مدخل السلوك التنظيمي

أهـم النقاط:-

١- مفهوم السلوك التنظيمي ٢- عناصر السلوك التنظيمي ٣- محددات السلوك التنظيمي ٤- مصادر دراسة السلوك التنظيمي	٥- أهداف السلوك التنظيمي ٦- أهمية دراسة السلوك التنظيمي ٧- أنواع السلوك ٨- مبادئ السلوك التنظيمي	٩- الاسس العامة لدراسة السلوك ١٠- مستويات دراسة السلوك ١١- محددات السلوك ١٢- مبررات واسباب الاهتمام بدراسة وتحليل السلوك

١- مفهوم السلوك التنظيمي:- هو دراسة سلوكيات العاملين ومعرفة طريقة تفكيرهم ودراسة وتوقع سلوك واتجاهات وميول واداء العاملين في المنظمة وتحليل هذا السلوك والتعرف علي اسبابه وتعزيز ايجابياته والقضاء علي سلبياته وذلك للمساعدة في تحقيق أهداف المنظمة واهداف العاملين بداخلها.

٢- عناصر السلوك التنظيمي:-

أ- التعلم:- من أهم العمليات النفسية التي تؤثر علي السلوك، فتختلف الاستجابة تحت تأثير الخبرة المكتسبة.

ب- الادراك:- هو الذي يحدد السلوك التنظيمي فهي الحريه الشخصيه التي تنظم المعلومات والاشياء الوارده من خارج الفرد.

ج- الدافعيه:- تفيد في فهم ما يؤثر في الافراد ويرفع حماسهم للعمل واكتساب المهارات.

د- الشخصيه:- مجموعه من الخصائص التي يتميز بها فرد معين وتحدد مدى استعداده للتفاعل.

هـ - القدرات:- تساهم في تصميم اختبارات العمل واختيار الافراد الاكفاء لاداء اعمال معينه.

و- الاتجاهات:- حاله استعداد لدى الافراد تجعله يستجيب بطريقه معينه وتساهم دراسه الاتجاهات في التعرف على ما يدور داخل العقل باعتباره مصدرا للسلوك.

٣- محددات السلوك التنظيمي:- تتمثل في ثلاث محددات هي:

المحددات الفرديه	المحددات الاجتماعيه	المحددات الثقافيه
١- طريقه تفكير الفرد. ٢- الدوافع وقوتها. ٣-الاتجاهات. ٤- خصائص الشخصيه.	١- المؤثرات الاجتماعيه ٢- فالفرد عضو في جماعات تؤثر عليه وتحدد انماط سلوك طبقا لتقاليدها.	١- المجتمع ثقافته تؤثر على سلوك الفرد. ٢- وضع الانسان ومركزه في الهيكل الاجتماعي يحدد نوع السلوك الفردي له.

٤- مصادر دراسه السلوك التنظيمي:- تتمثل في: علم النفس، علم النفس الصناعي، علم النفس الاجتماعي، علم النفس الاداري، علم النفس العلاجي، علم الاجتماع، علم الأنثروبولوجيا، علم الاقتصاد، علم السياسه.

٥- أهداف السلوك التنظيمي:- تتمثل في:

١- القدره على فهم سلوك الافراد بالمنظمه.
٢- تحديد اسباب ونتائج هذا السلوك.
٣- المساهمه في التنبؤ بالسلوك التنظيمي.
٤- امكانيه التحكم في السلوك التنظيمي وضبطه.
٥- مساعده الاداره في فهم خصائص الفرض العامه.
٦- مساعده الاداره في تحديد مدى مناسبه السلوك التنظيمي للموقف.

٦- أهميه دراسه السلوك التنظيمي:- تتمثل في:

١- تمد المديرين باسلوب منهجي منظم لفهم سلوك الافراد داخل المنظمات.
٢- تمد المديرين بالمفاهيم التي تمكن من فهم مجال التعامل مع الافراد والجماعات داخل المنظمات.
٣- تساعد المدير على استيعاب الاساليب التي تساعدها على حل المشكلات واستغلال الفرص.

