعقل".
- فهذه المجموعة من القيم والمعايير تكون برمجة جماعية لسلوك فئة اجتماعية محددة. (سجن للعقل يعني انه لا يمكن ان ينساها او يتخلى عنها)
- الثقافة تؤثر في الواقع على السلوكيات من خلال أربعة جوانب معينة حيث تكون للقيم دورا محوريا مقارنة مع الجوانب الثلاثة الأخرى وهي الرموز والأبطال والطقوس.
- حسب هوفستد (١٩٩٤)،
- الثقافة تؤثر في الواقع على السلوكيات من خلال أربعة جوانب معينة حيث تكون للقيم دورا محوريا مقارنة مع الجوانب الثلاثة الأخرى وهي الرموز والأبطال والطقوس.
- فهذه المجموعة من القيم والمعايير تكون برمجة جماعية لسلوك فئة اجتماعية محددة. (سجن للعقل يعني انه لا يمكن ان ينساها او يتخلى عنها)

الثقافة التنظيمية قوية ومتأسكة

- اعتماد وتبني شعور تاريخي واحد
- برمجه جماعيه لسلوك فنه اجتماعيه محددة
- تنمية الشعور بالانتماء
- المعاملة الفعالة بالمثل بين أعضاء المجموعة
- كل ما ذكر صحيح

تعكس القيم الثقافية الوطنية معتقدات الناس حول أهداف المنظمة. ولكن عندما ينضم الناس لمنظمة ما، فبالإضافة إلى تعلم الجوانب الشكلية، فإنهم يقضون معظم وقتهم في امتصاص العادات و التقاليد..... للمنظمة، و التي ليست سوى ثقافة المنظمة

- الغير الرسمية
- الرسمية

الاعتراف بوجود نظام القيم يؤدي للاعتراف بالتنوع عندما نتحدث عن ثقافة المنظمة يجب أن نذكر التنوع بين أعضائها وعلاوة على ذلك، لا يمكن ضمان ..... إلا إذا احترمت المنظمة تنوع أعضائها. فهي من مزايا أي منظمة تفكر في البقاء و التطور و الازدهار.

- التحمل
- القدرة التنافسية
- المنظمات
- لاشي مما ذكر

مستويات الثقافة التنظيمية

- كل منظمة لديها شخصية متمثلة في هويتها وثقافتها.
- الهوية مجموعة من العناصر المحددة التي تساعد على تمييزها عن الشركات الأخرى و التي تشكل تأسيسها.
- هذه الهوية ستؤدي أعضاء المنظمة لحفظ نفس السلوك للعمل بطريقة مماثلة.(هدف الثقافة التنظيمية)
- الثقافة كما حددها Culture (ليست جريمة)
- بمعنى أن تعمل المنظمة من خلال ثقافتها على تعميم السلوكيات المحددة وذلك لتوجيه كل الجهود لتحقيق الأهداف المشتركة. الثقافة ليست جريمة لها أهمية كبيرة جدا يجب ان نقبل بها ونعمل بها.
- كل ما ذكر صحيح

المحاضرة الحادية عشر

من فوائد الإنترنت: (( سؤال اختبار ))

- أ- التأثير والتأثر وتقبل التغيير حتى في الثوابت بات من بديهيات .
- ب- اعتراض رسائل البريد الإلكتروني وقراءتها .
- ج- الإنترنت عبارة عن بحر مفتوح للثقافات والممنوعات حيث يحتوي الإنترنت على الكثير من المواقع الغير مرغوبة.
- د- مواقع تستهدف الدين ونشر الفتنة بين الناس

من فوائد الانترنت

- ١- سقوط الحواجز الجغرافية والسياسية ليصبح العالم قرية صغيرة، ينظر على بعضه بعضاً من خلال القنوات الفضائية والإنترنت والهواتف المرئية.
- ٢- انتشار ثقافة العولمة على كافة الأصعدة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والفكرية.
- ٣- أصبح التأثير والتأثر وتقبل التغيير حتى في الثوابت بات من بديهيات هذه المرحلة.
- ٤- ظهور وتقبل مفاهيم ومبادئ أسس جديدة تشكل ما يسمى بالاقتصاد الرقمي.
- ٥- الانتقال من رأس المال المادي إلى رأس المال المعلوماتي والمعرفي ، بعد أن أصبحت المعلومات والمعرفة المورد الأكثر أهمية في إنشاء الثروة .
- ٦- التفاعل الآني وعلى مدار الساعة، حسب قاعدة (٧/٢٤) أي اربع وعشرون ساعة في اليوم وسبعة أيام في الأسبوع.
- ٧- التفاعل هنا وفي كل مكان حول العالم .
- ٨- السرعة الفائقة، فالرسالة عبر البريد الإلكتروني من قارة إلى قارة لا تستغرق أكثر من خمس عشرة ثانية.
- ٩- كل ما ذكر صحيح

تولت شبكة النبا العالمية 2008 دراسة للاستطلاع على سوء استخدام الموظفين للإنترنت و شمل بحثها: (( سؤال اختبار ))

- أ- 331 دولة.
- ب- 133 دولة.
- ج- 131 دولة.
- د- 113 دولة.

