

SNAPCHAT



عاشور جرابجه

نسخة 17-11-2017

الاداء : القدرة على تحقيق الاهداف باستخدام الموارد المتاحة بأسلوب يتصف بالكفاءة والفاعلية

التشويش: أي عامل يتدخل في عملية الاتصال وينتج عنه تقليل فاعلية الاتصال ودقته أو تعطيله ويحدث بأي مرحله و عنصر

الدافع: تلك الحالة الداخليه أو النفسيه التي تثير سلوك الفرد وتوجهه نحو اشباع حاجة ما أو تحقيق الهدف

التغذية الراجعة: ردة فعل المستقبل أو استجابته للرسالة التي تلقاها من المرسله تجاهها عكس اتجاه ارسالها

س: امكانيات أو فوائد استخدام التكنولوجيا في تقييم الاداء ؟ ١. الموثوقية ٢. تحديد تاريخ الجاز العمل

٣. تزويد المديرين بالتقارير الدوريه ٤. تشجيع التغذية الراجعة المستمرة بين العاملين والمديرين

س: ما هي الابعاد الرئيسية لمفهوم الاتصال ؟

١. أن يكون الاتصال هادف ٢. أن يتم خلال طريقه ما أو فعل معين ٣. أن يكون هنالك عدة اطراف لعملية الاتصال

س: تتبع أهمية الدافعية من حاجة المديرين إلى فهم الدافعية وكيفية التعامل معها لتحقيق [فوائد] , اذكرها ؟

١. تنمية روح التعاون بين العاملين ٢. تحسين صورة المؤسسة أمام المجتمع

٣. جذب العاملين للمؤسسة والحفاظ عليهم ٤. تنمية شعور العاملين بروح العدالة داخل المؤسسة

س: خصائص الرسالة الجيدة ؟ ١. الوضوح ٢. الدقة ٣. التأثير ٤. البساطة ٥. السهولة ٦. الاكتمال

س: عيوب الاتصال النازل ؟

١. خريف للمعلومات التي تناسب من اعلى للأسفل ٢. عدم المرونة ٣. يخلق عزلة القيادة بعيد عن العلاقات الانسانيه

س: نصائح لممارسة الاصفاء الجيد ؟

١. ايقاف الكلام عند بدء الطرف الآخر بالحديث ٢. توجيه بعض الاسئلة للمستقبل بلطف عند الحاجة

٣. اعطاء المرسل الوقت الكافي للحديث دون مقاطعه ٤. محافظة المستمع على حركاته ومزاجه

س: فرضيات نظريات تدرج الحاجات ؟ ١. تنظيم حاجات الانسان في هرم تبدأ في الحاجات الانسانيه وتنتهي تحقيق الذات

٢. الحاجات الغير مشبعة لمدة طويلة تؤدي لاحتباط وتوتر ٣. الحاجات التي في قاعدة الهرم يجب اشباعها اولاً

عامر جرابعه

س: علل تحاول الكثير من المؤسسات التقليل من فرص الاتصال غير الرسمي ؟

١. يعيق مصالح العمل ٢. يؤخر الوصول الى الاهداف ٣. يصيب الافراد بالاحتباط

س: علل فن الاصفاء من اهم المبادئ التي تساعد على فاعلية الاتصال / اصفاء المستقبل عامل لنجاح الاتصال ؟

يجعل المرسل يشعر بأهمية ما يقول ويشجعه على المزيد من المشاركة والانفتاح ومن دونه لا يستطيع فهم الرسالة

س: علل يفضل استخدام الحوافز الفرديه بحدوثها لفترة زمنية محدوده ؟

حتى لا تسود الانانية بين العاملين ويصبح جل اهتمامهم هو كيفية الحصول على الجائزة

س: علل الرقابة على محتوى الرسالة تعد معوقاً من معوقات عملية الاتصال ؟

لانه يتم حذف بعض أجزاء منها مما يؤدي الى صعوبة فهم المقصود أو الغرض من عملية الاتصال

س: تمر الدافعية بمراحل ثلاث ؟ ١. الشعور بالحاجة ٢. السلوك لاشباع الحاجة ٣. الاشباع

س: لتكنولوجيا المعلومات آثار واضحة في عملية الاتصال داخل المؤسسة , اذكرها ؟

١. تحسين مستوى الاتصال بين المؤسسة والبيئة المحيطة ٢. تحسين مستوى الاتصال بين وحدات المؤسسة المتنوعة