٧- انواع السلوك من حيث النتيجه والهدف:-

١- السلوك المجزي (الهادف): يحقق من خلاله الانسان هدفه ويصل الى هدفه دون عوائق
٢- السلوك المحبط (غير الهادف): يقف عائق بين الانسان وبين تحقيق هدفه ويسعى الانسان لتجنب تكرار السلوك المحبط.
٣- السلوك الدافعي (لاشعوريه): سلوك يمارسه الانسان لكي يتجنب السلوك المحبط وهو عباره عن وخطط لا شعوريه بهدف حمايه نفسه.

انواع اخرى من السلوك

١- السلوك الفردي:- يعني تفاعلات الافراد تجاه المثيرات من حولهم.
٢- السلوك الجماعي:- يعني علاقه الفرد بغيره من الافراد الاخرين.
٣- السلوك الفطري:- هو الذي يمارسه الانسان منذ ولادته بدون تعلم او تدريب.
٤- السلوك المكتسب:- هو الذي يمارسه الانسان منذ الصغر عن طريق التعلم او التدريب.

ملحوظه هامه عاده تكون درجه تاثير الجماعه في الفرد اقوى من تاثير الفرد في الجماعه

٨- مبادئ السلوك التنظيمي:-

١- لكل سلوك سبب. ٢- لكل سلوك دافع. ٣- لكل سلوك هدف.

٩- الاسس العلميه لدراسه السلوك الانساني:-

١- يجب ان تتميز عمليه تجميع البيانات بالمنهجيه والنظاميه اثناء القيام بها.
٢- يجب اختيار التفسيرات التي يقترحها المدير بدقه وموضوعيه.
٣- لا يقبل المدير الا التفسيرات التي تم اثباتها على اسس علميه.

١٠- مستويات دراسه السلوك التنظيمي:-

١- المستوى الفردي. ٢- المستوى الجماعي. ٣- مستوى المنظمه ككل.

١١- مبررات واسباب الاهتمام بدراسه وتحليل السلوك:-

١- التعرف على مسببات السلوك سواء كانت رغبات انسانيه موروثه او مكتسبه.
٢- التعرف على المحددات الفرديه للسلوك والدوافع والخبرات والاتجاهات التي تميزه.
٣- العمل الانساني هو المحرك الاساسي للعمل ويجب ان يعمل بكفاءه وفاعليه اكثر.
٤- تساهم دراسه دوافع السلوك الانساني في اتخاذ الاجراءات الضرورية للتأثير الايجابي عليه.

CARVEN

١٢- خصائص السلوك التنظيمي: تتمثل في:

١- **سلوك هادف:** يعني أن كل سلوك يصدر عن الفرد لابد أن يكون موجهاً لهدف معين.

٢- **سلوك دافع:** يعني أنه لا يظهر من العدم، ولكن يكون دائماً سبب أو دافع يؤدي إلى نشأته.

٣- **سلوك متنوع:** يعني أنه يظهر في صورة متعددة أو متباينة لكي يتوافق مع الموقف والأحداث التي تواجهه.

٤- **سلوك مرن:** يعني أن الفرد يمكنه أن يعدل سلوكه حسب الموقف المحيط بالسلوك.

٥- **صعوبة التنبؤ بالسلوك:** يعني أن الفرد يتصرف بطريقة مختلفة تجاه نفس الموقف الواحد.

٦- **السلوك المرتبط بالإرادة:** يعني أن الفرد يتصرف وفق إرادته أي يرغب في فعل معين أو يمتنع عن فعل معين.

٧- **السلوك معقد:** يعني أنه يتغير من وقت لآخر ومن موقف الآخر ومن فرد لآخر.

