

نوع الامتحان: إنهاء

موعد الامتحان: صيف 2018

مستوى الامتحان: وحدة تعليمية واحدة

رقم الامتحان: 770401

تنظيم وإدارة – وحدة تعليمية واحدة (سلوك تنظيمي)

تعليمات للممتحنين

أ. مدة الامتحان: ثلاث ساعات

ب. مبنى النموذج وتوزيع العلامات: في هذا النموذج أربعة فصول:

الفصل الأول (10X4) - 40 درجة عليك الإجابة في نموذج الامتحان نفسه.

الفصل الثاني (10X2) - 20 درجة عليك الإجابة في نموذج الامتحان نفسه.

الفصل الثالث (1X20) - 20 درجة أكتبوا الإجابة على دفتر الامتحان.

الفصل الرابع (5X4) - 20 درجة عليك الإجابة في نموذج الامتحان نفسه.

المجموع - 100 درجة

פרטי מרכז ההשכלה:	ת. אלווא התפאביל התאליה:										
שם: _____	מספר נבחן: _____										
כתובת המוסד: _____	שם נבחן: _____										
קוד מוסד: _____	שם משפחה פרטי										
מקום בחינה: _____	מס' ת"ז: <table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>										

נמנני לکم النجاح!

שם המעריך: _____
ציין: _____

أمامكم 12 سؤالاً مغلقاً. عليكم الإجابة عن **10** أسئلة فقط.
ضعوا دائرة حول الإجابة الأكثر ملاءمة (لكل إجابة صحيحة – 4 درجات).

1. شبكة الاتصالات التي فيها يستطيع كل عضو في المجموعة أن يتواصل مع أي عضو آخر دون الحاجة إلى وسيط هي شبكة:

- أ. دائرية
- ب. تركيزية
- ت. غير مباشرة
- ث. عديدة القنوات.

2. في مقابلة العمل:

- أ. لا ينظرون إلى لغة جسد المستجوب.
- ب. لا تأثير "للانطباع الأولي".
- ت. يجب أن نكون متواضعين وغير فعّالين (سليبين).
- ث. يجب ترك انطباع على المستجوب مع المحافظة على المصداقية.

3. المدير الذي يعتقد بأنّ عامله من نوع النموذج X بناء على ماكريجور:

- أ. يمنح عامله حرية عمل واسعة.
- ب. يهمل بشكل متواصل على تطوير عامله.
- ت. يعتقد بأنّ العامل يستطيع أن يدير نفسه.
- ث. يمارس رقابة شديدة على عامله.

4. بناء على هرم/ سلم الحاجات لماسلو ما هي الحاجة الموجودة في المستوى الذي يوجد فيه الغذاء؟

- أ. الاحترام.
- ب. تحقيق الذات.
- ت. الحاجات المادية.
- ث. الأمن (الأمان).

5. التشجيع المعنوي يمكن أن يكون:

- أ. سيارة من مكان العمل.
- ب. إشراك العامل في اتخاذ القرارات.
- ت. قروض بشروط مريحة.
- ث. مكافأة (بونوس) مالية.

6. في عملية اتخاذ القرارات يجب على المدير:

- أ. أن يختار الخيار الأكثر جُرأة.
- ب. أن يختار دائماً الخيار الأكثر تكلفة.
- ت. أن يراعي مستوى الاحتمال والخطر (النجاح والفشل) للخيارات المختلفة.
- ث. عدم مراعاة القدرة على التنفيذ وتوفر الموارد.

7. في أسلوب السلوك الحازم:

- أ. يتحكم الإنسان بالآخر دون مراعاة رغباته وحاجاته.
- ب. ينظر الإنسان إلى حاجات الآخر على أنها أهم من حاجاته هو.
- ت. يسعى الإنسان لتحسين حاجاته من خلال مراعاة الآخر.
- ث. الإنسان لا يرفض طلبات الآخرين.

8. لغة الجسد:

- أ. يمكن أن تقوي/ تدعم الرسالة اللفظية أو أن تناقضها.
- ب. تميز في الأساس الإنسان الحازم.
- ت. لا أهمية لها في الاتصالات المباشرة.
- ث. من المحبذ استعمالها عند الحديث مع الأصدقاء وليس مع المديرين.

