المحاضرة التمهيدية

❖ تنبع اهمية مقرر الموضوعات الخاصة في الادارة من :

١. تعريف مدراء الشركات بهذه الموضوعات
٢. زيادة المعرفة لدى مناديب البيع.
٣. تعريف الطلاب ببعض الاتجاهات الإدارية الحديثة.
٤. جميع ما ذكر خطأ.

❖ أدت الممارسات الادارية المختلفة والدراسات والبحوث العلمية في الإدارة الى:

١. زيادة اعداد رجال المبيعات والمهندسين.
٢. اثراء المعرفة الادارية
٣. زيادة المنافسة بين شركات القطاع العام والخاص.
٤. تخلف عملية التجديد في الفكر الاداري.

❖ ادت الممارسات الادارية المختلفة والدراسات والبحوث العلمية في الإدارة الى اثراء المعرفة...؟

١. الفنية
٢. الادارية
٣. التكنولوجية
٤. العلمية

❖ تتبع .... مقرر الموضوعات الخاصة في الادارة من تعريف الطلاب ببعض الاتجاهات الادارية الحديثة ؟

١. كيفية
٢. سلبية
٣. اهميه
٤. عالميه

المحاضرة الأولى

❖ هو عملية استثمار خبرات وتجارب المنظمة والأفراد العاملين بها، ورصد المعلومات الناجمة عن هذه الخبرات والتجارب في ذاكرة المنظمة ثم مراجعتها من حين لأخر للاستفادة منها فيحل المشكلات:

١. حل المشكلات.
٢. التعلم التنظيمي.
٣. التراكمي المعرفي.
٤. التأقلم

في ٥ تعاريف للتعلم التنظيمي الدكتور جاب ٤ موجودين في الأسئلة باقي تعريف واحد ومو لازم تحفظو العلماء ركزو على التعريف فقط تعريف Popper &lipshits بأنه عبارة عن آلية التعلم التي تتبناها المنظمة وتجعلها جزءا من ثقافتها التنظيمية

❖ يقصد بـ ..... عملية استثمار خبرات وتجارب المنظمة والافراد والعاملين بها:

١. ادارة الموارد البشرية
٢. التعلم التنظيمي
٣. التعلم الفردي
٤. التدريب

❖ لتعلم التنظيمي هو عمليه .... خبرات وتجارب المنظمة والأفراد العاملين بها ورصيد المعلومات الناجمة عن هذه الخبرات والتجارب في ذاكرة المنظمة ثم مراجعتها من حين لآخر للاستفادة منها في حل المشكلات؟

١. جمع
٢. استثمار
٣. تراكم
٤. تأقلم

❖ يرى سينج senge ان عملية التعلم التنظيمي هي : الاختبار والمراجعة المستمرة لـ .....وتحويلها الى معرفة تستطيع المنظمة الحصول عليها و توظيفها لأغراضها الرئيسية.

١. الخبرات
٢. السوق
٣. المنافسة
٤. مهارات العاملين

❖ يعرف سايمون التعلم التنظيمي بأنه الوعي بـ.....التنظيمية و النجاح في تحديدها من قبل أفراد التنظيم.

١. المشكلات التنظيمية
٢. السلوك التنظيمية
٣. أهداف المنظمة
٤. البيئة الخارجية

❖ يعرف كريس أرجريس التعلم التنظيمي بأنه العملية التي يتم من خلالها .....

١. البناء التنظيمي
٢. كشف الأخطاء وتصحيحها
٣. التنافس الحر
٤. تدريب العاملين

❖ إن الفرق بين التعلم الفردي والتعلم التنظيمي هو ان التعلم الفردي:

١. يتصلب الرؤية الجماعية المشتركة.
٢. يرتبط باحتياجات الفرد ودوافعه وقيمه.
٣. يشتمل على واقع مشترك لحاجات ودوافع و قيم أفراد التنظيم.
٤. يهتم بالتعليم الجماعي.

الفرق بين التعلم الفردي والتعلم التنظيمي :التعلم الفردي :
- يرتبط باحتياجات الفرد و دوافعه و قيمه
- يتصلب الخبرة الشخصية و الرؤية الفردية
التعلم التنظيمي :
- يشتمل على واقع مشترك لحاجات ودوافع وقيم أفراد التنظيم
-يتصل بالرؤية الجماعية المشتركة

❖ ساهمت سرعة التطور في زيادة اهتمام الشركات ب. :

١. حل المشكلات.
٢. التعلم.
٣. التنوع.
٤. غزو الأسواق الجديدة.

العوامل المؤدية الى اهتمام المنظمات بالتعلم :
-اداة فعالة لإيجاد و نشر المعرفة داخل اقسام المنظمة
- المنافسة الجديدة تحتم التعلم والتعلم المتبادل
- تفرض الرؤية الخلاقة للتعلم النظر اليه على انه تعلم ابتكاري
- التجارب السيئة ليست التجارب الفاشلة بل التجارب التي لم يتم التعلم منها
- سرعة التطور ساهمت في زيادة اهتمام الشركات بالتعلم

لا حظو الدكتور كرر نفس السؤال بس غير الخيارات فلازم تحفظو الجملة كاملة لأنه يعتمد الحفظ

❖ ساهمت.....في زيادة اهتمام الشركات بالتعلم

١. سرعة التطور
٢. ضعف المنافسة
٣. غير واضح

٤. البيئة البسيطة

❖ من مبررات دراسة التعلم التنظيمي:

١. ارتفاع حدة المنافسة.
٢. ضعف التقدم التكنولوجي.
٣. ضعف كفاءة الموظفين.
٤. جميع ما ذكر خطأ

مبررات دراسة التعلم التنظيمي:
- التحول في الاهمية النسبية لعوامل الانتاج من راس المال المادي الى راس المال الفكري
- ارتفاع حدة المنافسة في بيئة الاعمال الدولية وسرعة تغيرها
- التطور الفكري المرتبط بالمعرفة كمصدر لتحقيق الميزة التنافسية
- التطورات التقنية الهائلة التي فرضت وجود عاملين متعلمين لديهم مهارات معرفية
- زيادة الاسواق العالمية المطالبة من المنظمة مرونة اكبر وقوة عمل متعلمة
-التطور الفكري نحو منظمات التعلم واعطاء العاملين دور في عملية اتخاذ القرار

❖ من مبررات دراسة .... ألتنظيمي ارتفاع حده المنافسة؟

١. التعلم
٢. الهيكل
٣. البناء
٤. الشكل

❖ تعتبر التطورات التقنية الهائلة التي فرضت وجود عاملين متعلمين لديهم مهارات معرفية من مبررات دراسة

١. السلوك التنظيمي.
٢. المنظمة المتعلمة.
٣. التعلم التنظيمي.
٤. البيئة الخارجية.

❖ من مبررات دراسة التعلم التنظيمي الارتفاع الحاد للمنافسة في بيئة .....وسرعه تغيرها.

١. المدارس
٢. الجامعات
٣. الأعمال الدولية
٤. الانتاج

❖ يعرف كارفن (Garvin.1993) المنظمة المتعلمة على انها المنظمة الماهرة في خلق واكتساب، وتحويل المعرفة، وفي تعديل .....لتعكس المعرفة والرؤيا الجديدة.

١. سلوكها
٢. موظفيها وعمالها
٣. مسارها التنافسي
٤. اسم الشهرة الخاص بها

مفهوم المنظمة المتعلمة
يصف سينج المنظمة المتعلمة: على انها المنظمة التي يستطيع الفرد فيها ان يتعلم وأيضا يوسع فيها الافراد باستمرار من قدراتهم على خلق النتائج التي يريدونها فعلا و يعبر فيها عن الطموحات الجماعية بحرية
يعرف كارفن المنظمة المتعلمة: على انها المنظمة الماهرة في خلق واكتساب، وتحويل المعرفة وفي تعديل سلوكها لتعكس المعرفة والرؤيا الجديدة
يعرف سيجرمان المنظمة المتعلمة: بأنها المنظمة التي تمتلك طاقة للتحسين المستمر لفاعليتها ولأعضائها لإيجاد طرائق أفضل وجديدة لتنظيم جهودهم باتجاه الهدف

❖ يصنف بيتر سينج (Peter Senge) المنظمة .... على انها المنظمة التي يستطيع الفرد فيها ان يتعلم

١. الحديثة
٢. الكبيرة الحجم
٣. التعليمية
٤. المتعلمة

❖ قام بيتر سينج بوضع خمسة أسس للمنظمة منها ..... يعني القدرة على تكوين رؤية واضحه للعلاقات المتداخلة للنظام.

١. التميز الذاتي
٢. التفكير التنظيمي
٣. الرؤية المشتركة
٤. الجودة الشاملة

يتكون نموذج بيتر سينج من خمسة أسس للمنظمة المتعلمة و هي:
-التفكير التنظيمي : يعني القدرة على تكوين رؤية واضحه للعلاقات المتداخلة للنظام.
- التميز الذاتي : مدى توافر براعة شخصية تعزز الدوافع الذاتية للتعلم المستمر عن كيفية تأثير أفعالنا على البيئة المحيطة
- النماذج الذهنية : أي مدى الانفتاح المطلوب بين العاملين.
- الرؤية المشتركة : أي التزام العاملين حول الرؤية المؤسسية و كيف ينظرون إلى مستقبل المنظمة بشكل متشابه
- التعلم الجماعي: القدرة على العمل بروح الفريق.

❖ حسب راي بيتر سينج (Peter Senge) فإن التعلم الجماعي يعني قدرة الفرد على ...

١. العمل بروح الفريق
٢. العمل الفردي
٣. النشاط في العمل
٤. المواكبة

❖ من المميزات التي تتصف بها المنظمة المتعلمة أنها تحصل على ..... عن سلعتها أو خدماتها:

العائد السريع.
الربح المعقول.
القبول.
التغذية العكسية

حسب (Brandt,2003) للمنظمات المتعلمة مميزات اخرى وهي:

امتلاكها هيكل تنظيمي تحفيزي يشجع على السلوك التكيفي،امتلاكها إرادة التحدي لتحقيق الاهداف، تجمع وتعالج وتعمل وفقا للمعلومات بطرق ملائمة لأهدافها،تمتلك اساس معرفة مؤسساتية وعمليات لخلق الافكار الجديدة، توجد عملية تبادل مستمرة للمعلومات بين المنظمة وبيئتها الخارجية، تحصل المنظمة المتعلمة على التغذية العكسية عن سلعتها او خدماتها ،توجد عملية صقل ومراجعة مستمرة للعمليات الاساسية في المنظمة المتعلمة ،تمتلك ثقافة تنظيمية داعمة للتعلم التنظيمي ،يستطيع الاعضاء التنظيميون فيها تحديد و تعريف مراحل تطور المنظمة بشكل دقيق، المنظمة المتعلمة تنظيم مفتوح مع البيئة الخارجية.

❖ حسب (واتكنز ومارساك)، حتى تصبح المنظمة متعلمة أو تسير نحو التعلم فلابد من توفر متطلبات أساسية منها خلق فرص ل

١. زيادة الزبائن.
٢. التعلم المستمر.
٣. التنافس الخارجي.
٤. الاحتكار.

حسب واتكنز و مارساك حتى تصبح المنظمة متعلمة او تسير نحو التعلم فلا بد من توفر متطلبات اساسية :

خلق فرص للتعلم المستمر، تشجيع الحوار والاستعلام، تشجيع التعاون والتعلم الجماعي.، تطوير انظمة لحيازة ومشاركة عملية التعلم، تمكين العاملين نحو تحقيق رؤى مشتركة، ربط المنظمة بالبيئة الخارجية، توفير قيادة استراتيجية للتعلم.

المحاضرة الثانية

❖ تمت صياغة مصطلح القيادة .... اول مرة من قبل داونتون في عام ١٩٧٣....

١. الرشيدة
٢. الإبداعية
٣. الفعالة
٤. التحويلية

❖ حاول عالم الاجتماع السياسي جيمس بيرنز ان يربط بين القيادة و .....

١. التبعية
٢. الإدارة
٣. الاشراف
٤. السلطة

❖ .....تعمل على تحويل التابعين الى قادة متحكمين بقدراتهم او الى قادة للتغيير :

١. ادارة الازمات.
٢. القيادة التحويلية.
٣. الادارة بالأهداف.
٤. عملية التحسين المستمر.

التعاريف الموجودة في الاسئلة ذاكروها من الاسئلة حاطط فقط التعاريف اللي ماجات عليها اسئلة
تعريف بيرنز: القيادة التحويلية هي عملية تحدث عندما يقوم شخصاً وأكثر بالالتحام مع آخرين بطريقة تمكن القادة والتابعين من رفع بعضهما لآخر لمستويات أعلى من الأخلاق والدوافع والسلوكيات (رغبات، وحاجات وطموحات، وقيم التابعين الأساسية).
تيشي وديفانا القيادة التحويلية هي عملية إدراك الحاجة للتغيير وصنع رؤية جديدة من قبل القادة التحويليين داخل المنظمات، والعمل على تأسيس هذه الرؤية والتغيير لتثبت مع مرور الوقت.

❖ القيادة التحويلية تعمل على تحويل التابعين الى قادة متحكمين بقدراتهم والى قادة ....

١. للمشاركة
٢. للتغيير
٣. للتخطيط
٤. للمنافسة

❖ عرف تيتشي وديفانا (Tichy & Devanna) القيادة التحويلية بأنها عملية ادراك الحاجة للتغير وصنع ..... من قبل القادة التحويليين داخل المنظمات.

١. رؤية جديدة
٢. منتج
٣. جماعة
٤. اقسام

❖ عرف كل من بينس ونانس Bennis&Nanus القيادة التحويلية بأنها تعمل على تحويل .....إلى قادة متحكمين بقدراتهم والى قادة للتغيير

❖ القيادة التحويلية تعمل على تحويل ... الى قادة متحكمين بقدراتهم؟

١. العمال
٢. الموظفين
٣. التابعين
٤. المدراء

تعريف تروفينو القيادة التحويلية هي القيادة التي تضع رؤية واضحة لمنظماتها وتعمل على إيجاد أنظمة منظمية جديدة كلياً تتوافق مع متطلبات المستقبل.
تعريف جان كريجر القيادة التحويلية تعمل على تحفيز التابعين بشكل أكبر من التوقعات عن طريق رفع الوعي بأهمية وقيمة أهداف محددة و مثالية ، و السمو بالاهتمامات الشخصية لدى التابعين لتحقيق ازدهار و مصلحة المنظمة و مخاطبة الاحتياجات العليا لديهم.

❖ حسب وتعريف جان كريجر فإن القيادة التحويلية تعمل على تحفيز ... :

١. الشركاء.
٢. الموردين.
٣. الموزعين.
٤. التابعين

❖ حسب تعريف جان كريجر فان القيادة التحويلية تعمل على تحفيز .....بشكل اكبر من التوقعات

١. الشركاء
٢. الموردين
٣. الموزعين
٤. التابعين

❖ تعريف تريسي (Tracey) القيادة التحويلية هي العملية التي تدفع الأتباع وتنشطهم عن طريق تعزيز المثل العليا.....

١. القيم الاخلاقية
٢. الاحترام المتبادل
٣. أهداف مشتركة
٤. جميع ما ذكر خطأ

ابعاد القيادة التحويلية :
١- التأثير المثالي او الكاريزما
٢- الدفع و الالهام
٣- التشجيع الإبداعي
٤- الاهتمام الفردي

❖ يعني قدرة القائد على اظهار مواهب غير عادية و اللجوء إلى المخاطرة:

١. التأثير المثاليا و الكاريزما.
٢. قدرة الموهبة.
٣. الذكاء.
٤. الإبداع.

التأثيرالمثالي او الكاريزما:
- يعني قدرة القائد على إظهار مواهب غير عادية واللجوء إلى المخاطرة بحيث يوجد في التابعين الإخلاص و التفاني و الإحساس بالهدف المشترك
- كما تعني ايضا إيجاد القائد لرؤية واضحة وإحساس بالرسالة العليا للمنظمة وغرس روح الفخر في نفوس أتباعه و تحقيق الثقة والاحترام من قبلهم.

❖ يعبر التأثير المثالي أو الكاريزما. عن قدرة القائد على اظهار مواهب غير عادية و اللجوء إلى.....

١. المخاطرة
٢. أظهار القوة
٣. الدفاع عن الاخرين
٤. المساومة

❖ يمتلك قدرات فائقة في التأثير بالمرؤوسين بحيث يصبح بالنسبة لهم نموذجاً يقتدى به :

١. المدير العام.
٢. القائد التحويلي.
٣. الرئيس المباشر.
٤. الرئيس التنفيذي.

التأثير المثالي او الكاريزما :
- فالقائد التحويلي يمتلك قدرات فائقة في التأثير بالمرؤوسين بحيث يصبح بالنسبة لهم نموذجاً يقتدى به و يغرس الاعتداد بالنفس و يحظى باحترام الآخرين وثقتهم و إعجابهم وبالتالي فإن المرؤوسين يعملون على محاكاة سلوك قائدهم.
- كما يتميز القائد التحويل بتقديم مصالح الآخرين على مصالحه الشخصية ويشاركهم في مواجهة المخاطر مظهراً سمواً أخلاقيا متميزا يجعله يربأ بنفسه عن استغلال سلطته في تحقيق مكاسب شخصية.

❖ يتميز القائد ... بتقديم مصالح الاخرين على مصالحه الشخصية

١. العسكري
٢. التنظيمي
٣. المبدع
٤. التحويلي

❖ يمتلك القائد التحويلي قدرات فائقة في ..... بحيث يصبح بالنسبة لهم نموذجا يقتدى به:

١. التأثير بالمرؤوسين
٢. كشف الحقائق
٣. الاشراف على المرؤوسين
٤. جميع ما ذكر خطأ

❖ من أبعاد القيادة التحويلية ..... ويتمثل في قدرة القائد على أيصال توقعاته العالية إلى الأخرين ... كلمة أخرين ما كانت مكتوبة

١. الدفع والإلهام
٢. التأثير المثالي
٣. التشجيع الإبداعي
٤. الاهتمام الفردي

❖ من ..... القيادة التحويلية الدفع والالهام ويتمثل في قدرة القائد على ايصال توقعاته العالية إلى الاخرين

١. ابعاد
٢. منتجات
٣. مخرجات
٤. مشاكل

❖ يتمثل في قدرة القائد على ايصال توقعاته العالية الي الآخرين:

١. الدفع والإلهام.
٢. التشجيع الإبداعي.
٣. التركيز على الأداء.
٤. المشاركة.

❖ إن الدفع والإلهام لدى القائد يتمثل في قدرة القائد على ايصال ..... العالية الي الآخرين

١. توقعاته
٢. دوافعه
٣. حوافزه
٤. مشاركته

الدفع والالهام:
- يتمثل في قدرة القائد على ايصال توقعاته العالية الى الاخرين، واستخدام الرموز لتركيز الجهود والتعبير عن الاهداف المهمة بطرق بسيطة أي انجاز اشياء كثيرة عن طريق زيادة الجهد المبذول
- يعمل القائد التحويلي على ان يثير في المرؤوسين حب التحدي ويتيح الفرصة لهم للمشاركة في تحقيق الاهداف المشتركة ويزكي فيهم الحماس وروح الفريق ويشركهم في رسم الرؤية للمستقبل وفى ذلك فهو يستخدم الرموز والشعارات ولتوجيه الجهود

❖ الدفع والالهام من ابعاد القيادة التحويلية وتتمثل في ..... القائد على ايصال توقعاته العالية الى الاخرين

١. رغبة
٢. قدرة
٣. سرعة
٤. مرونة

❖ يستثير القائد التحويلي تفكير مرؤوسيه عن طريق:

١. الرقابة والمتابعة اللصيقة.
٢. العقاب في حالة الاخفاق.
٣. مرونة العمل.
٤. تشجيع التفكير الابداعي والتجديد والعقلانية.