١٣- تاثير السلوك التنظيمي على كفاءه وفاعليه المنظمه

السلوك الايجابي	السلوك السلبي	السلوك المحايد
هو من المتوقع ان يزيد من كفاءه وفعاليه المنظمه	هو يعمل على تخفيض كفاءه وفعاليه المنظمه ويمثل الصراعات الاداريه	هو ذلك السلوك الذي لا يكاد يؤثر سلبا او ايجابا

١٤- مدرسه اتخاذ القرار:-

يرى انصار هذه المدرسه ان الاداره في جوهرها عمليه اتخاذ قرارات حيث ان القرار عباره عن اختيار بديل من بديلين او اكثر بناء على دراسه علميه رشيده وهي سته مراحل:-

١- تشخيص المشكله ٢- تحليل المشكله لكل قرار ٣- ايجاد بدائل لحل المشكله
٤- تقييم البدائل لحل المشكلات ٥- اختيار وتطبيق البديل الملائم. ٦- متابعه وتقييم القرار

١٥- مدرسه النظم:-

يرى انصار هذه المدرسه ان المنظمه باعتبارها نظام اجتماعي تضم في داخلها انظمه اجتماعيه وثقافيه مختلفه للافراد وتتميز بـ:-

١- الترابط العضوي بين عناصر النظام
٢- التاثر المتبادل من هذه العناصر
٣- وحده الهدف والجماعيه
٤- روح الفريق، الطبيعه التكامليه للنظام
٥- القابليه للتغيير والتطور
٦- توازن النظام

CARVEN

١٦- مصادر دراسه للسلوك التنظيمي: تتمثل في:-

أ- علم النفس: يعني بالعوامل الداخليه للفرد مش الذكاء والحاجات والاتجاهات.

ب-علم النفس الصناعي: يختص بدراسه المشكلات النفسيه للعاملين في المشروعات الصناعيه.

ج- علم النفس الاجتماعي: يدرس السلوك الاجتماعي للفرد والجماعات في المواقف الاجتماعيه المختلفه.

د- علم النفس الاداري: يختص بدراسه العلاقه بين الاداره والعاملين.

هـ - علم النفس العلاجي: يختص بمعالجه المشكلات النفسيه التي يتعرض لها الانسان.

و- علم الاجتماع: يعني بدراسه الافراد في سلوكياتهم وعلاقاتهم بزملائهم.

ز- علم الانثروبولوجيا: يفيد في دراسه تطور المنظمات وعلاقتها مع البيئه وسلوكها عند نقلها من بيئه لاخرى.

ك- علم الاقتصاد: مرتبط بتفسير سلوك العوامل الاقتصاديه.

ن- علم السياسه: يغطي دراسه العديد من الموضوعات مثل هيكله الصراعات توزيع القوه كيف يستخدم الافراد صراعات القوه في خداع الاخرين.

السؤال الأول:- ظلل A للعبارة الصحيحة و B للعبارة الخاطئة

١- تعريف السلوك التنظيمي : هو دراسة وفهم سلوك العاملين بالمنظمة من حيث طريقة تفكيرهم وشخصياتهم وادراكاتهم وقيمهم والتعرف على مسببات هذا السلوك كأفراد وجماعات داخل المنظمة وتحليل السوك وتعزيز ايجابياته بغرض تحقيق أهداف المنظمة والعاملين في نفس الوقت.	A
٢- هناك مجموعة من العناصر التي يجب دراستها حتى يتسنى فهم السلوك التنظيمي.	A
٣- تتمثل العناصر التي يجب دراستها حتى يتسنى فهم السلوك التنظيمي في : التعليم الادراك الدافعية، الشخصية، القدرات الاتجاهات.	A
٤- توجد أسس علمية لدراسة السلوك التنظيمي.	A
٥- يتم دراسة السلوك الانساني على مستوى المنظمة ككل فقط.	B
٦- تتمثل مصادر السلوك التنظيمي في علم الانثروبولوجيا وعلم النفس وعلم الاجتماع فقط	B
٧- المحددات الثقافية للسلوك : يقصد بها تأثير المجتمع الكبير التي تتعدى حدود الفرد والجماعات الصغيرة فالمجتمع ثقافة تؤثر في سلوك الفرد، كما أن وضع الانسان ومركزه الاجتماعي في الهيكل الاجتماعي الكلي للمجتمع يحدد أيضا نوع السلوك الفردي.	A
٨- المحددات الاجتماعية للسلوك عبارة عن العوامل التي تنبع من الانسان نفسه .	B
٩- أن السلوك التنظيمي لا يظهر من العدم، ولكن يكون دائما سبب أو دافع يؤدي إلى نشأته .	A
١٠- تمد دراسة السلوك التنظيمي المديرين بأسلوب منهجي منظم لفهم وتحليل السلوك البشري في المنظمات.	A
١١- تساعد دراسة السلوك التنظيمي المدير على تفهم واستيعاب الاساليب والادوات التي تساعده على حل المشكلات.	A
١٢- المجتمع ثقافة تؤثر في سلوك الفرد.	A
١٣ - يظهر السلوك المتنوع في صورة متعددة أو متباينة لكي يتوافق مع الموقف والأحداث التي تواجهه.	A
١٤- هناك صعوبة في التنبؤ بسلوك الفرد في مجال العمل.	A
١٥- سلوك الفرد يتميز بخاصية الثبات.	B
١٦- السلوك الهادف هو السلوك الذي يحقق من خلاله الانسان هدفه بعد أن يمر بالعديد من العوائق.	B