- القواعد المتعلقة باستخدام الموظف للإنترنت
- اتباع اللوائح المنظمة لاستخدام الإنترنت في المنظمة. هنا يظهر دور الحوكمة عبر النظام قيادة - توجيه - رقابة يجبر الموظف على اتباع القانون الداخلي ويظهر مدى أهمية مدونة السلوك الأخلاقي وفعاليتها وسط المنظمة.
- استخدامها لأغراض العمل.
- الالتزام باتباع شروط حقوق الملكية الفكرية.
- استشارة وحدة تقنية المعلومات في حال حدوث أي مشكلة أو ملاحظة أمر غير طبيعي.
- عدم محاولة استخدامه لأغراض شخصية بأي طريقة كانت.
- كل ما ذكر صحيح

مضار الانترنت:

- إضاعة الوقت.
- التعرف على صحبة السوء.
- تدمير الأخلاق.
- إشاعة الخمول والكسل.
- التجسس على الأسرار الخاصة.
- الإدمان على مواقع الترفيه والتسلية.
- الإنترنت يأخذ وقتاً كثيراً من حياة الشباب و هذا يؤثر (سلباً) على علاقته الاجتماعية مع الأهل والأصدقاء.
- نشر العديد من المعلومات غير الدقيقة على الشبكة.
- المعلومات التي يتم تداولها في غرف الدردشة ليست صحيحة فمنهم من يميل إلى إخفاء هويته الحقيقية.
- كذلك الإدمان على الإنترنت يؤدي إلى إهمال الواجبات اليومية.
- الإنترنت غطى على هوايات أخرى مفيدة مثل القراءة والرياضة ومزاولة الأنشطة الاجتماعية.
- كل ما ذكر صحيح

الانترنت عبارة عن بحر مفتوح للثقافات و الممنوعات حيث تحتوي الانترنت على الكثير من المواقع الممنوعة مثال على المواقع :

- ١- مواقع تستهدف الاباحية والجنس.
- ٢- مواقع غامضة وممنوعة كتجارة المخدرات والاسلحة والأطفال.
- ٣- مواقع تستهدف الدين ونشر الفتنة بين الناس.
- ٤- كل ما ذكر صحيح

من مضار الانترنت

- توفر الانترنت مجال واسع لسرقة المعلومات ذات القيمة المالية أو التي تمثل أصولاً مالية و التي تعتمد الكمبيوتر و الانترنت وسيلة للجريمة أو هدفاً أو بيئة لها ، وهو ما عرف ايضا بجرانم الكمبيوتر أو الجرانم المرتبطة بالكمبيوتر أو جرانم الكمبيوتر ذات الطبيعة الاقتصادية، أو غير ذلك من اصطلاحات دالة عليها.
- اعتراض رسائل البريد الالكتروني وقراءتها.
- اختراق أجهزة الغير والاطلاع على المعلومات الموجودة فيها أو تغييرها.
- سرقة أرقام بطاقات الائتمان والأرقام السرية الأخرى.
- كل ما ذكر صحيح

سوء استخدام الموظفين للإنترنت ( ركزوا على الأرقام ) ( % ٦٤ ) ( ٢٠٠٨ ) ( ١٣١ )

دراسة شبكة النبا العالمية (٢٠٠٨) وشملت ١٣١ دولة وتوصلت إلى أن:

- ٦٤% من الموظفين يستخدمون الإنترنت لأغراض شخصية.
- يزور ٦٤% من الموظفين مستخدمي الإنترنت أشهر موقع للحجوزات خلال أوقات الدوام.
- ربع الشركات الأمريكية شهدت حالات طرد للموظفين بسبب سوء استخدام الإنترنت (القدس، ٢٠٠٨).
- كل ما ذكر صحيح

تسعى كثير من الدول اليوم إلى أن تجعل من الإنترنت الأداة الرئيسية في إدارة الأعمال ، ولكنها قد تصبح أيضاً سبباً رئيسياً في تخفيض الإنتاجية في كثير من الشركات الكبيرة والصغيرة على حد سواء...!

- تخفيض الإنتاجية - زيادة الإنتاجية

يجب على ..... أن تتأكد من أن موظفيها يستخدمون الإنترنت بشكل صحيح.

- المؤسسات - الشركات - البقالات - المشاريع

### المحاضرة الثانية عشر

أعطت مدرسة بالو ألتو أهمية قصوى لمفارقات الاتصال الإنساني، ماذا تقصد بالمفارقات الاتصال الإنساني؟ (( سؤال اختبار ))

أ- الرسالة المرسله تحتوي على رسالة خاطئة .  
ب- الرسالة المرسله تنهي عملية التواصل .  
ج- الرسالة المرسله تحتوي على نوع من السبب والشتيم .  
د- الرسالة المرسله في نفس الوقت تحتوي على نقيضها .

من هو المؤسس الرسمي لمدرسة بالو ألتو؟ (( سؤال اختبار )):

أ- شانون و وينر .  
ب- جريجوري باتيسون .  
ج- سيمون .  
د- بول فاتسلافيك .

مثال تقول لأحد اقعده واقف أو اجلس واقف تعتبر من

- مدرسة التواصل التعبيري بالو ألتو والمبادئ الأربعة الأساسية للتواصل "بول فاتسلافيك"  
- الاتصالات المتناقضة ومفهوم double bind

هو اتصال حيث الرسالة المرسله في نفس الوقت تحتوي على نقيضها

- مدرسة التواصل التعبيري بالو ألتو والمبادئ الأربعة الأساسية للتواصل "بول فاتسلافيك"  
- الاتصالات المتناقضة ومفهوم double bind

قد أعطت مدرسة بالو ألتو أهمية قصوى لمفارقات الاتصال الإنساني. وهو اتصال حيث الرسالة المرسله في نفس الوقت تحتوي على نقيضها

- الاتصال الإنساني - الاتصال الرسمي - الاتصال المرئي - ليس مما ذكر صحيح

في مفهوم مدرسة بالو ألتو والمبادئ الأربعة الأساسية للتواصل لبول فاتسلافيك التواصل هو عملية: (( سؤال اختبار ))

أ- بدون بداية ونهاية محددة .  
ب- لها بداية ولي لها نهاية معروفة .  
ج- لها بداية ونهاية محددة .  
د- غير محددة .