التشجيع الإبداعي:
- يستثير القائد التحويلي تفكير مرؤوسيه بتشجيع التفكير الإبداعي والتجديد والعقلانيه ، وابتكار الأفكار الجديده والمبدعه في حل المشكلات ، ومعالجة الأوضاع القديمه السائده بأساليب جديده .
- ينمي روح الإبتكار من خلال عدم السماح بتوجيه النقد العلني في حالة الإخفاق ومن خلال قبوله الأفكار المبتكره حتى ولو تعارضت مع أفكاره .
تتجلى قدرة القائد ورغبته في جعل أتباعه يتصدون للمشكلات القديمه بطرق جديده وتعليمهم كيفية النظر إلى الصعوبات بوصفها مشكلات تحتاج لحل .

❖ ..... القائد التحويلي تفكير مرؤوسيه على التفكير الإبداعي والتجديد والعقلانية

١. يمتص
٢. يعيق
٣. يستثير
٤. يكبت

❖ من أبعاد القيادة التحولية بعد ..... وفيه يستثير القائد التحويلي تفكير مرؤوسيه.

١. التأثير المثالي.
٢. الاهتمام الفردي
٣. لدفع والالهام
٤. التشجيع الإبداعي

❖ يستثير .... تفكير مرؤوسة عن طريق تشجيع التفكير الإبداعي والتجديد والعقلانية؟

١. المدير العام
٢. مدير الموارد البشرية
٣. المشرف الميداني
٤. القائد التحويلي

❖ يستثير القائد التحويلي تفكير مرؤوسيه عن طريق تشجيع التفكير .... والتجديد والعقلانيه

١. العادي
٢. الفردي
٣. المفتوح
٤. الإبداعي

❖ من اهم خصائص القائد التحويلي:

١. القدرة على التركيز والانتباه.
٢. سرعة الطباعة بالحاسب الالي.
٣. عدم الاحساس بالأخرين.
٤. حدة البصر

خصائص القائد التحويلي:
يحدد هيلر يقل وآخرون (Hellriegal) ست خصائص للقائد التحويلي هي :
١) القدرة على التركيز والانتباه.
٢) تحمل المخاطرة.
٣) الثقة بالنفس وبالآخرين.
٤) احترام الذات.
٥) القدرة على الاتصال.

❖ من الخصائص التي حددها هيلر يقل واخرون للقائد التحويلي هي احترام ....

١. الذات
٢. العمل
٣. المنافسين
٤. الزبائن

❖ حدد بينس سمات القائد التحويلي في القدرة على اعطاء الثقة للمساعدين ولو على حساب.....

١. الشركة
٢. مجلس الادارة
٣. الدولة
٤. المخاطرة

ويحدّد بينيس Bunnis سمات القائد التحويلي في :
- التركيز على ماهو مهم في المستقبل .
- التركيز على المعنى في الإتصال والإقناع .
- تكوين الثقه المؤسسيه .
- المقدره على قبول شخصيات المرؤوسين كما هم .
- القدره على الإقتراب والمكاشفه .
- القدره على إيجاد العداله والتوازن في المعامله .
- القدره على إعطاء الثقه للمساعدين ولو على حساب المخاطره .
- القدره على القيام بالأعمال بدون مصادقه .

❖ من الوظائف التي يمارسها القائد التحويلي التركيز على التطوير .....

١. المستمر
٢. العقلاني
٣. الراشد
٤. النسبي

❖ من الوظائف التي يمارسها القائد التحويلي هي:

١. خلق علاقة مع الادارة على حساب العلاقة مع الاخرين.
٢. عدم مراعاة الجوانب الانسانية.
٣. التركيز على الاداء.
٤. عدم اشتراك الاخرين في الآراء.

الوظائف التي يمارسها القائد التحويلي :
أ) التركيز على العمل : عمل الأشياء وتحقيق الأهداف وحل المشكلات .
ب) التركيز على الأداء : تحقيق أعلى مستوى ممكن من الإنتاجيه والجوده .
ج) التركيز على التطوير المستمر : والملموس في أهداف الجماعه .
د) التركيز على العلاقات الإيجابيه :داخل وخارج المنظمه من خلال :
- ✓ تشجيع الآخرين على الصراحه والتعبير عن آرائهم .
- ✓ التعامل مع آراء الآخرين بإحترام .
- ✓ الأمانه مع الآخرين فيما يتعلق بأفكارهم وآراءهم .
- ✓ السعي إلى إصلاح وتعزيز العلاقه غير الرسميه مع العاملين .

ه) التركيز على الإتصال : مع كل أعضاء المنظمه والعملاء .
و) التركيز على العمل كفريق : ببناء التعاون والتنافس لتحقيق الأهداف العامه .
ز) التركيز على تطوير كفايات وأعمال أعضاء المنظمه :من خلال :
- تشجيع الأعضاء بشكل متواصل على تطوير كفاياتهم الحاليه والمستقبليه
- تشجيع الأعضاء على التعامل بإيجابيه مع بعض الأمور المحيطه .
- تعليم الأعضاء قيم الإداره النموذجيه وطرق تنفيذ الأعمال .
- التأكيد على أن كل الأعضاء في جماعة العمل يمثلون جزءا من الأنشطه التدريبيه لتطوير أدائهم الحالي والمستقبلي.

❖ من ..... التي يمارسها القائد التحويلي التركيز على التطور المستمر

١. الوظائف
٢. المسائل
٣. الهوايات
٤. الطرق

❖ عند ممارسة أي قائد لأسلوب الإدارة ..... فان ذلك يجعله قريبا من العاملين

١. الأهداف
٢. التواجد
٣. المتسلطة
٤. الضعيفة

الاهتمام الفردي:
- بمعنى الاهتمام الشخصي من قبل القائد بمرؤوسيه، وإدراك الفروق الفردية بينهم والتعامل مع كل موظف وفقا لظروفه الخاصة والعمل على تدريبهم وإرشادهم نحو تحقيق المزيد من النمو والتطور
- القائد التحويلي يعطي اهتمامه الشخصي لحاجات كل فرد لتحقيق الإنجاز والنمو من خلال سلوكه كمدرب وناصح ومتابع ويعامل كل فرد بصفة مستقله ويساهم في حل مشكلاته والوقوف إلى جانبه
- ويعترف بالفروق الفردية من حيث الاحتياجات والقدرة على الأداء ويحرص على إيجاد نظام اتصال فاعل بينه وبين الأفراد ويصغي لمن يتحدث منهم إليه.
- يمارس أسلوب الإدارة بالتواجد بأن يكون قريبا من العاملين.
- يقوم بتفويض بعض مهامه لتنمية قدراتهم ومتابعة تلك المهام المفوضة لتوجيه المزيد من التوجيه والدعم عند الحاجة، مع عدم إشعارهم بالرقابة.

المحاضرة الثالثة

❖ من اهم التحديات التي تواجها لمنظمة:

١. تحدي القيادة النسوية.
٢. قلة الخبرة لدى الموظفين.
٣. ضعف القوة الشرائية.
٤. ضعف الابتكار.

من اهم التحديات التي تواجها لمنظمة:
١-تسونامي المعرفة
٢- تحدي القيادة والموارد البشرية
٣- تحدي ارضاء اصحاب المصالح في ظل موارد نادرة ويشمل
٤- تحدي هندسة المعمارية التنظيمية
٥- تحدي اللعب عند نهايات الاقطاب
٦- تحدي القيادة النسوية
٧- تحدي الحفاظ على البيئة واستدامتها

❖ من اهم التحديات التي تواجه ..... تحدي القيادة النسوية؟

١. المنظمة
٢. الدول
٣. الاسر
٤. المدارس

❖ من أهم التحديات التي تواجه المنظمات هو تحدي الموارد البشرية و ..... ويشمل اعتبار راس المال الفكري والثروة الحقيقة للمنظمات

١. القيادة
٢. الجماعة
٣. الفريق
٤. التابعين

- تحدي القيادة والموارد البشرية: و يشمل:
  - ظهور مداخل جديدة للقيادة: التحويلية، الرسالية، النسائية...
  - اعتبار رأس المال الفكري الثروة الحقيقية للمنظمات
  - ،عولمة الموارد البشرية ،
  - ادارة العمالة المؤقتة والطارئة.

❖ من اهم تحديات التي تواجه المنظمات هو ان الموارد البشرية والقيادة ويشمل اعتبار راس المال .....الثروة الحقيقية للمنظمات

١. الفكري
٢. المادي
٣. العامل
٤. الآلي

❖ تعتبر التنظيمات الافتراضية إحدى التحديات التي تواجه.....:

١. القيادة والموارد البشرية.
٢. هندسة المعمارية التنظيمية.
٣. أصحاب المصالح بالمنظمة.
٤. جميع ما ذكر خطأ.

تحدي هندسة المعماريه التنظيميه : يشمل ظهور :
- التنظيمات المرنه / والتنظيمات المصفوفيه .
- التنظيمات الشبكيه / والتنظيمات المقلوبه .
- التنظيمات الإفتراضيه .

❖ من التحديات التي تواجه المنظمات في هذا العصر الحالي تحدي القيادة النسوية حيث بلغت نسبة مشاركة المرأة المصرية في وظائف الادارة على سبيل المثال.....

١. ١٥%
٢. ٢٥%
٣. ٢٤%
٤. ٣٤%

تحدي القياده النسويه :
استطاعت المرأه اختراق المستويات الإدارية الوسطى لتصل إلى قمة الإدارة العليا للكثير من الشركات ، في الوقت الذي أشارت فيه دراسات إلى أن الأداء وتقييمه من قبل الرؤساء أو النظراء أو المرؤوسين والخاص بالمديرات هو أفضل منه لدى الرجال مثل القدره على تحفيز الآخرين وتشجيع الاتصالات ومهارات الإصغاء .
نسبة مشاركة المرأة المصرية في وظائف الإدارة بلغت ٢٤% . في العام ٢٠٠٩ تم تعيين أول امراءه في أعلى منصب ممثل في نائب وزير التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية

❖ .....عملية فكرية تقوم على ربط المفاهيم بعضها ببعض وإدراك ما تشابه منها وما اختلف ومعرفة علاقات بعضها البعض:

١. الروح.
٢. التفكير.
٣. العقل.
٤. الذاكرة

الإدارة عقل المنظمة
- العقل عملية فكريه تقوم على ربط المفاهيم بعضها ببعض وإدراك ما تشابه منها وما اختلف ومعرفة علاقات بعضها البعض. وسمي العقل عقلا لأنه يمنع صاحبه عن التورط في المهالك
- وصفت الإدارة كعقل المنظمة انطلاقا من مفاهيم العقل وممارسته مثل : التفكير ، التعقل ، المعرفة ، التذكر ، التخيل ، حل المشكلات ، اتخاذ المقررات ، الاستنتاج ، الاستقراء ، الخبرة ، الحكمة ، الرشد ، النقد ، الابتكار .
- وصفت الإدارة بعقل المنظمة لأنها تحتاج إلى كل ممارسات العقل التي يجب أن تكون حاضره في جميع عملياتها وأنشطتها.

❖ العقل هو عمليه فكريه تقوم على ربط المفاهيم بعضها ببعض و.... ما تشابه منها وما اختلف ومعرفه علاقات بعضها البعض؟

١. حذف
٢. اضافة
٣. ادراك
٤. تشكيل

❖ وصفت الأدارة بأنها عقل المنظمة لأنها تحتاج إلى كل ..... العقل التي يجب أن تكون حاضرة في جميع عملياتها وأنشطتها.

١. صفات
٢. ممارسات
٣. روح
٤. تعقيدات

الادارة عقل المنظمة

- العقل عملية فكرية تقوم على ربط المفاهيم بعضها ببعض وإدراك ما تشابه منها وما اختلف ومعرفة علاقات بعضها البعض. وسمي العقل عقلا لأنه يمنع صاحبه عن التورط في المهالك.
- وصفت الادارة كعقل المنظمة انطلاقا من مفاهيم العقل وممارسته مثل: التفكير، التعقل، المعرفة، التذكر، التخيل، حل المشكلات، اتخاذ القرارات، الاستنتاج، الاستقراء، الخبرة، الحكمة، الرشد، النقد، الابتكار.
- وصفت الادارة بعقل المنظمة لأنها تحتاج الى كل ممارسات العقل التي يجب ان تكون حاضرة في جميع عملياتها وأنشطتها.

❖ تعد الإدارة .... المنظمة لان الإدارة هي اتخاذ القرار؟

١. روح
٢. عقل
٣. واجهه
٤. الكل

❖ تعد الادارة عقل المنظمة لان الادارة هي:

١. التخمين.
٢. اتخاذ القرارات.
٣. المخاطرة.
٤. كل ما ذكر غير صحيح.

لماذا تعد الإدارة عقل المنظمة؟!

١) لأن الإدارة عمليه فكريه تنعكس في الواقع في مجال التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة لاستثمار الموارد بشكل فاعل وكفؤ لتحقيق الأهداف.
٢) لأن الإدارة هي اتخاذ القرارات.
٣) لأن الإدارة هي صناعة المستقبل.
٤) لأن الإدارة مجال حيوي يمد المنظمة بمقومات الحياة والبقاء.

❖ تعد الإدارة عقل المنظمة لأن الادارة عملية فكرية تنعكس في الواقع في مجال التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة لاستثمار الموارد بشكل ..... وكفؤ لتحقيق الأهداف.

١. سريع
٢. فاعل
٣. مكثف
٤. مقبول
٥.

❖ تعد الإدارة على أنها عقل المنظمة لأن الأدارة مجال حيوي يمد المنظمة بمقومات الحياة و .....

١. الطلاقة
٢. السعادة
٣. الحيوية
٤. البقاء

❖ تعد الإدارة على انها .....المنظمة لان الإدارة مجال حيوي يمد المنظمة بمقومات الحياة والبقاء

١. روح
٢. جسد
٣. زراعة
٤. عقل

❖ إن.....يعتبر من نتائج اعتبار الإدارة عقل المنظمة:

١. تأسيس منظمة متطورة إدارياً.
٢. السرعة.
٣. التنافس.
٤. الإفلاس.

❖ تأسيس منظمة متطورة اداريا يعتبر من نتائج اعتبار الادارة .....

١. عقل المنظمة
٢. روح المنظمة
٣. قلب المنظمة
٤. راس المنظمة

❖ من أهم نتائج اعتبار الإدارة عقل المنظمة تأسيس منظمة متطورة إداريا من عدالة واحترام .....

١. العميل
٢. المورد
٣. المرأة
٤. العامل

❖ من نتائج اعتبار الادارة عقل المنظمة تكوين ..... الجوهرية:

١. الملامح
٢. الصفات والمميزات
٣. الشخصية
٤. الكفاءات (الجدارات)

ماهي نتائج اعتباره الإداره عقل المنظمه ؟!

١. تحقيق مؤشرات الأداء المنظمي :
   - ✓ الكفاءة .
   - ✓ الفاعليه .
   - ✓ الإنتاجيه .
٢. تأسيس منظمة متطوره إداريا : من خلال
   - ✓ احترام الوقت وقبول الجديد .
   - ✓ عدالة واحترام المرأه .
   - ✓ تكافؤ الفرص وتوطيد العلاقات .
٣. تكوين الكفاءات (الجدارات) الجوهريه :
   - ✓ الموارد .
   - ✓ القدرات .

❖ .....هو القدرة على التفكير والاستنتاج المنطقي والتوهج العقلي والألمعية و خزن المعلومات والتوصل اليها بهدف مواجهة الصعوبات و التكيف مع الظروف الطارئة و حل المشكلات:

١. العقل.
٢. الذكاء.
٣. التفكير السليم.
٤. الحدس.

❖ الذكاء هو القدرة على التفكير والاستنتاج المنطقي والتوهج العقلي والألمعية وخزن المعلومات والتوصل إليها بهدف مراجعة الصعوبات و ..... مع الظروف الطارئة وحل المشكلات

١. التكيف
٢. المواجهة
٣. السير
٤. التحسن

علاقة الذكاء بالإداره

- الذكاء هو القدره العقليه على التكيف للمواقف الجديده أو القدره على التصرف وحل المشكلات .
- الذكاء هو القدره على التفكير والإستنتاج المنطقي والتوهج العقلي والألمعيه وخزن المعلومات والتوصل إليها بهدف مواجهة الصعوبات والتكيف مع الظروف الطارئه وحل المشكلات .
- الذكاء يتمثل في القدرة التي تلهب عمليات عقل المنظمه (الإداره) بالذهن المتوقد وسرعة الفهم ، وقوة الفطنة وجودة الرأي واستكشاف الأمور والجاهزيه العاليه للمحافظه على المعلومات والمعارف وتحديثها وإعادة تدويرها وتهيئتها للاستعمال لمواجهة المشكلات وصناعة قرارات التكيف مع ظروف البيئة .

❖ الذكاء هو القدرة على التفكير والاستنتاج ... والتوهج العقلي والألمعية وخزن المعلومات والتوصل اليها بهدف مراجعه الصعوبات والتكييف مع الظروف الطارئة وحل المشكلات

١. السريع
٢. المنطقي
٣. البطيء
٤. الخطاء

❖ حسب نتائج دراسة سينديرمان فان الذاكرة وثقت كعنصر هام من الذكاء بنسبة .....

١. %80
٢. %85
٣. %70
٤. %75

أشارت نتائج دراسة سينديرمان (Snyderman) التي استطلعت آراء الخبراء بوجهة نظرهم في الذكاء وقياسه إلى أن الذاكره وثقت كعنصر هام من الذكاء بنسبة(٨٠%) والسرعه الذهنيه بنسبة (٧١ %) والمعلومات العامه بنسبة (٥٩%) ودافع الإنجاز بنسبة (١٨%) مما يعني أهمية وحيوية الذاكره كعنصر جوهري من الذكاء .

❖ اشارت نتائج دراسة سينديرمان (Snyderman) التي استطلعت اراء الخبراء بوجهة نظر في الذكاء وقياسه الى ان .... وثقت كعنصر هام من الذكاء بنسبة (٨٠%)

١. السرعة الذهنية
٢. الذاكرة
٣. المعلومات العامة
٤. دفع الانجاز

❖ يمثل الذكاء قناة التدوير ..... بما يسهم في بناء منظمه التعلم

١. الأدوار
٢. الموازنة
٣. التخطيط
٤. الأفكار

وتتجسد مهمات الذكاء كذاكرة لفكر الادارة في:

- الذكاء مستودع المعارف والمعلومات: فلقد انشئت شركة جنرال موتورز وحدات مختصة بإدارة الذكاء.
- الذكاء مصدر لتحديث الافكار والرؤى والمعلومات عن البيئة التنافسية (الفرص والتهديدات)، كما يسهم في التحذير من الازمات ويساعد المنظمة في المفاضلة بين اختياراتها الاستراتيجية.
- يمثل الذكاء قناة لتدوير الافكار بما يسهم في بناء منظمة التعلم.

المحاضرة الرابعة

❖ يعرف تريقو وزيمرمان الذكاء الاستراتيجي بأنه.....لجمع المعلومات وتنظيمها وتحليلها وفق نظام يقود بنجاح النتائج هامة او قرارات حاسمة

١. عملية منطقية
٢. آلية مشتركة
٣. آلية
٤. عملية عشوائية

❖ يعرف تريفو وزيمرمان الذكاء الاستراتيجي بأنه عملية منطقية لجمع المعلومات وتنظيمها وتحليلها وفق نظام يقود بنجاح الى نتائج ....

١. عادية
٢. ضعيفة
٣. قرارات حاسمة
٤. قرارات غير....

توجد ثلاث اتجاهات في تحديد مفهوم الذكاء الإستراتيجي :
الإتجاه الأول : الذكاء الإستراتيجي عملية أو أداة لجمع المعلومات لصالح صناع القرار ، حيث يعرفه تريقو وزيمرمان بأنه عملية منطقيه لجمع المعلومات وتنظيمها وتحليلها وفق نظام يقود بنجاح إلى نتائج هامه أو قرارات حاسمه .
الإتجاه الثاني : الذكاء الإستراتيجي وظيفة تعامل مع كل القضايا التي تؤثر في المنظمات في المدى المتوسط والطويل ، حيث يعرفه Johansen بأنه الوظيفه التي تختص بتحليل المنافسين أو فهم أهدافهم المستقبليه وإستراتيجياتهم الحاليه .
الإتجاه الثالث : الذكاء الإستراتيجي جزء من نظام الشخصيه التي يتمتع بها قادة المنظمات ، حيث يعرفه Maccoby بأنه ذكاء يتسم به قادة المنظمات عناصره الإستشراف ، تفكير النظم ، الرؤيه المستقبليه ، الشراكه ، القدره على تحفيز العاملين .