CARVEN

السؤال الثاني:- (اختيار متعدد)

١- يعني بالعوامل الداخليه للفرد مثل الذكاء والحاجات والاتجاهات.

أ- علم النفس ب- علم النفس الصناعي ج- علم النفس الاجتماعي د- علم النفس الاداري

٢- يختص بدراسه المشكلات النفسيه للعاملين في المشروعات الصناعيه

أ- علم النفس **ب- علم النفس الصناعي** ج- علم النفس الاجتماعي د- علم النفس الاداري

٣- يدرس السلوك الاجتماعي للفرد والجماعات في المواقف الاجتماعيه المختلفه

أ- علم النفس ب- علم النفس الصناعي **ج- علم النفس الاجتماعي** د- علم النفس الاداري

٤- يختص بدراسه العلاقه بين الاداره والعاملين

أ- علم النفس ب- علم النفس الصناعي ج- علم النفس الاجتماعي **د- علم النفس الاداري**

٥- يختص بمعالجه المشكلات النفسيه التي يتعرض لها الانسان

أ- علم الاقتصاد ب- علم الانثروبولوجيا ج- علم الاجتماع **د- علم النفس العلاجي**

٦- يعنى بدراسه الافراد في سلوكياتهم وعلاقاتهم بزملائهم

أ- علم الاقتصاد ب- علم الانثروبولوجيا **ج- علم الاجتماع** د- علم النفس العلاجي

٧- يفيد في دراسه تطور المنظمات وعلاقتها مع البيئه وسلوكها عند نقلها من بيئه لاخر ى

أ- علم الاقتصاد **ب- علم الانثروبولوجيا** ج- علم الاجتماع د- علم النفس العلاجي

٨- مرتبط بتفسير سلوك العوامل الاقتصاديه

أ- علم الاقتصاد ب- علم الانثروبولوجيا ج- علم الاجتماع د- علم النفس العلاجي

٩- يغطي دراسه العديد من الموضوعات مثل هيكله الصراعات وتوزيع القوه كيف يستخدم الافراد صراعات القوه في خداع الاخرين

أ- علم النفس العلاجي ب- علم النفس ج- علم النفس الصناعي **د- علم السياسه**

١٠- من مصادر السلوك التنظيمي

أ- المديرين ب- العاملين ج- العملاء **د- ليس مما سبق**

١١- .....يؤثر على سلوك الفرد ويهدف الى التغير في الميل للاستجابه تحت تاثير الخبره المكتسبه وتعد من العمليات النفسيه التي تؤثر في السلوك التنظيمي.

أ- الادراك **ب- التعلم** ج- الدافعيه د- الشخصيه

١٢- .....هو تلك العمليه الشخصيه التي يتم من طريقها تنظيم المعلومات والاشياء الوارده من خارج الفرد في لحظه معينه.

أ- الادراك ب- التعلم ج- الدافعيه د- الشخصيه

١٣- .....هو الذي يحدد السلوك التنظيمي ويساهم في تفسير كيفيه فهم الاخرين لما يتعرضون له من مواقف.