9. طاقم الأطباء والمرضات الذي يعمل في غرفة العمليات هو مثال على:

- أ. مجموعة عمل غير رسمية.
- ب. مجموعة عمل رسمية.
- ت. مجموعة صداقة.
- ث. صراع وظيفي.

10. بناء على نظرية النزاهة لآدمز، يمكن الادعاء:

- أ. بأنه من المهم سدّ الحاجة الاجتماعية للعامل.
- ب. بأنّ الدافعية تتأثر بالمقارنات.
- ت. بأنّ المكافأة المالية وحدها تجعل العامل ذا دافعية عالية.
- ث. جميع الأشخاص مدفوعون (محفّزون) بواسطة الحاجة إلى تحقيق الذات.

11. المعايير في المجموعة:

- أ. تحدّد ما المسموح، ولا تحدّد ما الممنوع.
- ب. لا تؤثر على مستوى الإنتاج في المجموعة.
- ت. تحفظ بسريّة.
- ث. تخلق عادات سلوكيّة.

12. عند البحث عن مكان عمل جديد:

- أ. يجب التوجّه إلى شركة قوى عاملة واحدة فقط تتوفّر فيها أفضل العروض.
- ب. يجب التركيز على الأقارب ذوي العلاقات فقط.
- ت. يجب استعمال الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعيّ.
- ث. يجب تكريس كلّ الوقت والموارد والبحث بكلّ طريقة متاحة.

الفصل الثاني (20 درجة)

أمامكم 12 قولاً اختاروا 10 منها.

ضعوا دائرة حول إحدى الإمكانيتين: "صحيح" أو "غير صحيح". (لكلّ إجابة صحيحة – درجتان).

1. في السيرة الذاتية يجب الحرص على أن يكون الخطّ واضحاً ومقروءاً. صحيح / غير صحيح
2. المكافأة المدمجة هي المكافأة التي تدمج بين المقابل الماديّ والمقابل المعنويّ. صحيح / غير صحيح
3. النتيجة المنشودة في نهاية المفاوضات هي WIN WIN. صحيح / غير صحيح
4. عند كتابة السيرة الذاتية يجب تفصيل أسماء الذين يوصون عليك (يزگونك). صحيح / غير صحيح
5. مجموعة العمل الرسميّة تتبلور كمبادرة للعاملين. صحيح / غير صحيح
6. إعطاء مردود هو وسيلة مهمّة لتحسين عمليّة الاتّصالات. صحيح / غير صحيح
7. التشجيع الماديّ ناجع في الأساس عند العاملين ذوي الدخل المنخفض والمتوسّط. صحيح / غير صحيح
8. إثراء العمل هو مكافأة مدمجة. صحيح / غير صحيح
9. السلبية هي عرض موقفنا بشكل لا يقبل المساومة. صحيح / غير صحيح
10. الصراع الوظيفيّ من المحتمل أن يجعل أداءنا في العمل صعباً. صحيح / غير صحيح
11. لغة الجسد يمكن أن تناقض الرسالة اللفظيّة (الكلاميّة). صحيح / غير صحيح
12. يوصي ماكريجور على نظريّة X. صحيح / غير صحيح

الفصل الثالث (20 درجة)

أمامكم موضوعان. اختاروا واحدًا منهما واحرصوا على أن تجيبوا عن جميع الأسئلة التي يحتوي عليها.

(لكل موضوع كامل – 20 درجة).
اكتبوا الإجابات على دفتر الامتحان.

الموضوع الأول – الدافعية / التحفيز

أنت شاهد على المحادثة التالية:

"أمّاه، حلمتُ طوال حياتي بأن أكون ممثلة وأن أمثل على المسرح، وأنا سأعمل كلّ ما بوسعي لكي أنجح..."