❖ عرف جو هانسين (Johansen) الذكاء الاستراتيجي بأنه الوظيفة التي تختص بتحليل ....

١. الزبائن
٢. الموردون
٣. المنافسين
٤. العمال

❖ يعرف الذكاء الاستراتيجي بانه عملية أو أداة لجمع المعلومات لصالح

١. صناع القرار
٢. العمال
٣. المنافسين
٤. الموردين

❖ من اهداف الذكاء الاستراتيجي:

١. تمكين المنظمات من الاستجابة لتغيرات البيئة.
٢. دفع العمال لزيادة الانتاج.
٣. زيادة و توطيد علاقات العاملين ببعضهم البعض.
٤. تطوير مهارة لعاملين بالإدارة الوسطى

❖ من أهداف الذكاء الاستراتيجي :

١. تقديم أفكار غير هادفة.
٢. دفع العمال لزيادة الإنتاج.
٣. زيادة وتوطيد علاقات العاملين ببعضهم البعض.
٤. جميع ما ذكر خطأ.

أهداف الذكاء الإستراتيجي
- توفير تنبؤات وتحذيرات مبكره بالتهديدات المحيطه بالمنظمات واتخاذ الإجراءات الوقائيه منها
- تمكين المنظمات من الإستجابه لتغيرات البيئه الحاليهوالمستقبليه بالتخطيط والتنبؤ بالنتائج .
- تشكيل القناعات لدى صناع القرارات والسياسات بوجوب الوصول إلى قرارت وسياسات إبداعيه .
- تطوير مهمه جمع المعلومات وتحليلها (الزبائن ، الموردين ، الشركاء) .
- تقديم الأفكار الهادفة إلى تحويل الإبتكارات والإختراعات إلى سلع قابله للتداول .
- توفير معلومات استراتيجيه تمكن المنظمات من فهم التهديدات المحيطة بها حاليا ومستقبليا.

❖ اهداف الذكاء الاستراتيجي توفير معلومات استراتيجية تمكن المنظمات من ..... المحيطة بها حالي او مستقبليا.

١. فهم التهديدات
٢. معالجة القضايا
٣. مراجعة المشاكل
٤. جميع ما ذكر خطأ

❖ من أهداف الذكاء الاستراتيجي تمكين المنظمات من الاستجابة لتغيرات البيئة الحالية والمستقبلية بالتخطيط و.....

١. التنبؤ بالنتائج
٢. تحليل الوظائف
٣. مراجعه السوق
٤. التوصيف الجيد للوظائف

❖ من ... الذكاء الاستراتيجي تمكين المنظمات من الاستجابة لتغيرات البيئة؟

١. اهداف
٢. واجبات
٣. صلاحيات
٤. مقدرات

❖ من اهداف الذكاء الاستراتيجي توفير ..... استراتيجية تمكن المنظمات من التهديدات المحيطة بها حاليا ومستقبلا

١. معلومات
٢. اهداف
٣. أسواق
٤. منتجات

❖ من عناصر الذكاء الاستراتيجي:

١. القدرة التكنولوجية
٢. الدافعية.
٣. القدرة المالية.
٤. جميع ما ذكر خطأ.

عناصر الذكاء الاستراتيجي

❖ من عناصر الذكاء الاستراتيجي:

١. القدرة التكنولوجية.
٢. الشراكة.
٣. القدرة المالية.
٤. جميع ما ذكر صحيح.

❖ تعتبر الدافعية من الذكاء الاستراتيجي؟

١. مشاريع
٢. عناصر
٣. برامج
٤. تحديات

❖ تعبر الرؤية المستقبلية عن:

١. قدرة القائد على اقامة تحالفات استراتيجية.
٢. قدرة الفرد على رؤية التطورات قبل حدوثها والذي يرتبط بشيء حصل سابقا وينتظر نتيجته.
٣. الرؤيا المنامية.
٤. القدرة على توليف ودمج العناصر أكثر من فصلها الى اجزاء ثم تحليلها

❖ من عناصر الذكاء الاستراتيجي.....ويبرز دورها للقادة الناجحين في كونها مفتاح النجاح في التغيير الاستراتيجي

١. الدفاعية
٢. الشراكة
٣. المهنية
٤. الرؤية المستقبلية

❖ تعبر الرؤية المستقبلية عن قدره القائد على رؤية التطورات قبل حدوثها والذي يرتبط بشي حدث سابقاً وينتظر....؟ ص ١٩

١. حدوثه مره اخرى
٢. نتيجته
٣. توقفه
٤. دمجه

❖ ويبرز دور الرؤية كعنصر للذكاء الاستراتيجي للقادة الناجحين كونها تساعد في مجابهة تحديات ادارة العمل المعرفي و.....

١. النوعي
٢. الجودة
٣. رأس المال الفكري
٤. التقني

الرؤية المستقبلية
- ✓ تعبر الرؤية على قدرة الفرد على رؤية التطورات قبل حدوثها والذي يرتبط بشيء حصل سابقا وينتظر نتيجته.
- ✓ ويبرز دور الرؤية كعنصر للذكاء الاستراتيجي للقادة الناجحين كونها:
  ١- أحد سمات المدير الاستراتيجي ومحور القيادة الاستراتيجية.
  ٢- تساعد في مجابهة تحديات إدارة العمل المعرفي ورأس المال الفكري.
  ٣- مفتاح النجاح في التغيير الاستراتيجي

❖ تعبر الرؤية على ..... الفرد على رؤية التطورات قبل حدوثها والذي يرتبط بشيء حصل سابقا وينتظر نتيجته

١. قدرة
٢. رغبة
٣. امنيات
٤. احلام

❖ عن قدرة القادة على دفع وتحفيز الافراد على الايمان بهدف عام يجمعهم تنفيذه:

١. الابداع.
٢. الحدس العام.
٣. الدافعية.
٤. التوجه

الدافعية
تعكس الدافعية كأحد عناصر الذكاء الاستراتيجي قدرة القائد على دفع وتحفيز الأفراد على الإيمان بهدف عام يجمعهم تنفيذه.

❖ الدافعية تعني قدرة ..... على دفع وتحفيز الافراد على الإيمان بهدف عام يجمعهم تنفيذه؟

١. الموظفين
٢. التابعين
٣. القادة
٤. المسؤولين

❖ يعبر ...عن القدرة على توليف ودمج العناصر أكثر من فصلها إلى أجزاء ثم تحليلها:

١. التفكير بمنطق النظم.
٢. الاستشراف.
٣. الرؤية المستقبلية.
٤. الرؤية المنامية

التفكير بمنطق منظم
- يعبّر عن القدرة على توليف ودمج العناصر أكثر من فصلها إلى أجزاء ثم تحليلها
- هو دراسة الأجزاء من حيث علاقتها بالكل، والتركيز على أسلوب تفاعلها مع بعضها ثم تقييمها من حيث نجاحها في خدمة أهداف النظام.
- يساعد تفكير النظم القادة الناجحين كونه :

أ) إطار للتفكير الاستراتيجي وأسلوب لمجابهة تعقيدات البيئة.
ب) طريقة للتعلم واكتساب المعرفة.
ج) فرصة لمشاركة الأفراد وفرق العمل في تحليل المشكلات.

❖ يعبر التفكير بمنطق النظم عن القدرة على ..... ودمج العناصر أكثر منفصلها إلى أجزاء ثم تحليلها

١. توليف
٢. تعريف
٣. تحديث
٤. بناء

❖ يساعد تفكير النظم القادة الناجحين كونه فرصة لمشاركة الافراد وفرق العمل في .....

١. تفعيل الصراع
٢. تقليص المنتجات
٣. ترشيد الاستهلاك
٤. تحليل المشكلات

❖ تعبر .... على قدرة القائد على إقامة تحالفات استراتيجية:

١. الاستشراف.
٢. الشراكة.
٣. الدعاية.
٤. الرؤية.

الشراكه (Partnership)
- تعبّر الشراكه على قدرة القائد على إقامة تحالفات استراتيجيه .
- فلقد استطاع ستيف جويز إقامة شراكة بين اكزروكس وشركة ابل مكنت الأخيره من السيطره على سوق الحواسيب .
- ويحدد دورها في الإرتقاء بقدرات قادة المنظمات من خلال :
  - كونها أحد اتجاهات التنظيم المعاصره .
  - بوصفها أحد آليات التأقلم مع البيئه التنافسيه
  - تعد اطار للعمل التعاوني بين الشركات .

❖ تعبر الشراكة على قدرة القائد على إقامة .....استراتيجية

١. تحالفات
٢. رؤية
٣. أهداف
٤. جماعات

❖ يعبر.....من عناصر الذكاء الاستراتيجي على قدرة القادة على التفكير في نسق مفتوح وعلى اعادة تشكيل عناصر الخبرة في اشكال جديدة.

١. الدافعية
٢. الابداع
٣. الحدس
٤. الاستشراف

❖ يعرف الأبداع كعنصر من عناصر الذكاء الاستراتيجي على أنه قدرة القادة على التفكير في نسق.....

١. مفتوح
٢. واحد
٣. مغلق
٤. عالي

❖ من عناصر الذكاء الاستراتيجي ..... ويعني قدرة متخذ القرار على الأستجابة السريعة بأعتماد الظن والتخمين المتكون من الخبرة الشخصية.

١. الدافعية
٢. الأبداع
٣. الحدس
٤. الاستشراق

❖ يعرف الحدس بانه قدرة متخذ القرار على الاستجابة السريعة باعتماد الظن والتخمين من..

١. آراء الزملاء
٢. الخبرة الشخصية
٣. آراء المنافسين
٤. حاسوب الشركة

الاستشراف (البصيرة)
أي إمكانية إسقاط حالة العالم الراهنه على المستقبل إبصار تطوره مستقبلا ، وتمييز ما يمكن تجنبه والتأثير فيه والسيطره عليه . وتظهر أهمية هذا العنصر في توظيف الذكاء الإستراتيجي لقادة المنظمات في المجالات التاليه :
أ) اعتماد التوقع في ادارة التغييرات البيئيه بأسلوب هادئ ومنظم .
ب) نجاح القاده في اعتماد السيناريوهات .
ج) استيعاب القاده للعمليات المنظميه الرئيسيه .

❖ من عناصر الذكاء الاستراتيجي ..... وتعني امكانية اسقاط حاله العالم الراهنة على المستقبل بإبصار تطوره مستقبلا

١. الاستشراف
٢. الحدس
٣. الابداع
٤. الشراكة

❖ حسب راي ستينبيرغ تتمثل خصائص الذكاء الاستراتيجي في اعتماد القائد الذكي استراتيجيا مهارة ..... طويل الأمد

١. البصر
٢. العمر
٣. التركيز
٤. الصبر

حسب ستينبرغ Steinberg تتمثل خصائص الذكاء الاستراتيجي في:

١. اعتماد القائد الذكي استراتيجيا التركيز طويل الامد.
٢. تشخيصه لتغيرات السوق ذو الاهمية الاستراتيجية وتمتعه برؤى جديدة عن الزبائن والمنافسين.
٣. تمتعه بنظرة عميقة عن بيئة الصناعة، كيف يتطور هيكلها مثلا.
٤. اعتماد الفرضيات والسيناريوهات المستقبلية في تحقيق نتائج افضل.

يوصف القادة الأذكياء استراتيجيا بأنهم ذوي حكمه و..... ويحفزون الآخرين على الأداء المتميزة

١. أستقامه
٢. سرعة
٣. استعجال
٤. بطش

وبشكل عام يوصف القادة الاذكياء استراتيجيا بالتالي:

- انهم كالمحاربين يتصرفون بحسم (يقولون ويفعلون)، ويتمتعون بقدرات استراتيجية عالية، ووضوح في التفكير.
- هم ذو حكمة واستقامة، ويحفزون الاخرين على الاداء المتميز، فضلا عن ادارة الصراعات المنظمة بثقة وسيطرة عالية.
- انهم لا يعتمدون طرائق تقليدية في توظيف عقولهم في الاستجابة للتغيرات البيئية والتحديات المحيطة بمنظماتهم.
- حرصهم على التميز في استخدام مواردهم الفكرية والموارد المادية لمنظماتهم، وتفكيرهم بأساليب مبدعة.
- التمتع بثقة عالية بالنفس، واستقامة طبيعية تعزز فيهم مهارات التركيز الاستراتيجي الطويل الامد وتلهم من يعملون معهم مزيدا من الابداع.

المحاضرة الخامسة

❖ .....هي خلل مفاجئ نتيجة لأوضاع غير مستقرة:

١. الحالة البركانية
٢. الازمة.
٣. التقلبات البيئية.
٤. جميع ما ذكر خطأ.

تعريف الأزمة:

- الأزمة هي خلل مفاجئ نتيجة لأوضاع غير مستقرة يترتب عليها تطورات غير متوقعه نتيجة عدم القدرة على احتوائها من قبل الأطراف المعنية وغالبا ما تكون بفعل الإنسان.

❖ الازمة هي خلل مفاجئ نتيجة لأوضاع غير...؟

١. متحركة
٢. مستقرة
٣. القادة
٤. الزبائن

❖ الازمة هي خلل مفاجئ نتيجة لأوضاع .... يترتب عليها تطورات غير متوقعه نتيجة عدم القدرة على احتوائها من قبل الاطراف المعنية وغالبا ما تكون بفعل الانسان:

١. عادية
٢. ثابته
٣. غير مستقرة
٤. شبه عادية

❖ .... هي خلل مفاجئ نتيجة لأوضاع غير مستقرة يترتب عليها تطورات غير متوقعة نتيجة عدم القدرة على احتوائها من قبل الأطراف المعنية وغالباً ما تكون بفعل الإنسان:

١. الحالة البركانية.
٢. الانفجار.
٣. التقلبات البيئية.
٤. جميع ما ذكر خطأ.

تعريف الأزمه :

- الأزمه عباره عن خلل يؤثر تأثيرا ماديا على النظام بأكمله كما أنه يهدد الإفتراضات الرئيسيه التي يقوم عليها هذا النظام .
- الأزمه هي حالة توتر ونقطة تحول تتطلب قرارا ينتج عنه مواقف جديده سلبيه كانت أم إيجابيه تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقه .
- الأزمه هي موقف يواجهه صناع القرار في المنظمه وتتلاحق فيه الأحداث وتتشابك الأسباب بالنتائج ويزيد الأمر سوءا إذا ضاعت أو ضعفت قدرة صناع القرار في السيطره على ذلك الموقف وعلى اتجاهاته المستقبليه .

❖ تعرف الازمة بانها عبارة عن خلل يؤثر .....على النظام بأكمله

١. مالي
٢. خارجي
٣. انساني
٤. سطحي

❖ الازمة هي خلل ..... نتيجة لأوضاع غير مستقرة يترتب عليها تطورات غير متوقعة نتيجة عدم القدرة على احتوائها من قبل الأطراف المعنية وغالبا ما تكون بفعل الإنسان:

١. مفاجئ
٢. سريع
٣. خطير
٤. معقد

تعريف الأزمه :

- ❐ الأزمه هي وقوع خلل مفاجئ وخطير يضرب السلوك المعتاد لمنظومة العمل في المنظمه ، ويتضمن خطرا وتهديدا مباشرا وكبيرا لإستمرار المنظمه ولأصحاب المصالح في المنظمه مما يتطلب تدخلا سريعا وقويا من إدارة المنظمه .
- ❐ الأزمه هي موقف يواجهه الأفراد أو الجماعه أو المنظمه ويكونون غير قادرين على أن يتغلبوا عليه بإستخدام الإجراءات العاديه الروتينيه وهذا الموقف يؤدي إلى توليد وتكوين ضغط عمل نتيجة التغيير المفاجئ .
- ❐ الأزمه هي حدث مفاجئ غير متوقع يؤدي إلى نتائج سلبيه ويؤدي إلى وقوع خسائر في الموارد البشريه والموارد الماليه للمنظمه .

❖ من اهم خصائص الازمات:

١. المفاجأة في حدوثها.
٢. التأخر في حدوثها.
٣. التنبؤ قبل حدوثها.
٤. التكرار.

خصائص الأزمة :

- التعقيد والتشابك والتداخل في عناصرها وأسبابها وقوى المصالح المؤيده والمعارضه .
- المفاجأه في حدوثها من حيث المكان أو الزمان أو من حيث المبدأ .
- وجود مجموعة من القوى ذات الإتجاهات الضاغطه على الكيان الإداري وعلى متخذ القرار لإملاء ارادتها (ضغوط نفسيه أو ماديه أو اجتماعيه) .
- أن مصدر الخطر أو الأزمه يشكل تهديدا لمصالح الكيان الإداري واستمراره في أداءه الوظيفي وأهدافه وأمنه واستقراره .
- أن مواجهتها تتطلب خروجا عن الأنماط التنظيميه المألوفه واستخدام وسائل غير عاديه كما يمكن الإستعانه بقوى خارجيه أحيانا للمساعده في حل الأزمه .
- أنها تسبب في بدايتها صدمه ودرجه عاليه من التوتر مما يضعف إمكانيات العقل السريع لمجابهتها بسبب قلة الخبره .
- تصاعدها المفاجئ يودي بمتخذ القرار إلى الحيره البالغه والعجز في مجابهة الاحداث المتسارعة لنقص المعلومات أو عدم دقتها.
- أن مجابهة الأزمه تعد واجبا مصيريا على الكل لأنها تمثل تهديدا على النظام بأكمله.

❖ من اهم ... الأزمات المفاجأة في حدوثها؟

١. خصائص
٢. مؤشرات
٣. طرق
٤. أساليب

❖ .....للأزمة يؤدي بمتخذ القرار الي الحيرة البالغة و العجز في مجابهة الأحداث المتسارعة لنقص المعلومات أو عدم دقتها :

١. التصاعد المفاجئ.
٢. التهديد.
٣. الصدمة.
٤. الضغط.

❖ من خصائص الازمة تصاعدها المفاجئ والذي يؤدي بـ ..... الى الحيرة البالغة.

١. الزبون
٢. متخذ القرار
٣. المنافس
٤. المدرب

❖ من خصائص الأزمة أنها تسبب في بدايتها صدمة ودرجة عالية من التوتر مما يضعف امكانيات العقل السريع لمجابهتها بسبب .....

١. قلة الخبرة
٢. الضعف
٣. الانشغال
٤. التردد

❖ من اهم اسباب الازمات:

١. اليأس.
٢. سوء التقدير والتقييم.
٣. الادارة العشوائية.
٤. جميع ما ذكر صحيح.

❖ من أهم أسباب الأزمات ما يلي:

١. الحماس.
٢. سوء التقدير والتقييم.
٣. الإدارة الرشيدة.
٤. جميع ما ذكر خطأ.

❖ من اهم .... الازمات سوء التقدير والتقييم؟

١. مكونات
٢. اسباب
٣. معالجات
٤. انواع

❖ من اسباب ظهور الإشاعات:

١. انعدام الحقائق لدى الناس.
٢. وجود اطماع لدى الغير.
٣. سوء الادارة.
٤. جميع ما ذكر صحيح.

❖ يعد انعدام الحقائق بين الناس من اسباب ظهور

١. الاشاعات
٢. عدم الرضا الوظيفي
٣. التكاسل عن العمل
٤. جميع ما ذكر صحيح .

أسباب الأزمات:

١- سوء الفهم الراجع لخطأ في استقبال المعلومات المتاحه : بسبب قلة المعلومات وضعف اشارات الإنذار عن الأزمه ، عدم القدره على جمع المعلومات ، تداخل وتشويش المعلومات ، المعلومات المبتوره .