٣. تساهم في كسر العوائق لجعل الاتصال اكثر سهولة وكفاءة ٤. تستطيع المؤسسة من خلاله اتخاذ القرار الانسب =

تهدف عملية الاتصال لتحقيق أهداف ثلاثة , اذكرها ؟

١. تسهيل عملية اتخاذ القرار على المستويات كافة ٢. تمكين الرؤوسيين من تعرف الاهداف والغايات التي يطلب تحقيقها

٣. التعرف على مدى تنفيذ الاعمال والمعوقات التي تواجه التنفيذ ومواقف الرؤوسيين من المعوقات وسبل علاجها

س: تطبيقات أو أنشطة نظرية التوقع ؟ ١. استخدام التدريب لزيادة فاعلية الاداء ٢. وضع نظام مناسب من الحوافز

٣. ربط الحوافز بصوره مناسبه مع اداء العاملين ٤. العمل على ازالة العقبات الاداريه لتحسن قدرات العاملين

س، وفقا لنظرية العاملين حدد ما تتضمنه من فئة العوامل / اثره على العاملين ؟

١. عوامل وقائية : عوامل موجوده بالحيط العام للوظيفة وليس في طبيعة العمل نفسه بوجودها، تمنع عدم رضى وظيفي عدم وجودها، عدم رضى الاستياء
أمثلة: الاشراف المستمر / سياسات المؤسسة والإدارة / العلاقات الانسانية / ظروف العمل / العلاقات الطيبه / امن وظيفي
٢. عوامل دافعة : عوامل ذات العلاقة بمحتوى الوظيفة ومرتبطة مباشرة بخصائص الوظيفة ذاتها بوجودها، رضى وظيفي عدم وجودها، عدم رضى وظيفي
أمثلة: ترقية موظف / شهادة تقدير / نمو وظيفي / حُدي العمل / طبيعة العمل / مستوى المسؤولية / الإجاز / التقدم والترقية



س، وفقا لنظرية التوقع فإن هنالك ٣ محددات تؤثر في القوّة الدافعية للفرد نحو العمل ؟

١. توقع أداء الجهد: توقعات الفرد ومدى نجاحه في أداء المهام أو العمل المطلوب منه إذا قام ببذل الجهد اللازم له
مثال: توقع الموظف خالد أنه مهما بذل من جهد لن يحقق الهدف (الترقية مثلا)
٢. توقع العائد من الاداء: توقعات الفرد حول احتمالات حصوله على العائد أو المكافأة في حالة نجاحه في أداء العمل المطلوب منه
مثال على عوائد على شكل مكافآت مادية: علاوات / منحة ماليه / توزيعات أرباح
٣. القيم المتوقعة للعائد: قيمة العائد الذي يتوقع الفرد أن يحصل عليه نتيجة أدائه للعمل المطلوب منه



س، وفقا لنظرية العدالة حدد التقييم أو وجهة النظر وفقا للموقف وما السلوك الذي تنصح به ؟

١. عوائد الزميل على مدخلاته < عوائد الموظف على مدخلاته : التقييم عدم عداله سالبه
النصائح والسلوكيات للتخفيف : ١. محاولة الحصول على أجر أعلى ٢. ترك العمل ٣. تخفيض العطاء أو الجهد المبذول
٢. عوائد الموظف على مدخلاته < عوائد الزميل على مدخلاته : التقييم عدم عداله موجب
النصائح والسلوكيات للتخفيف : زيادة عطاءه ليقبل من مقدار عدم العدالة
٢. عوائد الموظف على مدخلاته = عوائد الزميل على مدخلاته : التقييم عداله النصائح والسلوكيات للتخفيف : لا يترتب عليها اثاره دافعيته

س، ما هي مسؤوليات المستقبل ليكون الاتصال فاعل ؟

١. الاصغاء بفاعلية للمرسل ٢. أن يكون حساسا متعاطفا معه ٣. تزويده بالتغذية الراجعة لتدل على فهمه

س، فوائد أو مزايا اسلوب توسيع العمل أو التوسع الافقي ؟

١. زيادة الانتاجيه في العمل
٢. يمكن العامل من الاطلاع على اجراءات العمل الكلي بدائرته
٣. القضاء على حالات الروتين والملل
٤. يحسن معنويات الفرد ويجفزه على الابداع والابتكار