أ- الادراك ب- التعلم ج- الدافعيه د- الشخصيه

١٤- .....يفيد فهم العناصر التي تؤثر في رفع حماس الافراد لتعمل في اكتساب بعض المهارات التي يمكن من خلالها رفع الروح المعنويه للعاملين.

أ- الادراك ب- التعلم **ج- الدافعيه** د- الشخصيه

١٥- .....تعتبر مفهوم نفسي غايه في التعقيد وتساهم في الفهم الصحيح للفرد.

أ- الادراك ب- التعلم ج- الدافعيه **د- الشخصيه**

١٦-.....هي مجموعه من الخصائص التي يتميز بها الفرد والتي تحدد مدى استعداده للتفاعل والسلوك.

أ- الادراك ب- التعلم ج- الدافعيه **د- الشخصيه**

١٧- .....هي نظام مفتوح يتم فيه التفاعل بين الفرد والبيئه المحيطه به.

أ- الادراك ب- التعلم ج- الدافعيه **د- الشخصيه**

١٨- .....يساهم في تصميم اختبارات العمل واختيار الافراد الاكفاء لاداء اعمال معينه.

أ- القدرات ب- التعلم ج- الدافعيه د- الشخصيه

١٩- .....هي عباره عن حاله تاهب واستعداد لدى الشخص تجعله يستجيب بطريقه معينه وسريعه ودون استغراق وقت كبير في التفكير.

أ- الاتجاهات ب- القدرات ج- الدافعيه د- الشخصيه

٢٠- تساهم دراسه..... في التعرف على ما يدور داخل المخ الانسان الذي يعتبر مصدر السلوك الانساني.

أ- القدرات **ب- الاتجاهات** ج- الدافعيه د- الشخصيه

٢١- تتمثل الاسس العلميه لدراسه السلوك الانساني خصائص التفكير العلمي في:

أ- تخضع عمليه تشغيل البيانات للرقابه وتتميز بالمنهجيه والنظاميه

ب- قبول التفسير التي تم اختياره على اسس علميه ودقيقه

ج- الدقه والموضوعيه في مقترحات حل المشكله **د- كل ما سبق**

٢٢- تتمثل مستويات دراسه السلوك في:

أ- المستوى الفردي ب- المستوى الجماعي ج- مستوى المنظومه ككل **د- كل ما سبق**

٢٣- تتمثل مصادر السلوك التنظيمي في:

أ- علم النفس، علم النفس الاداري، علم الانثروبولوجيا

ب- علم النفس الصناعي، الاجتماعي، العلاجي

ج- علم الاقتصاد، علم الاجتماع، علم السياسه **د- كل ما سبق**

(٢٤) من مبررات وأسباب الاهتمام بدراسة وتحليل السلوك : التعرف على مسببات هذا السلوك وأيضا:

أ- لا توجد قيمة لرأس المال بدون الانسان ب- التعرف على المحددات الفردية لهذا السلوك

ج- تقوم المنظمات من أجل خدمة الانسان **د- كل ما سبق**

(٢٥) هناك ثلاث مجموعات من محددات السلوك للفرد هي : (محددات السلوك التنظيمي)

أ- المحددات الفردية للسلوك ج- المحددات الاجتماعية للسلوك

ب- المحددات الثقافية للسلوك **د- كل ما سبق**

(٢٦) تتمثل المحددات الفردية للسلوك في : (تعني العوامل التي تنبع من الإنسان نفسه)

أ- طريقة تفكير الفرد ب- الدوافع وقوتها

ج- الاتجاهات، خصائص الشخصية **د- كل ما سبق**

(٢٧) المحددات الاجتماعية لا ددات الاجتماعية للسلوك : هي عبارة عن المؤثرات الاجتماعية التي تنشأ من البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الانسان مباشرة حيث :

أ- الفرد عضو في جماعة كثيرة ب- الجماعة تؤثر على الفرد

ج- الجماعة تحدد أنماط سلوكية جزئيا **د- كل ما سبق**

(٢٨) هناك ثلاثة مبادئ تساعد في تفسير السلوك :

أ- أن لكل سلوك سبب ب- لكل سلوك دافع ج- لكل سلوك هدف **د- كل ما سبق**

(٢٩) تتمثل خصائص السلوك التنظيمي في : السلوك يتأثر بمتغيرات متعددة وأيضاً :

أ- سلوك هادف، صعوبة التنبؤ بالسلوك ب- سلوك مرن، السلوك معقد

ج- سلوك دافع السلوك مرتبط بالادارة **د- كل ما سبق**

(٢٩) من أهداف دراسة السلوك التنظيمي : (أسباب الاهتمام بدراسة السلوك التنظيمي)

أ- تشخيص المشكلات السلوكية، التحكم في السلوك وضبطه.