٢- سوء الإدراك : الإدراك غير السليم لمتخذ القرار يؤدي إلى التسرع في إصدار القرارات أو الحكم على الأمور قبل تبين حقيقتها وبالتالي سوء التصرف وضعف القرار .

٣- سوء التقدير والتقديم : بسبب الإفراط في الثقه ، سوء تقدير قوة الطرف الآخر ، المغالاة في قيمة المعلومات الخاصه بالأزمه ، عدم تحليل المعلومات ، التأثر بالشعارات الوهميه (نحن الأقوى ، نحن الأفضل) .

٤- الإداره العشوائيه : كسوء التخطيط ، عدم احترام الهيكل التنظيمي ، قصور في التوجيه وعدم التنسيق ، وإشاعة الصراع الداخلي بين الأفراد والمنظمه وغياب الرقابه .

٥- الرغبه في الإبتزاز : حيث تقوم جماعات الضغط والمصالح باستخدامه لجني مكاسب غير عادله من المنظمه حيث تلجأ إلى صنع الأزمات المتتاليه للكيان الإداري .

٦- اليأس : لدى فئة معينه مما يؤدي إلى الإحباط وعدم الرغبه في إتخاذ القرار والتطوير .

٧- الإشاعات : التي يتم إطلاقها وتوظيفها وتسخيرها بإستخدام مجموعة حقائق صادقه قد حدثت فعلا ومن أسباب ظهور الإشاعات :

- انعدام الحقائق لدى الناس .
- وجود أطماع لدى الغير .
- سوء الإداره .
- عدم مواجهة الأزمه .

٨- استعراض القوه : تستخدمه الكيانات الكبيره لتحجيم الكيانات الصغيره الطموحه

٩- الأخطاء البشريه : أي الأخطاء التي يكون مصدرها الإنسان .

١٠- الأزمات المخططه : أو الإختراقات حيث تعمل بعض القوى المنافسه على تتبع عمليات التشغيل ، ومراحل الإنتاج والتوزيع ومن ثم احداث الأزمه المخططه (اختراق شركة أرامكوا في رمضان ١٤٣٣) .

١١- تعارض الأهداف : بين الأطراف المختلفه التي يجمعها عمل مشترك ، فكل طرف ينظر إلى العمل من زاويته .

١٢- تعارض المصالح : بين الأفراد أو الجماعات أو الدول .

❖ من اسباب حدوث الأزمات ..... بين الافراد او الجماعات والدول

١. تعارض المصالح
٢. التماسك
٣. تبادل المصالح
٤. قلة الاحتكاك

ممن أسباب حدوث الأزمة .....حيث تقوم جماعات الضغط والمصالح باستخدامه لجني مكاسب غير عادلة من المنظمة، حيث تلجا الى صنع الازمات المتتالية للكيان الاداري.

١. سوء التقدير
٢. سوء الادراك
٣. الادارة العشوائية
٤. الرغبة في الابتزاز

❖ من اسباب حدوث الازمات سوء .... ويؤدي الى التسرع في اصدار القرارات او الحكم على الامور قبل تبين حقيقتها وبالتالي سوء التصرف وضعف القرار من قبل متخذ القرار

١. الادارة
٢. الادراك
٣. التقدير والتقييم
٤. الحظ

❖ من أسباب حدوث الأزمة الياس لدى فئة معينة.. مما يؤدي إلى الأحباط وعدم الرغبة في ... والتطوير.

١. التعلم
٢. اتخاذ القرار
٣. التقليد
٤. المراجعة

❖ تمثل الازمة الزاحفة نوعا مهما من انواع الازمات ومثال لها.....

١. أزمة الديون الخارجية
٢. ازمة الرهائن
٣. أزمة الامطار
٤. جميع ما اذكر خطأ

❖ تعتبر الأزمة الضمنية المستترة من أخطر الأزمات بسبب غموض أسبابها وعناصرها ومثال لها .....

١. أزمة الأمطار
٢. أزمة الثقة في الجهاز المصرفي
٣. ازمة الرهائن
٤. أزمة الاختبارات.

المعيار	الأنواع
التكرار	أزمه ذات طابع دوري متكرر الحدوث مثل أزمة المياه في الصيف .
	أزمه فجائيه غير متكرره مثل الأمطار ، الفيضانات .
العمق	أزمه عميقه جوهريه هيكلية التأثير – أزمه سطحيه غير عميقة هامشية التأثير .
المظهر	الأزمه الزاحفه مثل أزمة الديون الخارجيه .
	الأزمه العنيفه الفجائيه مثل أزمة الرهائن .
	الأزمه الصريحه العلنيه أو المفتوحه مثل أزمات التموين .
	الأزمه الضمنيه المستتره وهي أخطر الأزمات بسبب غموض أسبابها وعناصرها مثل أزمة الثقه في الجهاز المصرفي .
المده الزمنيه	أزمة طويلة الأمد – أزمة قصيرة الأمد .
الهدف	أزمة غير عمديه – أزمة عمديه .
المستوى	محليه – أقليميه – دوليه – المنظمه .

❖ من أنواع الأزمات المعنوية:

١. أزمة الديون.
٢. تدهور الانتماء.
٣. ظهور وباء.
٤. أزمة العمالة.

❖ يمكن اعتبار الازمة حدث نتيجة لوفاه مدير ادارة التسويق على سبيل المثال نوع .....

١. الأزمات المادية
٢. الأزمات المتكررة
٣. الأزمات البسيطة
٤. الأزمات المعنوية

النوع	أمثله
الأزمات الماديه	انخفاض حاد في المبيعات – إنتاج سلع فاسده أو غير مطابقه للمواصفات – أزمة الديون – أزمة الإفتراض من البنوك – عدم توفر السيوله – أزمة العماله .
الأزمات المعنويه	أزمة الثقه – تدهور الولاء – عدم رضاء العاملين واستيائهم – يأس البعض – تدهور الإنتماء – انخفاض الروح المعنويه .
الأزمات البسيطه	الإشاعات الداخليه المحدوده – عمل تخريبي في بعض أجزاء الكيان الإداري – إضراب عمال أحد الأقسام في الشركه – وفاة مدير إدارة أو استقالته – عطل في خط إنتاج .
أزمات جزئيه	حريق في أحد عنابر الإنتاج – اعتصام لبعض العاملين في أحد الأقسام – تدهور العمل في أحد الأقسام – انخفاض الروح المعنويه في إحدى الإدارات – ظهور وباء في أحد المدن الصغيره – تسمم في إحدى المدارس .
الأزمات المتكرره	انخفاض الطلب على المشروبات في الشتاء – أزمة عدم توافر القوى العامله في مواسم الحصاد – عدم الإحتياج للعاملين في شهور معينه دوريا – كساد عال كل 10 سنوات – أزمات الصقيع التي تهدد المزروعات .

❖ من أخطر مراحل الازمات هي مرحلة.

١. النضج.
٢. الميلاد والظهور.
٣. الانحسار والتقلص.
٤. النمو والاتساع.

❖ يعتبر الانخفاض الحاد في المبيعات لأحدى الشركات بمثابة ازمة .....

١. مادية
٢. معنوية
٣. سياسية
٤. جزئية

❖ ان ظاهرة تفشي وباء في احدى المدن الصغيرة يمكن ان يوصف بانه من نوع الازمات .....

١. المتكررة
٢. البسيطة
٣. الجزئية
٤. المعنوية

❖ يعتبر النضج من ..... مراحل الأزمات..

١. أخطر
٢. أسهل
٣. ابسط
٤. أسرع

❖ من مراحل الازمات مرحلة .... وتعد واحدة من أخطر مراحل الازمة ومن النادر ان تصل الازمة الى مثل هذه المرحلة

١. الميلاد والظهور
٢. النمو والاتساع
٣. النضج
٤. الانحسار والتقلص

مراحل تطور الأزمات :

١- مرحلة الميلاد والظهور :

- في هذه المرحله تبدأ الأزمه في الظهور لأول مره في شكل إحساس مبهم قلق بوجود شئ ما ، وينذر بخطر غريب غير محدد المعالم أو الإتجاه أو الحجم أو المدى الذي سيصل إليه .
- الأزمه غالبا لا تنشأ من فراغ وإنما هي نتيجة لمشكلة ما لم يتم معالجتها بالشكل الملائم .
- يكون إدراك متخذ القرار وخبرته ومدى نفاذ بصيرته ، هي العوامل الأساسيه في التعامل مع الأزمه في مرحلة الميلاد ، ويكون محور هذا التعامل هو " تنفيس الأزمه " وإفقادها مرتكزات النمو ومن ثم تجميدها أو القضاء عليها في هذه المرحله دون أن تحقق أي خساره - تكون عملية التنفيس في محورها العام هي :
  ١- خلق محور اهتمام جديد يغطي على الإهتمام بالأزمه ويحولها إلى شئ ثانوي
  ٢- معرفة أين تكمن عواملها والتعامل معها بالعلاج الناجح .
  ٣- امتصاص قوة الدفع المحركه للأزمه وتشتيت جهودها في نواحي أخرى .

٢- مرحلة النمو والإتساع :

- تنشأ نتيجة لعدم معالجة المرحلة الأولى في الوقت المناسب حيث تأخذ الأزمه في النمو والإتساع من خلال نوعين من المحفزات هما
  - مغذيات ومحفزات ذاتيه مستمده من ذات الأزمه .
  - مغذيات ومحفزات خارجيه استقطبتها الأزمه وتفاعلت معها .
- ضمن هذه المرحله يتعاظم الإحساس بالأزمه ولا يستطيع متخذ القرار أن ينكر وجودها أو يتجاهلها نظرا لوجود ضغط مباشر يزداد ثقله يوما بعد يوم فضلا عن دخول أطراف جديده إلى مجال الإحساس بالأزمه سواء لأن خطرها امتد إليهم أو لخفوهم من نتائجها أو من أن خطرها سوف يصل إليهم .
- في هذه المرحله يكون على متخذ القرار التدخل على النحو التالي :
  - عزل العناصر الخارجيه المدعمه للأزمه ، سواء بإستقطابها أو خلق تعارض مصالح بينها وبين استفحال الأزمه .
  - تجميد نمو الأزمه بإيقافها عند المستوى الذي وصلت إليه .

٣- مرحلة النضج

١. تعد من أخطر مراحل الأزمة، ومن النادر أن تصل الأزمة إلى مثل هذه المرحلة، وتحدث عندما يكون متخذ القرار الإداري على درجة كبيرة من الجهل والتخلف والاستبداد برأيه.
٢. تصل الأزمة خلال هذه المرحلة إلى أقصى قوتها وعنفها، وتصبح السيطرة عليها مستحيلة ولا مفر من الصدام العنيف معها.
٣. قد تكون الأزمة بالغة الشدة، شديدة القوة تطيح بمتخذ القرار وبالمؤسسة أو المشروع الذي يعمل فيه، أو أن يكون متخذ القرار قد استطاع بدهاء تحويل مسار الازمة الى اتجاه آخر.

٤- مرحلة الانحسار والتقلص.

❖ تبدأ الأزمة بالانحسار والتقلص نتيجة للصدام العنيف الذي تم اتخاذه والذي يفقدها جزءاً هاماً من قوتها.
❖ بعض الأزمات تتجدد لها قوة دفع أخرى، عندما يفشل الصدام في تحقيق أهدافه وتصبح الأزمات في هذه الحالة كأمواج البحر، موجة تندفع وراء موجة.

٥- مرحلة الاختفاء او ما بعد الازمة

❖ تصل الأزمة إلى هذه المرحلة عندما تفقد بشكل شبه كامل قوة الدفع المولدة لها أو لعناصرها حيث تتلاشى مظاهرها وينتهي الاهتمام بها والحديث عنها.
❖ من الضرورة الاستفادة من الدروس المستفادة منها لتلافي ما قد يحدث مستقبلا من سلبيات.
❖ انحسار الازمة يعد دافعاً للكيان الذي حدثت فيه لإعادة البناء وليس لإعادة التكيف، فالتكيف يصبح أمراً مرفوضاً وغير مقبول لأنه سيبقى على آثار ونتائج الأزمة بعد انحسارها، أما إعادة البناء فيتصل أساساً بعلاج هذه الآثار والنتائج ومن ثم استعادة فاعلية الكيان وأدائه وإكسابه مناعة أو خبرة في التعامل مع أسباب ونتائج هذا النوع من الأزمات.

المحاضرة السادسة

❖ ادارة الأزمة تعني الأعداد والتقدير ..... للمشكلات الداخلية والخارجية التي تهدد خطيره سمعه المنظمة وربحيتها أو بقائها في السوق ....

١. العشوائي
٢. الجماعي
٣. السريع
٤. المنظم

❖ ..... الازمة تعني الاعداد والتقدير للمشكلات الداخلية التي خطيرة سمعة المنظمة وربحيتها او بقائها في السوق

١. فن
٢. تضخيم
٣. إدارة
٤. تفعيل

- هي مجموعة الاستعدادات والجهود الادارية التي تبذل لمواجهة او الحد من الدمار المترتب على الازمة.
- تتطلب ادارة الازمة من المديرين ضرورة التفكير فيما يمكن التفكير فيه، وتوقع ما لا يمكن توقعه.
- ادارة الازمة هي ادارة العمليات اثناء حدوث الازمة الحقيقة مثل عمليات الاخلاء من الحرائق واغلاق المحلات او سحب المنتجات من السوق.
- ادارة الازمة تعني الاعداد والتقدير المنظم للمشكلات الداخلية والخارجية التي تهدد بدرجة خطيرة سمعة المنظمة وربحيتها او بقائها في السوق.
- هى قدرة المنظمة على التعامل بسرعة وكفاءة وفاعلية مع العمليات الموقفية، هدفها تقليل المخاطر على صحة الإنسان وسلامته وأمنه، وعلى الملكيات العامة والملكيات الخاصة، او منعها وتقليل الآثار السلبية على عمليات وأعمال المنظمة.
- ادارة الازمة تعني القدرة على ادارة الشركة قبل واثناء وبعد الازمة ، مما يعني ضرورة وجود خطة وبرنامج ونظام مصمم مسبقا.
- ادارة الازمة نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بأماكن واتجاهات الأزمة المتوقعة، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها، عن طريق اتخاذ التدابير للتحكم في الأزمة المتوقعة والقضاء عليها أو تغيير مسارها لصالح المنظمة.

❖ يطلق على ..... علم صناعة الازمات للتحكم و السيطرة على الاخرين :

١. الادارة بالأهداف.
٢. الادارة العلمية.
٣. الادارة بالتفاصيل.
٤. الادارة بالأزمات.

❖ ادارة الازمة تعني الاعداد والتقدير المنظم للمشكلات الداخلية والخارجية التي تهدد بدرجة ..... سمعة المنظمة و ربحيتها او بقائها في السوق

١. معقولة
٢. متوسطة
٣. خطيرة
٤. قليلة

❖ يطلق على الأدارة بالأزمات علم ..... الأزمات للتحكم والسيطرة على الآخرين

١. مكافحة
٢. دراسة
٣. صناعة
٤. تجنب

الإداره بالأزمات (Management by Crisis)

- تقوم على افتعال الأزمات وإيجادها من عدم كوسيله للتغطيه والتمويه على المشاكل القائمه التي تواجه الكيان الإداري ، فنسيان مشكلة ما يتم فقط عندما تحدث مشكلة أكبر وأشد تأثيرا .
- تعتمد الإداره بالأزمات على صناعة الأزمه ، بصوره حقيقيه أو بصوره مفتعله ويمكن ذلك من خلال التخطيط لخلق الأزمه ثم استثمارها أو استثمار الفرص التي يمكن أن تنتج من أزمه حقيقيه لتحقيق بعض الأهداف التي كان يصعب تحقيقها في الظروف العاديه .
- يطلق على الإداره بالأزمات علم صناعة الأزمات للتحكم والسيطره على الآخرين ، وهو فن مستخدم يهدف إلى السيطره على الآخرين وإخضاعهم وابتزازهم

❖ من أهم مواصفات الإدارة بالأزمات :

١. عدم الجاهزية.
٢. الضعف في توزيع الأدوار.
٣. تهيئة المسرح الأزموي.
٤. جميع ما ذكر خطأ.

❖ تعتمد الادارة بالأزمات على ..... الازمة

١. تجنب
٢. محاكاة
٣. محاربة
٤. صناعة

❖ تعتبر عملية ..... من أهم مواصفات الإدارة بالأزمات

١. الأعداد المبكر.
٢. التجاهل
٣. رفض المبررات
٤. جميع ما ذكر خطأ

ومن أهم مواصفات الادارة بالازمات :
- الإعداد المبكر .
- تهيئة المسرح الأزموي .
- توزيع الأدوار على قوى صنع الأزمه .
- اختيار التوقيت المناسب لتفجيرها .
- إيجاد المبرر والذريعه لهذا التفجير .

❖ من مبادئ التعامل مع الازمة هو :

١. التعاون في معالجة الازمة.
٢. جاهل الازمة.
٣. اتخاذ القرار الفردي في معالجة الازمة.
٤. جميع ماذكر خطأ.

مبادئ التعامل مع الأزمه
- توخي الهدف : على مدير الأزمه توخي الهدف الذي كثيرا ما يكون غامضا .
- الإحتفاظ بحرية الحركه وعنصر المبادره .
- المباغته التي تؤمن السيطره على الأزمه وشل حركة القوه الصانعه لها .
- الحشد وجمع القوة اللازمه لمعالجة الأزمه .
- التعاون في معالجة الأزمه .
- الإقتصاد في استخدام القوه .
- التفوق في السيطره على الأحداث .

❖ التعاون في معالجه الأزمة يمثل أهم ..... التعامل معها ؟

١. انواع
٢. خصائص
٣. صفات
٤. مبادئ

❖ من المبادئ المتبعة في التعامل مع الأزمة ..... والتي تؤمن السيطرة على الأزمة وتتأثر حركة القوة الصانعة لها .

١. المباغتة
٢. التعاون
٣. التفوق
٤. توخي الهدف

❖ من الاستراتيجيات المستخدمة لمواجهة الأزمة استراتيجية وقف النمو والتي تقوم على مبدأ .....بذل الجهد ولمنع التدهور.

١. قبول الامر الواقع
٢. المواجهة
٣. التجاهل
٤. الحل السلمي

❖ من أنواع الاستراتيجيات المستخدمة لمواجهة الأزمة استراتيجية ..... ويتم استخدامها في حالة مواجهة أزمة مجهولة.

١. العنف
٢. التقدير
٣. التسامح
٤. التأقلم

❖ من الاستراتيجيات المتبعة في مواجهة الازمة استراتيجية تصعيد الازمة من خلال دفع القوى المشاركة في ..... الازمة الى مرحلة متقدمة تظهر فيها الخلافات وتسرع بالصراع بينها

١. مواجهة
٢. صناعة
٣. مراقبة
٤. مشاهدة

❖ من الاستراتيجيات المتبعة في مواجهة الأزمة استراتيجية..... وتصلح مع الأزمات الجارفة التي يصعب الوقوف أمامها

١. التجزئة
٢. تغيير مسار الأزمة
٣. وقف النمو
٤. العنف

استراتيجيات مواجهة الأزمه
- استراتيجية العنف : يتم استخدامها في حالة :
١. مواجهة أزمه مجهوله
٢. مواجهة أزمه متعلقه بالقيم
٣. في حالة الإنتشار السريع .
- استراتيجية وقف النمو : تقوم على مبدأ قبول الأمر الواقع وبذل الجهد لمنع التدهور وضمان عدم الوصول إلى الإنفجار ، وتستخدم في حالة :
١. المواجهة مع قوى كبيرة الحجم ومتشعبه .
٢. قضايا الرأي العام والجماهير .
٣. الإضرابات العماليه .
- استراتيجية التجزئه : تقوم على التحليل الدقيق والشامل بهدف تجزئتها إلى أجزاء من خلال
١. ضرب الروابط المجمعه للأزمات .
٢. تحويل العناصر المتحده إلى عناصر متعارضه .
- استراتيجية إجهاض الفكر والقيم والإتجاهات التي يقف وراء الأزمه من خلال التشكيك فيها والتحالف مع بعض العناصر المرتبطه بها بشكل ضعيف .
- استراتيجية تصعيد الأزمه : من خلال دفع القوى المشاركه في صناعة الأزمه إلى مرحلة متقدمه تظهر فيها الخلافات وتسرع بالصراع بينها .
- استراتيجية تغيير مسار الأزمه : تصلح مع الأزمات الجارفه التي يصعب الوقوف أمامها .