عامر جرابعه

س، أغراض أو أهداف أو فوائد الاتصال غير الرسمي ؟

١. اشباع حاجات الافراد الاجتماعية كبناء علاقات مع الآخرين
٢. التأثير في سلوك الآخرين وتذليل العقبات
٣. التغلب على مشاكل الضجر والملل
٤. مصدرا للمعلومات المتعلقة بالعمل و لا توفرها الرسميه

س، قنوات الاتصال لكل شكل من اشكال الاتصال الرسمي ؟

النازل : اجتماعات / اتصالات هاتفية / مقابلات

الصاعد : اجتماعات / اتصالات هاتفية / تقارير

الافقي : اجتماعات / اتصالات هاتفية / تقارير

س، حدد عنصر عملية الاتصال الذي كان مصدرا لمجموعة من المعوقات التي تؤثر في عملية الاتصال ؟

مثال : اتصال شخص باخر ويجددان موعد الاجتماع وعند انتهاء المحادثه يفترض كل منهم مكتبه مكان الاجتماع

المرسل : عدم مخاطبة المستقبل بلغته / سوء اختيار الرموز والكلمات / حاله النفسيه للمرسل
المستقبل : حاله النفسيه للمستقبل / جاهل المستقبل للمعلومات / الفهم الخاطيء للمعاني / عدم الانتباه
الرسالة : تحريف المعلومات / عدم الترابط بين الافكار والمعاني / الرقابه على محتوى الرساله / نقص المعلومات
وسيلة : وسائل لا تناسب مع ١. موضوع الرساله ٢. مع طبيعة الجمهور المستهدف ٣. مع الوقت المتاح

١. اتصال كتابي (غير شخصي) : اتصال يعتمد على الكلمات والالفاظ اللغوية المكتوبة ولا تتم فيه المواجهة وجها لوجه

دلائل : تقرير / خطه / فاكس / نموذج / بريد الكتروني / مثال : ارسل المدير العام فاكس لمدير الانتاج بالموافقة على الاجازه

عامر جرابعه

٢. اتصال شفهي (لفظي أو شخصي) : اتصال يستخدم اللغة المنطوقة في توصيل الرسالة للمستقبل

دلائل : وجها لوجه / التقى / هاتف / أمر عاجل / اجتماعات / خطاب

٣. اتصال غير لفظي : المشاركة بالمعلومات من غير استخدام الكلمات لنقل المعلومات **انواعه أو انواع الرسائل الغير لفظيه**

١. لغة الاشارة : مثال : حركة رأس المدير للاعلى تعبر عن عدم الموافقة

٢. لغة الفعل : مثال : وجود طالب يمشي ذهابا وايابا بالقرب من مكتب أحد المدرسين

تتكون من حركات الجسم والافعال التي لم يقصد منها بالتحديد استبدال الكلمات ولكن تفسر المعنى

٣. لغة الموضوع أو الاشياء : مثال : تدل ملابس الشخص على منزلته الاجتماعيه / اثاث المكتب

كل ما يستخدمه المرسل من غير اشارة او الفعل او اللغة للتعبير عما يريد ارساله من افكار للمستقبل

مميزات الاتصال غير اللفظي :

يوفر سرعة في الاتصال

والتفاعل / فرصه فوريه

للتغذية الراجعة / غير مكلف

قانون الاثر : السلوك الذي تتبعه عوائد ايجابيه يَتمثل تكرار بالمستقبل اما

السلوك الذي تتبعه عوائد سلبيه لا يَتمثل تكراره

ما أنواع الحوافز ؟

١. حافز مادي : أ. نقدي : مثال زيادة بالراتب / علاوه ب. عيني : مثال : تقديم تذاكر سفر لبعض العاملين في المؤسسة

٢. حافز معنوي : مثال : ترقية لا تؤدي لزيادة راتب / نقل لعمل أكثر اهمية مثال : مادي + معنوي : ترقية تؤدي لزيادة بالراتب

٣. حافز فردي : مثال : اعلان احدي المدارس عن جائزة تقديرية لافضل طالب متميز بالدراسة لهذا العام

٤. حافز جماعي : مثال : اعلان احدي المدارس عن جائزة تقديرية لافضل صف يعمل على خدمة المدرسة لهذا العام

SNAPCHAT



س. مزايا الاتصال القطري ؟ ١. تسريع تدفق المعلومات ٢. تحسين فهمها ٣. تنسيق الجهود من اجل تحقيق اهدافها