من المبادئ الأربعة الأساسية للتواصل، نذكر المبدأ التالي: (( سؤال اختبار ))

أ- يمكننا أن لا نتواصل .  
ب- لا يمكننا أن نتواصل .  
ج- لا يمكننا أن لا نتواصل .  
د- يمكننا أن نتواصل .

مدرسة التواصل التعبيري تشمل ( لاحظ السؤالين اعلاه على هذه الفقره )

- لا يمكننا أن لا نتواصل. مجبور على التواصل منذ الولادة وحتى لو لم يتكلم.  
- نتواصل على مستويين: المحتوى والعلاقة، يعني ما محتوى الرسالة وكيف نتواصل. وهذا الذي اضافته المدرسة التعبيرية مقارنة بالمدرسة التقليدية التي لم تحكي عن الكيفية في التواصل.  
- التواصل هو عملية دون بداية ونهاية محددة. مثلوا عملية التواصل في دائرة لا تعرف بديتها من نهايتها. ما تدري اول كلمة قلتها في حياتك ولا تدري ماهي اخر كلمة ستقولها فالتواصل إذاً عملية معقدة.  
- الاتصالات هي إما متناظرة (علاقة أفقية) أو تكميلية (علاقة عمودية). يوضح المستوى الهرمي للتواصل.  
- كل ما ذكر صحيح

مثال لما تدخل على موقع الجامعة ويطلب منك البيانات فانت المرسل والموقع هو المتلقي تحط الترميز اللي هو كلمة السر تبعك فراح يرد لك الموقع بعد فك الترميز ويدخلك أو يقول لك لا انت غلطان في كلمة السر . تعتبر من

- النموذج التقليدي للاتصال - النظريات التقليدية - كيفية الاتصال - ليس مما ذكر صحيح

بدأت ..... مع عمل شانون ووينر بفضل النموذج الشهير الذي يتضمن الوحدات الآتي ذكرها : الاستقبال، الإرسال، محتوى الرسالة، الترميز، فك الترميز، الضوضاء، القناة و ردود الفعل

- النموذج التقليدي للاتصال - النظريات التقليدية - كيفية الاتصال - ليس مما ذكر صحيح

كانت هذه المناهج مطلع أجهزة الكمبيوتر الأولى كانت لآبحاث

أ- شانون و وينر - ب- سيمون - ج- بول فاتسلافيك - د- جريجوري باتيسون .

بدأت نظريات المعلومات مع عمل: (( سؤال اختبار ))

أ- شانون و وينر . - ب- سيمون . - ج- بول فاتسلافيك . - د- جريجوري باتيسون .

بدأت نظريات المعلومات مع عمل شانون ووينر بفضل النموذج الشهير الذي يتضمن الوحدات الآتي ذكرها : الاستقبال، الإرسال، محتوى الرسالة، الترميز، فك الترميز، الضوضاء، القناة و ردود الفعل.

أ- شانون و وينر . - ب- سيمون . - ج- بول فاتسلافيك . - د- جريجوري باتيسون .

ليس من نظريات المعلومات مع عمل شانون ووينر بفضل النموذج الشهير الذي يتضمن الوحدات الآتي ذكرها

- الاستقبال - الإرسال - محتوى الرسالة - الترميز - فك الترميز - الضوضاء - القناة و ردود الفعل - العمل

التواصل الشبه اللفظي هو: (( سؤال اختبار ))

أ- لغة . - ب- لغة الجسد . - ج- نبرة الصوت . - د- لغة ولغة الجسد .

التواصل اللفظي هو

أ- لغة . - ب- لغة الجسد . - ج- نبرة الصوت . - د- لغة ولغة الجسد .

التواصل الغير اللفظي هو

أ- لغة . - ب- لغة الجسد . - ج- نبرة الصوت . - د- لغة ولغة الجسد .

في مفهوم البارث مهابيان وحول كيفية التواصل يقسم محتواه كما يلي: (( سؤال اختبار ))

أ- التواصل الغير اللفظي يشغل % 38 مدن عملية التواصل، في حين أن نبرة الصوت تحتل % ٥٥ من النسبة المتبقية، ولا تشغل الكلمات إلا %٧

ب- التواصل الغير اللفظي يشغل % 55 من عملية التواصل، في حين أن نبرة الصوت تحتل %٣٨ من النسبة المتبقية، ولا تشغل الكلمات إلا %٧

ج- التواصل الغير اللفظي يشغل % 7 مدن عملية التواصل، في حين أن نبرة الصوت تحتل %٥٥ من النسبة المتبقية ولا تشغل الكلمات إلا %٣٨

د- التواصل الغير اللفظي يشغل % 10 مدن عملية التواصل، في حين أن نبرة الصوت تحتل % ٨٣ من النسبة المتبقية ، ولا تشغل الكلمات إلا %٧

هو أول انسان يشتغل على الاتصال غير اللفظي ( ركز عليها )

أ- شانون و وينر - ب- ألبرت مهابيان . - ج- بول فاتسلافيك . - د- جريجوري باتيسون .