"ولكن ليس لديك عمل ثابت، ولا توجد لديك توفيرات، ولم تنزوّجي بعد، وأمضيت حياتك كلّها وأنت تحاولين تحقيق الحلم بأن تكوني ممثلة، ماذا سيكون يا شيرين؟ ربّما من الأفضل أن تبحثي عن مكان عمل مضمون ومستقرّ تحصلين منه على راتب ثابت في نهاية كلّ شهر؟

"أمّاه لا تقلقي، سيكون كلّ شيء على ما يرام، هذا هو حلمي وسأجد طريقة لتحقيقه..."

(6 درجات)

1. أ. اشرحوا هرم/ سلم الحاجات لماسلو تحقيق الذات



الاحترام والتقدير

الحاجة إلى الانتماء

حاجة الأمن

الحاجات الفيزيولوجية

(4 درجات)

ب. ما هي الحاجة التي تدفع شيرين، أعطوا مثالًا من القطعة.

(5 درجات)

2. أ. اعرضوا النقد (الانتقادات) على هرم/ سلم الحاجات لماسلو

(5 درجات)

2. ب. كيف يعبر توجّه شيرين عن النقد الموجّه لهرم/ سلم الحاجات لماسلو

الموضوع الثاني – الاتصالات

تمام هي مديرة التسويق في شركة "هايتك". في المدة الأخيرة عُيّن أرسلان مديراً عاماً للشركة. اعتادت تمام والتي تعمل في الشركة منذ عدة سنوات أن تتوجّه إلى مكتب المدير العام السابق كلما أرادت أن تطرح عليه آراء جديدة أو أن تناقش معه حلّاً لمشكلة.

يكثّر أرسلان المدير العام الجديد من السفر إلى الخارج بخصوص العمل. عندما يكون في مكتبه جدول أعماله مكتظّ وهو مشغول طيلة الوقت، ولذلك طلب من الموظفين أن يقدّموا إليه اقتراحاتهم وأفكارهم ومشاكلهم خطياً، وأن يتوجّهوا في الحالات المستعجلة إلى إلياس نائب المدير العام.

أمّا إلياس والذي يسافر كثيراً في إطار وظيفته فقد أخبر الموظفين بأن يتصلوا به على هاتفه الشخصي، وأن يتحدثوا معه عن كلّ مشكلة تواجههم. وهو سيحاول معالجتها بسرعة وأن يجد لها الحلّ المناسب.

1. أ. اذكروا نوع الاتصالات (مباشرة، غير مباشرة، بوسائل إلكترونية) التي كانت

مألوفة بين المدير العام السابق وبين تمام. علّلوا إجابتكم بناء على الحدث. (6 درجات)

ب. اذكروا نوع الاتصالات (مباشرة، غير مباشرة، بوسائل إلكترونية) التي

وضعها أرسلان المدير العام الجديد بينه وبين عامليه. علّلوا بناء على الحدث. (6 درجات)

2. أ. ما هو نوع الاتصالات (مباشرة، غير مباشرة، بوسائل إلكترونية) التي

وضعها إلياس نائب المدير العام؟ (2 درجتان)

ب. اعرضوا حسنة واحدة وسيئة واحدة لنوع الاتصالات التي وضعها

إلياس نائب المدير العام. (6 درجات)

الفصل الرابع (20 درجة)

أمامكم 7 أقوال، اخترُوا 5 منها.
اشرحوا الادعاء/ القول الوارد في الجملة. (لكل سؤال 4 درجات).

1. في مقابلة العمل من المهمّ الحرص على ملابس لائقة.

اشرحوا:

2. الاتصالات غير المباشرة تمكّن المستقبل من اختيار وقت الانكشاف (الاطلاع) عليها.

اشرحوا:

3. التشجيع المعنويّ يمكن أن يكون تشجيعًا جماعيًا.

اشرحوا:

4. مجموعة العمل غير الرسميّة تقيم علاقات عفويّة (ارتجاليّة) بين أعضائها.

اشرحوا:

5. الاتصالات المباشرة معرضة للنسيان أو الإنكار.

اشرحوا:

6. مجموعات العمل تمارس الضغوط على أعضائها لئلا ينحرفوا عن المعيار.

اشرحوا:

7. عند كتابة السيرة الذاتية يجب "أن تسوّق" نفسك.

اشرحوا:

نتمنى لكم النجاح!