س. عوامل تؤثر في اختيار اسلوب تقييم الاداء ؟ ١. طبيعة نشاط المؤسسة ٢. حجمها ٣. طبيعة عمل الفرد

س. مزايا الاتصال الكتابي ؟ ١. ذات سلطه ٢. يمكن حفظها في سجل ٣. وسيلة مهمه لمساعدة الذاكره

س. عيوب الاتصال الكتابي ؟ ١. رسميه لحد كبير ٢. لا تحمل تأكيد ٣. لا استجابة فوريه ٤. مخاطب حاسه العين فقط

س. أهداف أو اغراض الاتصال بالرؤوساء ؟ ١. توضيح مستويات الاجاز ومعدلاته

٢. طلب مساعدتهم في حل المشاكل ٣. تزويدهم باجابات على طلباتهم ٤. تزويدهم بافكار واقتراحات للتحسين

س. الاتصال الشخصي او اللفظي يعد أحسن انواع الاتصال ؟

البساطة والوضوح ويعطي ردود فعل مباشرة وتبادل سريع للافكار مما يسهل فهمها وتعديلها وتخلق روح التعاون

س. آثار ايجابية أو فوائد أو مزايا يشترك فيها الاتصال الرسمي مع الغير رسمي ؟

١. دور مهم في التسويق والتعاون وتبادل الخبرات ٢. مد الجسور مع الجهات الخارجيه من العملاء والمؤسسات وتقوية العلاقات

س. أنواع التشويش ؟

١. على المعنى : يطرأ على الكلمات والعبارات والجمل (مثل أن يكون للكلمه أكثر من معنى / داخلي / صعب التخلص منه)

٢. مادي : يطرأ على الوسيلة بسبب مشاكل فنيه (مثل صفارات الانذار أو أزيز الطائرات / خارجي / سهل التخلص منه)

نظرة الانجاز ؟

١. القوة : بحث عن مركز قيادي

احكام السيطرة على الاخرين / تفاوض / مجادله

٢. الانجاز : رغبة بالنجاح / حب المسؤوليه

مثل : اهداف متوسطه الصعوبه / تلقي ردود الافعال

٣. الانتماء :

مثل : البحث عن الحب والصدقه وارضاء الاخرين

نظرة تدرج الحاجات ؟

١. حاجات فيسيولوجيه : مثل : المسكن / الشرب / الأكل (اساسيه. انسانيه)

٢. حاجه الامن : مثل : دخل ثابت / تأمين صحي / ادخار / تقاعد / ضمان

٣. الحاجه الاجتماعيه : مثل : إنشاء نادي لممارسة الهوايات / مناسبات وطنيه

٤. الحاجه للتقدير : مثل : الثقة بالنفس / كتب شكر / اعتراف الاخرين باجازاتهم

٥. الحاجه لتحقيق الذات : مثل : أن يصبح نجم رياضي / أن يصبح قائد سياسي

حدد شكل الاتصال ؟

١. غير رسمي : ينشأ بوسائل غير رسمية لا تتضمنه اللوائح والقرارات المكتوبة ويحدده الصلات الشخصية والعلاقات الاجتماعية

Σ

٢. رسمي : يحصل من خلال خطوط السلطة الرسمية المعتمدة بموجب اللوائح والقرارات المكتوبة له عدة أشكال

١. نازل : مثال : وافق المدير على إجازة الموظف ٢. صاعد : مثال : قدم الموظف طلب إجازة لمديره

٣. قطري : هو تبادل المعلومات بين الافراد في مستويات تنظيمية متنوعة ليس بينهم علاقة مباشرة

٤. أفقي : مثال : وجه مدير الانتاج مذكره الى مدير الصيانة شاكرًا لهم جهودهم

حدد طريقة تقييم أداء : (رصد دوري يبين مستوى أداء الفرد ونوع سلوكه مقارنة مع المهمات والواجبات الوظيفية الموكلة له) ؟

١. المقال المكتوب :

أبسط طرق تقييم الاداء تعتمد على (كتابة تقرير يصف جوانب الضعف والقوه ومهارات واقتراحات لتحسين الأداء) .. (مثال)

عيوبها : ١. يختلف طريقة كتابتها من شخص لآخر ٢. قد يسهب بذكر صفات ويختصر أخرى

٢. طريقة المقارنة بين العاملين، وطرقها

أ. طريقة الترتيب البسيط : مثال : أن يقوم المقيم بترتيب العاملين في قسم الانتاج تنازليا حسب جودة الانتاج