في مفهوم البارث مهابيان وحول كيفية التواصل يقسم محتواه هناك مثل فرنسي يقول: أريني قمامتك أقول لك من أنت

- تعرف مستوى الشخص الاجتماعي أو المهني من غير ما تحكي معه

- تعرف مستوى الشخص الاجتماعي أو المهني من تحكي معه

في مفهوم البارث مهابيان وحول كيفية التواصل يقسم محتواه الاتصال الغير اللفظي يمكن أن يكون شبه لفظي

- وهي مجموعة الحركات الجسدية التي تصاحب النطق او الكلمات. لذلك عندما يقول المتحدث علينا أن نذهب من اليمين وينقل يده في هذا الاتجاه، فهي حالة من التواصل الشبه اللفظي

- وهي مجموعة الحركات الجسدية التي تصاحب النطق او الكلمات. لذلك عندما يقول المتحدث علينا أن نذهب من اليمين وينقل يده في هذا الاتجاه، فهي حالة من التواصل الشبه الغير اللفظي

- يقام الاتصال الجماهيري بين: (( سؤال اختبار ))  
 أ- مرسل واحد ( أو مجموعة من مصدري الرسالة يجمعهم رابط ) وجميع المتلقين .  
 ب- مرسل واحد ومتلقي واحد .  
 ج- مجموعة من مصدري الرسالة وجميع المتلقين .  
 د- مجموعة من مصدري الرسالة ومتلقي واحد .

هنا الفهم هو الأسوأ وذلك لوجود الضوضاء، ردود الفعل نادرة جدا، أو بطيئة للغاية. مثال خطبة الجمعة  
 - الاتصال الجماهيري - التواصل داخل المجموعة - كيفية الاتصال - من مهارات الاتصال

- في حالة التواصل بين الأشخاص، يكون رد الفعل: (( سؤال اختبار ))  
 أ- قليل وبطيء . ب- موجود وبطيء . ج- موجود وسريع . د- غير موجود .

- التواصل بين الأشخاص تشمل  
 - يتركز التواصل بين الأشخاص على التبادل بين مرسل واحد ومتلقي واحد.  
 - رد الفعل موجود وسريع.  
 - عدم فهم قليل بالمقارنة مع التواصل داخل المجموعة أو الاتصال الجماهيري.  
 - التواصل ليس إلا عن طريق الفم بل يمكن أن يكون أيضا غير لفظي. (بالحركات - لغة الجسد)  
 - حتى الصمت هو تواصل ، السكوت علامة الرضا.  
 - كل ما ذكر صحيح

- تكتيف الذراعين تعني: (( سؤال اختبار ))  
 أ- الحماية . ب- الانفتاح . ج- الانغلاق والحماية والانطواء والعناد . د- الانغلاق والعناد.

- تكتيف الذراعين أو تكتيف الأيدي تعني:  
 أ- الحماية . ب- الانفتاح . ج- هي علامة غير لفظية تعني الحماية . د- الانغلاق والعناد.

- تكتيف الذراعين أو تكتيف الأيدي تعني:  
 أ- الحماية . ب- الانفتاح . ج- أنا أختبئ وراء أفكاري أتركني و شأني . د- الانغلاق والعناد.

- تكتيف الذراعين أو تكتيف الأيدي تعني:  
 أ- الحماية .  
 ب- الانفتاح .  
 ج- علامة انغلاق و حماية وانطواء وعناد عند اجراء مقابلة الاستقطاب (تقدم على وظيفة) يجب الامتناع عن هذه الحركة.  
 د- الانغلاق والعناد.

- يتركز التواصل داخل المجموعة على انتقال محتوى الرسالة من مرسل واحد أو أكثر لفئة ما.  
 - الاتصال الجماهيري - التواصل داخل المجموعة - كيفية الاتصال - من مهارات الاتصال

- حيث أنه يقع استهداف ثقافة المجموعة وقيمهم ومبادئهم لمسه في الصميم ومن هنا استدراجهم لتحقيق المبتغى.  
 - الاتصال الجماهيري - التواصل داخل المجموعة - كيفية الاتصال - من مهارات الاتصال

- لكي ننجح في عملية الاتصال داخل المجموعة يكون لدى الانسان جانب ميكافيلي "الغاية تبرر الوسيلة" يلعب على المبادئ والقيم في احترامه لهم لتحقيق هدفه.  
 - الاتصال الجماهيري - التواصل داخل المجموعة - كيفية الاتصال - من مهارات الاتصال

- ليس من مهارات الاتصال
- الاتصال (غالباً ما يختصر باسم "كوم") تكون بين شخصين على الأقل.
- هو عمل أو فعل التواصل
- من خلال الاتصال نتمكن من إقامة علاقة مع الآخرين
- أن ينقل الإنسان شيئاً لشخص ما عبر الوسائل والتقنيات لنشر رسالة إلى جمهور كبير أو صغير وغير متجانس.
- إعطاء الهوية للتعرف

- ليس من أهداف الاتصال
- الحصول على المعلومات والمعارف، الإحساس.
- وضع معيار مشترك للفهم. مثال اللغة نفسها
- إنشاء علاقة للتفاعل بشكل متكرر، أو إعادة تشغيل الحوار.
- الحصول على نفوذ لتشجيع البعض على التصرف وفقاً للإرادة.
- إعطاء الهوية للتعرف.
- من خلال الاتصال نتمكن من إقامة علاقة مع الآخرين

