

بسم الله الرحمن الرحيم



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

ف س ط د

٢  
٣

## امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٩ / الدورة الشتوية

(وثيقة محمية/محدود)

د س

مدة الامتحان : ٣٠ : ١

اليوم والتاريخ: الأربعاء ٢٠١٩/١/٩

المبحث : أساسيات الإدارة / المستوى الرابع

الفرع : الإدارة المعلوماتية

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

السؤال الأول: (١٨ علامة)

أ) وضح المقصود بكل مما يأتي:  
١- الدافعية. ٢- العوامل الوقائية. ٣- التشويش المادي. ٤- فاعلية الاتصال. (١٢ علامة)

ب) وفقًا لنظرية العدالة، يلجأ الفرد للتخفيف من حالة عدم العدالة (العدالة السالبة) إلى العديد من السلوكيات.

اذكر ثلاثة سلوكيات منها. (٦ علامات)

السؤال الثاني: (١٨ علامة)

أ) يحقق الاتصال بالرؤوساء مجموعة من الأهداف، اذكر ثلاثة من هذه الأهداف. (٦ علامات)

ب) فيما يأتي أربعة مواقف مختلفة لبعض العاملين في مؤسسة السناء:

١- يسعى الموظف إيراد دائما للبحث عن الصداقة وإرضاء الآخرين.  
٢- يلجأ مدير التسويق إلى وضع أهداف متوسطة الصعوبة، ممكنة التنفيذ.

٣- يحاول مدير العلاقات العامة البحث عن مركز قيادي ويميل إلى ممارسة التأثير كالنقاش والتفاوض.

٤- يفضل الموظف ماهر تحمل المسؤولية في أداء عمله ويرغب في تلقي ردود أفعال الآخرين حول أدائه.

المطلوب: انقل إلى دفتر إجابتك أرقام المواقف الأربعة أعلاه، ثم اكتب بجانب كل رقم الحاجة التي يسعى إلى

إشباعها كل موظف وفقًا لنظرية الإنجاز.

ج) يتكون هذا الفرع من فقرتين، لكل فقرة (٤) بدائل، واحد منها فقط صحيح، انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة

واكتب بجانبه البديل الصحيح: (٤ علامات)

١- إن الوضع الخارجي المادي أو المعنوي الذي يدفعنا إلى عمل ما هو:

- الدافع - الحافز - الحاجة - الإنجاز

٢- تبادل المعلومات بين الأفراد الذين هم من المستوى الإداري نفسه أو الوحدات الإدارية نفسها في المؤسسة

هذه العبارة تشير إلى الاتصال:

- النازل - الصاعد - الأفقي - القطري

يتبع الصفحة الثانية/....

الصفحة الثانيةالسؤال الثالث: ( ١٤ علامة)

أ) للاتصال الكتابي مجموعة من المزايا، اذكر أربعاً من هذه المزايا. (٦ علامات)

ب) يهدف أسلوب إغناء الوظيفة إلى إنجاز مجموعة من الغايات، اذكر أربعاً منها. (٤ علامات)

ج) يتكون هذا الفرع من فقرتين، لكل فقرة (٤) بدائل، واحد منها فقط صحيح، انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة واكتب بجانبه البديل الصحيح: (٤ علامات)

١- واحدة من الآتية تُعدُّ من العوامل الدافعة وفقاً لنظرية العاملين:

- العلاقات الإنسانية - الإشراف - ظروف العمل - طبيعة العمل

٢- أفضل طريقة للتأكد من أن الرسالة قد تم استقبالها وفهمها يتم من خلال:

- المرسل - تكرار الرسالة - التغذية الراجعة - فك رموز الرسالة

السؤال الرابع: ( ١٤ علامة)

أ) أعطِ مثلاً واحداً على كل مما يأتي: (١٠ علامات)

١- الحوافز الجماعية.

٢- أسلوب توسيع العمل.

٣- وسيلة اتصال.

٤- لغة الموضوع.

٥- عقاب بالحرمان.

ب) يتكون هذا الفرع من فقرتين، لكل فقرة (٤) بدائل، واحد منها فقط صحيح، انقل إلى دفتر إجابتك رقم الفقرة واكتب بجانبه البديل الصحيح: (٤ علامات)

١- "تحريف المعلومات بالإضافة أو بالحذف وذلك للتأثير على متخذ القرار" تُعدُّ من معوقات الاتصال بالنسبة:

- للرسالة - للمرسل - للمستقبل - لوسيلة الاتصال

٢- إحدى العبارات الآتية ليست من مميزات الاتصال غير اللفظي:

- يوفر سرعة في الاتصال - يوفر فرصة فورية للتغذية الراجعة.

