

بسم الله الرحمن الرحيم



المملكة الأردنية الهاشمية
وزارة التربية والتعليم
إدارة الامتحانات والقياسات
قسم الامتحانات العامة

3 4 B ع

امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٧ / الدورة الشتوية

المبحث : أساسيات الإدارة / المستوى الرابع
الفرع : الإدارة المعلوماتية
ونيقة محمية / محمود
مدة الامتحان : ٣٠ د
اليوم والتاريخ : الأحد ٠٨ / ١٠ / ٢٠١٧

ملحوظة : أجب عن الأسئلة الآتية جميعها وعددها (٥) ، علماً بأن عدد الصفحات (٣) .

السؤال الأول: (١٨ علامة)

١ (وضح المقصود بكل مما يأتي:

١- الدافع.

٢- تقييم الأداء.

٣- التغذية الراجعة.

٤- الانترنت.

(١٢ علامة)

awa2el.net

(٦ علامات)

ب) للاتصال الكتابي مجموعة من المزايا، اذكر أربعاً من هذه المزايا.

السؤال الثاني: (١٧ علامة)

(٨ علامات)

١) فيما يأتي أربعة مواقف إدارية حدثت في مؤسسة العطاء:

يسعى الموظف خالد ليصبح مديراً للمشروع الجديد في المؤسسة.

قرر مجلس الإدارة توفير سكناً وظيفياً للعاملين في المؤسسة.

أصدر المدير العام قراراً بشمول جميع الموظفين في صندوق الادخار.

قرر مجلس الإدارة إقامة حفلة عشاء بمناسبة مرور عشرة أعوام على تأسيس المؤسسة.

المطلوب: انقل إلى دفتر إجابتك المواقف الإدارية أعلاه، مُحدداً الحاجة التي أشبعت في كل موقف من هذه المواقف، وفقاً لنظرية تدرج الحاجات.

(٦ علامات)

ب) على الرغم من وجود عدة تعريفات لمفهوم الاتصال ، إلا أن معظمها اتفقت على ثلاثة أبعاد رئيسية.

أذكر هذه الأبعاد الثلاثة.

(٣ علامات)

أذكر ثلاثة من هذه الأنشطة.

الصفحة الثانية

السؤال الثالث: (١٦ علامة)

فيما يأتي ثلاثة من المعوقات التي تؤثر في عملية الاتصال:
عدم الفصاحة في الكلام والكتابة.
تحريف المعلومات بالإضافة أو بالحذف.
الفهم الخاطئ للمعاني.

المطلوب:

انقل إلى دفتر إجابتك المعوقات الثلاثة أعلاه، ثم حدّد عنصر الاتصال الذي يُعد مصدرًا لكل واحد من هذه المعوقات.

ب) تتلخّص العناصر الأساسية لأسلوب الإدارة بالأهداف بأربعة عناصر، اذكر هذه العناصر الأربعة. (٦ علامات)

ج) يُعاب على طريقة المقال المكتوب كطريقة من طرق تقييم الأداء وأساليبه عيبين اثنين، اذكر هذين العيبين. (٤ علامات)

السؤال الرابع: (١٥ علامة)

(٨ علامات)

١) أعط مثالًا واحدًا على كل مما يأتي:

١- العوامل الوقائية (نظرية العاملين).

التشويش المادي.

٢- طريقة الترتيب البسيط.

٣- الحوافز الجماعية.

ب) يُحقّق الاتصال بالنظراء (زملاء العمل من المستوى الوظيفي نفسه) مجموعة من الأهداف.

(٤ علامات)

اذكر اثنين من هذه الأهداف.

ج) بُنيت نظرية الإنجاز على فرض أن الإنسان يسعى إلى إشباع ثلاث حاجات أساسية،

(٣ علامات)

اذكر هذه الحاجات الثلاث.

يتبع الصفحة الثالثة

يقوم مدير مؤسسة السعادة بتسجيل الوقائع والمواقف لكل موظف والتي تؤثر بصورة كبيرة في كفاءة الأداء سواءً الإيجابية أو السلبية في سجل خاص فور حدوثها من أجل تقييم أدائهم. وبناءً على ذلك منح الموظف سالم من إدارة المبيعات مكافأة نقدية وأضاف له جزءاً من مهام رئيسه بالإضافة إلى عمله بسبب إنجازه المتميز، وأرسل مذكرة داخلية إلى مدير الإنتاج أخبره فيها بترقية المهندس خالد إلى مدير إنتاج في فرع المؤسسة الجديد مع زيادة في الأجر تبلغ (٢٠٪).

المطلوب:

- ١- استنتج الطريقة التي استخدمها مدير المؤسسة في تقييم أداء العاملين في هذا الموقف.
- ٢- وفقاً لنظرية التدعيم الدافعي، استنتج الإستراتيجية التدرجية التي استخدمها مدير المؤسسة مع الموظف سالم في هذا الموقف.
- ٣- ما نوع الحافز الذي منحه مدير المؤسسة للمهندس خالد؟
- ٤- حدد كلاً من (قناة الاتصال، الرسالة، شكل الاتصال الرسمي) التي استخدمها مدير المؤسسة في اتصاله مع مدير الإنتاج.
- ٥- استخرج أسلوباً من أساليب الحفز استخدمه مدير المؤسسة في هذا الموقف.

«انتهت الأسئلة»