- أنواع الاتصال علم الاتصال يشمل مجموعة واسعة يمكننا تقسيمها إلى عدة مستويات
- الاتصال الجماهيري
  - التواصل داخل المجموعة
  - التواصل بين الأشخاص
  - كل ما ذكر صحيح

#### المحاضرة الثالثة عشر

- تعني المقولة التالية ( لا يمكن الحكم على الكتاب من غلافه ) (( سؤال اختبار ))
- أ- الاهتمام بالمضمون .
  - ب- معرفة مكان المقابلة من قبل وذلك للابتعاد عن المجازفة فلا عذر مقبول للتأخير .
  - ج- الحفاظ على تواضعك .
  - د- الاهتمام بالمظهر الخارجي .

- صحيح أنه لا يمكن الحكم على الكتاب من غلافه ولكن في هذه الوضعية سوف يحكمون عليك بدون معرفتك
- أ- الاهتمام بالمضمون .
  - ب- معرفة مكان المقابلة من قبل وذلك للابتعاد عن المجازفة فلا عذر مقبول للتأخير .
  - ج- الحفاظ على تواضعك .
  - د- الاهتمام بالمظهر الخارجي .

- مظهرك يمكنه ثني الناس عن معرفتك فلا تدع مظهرك موقع انتقاد وتضيع على نفسك فرص كان بإمكانك الحصول عليها إذا لم تفعل ذلك
- أ- الاهتمام بالمضمون .
  - ب- معرفة مكان المقابلة من قبل وذلك للابتعاد عن المجازفة فلا عذر مقبول للتأخير .
  - ج- الحفاظ على تواضعك .
  - د- الاهتمام بالمظهر الخارجي .

- احترام المواعيد أمر ضروري وهو من قواعد السلوك الجيد الذي يجب توحيه أثناء مقابلة: (( سؤال اختبار ))
- أ- الانتداب .
  - ب- الاستقطاب .
  - ج- التعيين .
  - د- الاستقطاب الداخلي

- معرفة مكان المقابلة وذلك للابتعاد عن المجازفة فلا عذر مقبول للتأخير وهو من قواعد السلوك الجيد الذي يجب توحيه أثناء مقابلة
- أ- الانتداب .
  - ب- الاستقطاب .
  - ج- التعيين .
  - د- الاستقطاب الداخلي

- الاهتمام بالمظهر الخارجي واختيار الملابس المناسبة وهو من قواعد السلوك الجيد الذي يجب توحيه أثناء مقابلة
- أ- الانتداب .
  - ب- الاستقطاب .
  - ج- التعيين .
  - د- الاستقطاب الداخلي

أعطي نفسك ٩٠ ثانية لربح ثقة الآخر (عندما تراه لأول مرة) خطوات لزيادة الثقة بالنفس عند إجراء مقابلة

- التحكم - الاسهام - الاتصال - الكيفيه

ان تردد في نفسك انك الاحسن و الافضل تعتبر من

- التحكم - الاسهام - الاتصال - الكيفيه

التحديق في الآخر ولا تبعد نظرك عنه فالفرار من النظر = من مظاهر الخجل و الشك في النفس تعتبر من

- التحكم - الاسهام - الاتصال - الكيفيه

الابتسامه تعتبر من

- التحكم - الاسهام - الاتصال - الكيفيه

لا تكون بخيل في بذل الجهد المطلوب لتحقيق أحلامك. ماذا تنتظر ؟

- التحكم - الاسهام - الاتصال - الكيفيه

هو عمل أو فعل التواصل، إقامة علاقة مع الآخرين، إعطاء الهوية للتعرف. إنشاء علاقة للتفاعل بشكل متكرر، أو إعادة تشغيل الحوار. وضع معيار مشترك للفهم

- التحكم - الاسهام - الاتصال - الكيفيه

تقنية التنفس البطيء ٦+٦=١٢ (( سؤال اختبار ))

أ- تزودك الأوكسجين .

ب- تزودك الأوكسجين وتساعدك على التخلص من الأوكسيد الكربوني .

ج- تزودك الأوكسجين على حساب الأدرنالين .

د- تساعدك على التنفس فقط .

شهيق = ٦ ثواني

أ- تزودك الأوكسجين .

ب- تزودك الأوكسجين وتساعدك على التخلص من الأوكسيد الكربوني .

ج- تزودك الأوكسجين على حساب الأدرنالين .

د- تساعدك على التنفس فقط .

ابقاء الأوكسجين = ٦ ثواني

أ- تزودك الأوكسجين .

ب- تزودك الأوكسجين وتساعدك على التخلص من الأوكسيد الكربوني .

ج- تزودك الأوكسجين على حساب الأدرنالين .

د- تساعدك على التنفس فقط .

زفير = ١٢ ثانية

أ- تزودك الأوكسجين .

ب- تزودك الأوكسجين وتساعدك على التخلص من الأوكسيد الكربوني .

ج- تزودك الأوكسجين على حساب الأدرنالين .

د- تساعدك على التنفس فقط .

لحظات الانتقال من المعروف والمألوف (الوضع القديم ) إلى المستقبل الغامض (الوضع الجديد) (( سؤال اختبار ))

أ- هي فترات ضعف يمكن للإنسان أن يشك في مهاراته وقدراته

ب- هي فترات تتسم بالقوة فالإنسان بصدد تحقيق طموحاته .