❖ تعمل استراتيجية..... من خلال دفع القوى المشاركة في صناعه الأزمة إلى مرحلة متقدمة تظهر فيها الخلافات وتسرع بالصراع بينها

١. العنف
٢. تصعيد الأزمة
٣. تغيير مسار الأزمة
٤. التجزئة

٥- المتطلبات الادارية للتعامل مع الازمات :-

١- تبسيط الإجراءات وتسهيلها: لا يجوز إخضاع الأزمة للتعامل بنفس الإجراءات التقليدية، فالأزمة عادة ما تكون حادة وعنيفة، فالأمر يتطلب التدخل السريع والحاسم من خلال تبسيط الإجراءات مما يساعد على التعامل مع الحدث الأزموي ومعالجته.

٢- إخضاع التعامل مع الأزمة للمنهجية العلمية: لا يمكن التعامل مع الأزمة في إطار من العشوائية الارتجالية أو سياسة الفعل ورد الفعل، بل يجب أن يخضع التعامل مع الأزمة للمنهج الإداري السليم لتأكيد عوامل النجاح، وحماية الكيان الإداري من أي تطورات ويقوم المنهج الإداري على أربع وظائف أساسية هي: التخطيط، التنظيم، التوجيه، المتابعة.

٣- تقدير الموقف الأزموي: يشمل تحليلاً كاملاً لأسباب الأزمة وتطورها، وتحديد دقيق وشامل للقوى الصانعة للأزمة، والمساعدة لها، والمؤثرة فيها، ثم تقدير القدرات والإمكانات المتاحة لدى الجهة المسئولة عن إدارة الأزمة، وذلك من خلال جمع المعلومات الدقيقة عن أبعاد الأزمة، والتنبؤ باحتمالات تطور الأحداث وإمكانية السيطرة عليها.

٣- تحديد الأولويات: بناءاً على تقدير الموقف الحالي والمستقبلي لأحداث الأزمة، توضع الخطط والبدائل التي يتم ترتيبها في ضوء الأولويات التي تم تحديدها وفق معايير معينة.

٤- تفويض السلطة: يتطلب تفويض السلطات منح كل فرد من أفراد الفريق المناط به معالجة الأزمة السلطة الضرورية لتحقيق عمله المحدود، وفي الوقت ذاته على الفرد أن يعرف المهام والأنشطة التي يتوقع منه إنجازها.

٥- فتح قنوات الاتصال والإبقاء عليها مع الطرف الآخر: تحتاج إدارة الأزمة إلى كم مناسب من المعلومات، وإلى متابعة فورية لتداعيات أحداث الأزمة، وسلوكيات أطرافها، ونتائج هذه السلوكيات، ومن ثم فإن فتح قنوات الاتصال مع الطرف الآخر يساعد على تحقيق هذا الهدف.

❖ ان تقدير الموقف الازموي يعتبر من المنظمات الإدارية للتعامل مع الازمات ويشمل تحليلاً كاملا لـ ..... الازمة وتطورها

١. حلول
٢. أسباب
٣. نوعية
٤. صفات

المحاضرة السابعة

❖ يعرف التسويق الاخضر بأنه:

١. بيع المنتجات والخدمات بالأقسام.
٢. بيع المنتجات والخدمات التي تتسم في كونها صديقة للبيئة.
٣. بيع المنتجات والخدمات رخيصة الثمن.
٤. بيع الخضروات.

تعريف التسويق الأخضر :
- هو عملية بيع المنتجات والخدمات والتي تتسم في كونها صديقة للبيئه .
- عرّفت جمعية التسويق الأمريكيه التسويق الأخضر بأنه تسويق المنتجات التي تعتبر صديقة للبيئه ، وأن تكون آمنه ، وأن تتضمن عدد من الأنشطه المختلفه التي تتمثل في تعديل المنتج ، تغيير طريقة وأساليب التعبئه والتغليف ، وتعديل وتطوير أساليب الترويج
- التسويق الأخضر هو مدخل إداري مبدع يهدف إلى تحقيق الموازنه ما بين حاجات الزبائن ومتطلبات البيئه وهدف الربحيه .
- التسويق الأخضر مدخل نظمي متكامل يهدف إلى التأثير في تفضيلات الزبائن بصورة تدفعهم نحو التوجه إلى منتجات غير ضاره بالبيئه وتعديل عاداتهم الإستهلاكيه بما ينسجم مع ذلك والعمل على تقديم مزيج تسويقي متكامل قائم على أساس الإبداع بشكل يرضي هذا التوجه بحيث تكون محصلته النهائيه الحفاظ على البيئه ، وحماية المستهلكين وإرضائهم وتحقيق هدف الربحيه للشركه .

❖ يهدف التسويق الاخضر الى تحقيق الموازنة بين :

١. حاجات الزبائن و متطلبات البيئة وهدف الربحية.
٢. حاجات العاملين و الادارة وهدف الربحية.
٣. حاجات الزبائن الجدد.
٤. جميع ما ذكر صحيح.

❖ عرفت.....التسويق الأخضر بأنه تسويق المنتجات التي تعتبر صديقة للبيئة و ان تكون آمنة :

١. جمعية التسويق الأمريكية.
٢. جمعية التسويق الأوروبية.
٣. الجمعية السعودية للتسويق.
٤. جميع ما ذكر خطأ.

❖ يعرف التسويق الأخضر على أنه مدخل إداري مبدع يهدف الى تحقيق الموازنة ما بين حاجات الزبائن ومتطلبات.....وهدف الربحية:

١. العمال.
٢. أصحاب المصالح.
٣. البيئة.
٤. السوق.

❖ التسويق الاخضر مدخل نظمي .... يهدف الى التأثير في تفضيلات الزبائن

١. متكامل
٢. جزئي
٣. بسيط
٤. تلقائي

❖ يعرف التسويق ..... بأنه بيع المنتجات والخدمات التي تتسم في كونها صديقه للبيئة؟

١. التقليدي
٢. الاخضر
٣. الالكتروني
٤. المباشر

٦- التواجد المستمر في مواقع الأحداث لا يمكن معالجة أزمة وهناك تغييب للمعلومات الخاصة بها لدى متخذ القرار، لذا فإن التواجد في مواقع الأحداث يأخذ أحد أسلوبين هما:
- ✓ التواجد السري في موقع الأحداث.
- ✓ تأمين تدفق كم مناسب من البيانات الكافية لمتخذ القرار في إدارة الأزمات.

❖ يعرف التسويق الأخضر على أنه مدخل إداري مبدع يهدف الى تحقيق ..... ما بين حاجات الزبائن ومتطلبات البيئة وهدف الربحية:

١. الموازنة
٢. التنسيق
٣. المنافسة
٤. التعارض

❖ هناك عدد من الأشياء التي دفعت أنصار البيئة الي أخذ دور مهم في حماية البيئة منها :

١. اهتمام أصحاب الشركات بالبيئة.
٢. الاستهلاك الفاحش وغير المنظم للموارد الطبيعية.
٣. الاستهلاك المنظم للموارد الطبيعية.
٤. غير موجود في تصوير الاسئلة.

❖ هنالك عدد من الأشياء التي دفعت ..... الى أخذ دور مهم في حماية البيئة منها الاستهلاك الفاحش وغير المنظم للموارد الطبيعية:

١. أنصار البيئة
٢. أصحاب البيئة
٣. اعداء البيئة
٤. جميع ما ذكر صحيح

هناك عدد من الأشياء التي دفعت أنصار البيئة الى أخذ دور مهم في ..... منها الاستهلاك الفاحش وغير المنظم للموارد الطبيعية:

١. حماية البيئة
٢. المنافسة
٣. محاربة البيئة
٤. الادارة

مبررات ظهور التسويق الأخضر
- ضعف الوعي لدى أغلب المنظمات وعدم الإهتمام بالبيئه والإستهلاك الفاحش وغير المنظم للموارد الطبيعيه دفعت أنصار البيئه إلى الأخذ دور مهم في حماية البيئة.
- ويرى كوتلر (Kotler) أنه على المسوقين أن يكونوا واعيين ومدركين للتهديدات والفرص الموجودة في البيئه الطبيعيه والمرفقه بالتوجهات التاليه :
  ١. تناقص الموارد الأولية.
  ٢. ارتفاع تكلفة الطاقة.
  ٣. ارتفاع مستوى التلوث.
  ٤. تغيير دور الحكومات.

❖ الحركة .... حركه اجتماعية تهدف الى تثبيت حقوق الافراد والمستهلكين وتذكير المتسوقين بمسؤولياتهم الاجتماعية

١. الاستهلاكية
٢. الترويجية
٣. التسويقية
٤. التصحيحية

❖ ظهر مصطلح التسويق الاخضر لأول مره في ورشة العمل التي اقامتها .... عام ١٩٥٧ ص ٣١

١. جميعه حقوق المستهلك
٢. جمعيه حماية البيئة
٣. جمعيه التسويق الامريكية
٤. منظمه الصحة العالمية

❖ من مراحل تطور التسويق الاخضر مرحلة المسئولية ... والتسويق

١. الفردية
٢. الاجتماعية
٣. الخاصة
٤. الجماعية

مراحل تطور التسويق الأخضر
١-مرحلة المسؤولية الاجتماعية والتسويق: حيث أصبح التسويق أحد المجالات التي تمارس المنظمة من خلالها المسؤولية الاجتماعية من خلال توجيه التسويق للاهتمام بمشكلات المجتمع.
٢- مرحلة الحركة الاستهلاكية والتوجه البيئي:
❖ الحركة الاستهلاكية حركة اجتماعية تهدف الى تثبيت حقوق الافراد والمستهلكين وتذكير المسوقين بمسؤولياتهم الاجتماعية.
❖ عرفت على انها قوة المجتمع المرتبطة مع البيئة الخارجية والموجهة نحو تصرفات بعض منظمات الاعمال، ومن اهم أهدافها:
١. حماية المستهلك تجاه اساليب الخداع والتضليل اثناء البيع من قبل المنتجين او الوسطاء.
٢. التعهد بالالتزام بحقوق المستهلك وحمايته من التلاعب في السلع التي يحتاجها.
٣. تقديم المساعدة لذوي الدخل المنخفض بالسلع التي يحتاجونها.
٤. التعاون مع منظمات الاعمال في تقديم المعلومات المتعلقة بالمستهلك والتي يتعذر على المنظمات لحصول عليها.
٣- مرحلة التسويق الاخضر:
❖ ظهر مصطلح التسويق الاخضر لأول مرة في ورشة العمل التي اقامتها جمعية التسويق الامريكية عام ١٩٧٥ والتي من نتائجها المباشرة صدور اول كتاب يعني بالتسويق الاخضر تحت عنوان التسويق الايكولوجي (الاجيائي).
❖ في بداية الثمانينات تغير سلوك منظمات الاعمال في تعاملها الانتاجي والتسويقي بمراعاة الجوانب الاجتماعية للمستهلك والمسؤولية البيئية ضمن التعامل مع منتجاتها المقدمة للسوق.
❖ مع ٢٠٠٩ بدأت المناداة بضرورة التحول من الاقتصاد التقليدي الى الاقتصاد الاخضر بإقامة مشاريع صديقة للبيئة تعتمد على مصادر بديلة للطاقة.

❖ من معوقات تطبيق التسويق الاخضر ما يلي: -

١. قلة خبرة رجال البيع.
٢. الارتفاع النسبي لأسعار المنتجات الخضراء بسبب اعتمادها على الموارد الطبيعية
٣. عدم وجود موزعين.
٤. عدم وجود مروجين.

معوقات تطبيق التسويق الأخضر
- ضعف المعلومات المؤدي إلى ضعف الوعي لدى المستهلك.
- النسبة الضئيلة للمنتجات الخضراء قياسا بالمنتجات التقليدية.
- ضعف النشاط الترويجي لمنظمات الأعمال نحو المنتجات الخضراء
- الارتفاع النسبي لأسعار المنتجات الخضراء بسبب اعتمادها على الموارد الطبيعية.

❖ من معوقات تطبيق التسويق الأخضر ما يلي.....

١. ارتفاع أسعار المنتجات الخضراء
٢. عدم وجود موزعين
٣. عدم وجود مروجين
٤. قلة خبرة رجال البيع

❖ من معوقات ..... التسويق الأخضر الارتفاع النسبي لأسعار المنتجات الخضراء بسبب اعتمادها على الموارد الطبيعية؟

١. تطوير
٢. تطبيق
٣. تجهيز
٤. تنويع

❖ من معوقات تطبيق التسويق الأخضر الارتفاع النسبي لأسعار المنتجات الخضراء بسبب اعتمادها على

١. الانتاج الكثيف
٢. الموارد الطبيعية
٣. التكنلوجيا المختلفة
٤. العمالة الماهرة

❖ من معوقات تطبيق التسويق الأخضر ضعف النشاط ..... لمنظمات الأعمال نحو المنتجات الخضراء

١. الترويجي
٢. الإداري
٣. التنافسي
٤. المالي

❖ من اهم النتائج التي يحققها التسويق الاخضر:

١. القبول الاجتماعي للمنظمة.
٢. قلة خدمات ما بعد البيع.
٣. الدفع النقدي لشراء السلع.
٤. جميع ما ذكر غير صحيح.

النتائج المحققة من التسويق الأخضر
- إرضاء حاجات ورغبات المالكين من خلال تجنب المنافسة التقليدية وأن تكون رائده في تقديم منتجات صديقه للبيئة
- تحقيق الأمان في تقديم المنتجات وإدارة العمليات من خلال تخفيض التلف ونسبة التلوث وتجنب الملاحقة القانونية أو طلب التعويضات من قبل المتضررين.
- القبول الاجتماعي للمنظمة بسبب مساهمتها في حماية البيئة.

❖ من النتائج المحققة للتسويق الأخضر ..... بسبب المساهمة في حماية البيئة:

١. الربح العالي
٢. القبول الاجتماعي
٣. التركيز على الترويج فقط
٤. التركيز على الزبائن فقط

❖ من ضمن النتائج المحققة من التسويق الاخضر ارضاء حاجات ورغبات المالكين من خلال تجنب المنافسة .....

١. الحالية
٢. المستقبلية
٣. التقليدية
٤. العادية

المحاضرة الثامنة

❖ .....هو ذلك الشخص الذي يكون مهتم بالبيئة وملتزم بالقضايا التي تتناولها:

١. المستهلك المرتقب.
٢. المستهلك الاخضر.
٣. مدير المبيعات.
٤. رجل المبيعات.

❖ من خصائص المستهلك الاخضر:

١. قبول الممارسات التي تلحق ضررًا بالبيئة.
٢. القدرة العالية على الشراء.
٣. رفض الممارسات التي تلحق ضررًا بالبيئة.
٤. ليس لديه ثقافة شرائية.

سلوك المستهلك الأخضر
- يتمثل المستهلك الأخضر في ذلك الشخص الذي يحمل قلقا تجاه البيئه ويقوم بشراء المنتجات التي تكون صديقة للبيئه وفي الغالب هي منتجات طبيعيه ، ولا تحدث تلوث للبيئه .
- هو ذلك الفرد الذي يكون مهتم بالبيئه وملتزم بالقضايا التي تتناولها وله الإستعداد للتحول من منتج إلى آخر إذا استلزم الأمر أن يدفع سعرا أعلى في سبيل الحصول على سلع صديقه للبيئه .

❖ المستهلك .... هو ذلك الشخص الذي يكون مهتم بالبيئة وملتزم بالقضايا التي تتناولها

١. الاخضر
٢. المرتقب
٣. المستهدف
٤. الاسمر

❖ من خصائص المستهلك الأخضر ..... الممارسات التي تلحق ضررا بالبيئة.

١. رفض
٢. قبول
٣. تشجيع
٤. خلق

خصائص المستهلك الأخضر

حدّد المعهد الدولي للمستهلك مجموعة خصائص للمستهلك الأخضر هي
١- الالتزام الذاتي والواضح بأساليب وأنماط الحياة الخضراء.
٢- رفض الممارسات التي تلحق ضررا بالبيئة.
٣- البحث عن الشركات ذات التوجه البيئي للتعامل معها.
٤- يعمل على حماية البيئة من خلال سلوكه الشرائي الاستهلاكي.
٥- لديه الرغبة في تعلم القضايا المتصلة بالبيئة بهدف توجيه سلوكه اليومي.
٦- يمتلك ثقافه تمكنه من تقييم الأعمال والمنتجات المتوافقة مع البيئة

❖ من خصائص المستهلك الأخضر رفض الممارسات التي تلحق ضرراً" بـ ...

١. الشركة
٢. المنظمة
٣. البيئة
٤. السوق

❖ من خصائص المستهلك الاخضر والتي حددها المعهد الدولي للمستهلك البحث عن الشركة التوجه .... للتعامل معها:

١. العام
٢. الخاص
٣. الربحي
٤. البيئي

❖ يتصف المستهلك الخضر أن لديه القدرة في تعلم القضايا المتصلة بالبيئة بهدف ..... سلوكه اليومي

١. توجيه
٢. تشجيع
٣. كبت
٤. تكثيف

❖ من أسباب التوجه الاستراتيجي للشركات نحو المنتجات الخضراء ..... تكاليف التشغيل بالالتزام بمعايير العمل وتحسين كفاءة الإنتاج

١. تخفيض
٢. مراقبة
٣. زيادة
٤. حصر

اسباب التوجه الاستراتيجي للشركات نحو المنتجات الخضراء:

- زيادة الحصة السوقية بالوصول الى المستهلكين من خلال تقديم منتجات صديقة للبيئة.
- تخفيض تكاليف التشغيل بالالتزام بمعايير العمل و تحسين كفاءة الانتاج.
- تحقيق المنافع غير الملموسة كزيادة سمعة ومكانة الشركة في ذهنية المستهلك.

❖ .....يصنفون بالمستهلك الاسمر، فهم يبتعدون عن اللون الاخضر تماما فهم غير مهتمون بالقضايا البيئية:

❖ يوصف .....بأنهم غير مهتمين بالقضايا البيئية وغير متألفين معها تماما

١. البراعم.
٢. الخضر شديد الاخلاص.
٣. اللامبالون.
٤. المتذمرون.

❖ يطلق على .....مجموعه الأخضر الفاتح.

١. البراعم
٢. الخضر شديد الاخلاص
٣. المشترون الخضر
٤. المتذمرون

نماذج المستهلك الأخضر

بيّنت الدراسات وجود خمسة أنماط لسلوك المستهلك الأخضر هي :

- الخضر شديد الإخلاص : وهم المستهلكون الخضر الحقيقيون أو المستهلك الأخضر الغامق Extra Green الذين يتميزون بإمتلاكهم وعيا عالي ويؤمنون بشده بالقيم الإجتماعيه والبيئيه .
- المشترون الخضر : هم المستهلكون الخضر المتأخرون ، فهم ليسوا فاعلين في مجال القضايا البيئيه ولكنهم على استعداد في معظم الأحيان لدفع مبالغ إضافيه (حتى زيادة ٢٢%) من أجل شراء منتجات خضراء
- البراعم : يطلق على هذه المجموعه الأخضر الفاتح ، ويصنفون كبراعم لأنهم قد يرغبون في الإنخراط في نشاطات بيئيه من وقت لآخر .
- المتذمرون : يصنفون بالأخضر الأسمر وهذه الفئه من المستهلكين ليس لديهم اهتمام بمشكلات البيئه ولا يؤمنون بأن لديهم دور في حماية البيئه بل ويرون أن المسؤوليه تقع على عاتق الدوله عبر مؤسساتها المتخصصه .
- اللامبالون : يصنفون بالمستهلك الأسمر فهم يبتعدون عن اللون الأخضر تماما فهم غير مهتمون بالقضايا البيئيه وغير متألفين معها .