أقدم طرق تقييم الاداء يقوم المقيم بترتيب الافراد تنازليا أو تصاعديا بناء على درجة الصفة المقاسة (مؤسسات صغيرة الحجم)

ب. طريقة المقارنة الثنائية : مثال : أن يقوم المقيم بترتيب الافراد حسب عدد المرات التي يكون فيها الفرد هو الافضل بالمقارنة

مقارنة الفرد مع العاملين في المجال نفسه لمعرفة أيهم أكثر كفاءة (عدد المقارنات = ن * (ن - ١) / ٢) حيث ن : عدد الافراد

ج. طريقة التوزيع الإجباري : مثال : توزيع العاملين الى ٣ درجات حسب النسب الاتية مثلا ٣٠٪ ممتاز ٤٠٪ جيد جدا ٣٠٪ مقبول

تعتمد على ان كل ظاهره تتركز حول متوسطها الحسابي بينما تقل عند طرفيها الأدنى والأعلى ويكون إجباري

عيوبها : ١. عدم عدالة التقييم ٢. تلزم الرؤساء بإعطاء المرؤوسين أدنى مما يستحقون حسبما تطلب الإدارة العليا

٣. طريقة التدرج البياني :

تحديد عدد من الصفات أو الخصائص المساهمة في الأداء مثال : كمية الانتاج ونوعيته والمعرفة بالعمل والتعاون والابداع

٤. طريقة المواقف الحرجة : مثال : أن يقوم المقيم مباشرة بترك العامل فارس للعمل مباشرة في سجل حتى لا ينسى

تعتمد على تجميع أكبر قدر ممكن من المواقف والوقائع التي تؤثر بصورة كبيرة في كفاءة الأداء

٥. طريقة الترتيب المعتمد على السلوك : مثال : تقييم السكرتيرة من خلال عمل جدول تحديد الزيارات أم لا

تقييم الفرد بناء على امتلاكه للصفات المطلوبة وسلوكه المتوقع في العمل ومرتبطة بمتطلبات العمل الاساسيه

تفشل عملية التقييم لأسباب منها

عدم معرفة العاملين لمعايير التقييم / ان يصبح تقييم الاداء عملا

SNAPCHAT



ما أساليب الحفز؟ المواصفات الوظيفية: قائمة مكتوبه حدد الحد الأدنى من المؤهلات التي يجب ان يمتلكها الموظف لشغل الوظيفة

عامر جرابعه

١. توسيع العمل : (افقي) : إضافة واجبات ومهام أخرى للعمل الذي يقوم به الفرد على مستواه الإداري نفسه

مثال : أن تضاف مهمة الرد على استفسارات العملاء إلى مهام موظفة فتح الحساب في بنك ما

أحد أساليبه..... تدوير العمل (انتقال العامل من عمل لآخر داخل المؤسسة) / لا يقتصر على القيام بعمل محدد مختص

٢. إغناء الوظيفة : (عامودي) : مثال : بدل ان يقتصر دور امين الصندوق على قبض الاموال يعطى مسؤولية صرف الاموال

إعطاء العاملين في المؤسسة فرصا أكثر وحرية أوسع في العملية الإدارية ملاحظه (جزء من مهام رئيسه أو صلاحياته)

٣. الإدارة بالأهداف : مشاركة الرؤساء المرؤوسين في تحديد الاهداف واتخاذ القرارات التي تؤثر عليهم بشكل مباشر / اسلوب لتقييم الاداء

نتائجها : ١. تحسين مشاركة المرؤوسين بالمؤسسة ٢. تحسين موقف الافراد ورفع روحهم المعنويه ٣. تخفيض حالات القلق وعدم الاستقرار

الوصف الوظيفي : قائمة مكتوبه موضح فيها المهمات والواجبات التي يقوم بها الموظف

الناسوخ (الفاكس) : جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر خط الهاتف العادي

مؤتمرات مرئية : نقل حي للصوت والصورة حيث توفر الوقت والجهد على المديرين . مثال : مركز اكثير في الجامعة الاردنية

الانترنت : شبكة عاليه مفتوحه تجعل المشترك قادرا على الوصول الى الاف المصادر والخدمات المتنوعة في مجال المعلومات

الاكسترا نت : شبكات حاسوبيه معينه تستخدم الانترنت لتسهيل الاتصال بين المؤسسة وجهات معينة من البيئه الخارجيه