ج- هي فترات لا يتفطن إليها الإنسان .

د- هي فترات يجب على الإنسان أن ينشأ فيها علاقات للتفاعل بشكل متكرر، أو إعادة تشغيل الحوار

- لحظات الانتقال من المعروف والمألوف (الوضع القديم) إلى المستقبل الغامض (الوضع الجديد)  
 أ- هي فترات ضعف ولكنها وقتية بإمكانك التغلب عليها  
 ب- هي فترات تتسم بالقوة فالإنسان بصدد تحقيق طموحاته .  
 ج- هي فترات لا يتفطن إليها الإنسان .  
 د- هي فترات يجب على الإنسان أن ينشأ فيها علاقات للتفاعل بشكل متكرر، أو إعادة تشغيل الحوار

- لحظات الانتقال من المعروف والمألوف (الوضع القديم) إلى المستقبل الغامض (الوضع الجديد)  
 أ- هي فترات تولي منصب، استقطاب داخلي، التغيير التنظيمي... التكنولوجيا الجديدة للموظفين  
 ب- هي فترات تتسم بالقوة فالإنسان بصدد تحقيق طموحاته .  
 ج- هي فترات لا يتفطن إليها الإنسان .  
 د- هي فترات يجب على الإنسان أن ينشأ فيها علاقات للتفاعل بشكل متكرر، أو إعادة تشغيل الحوار.

المصادقية هي: (( سؤال اختبار ))

أ- الثقة في النفس .

ب- الكفاءة .

ج- الثقة في النفس والكفاءة .

د- الثقة في النفس ضارب الكفاءة.

من ..... أن يكون لديك هدف فرويتك سر نجاحك لكن هدف بدون معرفة، خبرة، جدارة، استحقاق لا نقدر تحقيق هذا الهدف.  
 - أخلاقيات المهنة والاعمال - المعرفة - الخبرة - برشلونة

.....من المتطلبات الأساسية في دنيا الأعمال وعلى الإنسان ان يكون على طلب دائم لها وتذكروا دائما اول كلمة في القرآن اقرأ .  
 سؤال يطرح نفسه ليش الدكتور يعطيك اختبار لكي يعرف هل تستحق النجاح أم لا..  
 - أخلاقيات المهنة والاعمال - المعرفة - الخبرة - برشلونة

.....تأتي بالممارسة وطلب المعرفة الدائم. لما تحقق المعرفة والخبرة بالممارسة وتكون زاد معرفي تقدر تخلق القيمة المضافة هو  
 اللي راح يشوفها الانسان اللي بيعملك مقابلة الاستقطاب والتعيين في ربع ساعة وكيف في ربع ساعة تقدر انك تقنع الانسان الاخر عشان  
 يقبلك وحط في بالك انه العشرات خارجا يحملون نفس شهادتك ويريدوا ينقضوا على هذه الوظيفة أو الترقية.  
 - أخلاقيات المهنة والاعمال - المعرفة - الخبرة - برشلونة

على سبيل المثال ميسي في .....حامل لمعرفة ويستحق منصبه ولا يقدر النادي يستغني عنه ليش؟ لأنه يخلق القيمة المضافة للفريق.  
 - أخلاقيات المهنة والاعمال - المعرفة - الخبرة - برشلونة

من أسرار ..... أيضا لازم الانسان اللي امامك يشوف فيك المصادقية  
 - النجاح - الكذب - المعرفة - الانتاج

المصادقية راح تكون ..... إذا عندك كفاءة كبيرة جدا ولكن اللي امامك ما يثق فيك  
 ١ - صفر - ٢ - ٣ -

والعكس لو كانت عندي فيك الثقة لكن فاقد الكفاءة أو التحكم أو الاسهام أو الاتصال فراح تكون المصادقية ....  
 ١ - صفر - ٢ - ٣ -

يحكي قصة ..... كمثل على المصادقية والثقة  
 - الكذاب والذنب - المحبه والذنب - الصبر والذنب - الناس والذنب

- المعرفة و الخبرة : سر النجاح تحتاج للاستعداد الجيد لذا عليك أتباع الاتي
- قم ببحث مدقق على محاور المستقطب مثل ميولاته، لونه المفضل ، اتجاهاته ، فريقة المفضل.
- جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عن الشركة، منظميها، نشاطاتها فروعها، وخاصة (المنصب الشاغر).
- حافظ على تواضعك. مثال سألك كم عدد فروع البنك تقول كذا وتسكت لا تجلس تقول ١٠ في الرياض و٥ في الدمام إلخ..
- احترس من الإجابات التي تبدأ ب أعتقد، أظن، فإن الشك وعدم اليقين يقلل من مرتبتك (جانبان سلبان في فن التواصل)
- اللباس والمظهر الثوب وقوانينه ( الشبشب vs الحذاء ) اذهب بالزي الرسمي
- اللحية تكلم عن الزخارف اللي يشوفها
- المناديل الورقية : تدفق الانف او العرق نتيجة التوتر تحتاج يكون معك مناديل
- مذكرة وقلم في حال سألك عدة اسئلة تكتبها ولا تنساها
- وضع الهاتف في السيارة لا تجيب معك الجوال أثناء المقابلة
- كل ما ذكر صحيح