❖ من نماذج المستهلك الأخضر ... ويطلق على هذه المجموعة مسمى الأخضر الفاتح

١. المشترون الخضر
٢. البراعم
٣. المتذمرون
٤. اللامبالون

❖ من انماط سلوك المستهلك الاخضر ما يعرف بالبراعم ويطلق على هذه المجموعة وصف الاخضر .....

١. الفاتح
٢. الغامق
٣. شديد الاخضرار
٤. قليل الاخضرار

❖ من نماذج ..... الأخضر ما يعرف بالمشترون الخضر

١. المنتج
٢. المستهلك
٣. المصنع
٤. المورد

❖ من استراتيجيات التسويق الأخضر الاستراتيجية ..... والتي تمثل توجه أخضر صارم أو شديد في عمل الشركة في منتجاتها أو تعاملها مع البيئة الطبيعية:

١. الخضراء الدفاعية
٢. الشديدة الخضرة
٣. المائلة للاخضرار
٤. الظل الأخضر

❖ يعتمد نظام توزيع المنتج الأخضر على ما يسمى ب.....

١. التدوير
٢. التجزئة
٣. التخفيض
٤. الترويج

❖ يتميز المنتج الأخضر عن المنتج التقليدي في أن المنتج الأخضر يتم تصنيعه بطاقة وموارد طبيعية.. مقارنة بالمنتج التقليدي:

١. أكثر
٢. أقل
٣. ردئيه
٤. مستوردة

يتميز المنتج الاخضر عن المنتج التقليدي بميزات هي:

- ليست لديه تأثيرات سلبية على صحة المواطن او الاضرار به.
- يتم تصنيعه بطاقة وموارد طبيعية اقل من مقارنة بالمنتج التقليدي.
- يصنع بمواد معاد تدويرها كليا او جزئيا.
- قليل مواد التعبئة والتغليف تقليصا لحجم النفايات.

❖ استخدام وسائل النقل العام في التنقل في المسافات ..... بدل السيارة

١. الطويلة
٢. المتعرجة
٣. القريبة.
٤. البعيدة

❖ يختلف المزيج التسويقي الأخضر عن المزيج التسويقي التقليدي في أن السوق في المزيج التسويقي الأخضر تكون أبعاده الجغرافية.....

١. كبيرة
٢. واسعة
٣. ضيقه
٤. ممتدة

جوهر الاختلاف	المزيج التسويقي التقليدي	المزيج التسويقي الاخضر
الهدف	نمو المبيعات وزيادتها	مراعاة متطلبات البيئة والمجتمع على قدم المساواة مع هدف النمو
الموارد المتاحة	تسخيرها لصالح هدف المبيعات	الحفاظ عليها واستخدامها بحرص
ادوات المزيج	تسخرها لصالح هدف الربحية	تكييفها بما ينسجم مع حماية البيئة وتحقيق الربحية
العلاقة مع الزبون	الاستجابة لجميع حاجات ورغبات الزبائن دون الاخذ بعين الاعتبار متطلبات البيئة	توجيه الزبون وحمايته من العادات الاستهلاكية الخاطئة ذات الاثار السلبية على البيئة والمجتمع.
الاستراتيجيات	تنصب نحو المنافسة الربحية	تنصب على التعاون والتعاضد مع الاطراف الاخرى
السوق	في الغالب سوق شامل متسع جغرافيا	سوق مستهدف ومحدد بدقة وأبعاده الجغرافية ضيقة.

❖ من استراتيجيات التسويق الاخضر ما يعرف بالاستراتيجية الخضراء ..... وتمثل العلاقة بين توجه مرتفع نحو تجزئة السوق الاخضر وبدرجة منخفضه من التمايز في توجهها الاخضر

١. الخلفية
٢. الدفاعية
٣. الأمامية
٤. شديدة الخضرة

ارجع للملخص

المحاضرة التاسعة

❖ .....هو كافة الانشطة التي تنفذ من خلال الانترنت لجذب الزبائن و الاحتفاظ بهم و جلب الأرباح:

الترويج

التسويق الالكتروني.

التسويق الاخضر.

جميع ما ذكر خطأ.

❖ التسويق الالكتروني هو التسويق عبر الانترنت ويسمى بـ.....

التسويق الرقمي

التسويق الاخضر

التسويق المباشر

جميع ما ذكر صحيح

❖ التسويق الالكتروني هو كافة الانشطة التي تنفذ من خلال..... لجذب الزبائن والاحتفاظ بهم وجلب الارباح

السوق

الانترنت

الترويج

التوزيع

❖ يعرف Mark Sceant التسويق الإلكتروني بأنه كافة الأنشطة التي تنفذ من خلال الأنترنت لـ ..... الزبائن و الاحتفاظ بهم وجلب الأرباح :

١. جذب
٢. تحليل
٣. تنظيم
٤. توصيف

مفهوم التسويق الإلكتروني

❖ يعرّف Mark Sceant التسويق الإلكتروني بأنه كافة الأنشطه التي تنفذ من خلال الإنترنت لجذب الزبائن والإحتفاظ بهم وجلب الأرباح .

❖ أما جمعية التسويق الأمريكيه فتعرف التسويق الإلكتروني بأنه وظيفة تنظيميه ويتمثل بمجموعه من العمليات التي تحدد لخلق الإتصال وتسليم القيمه إلى الزبون وإدارة علاقة الزبون بالطرق التي تحقق المنافع والأهداف للمنظمه وأصحاب الحصص والتي تتم من خلال أدوات والوسائل الإلكترونيه .

❖ التسويق الإلكتروني هو التسويق عبر الإنترنت ويسمى بالتسويق الرقمي ، تسويق الويب ، أو تسويق الخدمات والمنتجات عبر الإنترنت التسويق الإلكتروني له نماذجه وادواته التي تساهم في إنجاز الأهداف التسويقيه وبالتالي اهداف المنظمه .

❖ يشير التسويق الإلكتروني إلى تطبيق مبادئ التسويق وتقنيات الإتصال من خلال أجهزة الإعلام الإلكتروني وبشكل خاص الإنترنت ، ويتضمن استخدام كل عناصر التسويق المباشر وغير المباشر وتقنيات المساعده لإيصال الأعمال التجاريه إلى الزبائن .

❖ التسويق الإلكتروني هو تطبيق لمفهوم التسويق الحديث وعناصره ومزيجه من خلال استخدام الإنترنت ، والإثنان يركزان على تلبية حاجات ورغبات الزبائن وتحديد المنافع التوزيعيه التي تمكن المنظمه من الوصول للسوق المستهدف .

❖ من مجالات التسويق الالكتروني الاعلان عن .....وعن المنتجات .

١. السوق
٢. المدراء
٣. العمال
٤. المنظمة

❖ من مجالات التسويق الالكتروني:

١. الاعلان عن المنظمة و عن منتجاتها وخدماتها.
٢. البيع.
٣. خدمة الزبائن.
٤. جميع ما ذكر صحيح.

❖ من مجالات التسويق الإلكتروني .....والمختصة بجمع المعلومات الثانوية عن الشركات المنافسة :

١. التوزيع
٢. بحوث التسويق
٣. الشراء
٤. الأعلان

❖ من مجالات التسويق الالكتروني ... عن المنظمة وعن منتجاتها وخدماتها

١. التنظيم
٢. التعبير
٣. التشفير
٤. الاعلان

❖ يعد البيع عبر الانترنت أحد اشكال قنوات .....المباشر الى المستهلك

١. التوزيع
٢. الترويج
٣. بحوث التسويق
٤. الإعلان

❖ من اهداف التسويق الالكتروني:

١. زيادة الارباح دون مراعاة للمنتج و ذوق المستهلك.
٢. عدم الاهتمام بشكاوى الزبائن
٣. عدم تقديم خدمات ما بعد البيع.
٤. تحسين الصورة الذهنية للشركة والمنتجات المعروضة

❖ من اهداف التسويق الالكتروني تخفيض .....وتحقيق السرعة في أداء الاعمال

١. مشاكل العملاء
٢. نسبة مردودات المبيعات
٣. رضا العملاء
٤. التكاليف

❖ من أهداف التسويق الالكتروني البحث عن.....

١. المستهلكين الجدد
٢. الموردين
٣. الشركاء
٤. الموزعين

مجالات التسويق الإلكتروني

يمكن لرجل التسويق الإعتماد على شبكة الإنترنت في مجالات عديده منها :

- **البيع :** إذ يمكن اعداد كشوف بأسماء العملاء وإرسال العروض البيعيه لهم ، ومناقشتهم وتلقي أوامرهم الشرائيه .
- **الإعلان :عن المنظمه** وعن منتجاتها وخدماتها .
- **المنتجات الجديده :** يمكن تلقي أفكار عن المنتجات الجديده من الزبائن والموردين ، وعقد الإجتماعات والحصول على البيانات والإحصائيات التي تمكن إدارة التسويق من إجراء الدراسات الإقتصاديه للمنتجات الجديده .
- **خدمة الزبائن :** يمكن تلقي طلباتهم شكاويهم وتسجيل بياناتهم وإرسال مواد ترسخ الصوره الذهنيه للشركه لديهم .
- **بحوث التسويق:** بجمع المعلومات الثانويه عن الشركات المنافسة وإحصائيات السكان والمجتمع والعملاء وإرسال قوائم الأسئلة عبر الإنترنت وتنظيم المقابلات ، وتكوين قاعدة البيانات ، والمعلومات التسويقية المتكاملة .
- **التوزيع:** يُعد البيع عبر الإنترنت أحد أشكال قنوات التوزيع المباشر إلى المستهلك.
- **الشراء:** يمكن عبر الإنترنت الاتصال بالموردين وتحديد الاحتياجات نوعا وكمّا وتوقيتا ، وتلقي العروض وتقييمها ، ومتابعة تسليم الطلبيات .

أهداف التسويق الإلكتروني

- تحسين الصوره الذهنيه للشركه ومنتجاتها المعروضه
- تقديم الخدمات وتحسين العنايه بالزبائن .
- البحث عن المستهلكين الجدد .
- زيادة معدل الوصول إلى المستهلكين .
- القيام بعمليات البيع والشراء .
- زيادة نطاق السوق من السوق المحلي إلى السوق الدولي .
- تخفيض التكاليف وتحقيق السرعه في أداء الأعمال .
- الترويج والتوزيع للمنتجات .
- إدارة العلاقة مع الزبون .

❖ من اهداف التسويق الالكتروني زيادة نطاق .....

١. السوق
٢. العمال
٣. الموظفين
٤. المكاتب

❖ من اهداف التسويق الالكتروني تحسين ..... للشركة والمنتجات المعروضة

١. ذوق المستهلك
٢. شكاوى الزبائن
٣. خدمات ما بعد البيع
٤. الصورة الذهنية

❖ من ..... التسويق الالكتروني زيادة معدل الوصول الى المستهلكين

١. أقسام
٢. عمليات
٣. أهداف
٤. اجراءات

❖ من ابعاد التسويق الالكتروني إمكانية دخول المستهلكين الى .....والتسوق منه في الوقت المناسب لهم

١. المحلات
٢. المعارض التجارية
٣. الموقع الالكتروني
٤. السوبرماركت

❖ ان الدخول السريع والسهل الى الانترنت ساعد على ..... التسويق الامر الذي يتطلب ضرورة معرفة ما تفعله المنظمات المنافسة

١. انكماش
٢. تعريف
٣. عولمة
٤. محلية

ارجعوا للجزئية هذي بالملخص

❖ يختلف التسويق الالكتروني عن التسويق التقليدي في :

١. اعتماد التسويق الالكتروني على شبكة الانترنت
٢. اعتماد التسويق الالكتروني على رجال بيع مهرة
٣. اعتماد التسويق الالكتروني على اسواق جماهيرية.
٤. جميع ما ذكر صحيح.

❖ يختلف التسويق الالكتروني عن التسويق التقليدي في .....

١. امكانية اتصال المنظمة بأعداد كبيرة من الزائرين
٢. اعتماد التسويق الالكتروني على رجال بيع مهرة
٣. اعتماد التسويق الالكتروني على اسواق جماهيرية.
٤. اعتماد التسويق التقليدي على الانترنت

اختلاف التسويق الإلكتروني عن التسويق التقليدي
- اعتماد التسويق الإلكتروني على شبكة الإنترنت وليس على السوق الجماهيري .
- عمق ودقة المسح البيئي على شبكة الإنترنت (كـ مسح المنافسين ، المسح التكنولوجي) مقارنة بالمسح التقليدي .
- إمكانية اتصال المنظمه بأعداد كبيره من الزائرين على الموقع بشكل يتعدى الأطر المحليه والإقليميه ، فما تعرضه الشركه على موقعها يمكن مشاهدته عالميا .
- يسمح التسويق الإلكتروني بالتعريف بالشركه ومنتجاتها وخدماتها وعروضها على الصعيد العالمي دون تكلفه بخلاف التسويق التقليدي .
- اعتماد التسويق الإلكتروني على تكنولوجيا المعلومات يعطيه أفضليه في تقديم المعلومات ذات الطبيعه التبادليه مع الزبائن .
- عدم خضوع التسويق الإلكتروني لقيود الزمان والمكان والتكلفه كما هو متعارف عليه في الأسواق التقليديه .
- عدم رضا الزبون عن خدمة الشركه عبر الإنترنت يمكن نشره إلى كل العملاء المستخدمين للشبكه محليا وعالميا بخلاف التسويق التقليدي.

❖ يختلف التسويق الالكتروني عن التسويق التقليدي في اعتماد التسويق الالكتروني على ....

١. شبكة الانترنت
٢. الاسواق الجماهيرية
٣. الساحات العامة
٤. المعارضات الحكومية

❖ من الأشياء التي يتميز بها التسوق الالكتروني عن التسويق التقليدي امكانية اتصال المنظمة بإعداد كبيرة من الزائرين على ..... بشكل يتعدى الأطر المحلية والإقليمية

١. المحل التجاري
٢. المعرض التجاري
٣. السوق التجاري
٤. الموقع الالكتروني

التحديات التي تواجه التسويق الإلكتروني
- ✓ حذر الزبائن من التعامل الإلكتروني بسبب نقص الأمان الإلكتروني .
- ✓ التطوير والتغيير السريع لبرمجيات التسويق الإلكتروني .
- ✓ حاجة المنظمات إلى بنيه تحتيه أخرى بالإضافه إلى مزود الشبكات .
- ✓ الأمن وخصوصية المستهلك .
- ✓ عدم إمكانية لمس المستهلك للسلعه قبل شراءها .
- ✓ عدم حسم الكثير من الأمور الإلكترونيه مثل الجرائم الإلكترونيه والهاكرز .
- ✓ التحديات التنظيميه داخل شركات الأعمال .
- ✓ ارتفاع تكاليف إقامة المواقع الإلكترونيه وتطوير التسويق الإلكتروني للشركه .
- ✓ تطور تكنولوجيا المواقع الإلكترونيه .
- ✓ العوائق المتصله باللغه والثقافه .
- ✓ عدم الثقه في وسائل الدفع الإلكترونيه .

❖ من التحديات التي تواجها لتسويق الالكتروني:

١. قلة الزبائن.
٢. عدم امكانية لمس المستهلك للسلعة قبل شرائها.
٣. قلة السلع.
٤. كل ما سبق ذكره صحيح.

❖ من التحديات التي تواجه التسويق الالكتروني:

١. حذر الزبائن
٢. قلة الزبائن.
٣. قلة السلع
٤. كل ما ذكر خطأ

❖ من التحديات التي تواجه التسويق الإلكتروني حذر الزبائن من التعامل الإلكتروني بسبب نقص .....الإلكتروني

١. المرجع
٢. التعلم
٣. الأمان
٤. المنهج

❖ من ..... التي تواجه التسويق الإلكتروني عدم امكانية لمس المستهلك للسلعة

١. الفوائد
٢. التحديات
٣. المميزات
٤. الإيجابيات

❖ من التحديات التي تواجه التسويق الالكتروني التطوير والتغيير السريع ل..... التسويق الالكتروني

١. منشئات
٢. برمجيات
٣. تجمعات
٤. معارض

❖ ..... تمثل جزء من الأعمال الإلكترونية التي تتم بواسطه الوسط الإلكتروني والتي تتضمن صفقات تجارية (عمليات البيع والشراء)

١. التسويق الإلكتروني
٢. الأعمال الإلكتروني
٣. التجارة الإلكترونية
٤. التسويق التقليدي

الاعمال الالكترونية هي كيان واسع جدا يتعامل مع كامل النظام المعقد الذي يشمل الاعمال التي تستخدم الوسط الالكتروني لتنفيذ او المساعدة على تنفيذ الفعاليات التجارية العامة والمتخصصة.

التسويق الالكتروني جزء من الاعمال التي تتضمن الوسط الالكتروني لإنجاز الاهداف التسويقية للمنظمة

❖ اعتماد التسويق الالكتروني على تكنولوجيا المعلومات يعطيه افضليه في تقديم المعلومات ذات الطبيعة ... مع الزبائن

١. التبادلية
٢. المحلية
٣. العالمية
٤. الموسمية

اعتماد التسويق الالكتروني على تكنولوجيا المعلومات يعطيه افضلية في تقديم المعلومات ذات الطبيعة التبادلية مع الزبائن.

//

ارجعوا للمحتوي الملف مو كامل للملخص في جزئيات اول مره يتطرق لها الدكتور الترم اللي طاف

❖ من مزايا التسويق الإلكتروني .... على تلبيه احتياجات الأفراد والشركات والمؤسسات الحكومية في أن واحد:

١. عدم الإمكانية
٢. العجز
٣. عدم القدرة
٤. القدرة

❖ من مزايا التسويق الالكتروني ..... اختراق الأسواق لانعدام الحواجز والمعوقات الموجودة في التسويق التقليدي

١. سهولة
٢. صعوبة
٣. عدم أمكانية
٤. خطورة

مزايا التسويق الالكتروني

- يساعد جميع الشركات على تسويق منتجاتها وخدماتها بغض النظر عن حجمها وإمكاناتها.
- تمتاز اليات التسويق الالكتروني بالتكلفة المنخفضة، وسرعة الانجاز، وسهولة وكفاءة اتمام عملية الاتصال، و قلة الاستثمار.
- امكانية الوصول الى قطاعات سوقية مختلفة.
- سهولة اختراق الاسواق لانعدام الحواجز والمعوقات الموجودة في التسويق التقليدي.
- القدرة على تلبية احتياجات الافراد والشركات والمؤسسات الحكومية في ان واحد.
- يمكن قياس مدى فعالية نجاح الحملات الترويجية ونقاط القوة والضعف من خلال استخدام تقنيات البرمجية لبيئة التسويق الالكتروني.
- زيادة التفاعل وتبادل المعلومات بين طرفي عملية اتبادل.
- انجاز المعاملات الكترونيا وبتكلفة منخفضة قياسا بالطرق التقليدية.
- السرعة في اضافة منتجات او تطويرها او تغيير شروط بيعها.
- امكانية ملاحظة نشاط المنافسين.

المحاضرة العاشرة

❖ .....هي القيم والعادات والمعتقدات السائدة في مجتمع ما وكذلك الانتاج المادي الذي يعكس تلك القيم:

١. الحضارة.
٢. الثقافة.
٣. المدنية.
٤. المشاركة.

تعريف الثقافة
- الثقافة هي مجموعة القيم والعادات والتقاليد والمعتقدات السائدة في مجتمع ما وكذلك الإنتاج المادي الذي يعكس تلك القيم.
- الثقافة هي مجموعة المعارف والمعتقدات والفنون والقوانين والقيم والعادات والقدرات التي تميز مجموعة بشريه عن أخرى.