- غير مكلف مقارنة مع غيره - رسمي إلى حد كبير

يتبع الصفحة الثالثة/،،،،

الصفحة الثالثةالسؤال الخامس: (١٦ علامة)

اقرأ الموقف الإداري الآتي، ثم أجب عن الأسئلة التي تليه:

اجتمع مدير عام مؤسسة السنايل بمديري الإدارات حيث تم خلال الاجتماع مناقشة الأمور الآتية:

- طريقة تقييم أداء العاملين لهذا العام وذلك بتوزيعهم إلى خمس درجات حسب النسب الآتية:  
١٥% ممتاز، ٣٠% جيد جداً، ٢٠% جيد، ٢٠% مقبول، ١٥% ضعيف.
- الإعلان عن إنشاء نادٍ خاص بالعاملين في المؤسسة.
- منح الموظف سامر تذكرة سفر لحضور مؤتمر خارج الأردن تقديرًا لتميزه في العمل.
- تقديم كتاب شكر للموظف أحمد تقديرًا لأدائه المتميز.

المطلوب:

- ١- استنتج طريقة تقييم الأداء التي يرغب المدير العام باستخدامها لهذا العام.
- ٢- وفقاً لنظرية تدرج الحاجات، استنتج الحاجة التي أشبعت للعاملين في هذا الموقف.
- ٣- وفقاً لنظرية التدعيم الدافعي، استنتج الاستراتيجية التدعيمية التي استخدمها المدير العام مع الموظف أحمد.
- ٤- استنتج نوع الحافز الذي منحه المدير العام للموظف سامر في هذا الموقف.
- ٥- استنتج طريقة الاتصال التي قام بها المدير العام في هذا الموقف.
- ٦- استنتج شكل الاتصال الذي قام به المدير العام في هذا الموقف.
- ٧- حدّد قناة الاتصال التي استخدمها المدير العام في هذا الموقف.

﴿ انتهت الأسئلة ﴾



## امتحان شهادة الدراسة الثانوية العامة لعام ٢٠١٩ / الدورة الشتوية

## الإجابة النموذجية

وزارة التربية والتعليم  
إدارة الامتحانات والاختبارات  
قسم الامتحانات العامة

صفحة رقم (١)

المبحث: أساسيات أدب / المستوى الرابع  
الفرع: المعلوماتيةمدة الامتحان: ٤٠ / ٣٠  
التاريخ: ١٩ / ٧ / ٢٠١٩

رقم الصفحة في الكتاب	الإجابة النموذجية:
	السؤال الأول: (١٨ علامة)
	توضيح مفاهيم: ( أربعة مفاهيم ٣× علامات = ١٢ علامة )
٣١١	١- الدافعية: عبارة عن الرغبات والحاجات والقوى التي تدفع الفرد للقيام بسلوك معين أو بعمل ما.
٣٥٦	٢- العوامل الوقائية: هي تلك العوامل الموجودة في البيئة ( المحيط ) العام للوظيفة، وليس في طبيعة العمل نفسه.
٣٨٤	٣- التكويني المادي: وهو التكويني الذي يطرأ على الوسيه بسبب مشاكل فنية وتتم عنده فقد ان أضرار الرسالة الاتصالية أو أنها أو عدم فهمها تماماً بالنسبة للمستقبل.
٣٧٦	٤- فاعلية الاتصال: هو إيصال الرسالة بأقل وقت وأقل جهد كما أرادها مرسلها.
٣٢١	٥- (ب) سلوكيات للتصنيف من حالة عدم العدالة ( ٣ - سلوكيات ٤ علامة = ٦ علامات )
	١- محاولة الحصول على أجر أعلى
	٢- تحفض العطاء والجهد الذي يبذله
	٣- ترك العمل .
	٤- أو أي سلوك آخر للحصول على حالة التوازن

## صفحة رقم ( ٢ )

رقم الصفحة في الكتاب	
	إجابة السؤال الثاني : ( ١٨ علامة )
٣٦٤	فرع ( P ) أهداف الاتصال بالرؤوساء ( ٣ أهداف X ٤ علامات = ١٢ )
	١- الاستفسار بهدف الحصول على توضيح الأوامر والتعليمات التي صدرت عنهم
	٢- طلب مساعدتهم في حل المشكلات
	٣- تزويدهم بإجابات على طلباتهم
	٤- توضيح مستويات الانجاز ومعدلاته بحيث يتم تقويم الأدار
	٥- تزويدهم بالأفكار والاقتراحات لتحسين العمل
	( أي ثلاثة منها )
	فرع ( ب ) مواقف مختلفة وما يعاينها من حاجات وفقاً لنظرية الانجاز
	( أربع حاجات X ٤ علامة = ١٦ علامات )
٣٤٨	١- الحاجة إلى الانتماء
٣٤٩	٢- الحاجة إلى الانجاز
	٣- الحاجة إلى القبول
	٤- الحاجة إلى الانجاز
	فرع ( P ) اختيار من متعدد
	فقرتان X ٤ علامة = ٨ علامات
٣٦٠	١- الكافرن
٣٦٦	٢- الأفضن