وقت المقابلة تشمل

- وقت المصافحة: لا تسحق أصابع المستأجر (اللي يعملك المقابلة) عند مصافحتك له، لا تظن ان بسحق الاصابع سوف تعرض عليه رجولتك ، ولكن يمكن ان تظهر له عقدة من عقدك.
- اللباقة = الرقة و السلاسة
- امتلاك الشجاعة على التفاوض فأنت حامل لكفاءة
- التحلي بالصبر
- صاحب جاذبية
- لا تتسرع بالجلوس على الكرسي ، وانتظر دعوتك للجلوس.
- لا تفتح الباب دون طرقة، طرق الباب ٣ مرات، سماع تفضل (١) عند عتبة الباب، سماع تفضل (٢) عندما تكشف وجهك ، سماع تفضل (٣) عندما يدعوك الى الجلوس. اجلب معك قطعه نقدية ماذا كان الباب مبطن.
- عندما تحس بتوتر مارس التنفس
- كل ما ذكر صحيح

#### المحاضرة الرابعة عشر

ليس من علاقة أخلاقيات الأعمال بالعلوم الأخرى

- الإدارة الحكومية و احترام الوقت و المواعيد و الميزانية و خدمة المواطن.
- عمل العسكرية : وما ينطبق على الموظف المدني ، ينطبق أيضاً على الموظف العسكري ، فهو يجب ان يكون قدوة. لا سيما وهو حامي النظام ورجل الأمن الأول في المجتمع. ما يعزز الدور الإيجابي للعسكري.
- أخلاقيات العمل والأمن الشامل.
- علاقة أخلاقيات العمل بالإدارة الخاصة.
- علاقة أخلاقيات العمل بالمصنع والمهن الفنية .
- عدم صرف دواء لا يحتاجه المريض ، وذلك بدافع مادي

ليس من علاقة أخلاقيات العمل بالخدمات الصحية

- فحص المريض وتشخيص حالته بدقة ومهنية و مسؤولية .
- وجوب احتفاظ الطبيب/الطبيبة بأسرار المريض وعدم البوح بها.
- توفير أساسيات الصحة و السلامة في المستشفى و ذلك عبر التوعية و توفير الحماية الكاملة للعاملين فيه من مخاطر كيميائية أو إشعاعية أو مغناطيسية متوقعة بارتداء الواقي الخاص بها .
- عدم صرف دواء لا يحتاجه المريض ، وذلك بدافع مادي .
- علاقة أخلاقيات العمل بالإدارة الخاصة.

ملاحظة :

- وما ينطبق على الطبيب، ينطبق على المحامي و الاستاذ والمهندس والجيولوجي والكيميائي والفيزيائي والإداري والمحاسب وكل الأعمال الأخرى . ومن العجيب ألا يُطلب منهم القسم ..... قبل مباشرتهم لأعمالهم مثل الطبيب.
- الغليظ - المحبوب - الشاطر - النادر

لا بد أن يكون قائماً على معايير أخلاقية تبعده عن الاستبداد في الأحكام والكيل بمكيالين ، وإحقاق الحق فالقانون يعلو ولا يعلى عليه.

- علاقة أخلاقيات العمل بالقانون - علاقة أخلاقيات العمل بالاقتصاد - علاقة أخلاقيات العمل بالرياضة

الأخذ بعين الاعتبار بالتوازن في السلوك الاقتصادي ، فلا شح ولا إسراف ، إنفاقاً ، وإنتاجاً ، واستهلاكاً ، واستثماراً وإدخاراً ، وهذا ما يظهر جلياً العلاقة القوية بين المعايير الأخلاقية والعمليات الاقتصادية .

- علاقة أخلاقيات العمل بالقانون - علاقة أخلاقيات العمل بالاقتصاد - علاقة أخلاقيات العمل بالرياضة

عدم تناول المنشطات للمحافظة على منافسة نزيهة، تقبل الهزيمة بكل روح رياضية، عدم التلاعب بنتائج الدوري خاصة في الاسابيع الاخيرة من الدوري و ذلك بشراء حكماء المباريات.

- علاقة أخلاقيات العمل بالقانون - علاقة أخلاقيات العمل بالاقتصاد - علاقة أخلاقيات العمل بالرياضة

ليس من أخلاقيات العمل الخاصة بالطلاب

- أن يكون مستقيماً ومحترماً.
- مهما و مهتما.
- حضور المحاضرات و ليس جسدياً فحسب.
- الالتزام بالأوقات و المواعيد (الاختبارات) .
- من غشنا فليس منا. فيجب على الطالب الامتناع على الغش وسرقة بحوث غيره، والكذب على الله ثم على أستاذه بأنه هو الذي أعد ما كلف به من أعمال منزلية.
- العمل على إيصال المعلومة لكل طالب .

ليس من أخلاقيات العمل الخاصة بالأستاذ

- السرقة في الوقت تسمى سرقة أيضاً، لذا يجب على الأستاذ أن يحترم وقت المحاضرة حضوراً وانصافاً و أن يعطي للطلاب المثال الصحيح.
- العمل على إيصال المعلومة لكل طالب .
- أن يقبل الرأي والرأي الاخر ومختلف أوجه النظر للطلاب .
- أن يجدد في معلوماته وأن يكون مواكبا للبحوث الجديدة لخلق القيمة المضافة لدى الطالب.
- احترام القواعد الأخلاقية يفترض احترام كرامة الطلاب والعمل على ترسيخ النزاهة الأخلاقية والجسدية للطلاب دون خلفية بهدف التلاعب بهم.
- الصدق في القول والشفافية في نقل المعلومات وتجنب إعطاء الوعود وعدم الوفاء بها هي أهم القواعد الواجب إتباعها.
- أن يكون موضوعياً في تقييم زملائه .