❖ تعرف الثقافة على انها القيم والعادات والمعتقدات السائدة في مجتمع ما وكذلك الإنتاج....الذي يعكس تلك القيم

١. المادي
٢. الحالي
٣. النوعي
٤. الخاص

❖ تعتبر الثقافة منا لعوامل التي تؤثر على بيئة الأعمال، وتتميز الثقافة بأنها:

١. لا يتم نقلها من جيل لآخر.
٢. غير قابلة للتعديل أو التغيير.
٣. غير مهمة في بيئة الأعمال.
٤. تنشأ عن الحياة الاجتماعية البشرية.

وتتميز الثقافة بما يلي:
١. أنها تنشأ عن الحياة الاجتماعية البشرية.
٢. تنتقل من جيل إلى جيل على شكل نظم وتقاليد وعادات وأفكار ومعارف
٣. أنها قابله للتعديل والتغيير.

❖ تتميز الثقافة بأنها...

١. قابله للتبديل والتغيير
٢. جامدة
٣. غير قابلة للنقل
٤. غير قابله للتقليد

❖ الشركات متعددة الثقافات هي الشركات التي :

١. تعمل في المجال الثقافي.
٢. تمتلك موارد بشرية من خلفيات وخبرات وثقافات متنوعة.
٣. تركز على توظيف النساء فقط.
٤. كل ما ذكر صحيح.

تعريف الشركات متعددة الثقافات
الشركات متعددة الثقافات هي الشركات التي تمتلك موارد بشريه من خلفيات وخبرات وثقافات متنوعه إذا ما أحسن إدارتها وتوظيف كامل قدراتها وإمكانياتها سيؤدي إلى المساهمة في تحقيق الأهداف المرسومه وبما يعود بالفائدة على المنظمة وهؤلاء العاملين .

❖ الشركات متعدد الثقافات هي الشركات التي تمتلك .... من خلفيات وخبرات وثقافات متنوعة

١. اصول
٢. موارد بشرية
٣. ماكينات
٤. محلات

❖ من خصائص الشركات متعددة الثقافات:

١. تنوع الموارد البشرية.
٢. غياب التمييز.
٣. التكامل بلهيكلي.
٤. كل ما ذكر صحيح.

خصائص الشركات متعددة الثقافات
- تنوع الموارد البشريه .
- التكامل الهيكلي .
- تكامل الشبكات غير الرسميه .
- غياب التمييز .
- مفهوم متساوي للأهداف التنظيميه .
- مستوى منخفض من الصراعات

- إن توظيف كامل قدرات وإمكانات الموارد البشريه العامله في الشركات متعددة الثقافات وتحقيق الخصائص المشار إليها يستلزم من العقول الإستراتيجية في تلك الشركات فهم الثقافات المتنوعه سواء داخل الشركه أو في فروعها بالخارج وهو أمر ليس بالسهل .
- إذ يتطلب الأمر الغوص في أعماق تلك الثقافات واستكشاف مكنوناتها وفهمها بدقة لتحقيق التفاعل والتناغم بينها ، ومن ثم التميز بالأداء الذي يعتمد بالدرجه الأولى على الوعي بأبعاد الثقافات المتقابله .

❖ من خصائص الشركات متعددة الثقافات ما يلي:

❖ تتميز الشركات متعددة الثقافة بتنوع.....

١. تنوع الموارد البشرية.
٢. التمييز بين العاملين.
٣. عدم التكامل الهيكلي.
٤. ارتفاع الصراعات الداخلية.

❖ من الخصائص التي تتميز بها الشركات متعددة الثقافات غياب.....

١. التنوع في الموارد البشرية
٢. عنصر المرآة العاملة
٣. التكافل
٤. التمييز

❖ من خصائص الشركات المتعددة الثقافات وجود مستويات منخفضه من.....

١. الجودة
٢. الزبائن
٣. الصراعات
٤. الأرباح

❖ من الخصائص التي تتميز بها الشركات متعددة الثقافة وجود مستوى ..... من الصراعات

١. متوسط
٢. عالي
٣. منخفض
٤. عالي جدا

❖ من خصائص الشركات متعددة الثقافات التكامل.....

١. البشري
٢. الراسي
٣. الهيكلي
٤. الافقي

❖ ان الغموض وعدم الارتياح الذي يتولد لدى العاملين بسبب تعاملهم مع ثقافة جديدة غير مألوفة نتيجة لإدراكهم ان الاخرين يختلفون عنهم بطريقة لا يمكن تخيلها يسمى بي:

١. الصدمة الحضارية.
٢. الصدمة الثقافية.
٣. سوء الفهم.
٤. كل ما ذكر خطأ.

الصدمه الثقافيه (Culture Shock)
يشير مفهوم الصدمه الثقافيه إلى الغموض وعدم الإرتياح الذي يتولد لدى العاملين بسبب تعاملهم مع ثقافة جديده غير مألوفه نتيجة لإدراكهم أن الآخرين يختلفون عنهم بطريقة لا يمكن تخيلها . الصدمه الثقافيه هي الدهشه والإستغراب واللاإرتياح والإحباط الناتجه من الفجوه الحاصله بين مجموعة القيم والأعراف والمعتقدات التي يحملها الفرد ومجموعة القيم والأعراف والمعتقدات الخاصه بثقافة جديده يتعامل معها

❖ تعرف الصدمة الثقافية بانها .... وعدم الارتياح الذي يتولد لدى العاملين بسبب تعاملهم مع ثقافة جديده غير مألوفة

١. الروح الجديدة
٢. الغموض
٣. سرعه الفهم
٤. التفكك

❖ من انواع الثقافات المتعددة على بيئة الاعمال:

١. الثقافة القوية
٢. ثقافة التآمر.
٣. ثقافة التسلط.
٤. جميع ما ذكر صحيح.

انواع الثقافات على بيئة الاعمال :القوية– الضعيفة – غير السيوية – المتكيفة – شبكة العلاقات – الاجراء – المتناثرة – المجتمع – ذات سياقات لغوية واطئة – ذات سياقات لغوية عالية – احادية التركيز – متعددة التركيز – القوة – الدور – المهمة – الفرد – مجموعة متجانسة الثقافة – مجموعة رمزية الثقافة – مجموعة ثنائية الثقافة – مجموعة متعددة الثقافة - تركيز عرقي – تركيز عرقي متعدد – تميز الاداء- تميزالاعمال - التناحر- التسلط – التآمر- غيبوبة الماضي – الاحباط - الصمت - تبديدالوقت – التعقيد الثقافي – الشدة و اللين – الفردية و الجماعية

❖ الثقافة التي تتميز بخاصية سيطرة المديرين ذوي النفوذ ومقاومة التغيير وإظهار العداء لمن يناصر أسلوب العمل الجديد هي:

١. الثقافة القوية.
٢. الثقافة غير السوية.
٣. الثقافة غير المتكيفة.
٤. الثقافة الضعيفة.

القوية: تتميز بقيم و معايير متأصلة يصعب انتزاعها و تعد اصلا من اصول الشركة
الضعيفة :تتميز بقيم و معايير سلوكية مشتركة قليلة و محدودة و غير ملتزم بها مع عدم احترام تقاليد الشركة
غيرالسيوية :تتميز بسيطرة المديرين ذوي النفوذ ومقاومة التغيير و إظهار العداء لمن يناصر اسلوب العمل الجديد
الثقافة المتكيفة :تتميز بمشاركة واسعة في الاداء و الشعور و تبني مخاطرة عالية واحتضان الابتكار والإبداع والريادة في الاعمال و تمثل اصول تنافسية قيمة للشركة

❖ من الخصائص التي تتميز بها الثقافة ..... مبدا مقاومة التغيير وإظهار العداء لمن يناصر أسلوب العمل الجديد

١. القوية
٢. المتكيفة
٣. الضعيفة
٤. غير السوية

❖ تتميز الثقافة المتكيفة بخاصية .....

١. مقاومة التغيير.
٢. اظهار العداء اسلوب العمل الجديد
٣. احتضان الابتكار والابداع.
٤. اعتماد سياسة الباب المفتوح

❖ من الخصائص الرئيسية للثقافة المتكيفة .....

١. الخوف من المنافسين الجدد
٢. البعد عن الأبداع والابتكار
٣. عدم القدرة على التغيير
٤. الريادة في الأعمال

❖ تتميز الثقافة المتكيفة بتبنيها درجة مخاطرة .....

١. عالية
٢. متوسطة
٣. قليلة
٤. قليلة جدا

❖ الثقافة التي تتميز ب الاتصال المحدود بين أعضاء الجماعة فيها هي.....

١. الثقافة القوية
٢. الثقافة المتناثرة
٣. الثقافة غير المتكيفة
٤. الثقافة الضعيفة

شبكةالعلاقات :تتميز باعتماد سياسة الباب المفتوح و اللارسمية و بناء صداقات كثيرة و لا مشاكل في العمل
الاجراء :تتميز بسلوك عملي ، مشاركة واسعة في الاداء و اتصال سلس و سريع ، جدية عالية و الربح يمثل الاول والأساسي
المتناثرة :تتميز باتصال محدود بين الجماعة و لاوجود للصداقات وعدم ادراك العاملين لرسالة الشركة و أهدافها
المجتمع :تتميز بدرجة عالية من الصداقة بين الافراد و اتصالات سهلة وسريعة بين المستويات الادارية والتزام عالي بقيم وقواعد الشركة و انتماء و ولاء عالي

❖ تتميز ثقافة ..... بوجود درجة عالية من الصداقة بين افراد جماعتها

١. المجتمع
٢. الاجراء
٣. شبكة العلاقات
٤. المهمة

❖ من خصائص الثقافة ..... عدم إدراك العاملين لرسالة الشركة وأهدافها

١. القوية
٢. الضعيفة
٣. المتكيفة
٤. المتناثرة

❖ من الخصائص الرئيسية التي تتميز بها ثقافة القوة.

البناء البيروقراطي
-الرشد و العقلانية
ضعف القرارات
الاستقلالية النسبية

❖ من الخصائص التي تتميز بها ثقافة الدور الرسمية .....

العالية
المنبسطة
المنفردة
الغامضة

ثقافة القوه:- اتصالات لارسميه – ثقه عاليه- بناء بيروقراطي – الإعتمادعلى قوة المركز .
ثقافة الدور:- رسميه عاليه- التزام بقواعد العمل و إجراءته – استقرار البيئه – الرشد و العقلانيه في اتخاذ القرار
ثقافة المهمة:- تعدد المسؤوليات – الإستقلاليه النسبيه – خبره كبيره - مرونه عاليه – السرعه في اتخاذ القرارات .
ثقافة الفرد:- غياب السيطره الرسميه – تقاسم الخبرات – سيادة لغة المصالح المشتركه – لا وجود للهيكل الرسمي .

الدكتور جاب الترم الماضي يمكن سؤالين جديدة من دي المحاضرة حطيتلكم الأنواع اللي من نفس الجزئية بس لازم ترجعو للجداول في الملخص وتذاكروا الباقي احتياط من ص ٥١ – ٥٣

❖ ان اهم ما يميز ثقافة المهمة وجود تراكم كبير من ....

١. المشاكل
٢. الخبرة
٣. الصراع
٤. الإخفاقات

❖ الثقافة التي يكون التفاهم والاتصال بها يعتمد على لغه الجسد واللحن الصوتي فضلا عن المكتوب تسمى الثقافة ....

ذات السياقات اللغوية العالية

ذات السياقات اللغوية الواطئة

احاديه التركيز

متعددة التركيز

❖ من خصائص الثقافة المتكيفة تبني .... عالية

تحفظات

محاذير

مخاطر

تحوطات

❖ من البدائل التي تعتمدها الشركات الدولية في مواجهة ..... الثقافية الاحتفاظ بالأطار العام للسلعة في البلد الأم مع أدخال بعض التعديلات

المشاكل

الاختلافات

الاحتفالات

المهارات

المحاضرة الحادية عشر

❖ تعرف الشركة العائلية على انه ا:

١. الشركة التي تكون مملوكة للقطاع العام.
٢. الشركة التي يكون اكثر من 50 % من اسهم التصويت مملوكة لعائلة واحدة.
٣. الشركة المندمجة مع شركات اخرى.
٤. جميع ما ذكر صحيح.

تعريف الشركات العالميه

وضع ويستهيد وكاولينغ في دراستهما عدة تعريفات للشركه العائليه هي :

- الشركه التي ينظر إليها رئيسها التنفيذي ومديرها ورئيسها على أنها شركه عائليه .

التعريف الواسع : (لا يتم اعتبار الأجيال في الشركه) ، تعتبر الشركه عائليه إذا كانت :

- أكثر من ٥٠ من أسهم التصويت مملوكه لعائله واحده .
- أكثر من ٥٠ من فريق الإداره ينحدر من العائله التي تمتلك الشركه .

التعريف الضيق :(فقط شركات الجيل الثاني أو ما بعده) ، تعتبر شركه عائليه إذا كانت :

- ✓ أكثر من ٥٠ من أسهم التصويت مملوكه لعائله واحده .
- ✓ أكثر من ٥٠ من فريق الإداره ينحدر من العائله التي تمتلك الشركه .
- ✓ الشركه مملوكه للجيل الثاني أو ما بعده من أعضاء العائله .

❖ تعرف الشركة العائلية على انها:

١. الشركة التي تكون للأبن الأكبر في العائلة.
٢. الشركة التي تكون مملوكة للجيل الثاني من أفراد العائلة.
٣. الشركة المندمجة مع شركات أخرى.
٤. الشركة كبيرة الحجم.

❖ تتمتع الشركات العائلية التقليدية بما يلي:

١. النمو المطرد البطيء
٢. التمتع بالتأثير الاجتماعي البارز لأفراد العائلة.
٣. قدرتها على التخطيط لاستمرارها لفترا تطويله.
٤. جميع ما ذكر صحيح.

الشركات العائليه التقليديه
يتمتع هذا النوع من الشركات بما يلي :
- طول البقاء وبالسمعه الطيبه لدى عملائها نتيجة لجودة خدماتها .
- قدرتها على التخطيط لإستمرارها لفترات طويله .
- توقع استمرارها في نفس مجال الأعمال الذي اختاره المؤسس
- تنمو نموا بطيئا مطردا اعتمادا على سمعتها في الأسواق .
- عادة ما تتميز بالهدوء والتوجيه الأبوي والإستعانه بالمدراء المحترفين إلى جانب الأب وأبناءه عندما تكون الفجوه العمريه بينهم كبيره .
- تمتع أفراد العائلة بتأثيرهم الاجتماعي البارز .

❖ تتميز الشركات العائلية التقليدية بتوقع استمرارها في نفس مجال الاعمال الذي تم بواسطة...

١. المؤسس
٢. القانون
٣. المدراء الحاليين
٤. الاسرة الحالية

❖ تتميز الشركات العائلية ..... بأنها تنمو نموا بطيئا مطردا اعتمادا على سمعتها في السوق

١. التقليدية
٢. الريادية
٣. الصراعية
٤. الحديثة

❖ تنبع.....عندما يرغب الأفراد القدماء في استمرار وتكثيف الجهود في نفسا لمنتجات أو الخدمات رغم تقادمها وتدهور مبيعاتها، بينما نجد أفراد آخرين من الجيل الثاني يرغبون في ممارسة أسلوب إداري:

١. الشركات العائلية الريادية.
٢. الشركات العائلية التقليدية.
٣. الشركات العائلية الصراعية.
٤. الشركات الحديثة.

الشركات العائلية الصراعية
- ينبع هذا النوع من الشركات العائليه التقليديه فـ بالرغم من الحفاظ والتماسك العائلي والجهود المبذوله للحفاظ على التقاليد العائليه يمكن أن تظهر الصراعات بسبب الإختلافات في وجهات النظر الخاصه بتوجه الشركه في المستقبل .
- إذ يرغب الأفراد القدماء في استمرار وتكثيف الجهود في نفس المنتجات أو الخدمات رغم تقادمها وتدهور مبيعاتها ، بينما نجد أفراد آخرين من الجيل الثاني يرغبون في ممارسة أسلوب اداري آخر .
- عادة ما يفشل العمل الإستشاري في مثل تلك الشركات بسبب أن موقف كل فرد يكون قائم على ثوابت وافتراضات لا تقبل المناقشه ، وبالتالي يؤدي تفاقم الصراعات إلى التفكير في بيع الشركه .

❖ عندما يفشل العمل الاستشاري في الشركات العائلية .... بسبب ان موقف كل فرد يكون قائم على ثوابت وافتراضات لا تقبل المناقشة

١. التقليدية
٢. الريادية
٣. البدائية
٤. الصراعية

❖ تنبع الشركات العائلية الصراعية عندما يرغب الأفراد ..... في استمرار وتكثيف الجهود في نفس المنتجات أو الخدمات رغم تقادمها وتدهور مبيعاتها، بينما نجد أفراد آخرين من الجيل الثاني يرغبون في ممارسة أسلوب إداري اخر:

١. القدماء
٢. الجدد
٣. في الادارة
٤. النشطاء

❖ من انواع الشركات العائلية:

١. الشركات الريادية.
٢. الشركات عابرة القارات.
٣. الشركات متعددة الاغراض.
٤. الشركات الصغيرة.

الشركات الريادية
هي أصعب أنواع الشركات العائلية التي يمكن التعامل معها لأن رائد الأعمال المؤسس للشركة يستمر في قيادتها إلى أن يخلفه واحد أو أكثر من أبنائه ، الذين قد يكونوا أقل كفاءه أو ريادة منه مما يؤدي إلى تنامي الصراعات العائلية التي قد تستمر لفترات طويله

❖ الشركات العائلية ..... هي أصعب انواع الشركات العائلية التي يمكن التعامل معها

١. الصراعية
٢. التقليدية
٣. الخاصة
٤. الريادية

❖ تمثل الشركات العائلية المسجلة في المملكة العربية السعودية نسبة ..... من اجمالي الشركات المسجلة

❖ تمثل الشركات العائلية في السعودية وإيطاليا نسبة ..... من عدد الشركات المسجلة

١. ٨٥%
٢. ٩٥%
٣. ٩٠%
٤. ٨٠%
٥.

تمثل الشركات العائليه ٨٥% في المائه من حجم الشركات المسجله عالميا ، كما تشكل كل من السعوديه ، وإيطاليا ، والولايات المتحده النسبه الأكبر من الشركات العائليه المسجله في العالم . تمثل الشركات العائليه في السعوديه وإيطاليا نسبة ٩٥% في المائه من عدد الشركات المسجله تليهما أمريكا بنسبة تصل إلى ٩٢ في المائه من عدد الشركات المسجله .

❖ في دول ..... تتراوح نسبة الشركات العائلية ما بين ٧٠% إلى ٩٥% من إجمالي الشركات العامة بهذه الدول:

١. الخليج العربي.
٢. الاتحاد الأوروبي.
٣. آسيا.
٤. المغرب العربي.

- في دول الاتحاد الأوروبي تتراوح نسبة الشركات العائلية ما بين ٧٠-٩٥% من إجمالي الشركات العاملة بها، وتساهم هذه الشركات بما نسبته ٧٠% من الناتج القومي.
- في الولايات المتحدة، يبلغ عدد الشركات العائلية المسجلة في أمريكا حوالى ٢٠ مليون منشأة وتمثل ٤٩% من الناتج القومي وتوظف ٥٩% من العمالة وتستحدث حوالي ٧٨% من فرص العمل الجديدة

❖ يبلغ عدد الشركات العائلية المسجل في الولايات المتحدة الامريكية حوالي ..... منشأه

❖ تمثل الشركات العائلية أهمية كبيرة بالنسبة للكثير من البلدان حيث يبلغ عدد الشركات المسجلة في أمريكا حوالي .....

١. ١٥ مليون
٢. ٢٥ مليون
٣. ٢٠ مليون
٤. ٤٩ مليون

❖ تتميز الشركات العائلية ب :

١. هوامش الربح المرتفعة.
٢. معدلات نمو مبيعات مرتفعة.
٣. معدلات نمو اصول مرتفعة.
٤. جميع ما ذكر صحيح.