رقم الصفحة في الكتاب	
	إجابة السؤال الثالث : (٤ اعرفه )
	فرع (٢) : جزاء الإرسال اللغوي
	أربع ضاربا في (٦ اعرفه)
	١- سمي بأنه درس له .
٣٧١-	٢- عكس صفة في حين أو عطف .
٣٧٤	٣- وسيلة الإرسال ممازح لتوضيح المعلومات المعقدة
	٤- وسيلة مرهبة للمادة المذكورة
	٥- تبصر الرسالة كما هي ولا تنقل صفة عند الانتقال من شخص إلى آخر
	٦- يوضر امكانية التفكير بحرية وإثابة الوصفة لها ثم رساله
	٧- اتصال إلى أكبر مدحه العاطليه من التظيم بسره وسر
	(أي أربعة من)
	فرع (ب) غايات السون اعتبار الوظيفه (الهدف اعتماد الوظيفه)
	٤ غايات X اعرفه واحدة - ٤ كلمات
٣٤٣	١- استعمار الفرد العاطل بالاستقلاله .
	٢- دفع الفرد إلى الادراك بأنه نتائج عمله تؤدى دوراً هاماً في لزمه
	٣- إكثارة عمله فقدره من قبل المراسه والفاعل الأخرى
	٤- إقامة الفرصة للفرد العاطل لاستخدام أكتة قدر محكمه من
	مخالاته وقدراته في إنجاز الأعمال المطلوبه له .
	٥- خلق البيئه المناسبه لتمكين الفرد العاطل من ادراكه المفرد
	الخصيه لا رساله في تحقيق الأهداف النهائيه للفرصة التي يعمل بها
	فرع (ج) اختياره من قدره . فتركا له X اعرفه - ٤ كلمات
٣٤١- ٣٤٧	١- طبيعة العمل .
٣٦٠	٢- التقنيه الرابعه

رقم الصفحة في الكتاب	
	أهمية السؤال الرابع : (٤١ على ما)
	فرع (٢) إعطاء مثال (٥ أمثلة - ١٠ أسئلة)
	١- الخواطر الجماعية :
	أفضل صنف مثالي (مترقب عمل) ، جائزه عاليه يراعى
٣٤١	أفضل مترقب عمل يعمل على زيادة حجم المحببات أو الانتاج
	أي واحد منا - أو أي مثال منطقي له علاقة بذلك
	٢- أسلوب تدبير العمل :
	أن تصنف مهرة الرد على استفسارات العملاء إلى درجات
٣٤٤	مؤلفة فتح الحسابات فائده صديراً
	أو أي مثال منطقي له علاقة بذلك
	٣- مسيئة إقبال :
٣٥٩	الرافف ، المبد ، التلفاز ، الانترنت ، الحفلات ، وعتمها
	أي مثال منطقي أو أي مثال آخر منطقي له علاقة بذلك
	٤- لفظة الموضوع :
	قد يدل أثار المكتبة ومجده وسوقه على أهمية شأن
٣٧٥	المكتبة من المؤسسة ، أو بذلك هل يساهم الشفاه على
	جذريته الإصقاعه .
	أو أي مثال آخر منطقي له علاقة بذلك
٣٣٥ -	٥- عقاب بالجرمان :
٣٣٦	جرمان صبر ترفقه أو عذوبة أو صفاهاه تفديه
	أو أي مثال منطقي له علاقة بذلك
	فرع (ب) اختيار من صنف فقرة (٤ أسئلة - ٤ أسئلة)
٣٨٣	١- الرسالة
٣٧٤	٢- رسمة إلى حد كبير

رقم الصفحة في الكتاب	
	إجابة السؤال الخامس : ( ١٦ علامة )
	الموقف الإداري .
	١- طريقة تقييم الأداء : ( ٣ علامات )
٣١٧	طريقة التوزيع الإحصائي
	٢- الكافة المتأهلة وفقاً لنظرية تدريس الكفاءات !
٣٢٤	الكفاءات الإدارية ( ٣ علامات )
٣٣٠	٣- الاستراتيجيات الدعوية وفقاً لنظرية التدعيم الأرضي !
٣٣٦	تقديم حافظ الجاوي أو تدعيم الجاوي ( ٣ علامات )
	٤- نوع الكافر للوظيفة - امرئ
٣٣٩	حافظ عيسى ( ٣ علامات )
	٥- طريقة الاتصال الفعال بالمتدرب :
٣٧١	الاتصال الشخصي أو اللغوي أو الشفهي
	بمناهج الاتصال الفعال ( ٤ علامات )
	٦- شكل الاتصال :
٣٦٤	الاتصال النازل ( ٣ علامات )
	٧- قناة الاتصال :
٣٦٥	الاتصال ( ٣ علامات )