ليس من أخلاقيات العمل الخاصة بعلاقة الأستاذ بزملائه في المهنة :

- ألا يتدخل في أمور زملائه وعلاقاتهم مع طلابهم .
- أن يقدم لهم يد العون ، وبخاصة الجدد منهم .
- أن يكون موضوعياً في تقييم زملائه .
- الصدق في القول والشفافية في نقل المعلومات

ليس من أخلاقيات الاعمال و علم الاجتماع

- توجد علاقة قوية بين اخلاقيات الاعمال و علم الاجتماع، لان بعض القضايا المدروسة ضمن علم الاجتماع هي محور الدراسة ضمن السلوك التنظيمي مثل (الجماعات، الصراع، القوة...)
- فهم الجماعات و الصراعات الموجودة داخل المنشآت (التغلب على أي من أنواع الصراعات التطبيقية أو الطائفية بينهم وإلغاء الحواجز التنظيمية المسببة للعزلة بين منسوبي المنظمة )
- لا تجاهل للحاجات الروحية والنفسية للموظف.

ليس من أخلاقيات الاعمال و علم دراسة الإنسان (الانثربولوجيا)

- هو علم دراسة الإنسان وسلوكياته التي يتعلمها كاللغة، والقيم، والمبادئ، والمشاعر.
- توجد علاقة بين اخلاقيات الاعمال و علم الانثربولوجيا بسبب تواجد مواضيع مشتركة مثل (الثقافة، والعادات، والتقاليد)
- لا تجاهل للحاجات الروحية والنفسية للموظف.
- فهم الجماعات و الصراعات الموجودة داخل المنشآت

من آثار أخلاقيات الأعمال على وظائف الإدارة

- التخطيط - التنظيم - التوجيه و القيادة - الرقابة - كل ما ذكر صحيح

..... عملية ذهنية بطبيعتها تعتمد على التفكير الخلاق للمخطط الذي يقوم من خلاله باستخدام خبراته و مهاراته و معرفته في بلورة الحقيقة و المعلومات المتاحة له (الكمية والنوعية) بالنسبة للموقف المحدد حتى يتمكن من وضع الخطة المناسبة للأنشطة المراد تحقيقها.

- التخطيط - التنظيم - التوجيه و القيادة - الرقابة

لا يقام .... على أساس الخيال و الرغبات بل انطلاقاً من الواقع الحي و ذلك فيه احتراماً للثقة التي وضعت في الإنسان المخطط و سعياً على احترام و تقدير المرؤوسين المطالبين بتحقيق المخطط له.

- التخطيط - التنظيم - التوجيه و القيادة - الرقابة

التنظيم :

- ❖ استنتاجات التون مايو
- ✓ ليس للعوامل المادية (الاضاءة، الحرارة..) الأثر الايجابي على إنتاجية العاملين.
- ✓ العوامل الاجتماعية والإنسانية لها تأثير اكبر على معنويات العاملين وإنتاجيتهم.
- ✓ تعد العوامل الاجتماعية عاملاً مهماً يؤثر على سلوك الفرد.
- ✓ تؤثر العوامل الإنسانية بشكل كبير على الرضا الوظيفي للعاملين.
- ✓ يتأثر سلوك الفرد بما يمنح له من حوافز معنوية.
- ✓ تقسيم العمل واحترام التسلسل الرئاسي.
- ✓ إلغاء الطابع الشخصي والتجرد من الذاتية والعقلانية في التصرفات.
- ✓ التعيين على أساس الجدارة.
- ✓ ترسيخ معايير أخلاقية مهمة كالعدالة والمساواة واحترام الواجبات والحقوق.

التوجيه و القيادة :

حالة، جودة لشخص ما في مركز مهيم في مجموعة أو في منظمة يقوم بتأثيرات للأسباب التالية:

- ✧ الدور المهني له (المرجعية و الخلفية)
- ✧ من أفكاره (السلطة المستخرجة من كمية المعلومات)
- ✧ من سلوكه، (الوحدة وخصوصية)
- ✧ حشد الجهود لتحقيق الغاية (التحفيز)
- ✧ الكاريزما التي يتمتع بها (الصفات الجسدية). شيء رباني نبرة الصوت، الجمال..
- ✧ أن يكون توجيهه مبنياً على معلومات صحيحة .
- ✧ أن يكون قدوة للآخرين في توجيهه .
- ✧ ألا يكون بخيلاً في اعطاء المعلومات الكاملة و الصحيحة.
- ✧ أن يقصد من توجيهه تحقيق مصلحة عامة للعمل وليست خاصة به

## الرقابة :

- ◇ عمليات مستمرة لقياس الأداء واتخاذ الإجراءات لضمان النتائج المرغوبة.
- ◇ العملية الرقابية تراقب الجميع للتأكد من أن الأمور الصحيحة هي التي تحدث وبالطريقة الصحيحة وفي الوقت المناسب.
- ◇ التأكد من نظامية مشروعية النشاط الذي تمارسه المنشأة وأنه يحقق النفع للجميع .
- ◇ التأكد من سلامة الأداء وخلوه من الأخطاء أو الانحرافات .
- ◇ عدم التبذير .
- ◇ الموضوعية.

انتهى ،،  
 اتمنى التوفيق والنجاح للجميع ،،