مزايا الشركات العائليه

- قدرة أكبر في التصرف الإداري والمالي .
- سرعة اتخاذ القرار والتحرر من الشكليات والإجراءات التي تحددها اللوائح
- اقتصار العائدات والأرباح على أفراد العائله مما يقوى من مركزهم المالي
- وجود الحافز الخاص ومواجهة التحدي الكبير من أجل البقاء واستمرار العائله

كما تتميز الشركات العائليه أيضا :

- هوامش ربح مرتفعه - معدلات نمو مبيعات مرتفعه
- معدلات نمو أصول مرتفعه - معدلات عائد على رأس المال مرتفعه .

❖ من اهم نقاط القوة في الشركات العائلية .....

١. غموض الأدوار
٢. تجنب الحديث عن التقاعد
٣. المنافسة والصراعات العائلية
٤. سرعة صناعة القرارات

❖ من مزايا الشركات العائلية اقتصار العائدات والأرباح على أفراد العائلة مما يقوي من مركزهم .....

١. الاجتماعي
٢. السياسي
٣. الثقافي
٤. المالي

❖ من التحديات الداخلية التي تواجه الشركات العائلية .....

١. ثورة المعلومات والاتصالات
٢. سرعه التغيير
٣. ضعف التخطيط الاستراتيجي
٤. التكتلات الاقتصادية الدولية

❖ من الملاحظ في الشركات العائلية أن مبادئ وقيم العائلة تؤثر على ..... وقيم العمل في الشركة :

١. حجم.
٢. شكل.
٣. ثقافة.
٤. سرعة.

❖ يلاحظ أن الشركات العائلية التقليدية تنمو نمواً بطيئاً مطرداً اعتماداً على ..... في الأسواق:

١. حجمها.
٢. تقنياتها.
٣. دورانها.
٤. سمعتها.

❖ تتميز الشركات العائلية التقليدية بطول البقاء في السوق و ..... لدى عملائها

١. السمعة الطيبة
٢. الشكاوى الكثيرة
٣. ضعف الولاء
٤. الاستجابة الضعيفة

❖ من مواطن الضعف في الشركات العائلية التوجه ..... في صناعة القرارات:

١. الحديث.
٢. العقلاني.
٣. الروحاني.
٤. العاطفي.

الابعاد	نقاط القوة	مواطن الضعف
البنية الاساسية	▪انخفاض درجة الرسمية ▪المرونة ▪الطبيعة الريادية والابتكار	▪عدم الوضوح والغموض والتناقض ▪التردد وعدم الحسم ومقاومة التغيير ▪عدم وجود خرائط تنظيمية
الادوار	▪تعدد الادوار ▪سرعة صناعة القرارات	▪غموض الادوار ▪محاباة الاقارب تعيين اقارب غير مؤهلين
نمط القيادة	▪ابداعي- طموح ▪ الصبغة الريادية	▪ديكتاتوري مقاوم للهياكل والنظم ▪تجنب الحديث عن التقاعد
الانتماء للعائلة	▪التزام العاملين ▪الولاء ▪القيم والمعتقدات المشتركة	▪عدم القدرة على الفصل بين مشكلات الشركة ومشكلات العائلية ▪عدم القدرة على تحقيق التوازن بين احتياجات الشركة والعائلة من السيولة النقدية ▪التوجه العاطفي في صناعة القرارات ▪المنافسة والصراعات العائلية

المحاضرة الثانية عشر

❖ ساهمت ..... المالية والإدارية للعديد من الشركات الى زيادة اهتمام الدول والمجتمعات بحوكمة الشركات

١. المراكز
٢. المعاهد
٣. الانحرافات
٤. التجمعات

تعريف حوكمة الشركات :
١- نظام متكامل للرقابة المالية و غير المالية الذي عن طريقه يتم ادارة الشركة و الرقابة عليها
٢- هو مجموعة من الطرق والتي يمكن من خلالها ان يتأكد المستثمرون من تحقيق ربحية معقولة لاستثماراتهم
٣- هو مجموعة من القواعد و الحوافز التي تهتدي بها ادارة الشركات لتعظيم ربحية الشركة وقيمتها على المدى البعيد لصالح المساهمين
٤- هو مجموعة من القوانين و القواعد و المعايير التي تحدد العلاقة بين ادارة الشركة من ناحية ، و حملة الاسهم و أصحاب المصالح او الاطراف المرتبطة بالشركة
الاطراف المعنية بتطبيق مفهوم حوكمةا لشركات :
- المساهمين
- مجلس الادارة
- الادارة
- اصحاب المصالح

❖ الاطراف المعنية بتطبيق حوكمة الشركات:

١. الدفاع المدني
٢. الجامعات.
٣. المساهمين.
٤. جميع ما ذكر خطأ.

❖ تعرف حوكمة الشركات بأنها مجموعة القواعد والحوافز التي تهتدي بها اداره الشركات لتعظيم .... الشركه وقيمتها على المدى البعيد لصالح المساهمين

١. ربحيه
٢. بنيه
٣. حجم
٤. مكانه

❖ تعرف حوكمة الشركات بانها مجموعة من الطرق التي يمكن من خلالها ان يتأكد .....من تحقيق ربحية معقولة لاستثماراتهم

١. المستثمرون
٢. الموظفين
٣. المدراء
٤. العمال

❖ تعرف حوكمة الشركات بأنها نظام بأنها نظم ..... للرقابة المالية وغير المالية الذي عن طريقه يتم ادارة الشركة والرقابة عليها

١. متكامل
٢. ثنائي
٣. أحادي
٤. جانبي

❖ من الأطراف المعنية بتطبيق مفهوم حوكمة الشركات :

١. الدفاع المدني.
٢. الجامعات.
٣. مجلس الإدارة
٤. الجمعيات الخيرية

❖ من الأطراف المعنية بتطبيق حوكمة الشركات ..... وتشمل الجهات الحكومية، الموردون، العملاء، الخ

١. مجلس الادارة
٢. المساهمين
٣. أصحاب المصالح
٤. الادارة

❖ يعتبر المساهمين من الاطراف المعنية ب..... حوكمة الشركات

١. تشريع
٢. تصديق
٣. تطبيق
٤. تأسيس

❖ من المحددات الأساسية لتطبيق مفهوم حوكمة الشركات، المحددات الخارجية وتتمثل في ..... التي تعمل فيها الشركات .

١. التنظيم.
٢. البيئة.
٣. المجال.
٤. الخدمة.

❖ من المحددات الأساسية لتطبيق مفهوم حوكمة الشركات المحددات .....و تتمثل في البيئة الذي تعمل فيها الشركات :

١. الخارجية
٢. الداخلية
٣. العامة
٤. الخاصة

المحددات الأساسيه لتطبيق مفهوم حوكمة الشركات

أولاً : المحددات الخارجيه>> وتتمثل في البيئه التي تعمل فيها الشركات وهي :

١. القوانين واللوائح التي تنظم العمل بالأسواق مثل قوانين الشركات وقوانين سوق المال والقوانين المتعلقه بالإفلاس .
٢. وجود نظام مالي جيد بحيث يضمن توفير التمويل اللازم للمشروعات بالشكل المناسب والذي يشجع الشركات على التوسع والمنافسه الدوليه .
٣. كفاءة الهيئات والأجهزه الرقابيه مثل هيئات سوق المال والبورصات .
٤. دور المؤسسات غير الحكوميه في ضمان التزام أعضائها بالنواحي السلوكيه والمهنيه والأخلاقيه والتي تضمن عمل الأسواق بكفاءه .

ثانيا : المحددات الداخليه :

وتتمثل في القواعد والأساليب التي تطبق داخل الشركات والتي تتضمن وضع هياكل إداريه سليمه وتوضح كيفية اتخاذ القرارات داخل الشركات وتوزيع مناسب للسلطات والواجبات بين الأطراف المعنيه بتطبيق مفهوم حوكمة الشركات بالشكل الذي لا يؤدي إلى وجود تعارض في المصالح بينهم بل يؤدي إلى تحقيق مصالح المستثمرين على المدى الطويل .

❖ من المبادئ الاساسية لحوكمة الشركات:

١. المعاملة المتساوية للمساهمين.
٢. الافصاح والشفافية.
٣. مسئوليات مجلس الادارة.
٤. جميع ما ذكر صحيح.

مبادئ حوكمة الشركات :
- ضمان وجود اساس فعال لحوكمة الشركات
- حقوق المساهمين و الوظائف الرئسية لأصحاب حقوق الملكية
- المعاملة المتساوية للمساهمين
- دور اصحاب المصالح في حوكمة الشركات
- الافصاح و الشفافية
- مسؤوليات مجلس الادارة

❖ من المبادئ الأساسية لحوكمة الشركات :

١. التمييز في المعاملة بين المساهمين القدامى والجدد.
٢. انعدام الشفافية.
٣. مسئوليات مجلس الإدارة.
٤. جميع ما ذكر خطأ.

❖ من مبادئ حوكم الشركات ضمان وجود أساس فعال لحوكمة الشركات، أن ينبغي على إطار حوكمة الشركات أن يشجع على الشفافية و ..... الأسواق.

١. كفاءة.
٢. زيادة.
٣. صغر حجم.
٤. كبر حجم.

❖ من المبادئ الأساسية لحوكمة الشركات مبدأ المعاملة المتساوية ل....

١. المساهمين
٢. المنافسين
٣. المراقبين
٤. المراجعين

❖ وضعت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في سنة ٢٠٠٤ ستة مبادئ أساسية لحوكمة الشركات منها الإفصاح و.....

١. الرقابة
٢. المرجعة
٣. الشفافية
٤. المسؤولية

❖ من المعلومات التي يعنيها .....كمبدأ من مبادئ حوكمة النتائج المالية وعمليات الشركة.

١. المراجعة
٢. الموازنة
٣. التخطيط
٤. الإفصاح

❖ من المعلومات التي يعنيها..... كواحد من المبادئ الأساسية لحوكمة الشركات ما يسمى بعوامل المخاطرة المتوقع حدوثها للشركة.

١. التنبؤ
٢. الافصاح
٣. المساواة
٤. التمييز

❖ من المعلومات التي يعنيها الإفصاح، الملكيات الكبرى وللأسهم وحقوق .....:

١. الملكية.
٢. الطبع.
٣. التصويت.
٤. النشر.

❖ من المعلومات التي يهتم الافصاح بها ما يعرف بعوامل ..... المتوقعة

١. التجارة
٢. المخاطرة
٣. الصعوبات
٤. المشكلات

❖ من مزايا و منافع حوكمة الشركات :

١. زيادة فرص العمل لأفراد المجتمع.
٢. زيادة مخاطر الفساد.
٣. ضعاف المنافسين الجدد.
٤. صعف الاداء العام للشركات.

❖ من مزايا و منافع حوكمة الشركات :

١. تخفيض المخاطر المتعلقة بالفساد.
٢. زيادة المخاطر المتعلقة بالفساد.
٣. إضعاف المنافسين الجدد.
٤. ضعف الأداء العام للشركات.

مزايا ومنافع حوكمة الشركه

١. تخفيض المخاطر المتعلقه بالفساد المالي والإداري التي تواجهها الشركات والدول .
٢. رفع مستويات الأداء وما يترتب عليه من دفع عجلة التنميه والتقدم الإقتصادي للدول التي تنتمي إليها الشركات
٣. جذب الإستثمارات الأجنبيه وتشجيع رأس المال المحلي على الإستثمار في المشروعات الوطنيه .
٤. زيادة قدرة الشركات الوطنيه على المنافسه العالميه وفتح أسواق جديده لها .
٥. الشفافيه والدقه والوضوح في القوائم الماليه التي تصدرها الشركات وما يترتب على ذلك من زيادة ثقة المستثمرين بها واعتمادهم عليها في اتخاذ القرارات
٦. زيادة فرص العمل لأفراد المجتمع .

من ..... حوكمة الشركات جذب الاستثمارات الأجنبية.

١. سلبيات .
٢. مزايا.
٣. أنواع .
٤. مشاكل .

❖ من مزايا حوكمة الشركات جذب الاستثمارات ..... وتشجيع رأس المال المحلي على الاستثمار في المشروعات الوطنية

١. الأجنبية
٢. القليلة
٣. العادية
٤. الهاربة

المحاضرة الثالثة عشر

❖ تعرف ..... بأنها التزام منظمة الاعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه :

١. الانشطة التطوعية.
٢. المسئولية الاجتماعية.
٣. الانشطة الجماعية.
٤. المسئولية الفردية.

تعريف المسؤوليه الإجتماعيه
- عرّف Druker المسؤوليه الإجتماعيه بأنها التزام منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه .
- كما عرّف Holms المسؤوليه الإجتماعيه بأنها التزام منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طرق المساهمه في مجموعه كبيره من الأنشطه الإجتماعيه .

❖ عرف دراكر المسؤولية الاجتماعية بأنها .... منظمة الاعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه

١. خصوصية
٢. شمولية
٣. التزام
٤. مكانة

❖ تعرف المسئولية الاجتماعية بأنها .... منظمه الاعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه

١. راي
٢. التزام
٣. نظرا
٤. مسائلة

❖ لقد ظهرت المسؤولية الاجتماعية كتفاعل لعده عوامل منها اهتمام الجامعات ومراكز البحوث بتدريس مساقات تخص علاقة الاعمال ب .....

١. المدارس
٢. التطور
٣. الاسر
٤. المجتمع

❖ لقد ظهرت المسؤولية الاجتماعية كتفاعل لعدة عوامل منها:
١. الاسهام الاكبر لمنظمات الاعمال في تطوير نوعية الحياة والارتقاء بها.
٢. تصاعد ضغوط المجتمع وتناميها مع التوسع في حجم منظمات الاعمال وتعقد علاقاتها.
٣. ضرورة اسهام منظمات الاعمال في تعزيز القيم الانسانية والاجتماعية.
٤. اهمية رضا المجتمع وقبوله لأهداف منظمات الاعمال ووسائل عملها.
٥. اهتمام الجامعات ومراكز البحوث بتدريس مساقات تخص علاقة الاعمال بالمجتمع.
٦. زيادة عدد البحوث النظرية والتطبيقية في مجال المسؤولية الاجتماعية.

❖ من الاسباب التي أدت الى ظهور المسؤولية الاجتماعية ..... عدد البحوث النظرية والتطبيقية في مجال المسؤولية الاجتماعية

١. نقص
٢. عدم تنوع
٣. زيادة
٤. انعدام

❖ من أهم الادوار التي تلعبها المسؤولية الاجتماعية تحسين .... في المجتمع سواء من الناحية البنية التحتية او الناحية الثقافيه

١. نوعية الحياة
٢. معدلات التضخم
٣. معدلات الانكماش
٤. دوران المخزون

❖ تعرف المسئولية الاجتماعية بأنها التزام منظمة الاعمال تجاه ..... الذي تعمل فيه

١. المجتمع
٢. المكان
٣. السوق
٤. جميع ما ذكر صحيح

أهمية المسؤوليه الإجتماعيه
- زيادة التكافل الإجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع مع خلق شعور عالي بالإنتماء لذوي الإحتياجات الخاصه .
- الإستقرار الإجتماعي نتيجة توفر فرع العداله الإجتماعيه وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي يعد جوهر المسؤوليه الإجتماعيه لمنظمات الأعمال .
- تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواء من ناحية البنيه التحتيه أو الناحيه الثقافيه .
- ازدياد الوعي بأهمية الإندماج التام بين منظمات المجتمع المختلفه ومختلف الفئات ذات المصلحه .
- تحسين التنميه السياسيه انطلاقا من زيادة التثقيف بالوعي الإجتماعي على مستوى الأفراد والمجموعات والمنظمات مما يسهم في الإستقرار السياسي والشعور بالعداله الإجتماعيه .

❖ تأتي اهمية المسئولية الاجتماعية من حيث انها :

١. تساهم في زيادة الربح على حساب المصالح الاخرى.
٢. تساهم في زيادة الانتاج على حساب الجودة.
٣. تعمل على تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواء من ناحية البنية التحتية او الناحية الثقافية.
٤. جميع ماذكر صحيح.

❖ من أبعاد المسئولية الاجتماعية:

١. البعد الرياضي.
٢. البعد السياسي.
٣. البعد الاقتصادي.
٤. جميع ماذكر خطأ.

أبعاد المسؤوليةالاجتماعية :
- البعد الاقتصادي
- البعد الاخلاقي
- البعد القانوني

❖ من ضمن العناصر الفرعية للبعد الاخلاقي للمسئولية الاجتماعية مايلي :

١. مراعاة الجوانب الاخلاقية في الاستهلاك.
٢. مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف.
٣. مراعاة حقوق الانسان.
٤. جميع ما ذكر صحيح.

❖ من ضمن العناصر الفرعية للبعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية ما يلي:

١. عدم مراعا ة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك.
٢. مراعاة حقوق الإنسان.
٣. عدم مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف.
٤. جميع ما ذكر صحيح.

❖ تعتبر مراعاة حقوق الإنسان ضمن العناصر ..... للبعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية:

١. الفرعية
٢. الاساسية
٣. الرئيسية
٤. غير الضرورية

❖ من العناصر الفرعية للبعد القانوني الخاص بالمسئولية الاجتماعية عدم التجاره بالمواد....

١. النادرة
٢. الجيدة
٣. الضارة
٤. الشائعة

❖ من ضمن العناصر الفرعية للبعد القانوني الخاص بالمسؤولية الاجتماعية منع ..... على اساس العرق او الجنس او الدين

١. الاتفاق
٢. المساواة
٣. التميز
٤. العدالة

❖ من ضمن العناصر الفرعية للبعد الأخلاقي للمسئولية الاجتماعية مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في...

١. الارباح
٢. الخسائر
٣. الخطابات
٤. التوظيف

❖ تعتبر مراعاة حقوق الانسان من ضمن العناصر الفرعية للبعد .....للمسؤولية الاجتماعية.

١. المالي.
٢. الأخلاقي
٣. التكنولوجي
٤. الفني

❖ ان استخدام التكنلوجيا في معالجة الاضرار التي تلحق بالمجتمع والبيئة يعتبر عنصري فرعي للبعد ..... من ابعاد المسؤولية الاجتماعية

١. الأخلاقي
٢. الاقتصادي
٣. السياسي
٤. القانوني

❖ ان منع الاحتكار وعدم الاضرار بالمستهلكين تعتبر من ضمن العناصر الفرعية للبعد ..... في المسؤولية الاجتماعية

١. الاقتصادي
٢. القانوني
٣. التكنولوجي
٤. الاجتماعي

البعد	العناصر الرئيسية	العناصر الفرعية
الاقتصادي	المنافسة العادلة	منع الاحتكار وعدم الاضرار بالمستهلكين – احترام قواعد المنافسة وعدم الحاق الأذى بالمنافسين
	التكنولوجيا	استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي والخدمات التي يوفرها – استخدام التكنولوجيا في معالجة الاضرار التي تلحق بالمجتمع و البيئة
الاخلاقي	المعايير الاخلاقية	مراعاة الجوانب الاخلاقية في الاستهلاك – مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف – مراعاة حقوق الانسان
	الاعراف والقيم الاجتماعية	احترام العادات والتقاليد – مكافحة المخدرات والممارسات غير الأخلاقية
القانوني	قوانين حماية المستهلك	عدم التجارة بالمواد الضارة – حماية الاطفال صحيا و ثقافيا – حماية المستهلك من المواد المزيفة و المزورة
	حماية البيئة	منع تلوث المياه والهواء و التربة – التخلص من المنتجات بعد استهلاكها – منع الاستخدام التعسفي للموارد
	السلامة والعدالة	منع التمييز على اساس العرق او الجنس او الدين – ظروف العمل ومنع الاحداث وصغار السن - اصابات العمل

تم بحمد الله وتوفيقه مع تمنياتي لكم بالتوفيق والنجاح

كل الشكر لغيداء و F-fatimah وياسمين جنون إحساس ومهاوي

Omjehaad ☺

لا تنسونا من دعواتكم

#تحديث أم حنان ♥

١٤٣٨