ب- التنبؤ بالسلوك التنظيمي، تحديد السلوك المناسب للموقف.

ج- تحديد أسباب ونتائج هذا السلوك، تحديد أنسب الاساليب الادارية والقيادية. **د- كل ماسبق**

(٣٠) تتمثل أنواع السلوك التنظيمي في :

أ- السلوك الفطري والمكتسب ب- السلوك الفردي، الجماعي

ج-كل ما سبق د- غير ما سبق

(٣١) ..... هو السلوك الذي يمارسه الانسان منذ ولادته بدون تعلم أو تدريب :

أ- السلوك الفطري ب- السلوك المكتسب ج- السلوك الفردي د- غير ما سبق

(٣٢) ..... هو السلوك الذي يمارسه الانسان منذ الصغر عن طريق التعلم أو التدريب.

أ- السلوك الفطري **ب- السلوك المكتسب** ج- السلوك الفردي د- غير ما سبق

(٣٣) ..... تعني العوامل التي تنبع من الإنسان نفسه وتشمل : طريقة تفكير الفرد الدوافع وقوتها ، الاتجاهات، خصائص الشخصية.

أ- محددات السلوك التنظيمي ب- المحددات الاجتماعية للسلوك

ج- المحددات الثقافية للسلوك **د- المحددات الفردية للسلوك**

(٣٤) ..... تعني المؤثرات الاجتماعية التي تنشأ من البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الإنسان مباشرة ويتحدد أنماط سلوكه جزئياً طبقا لتقاليد الجماعات التي ينتمي إليها الفرد.

أ- محددات السلوك التنظيمي
ب- المحددات الاجتماعية للسلوك
ج- المحددات الثقافية للسلوك
د- المحددات الفردية للسلوك

(٣٥) ..... تعني تأثير المجتمع الكبير التي تتعدى حدوده الفرد والجماعات الصغيرة، فالمجتمع ثقافة تؤثر في سلوك الفرد، كما أن وضع الإنسان ومركزه الاجتماعي يحدد أيضاً نوع السلوك الفردي.

أ- محددات السلوك التنظيمي
ب- المحددات الثقافية للسلوك
ج- المحددات الاجتماعية للسلوك
د- المحددات الفردية للسلوك

(٣٦) تتمثل محددات السلوك للفرد في :

أ- المحددات الفردية للسلوك
ب- المحددات الاجتماعية للسلوك
ج- المحددات الثقافية للسلوك
د- كل ما سبق

(٣٧) يمكن تقسيم السلوك إلى :

أ- سلوك فطري وسلوك مكتسب
ب- سلوك فردي وسلوك جماعي
ج- سلوك من النتجية والهدف
د- كل ما سبق

(٣٨) ينقسم السلوك من حيث النتيجة والهدف إلى :

أ- سلوك هادف
ب- سلوك محبط
ج- سلوك دفاعي
د- كل ماسبق

(٣٩) يؤثر السلوك التنظيمي على المنظمة بصورة متعددة هي :

أ- سلوك ايجابي
ب- سلوك سلبي
ج- سلوك محايد
د- كل ما سبق

(٤٠) ..... يزيد من كفاءة وفعالية المنظمة وتحقيق أهداف المنظمة بأقل تكلفة.

أ- سلوك ايجابي
ب- سلوك سلبي
ج- سلوك محايد
د- كل ما سبق

(٤١) يعمل على تخفيض الكفاءة والفعالية ويعوق تحقيق أهداف المنظمة.

أ- سلوك ايجابي
ب- سلوك سلبي
ج- سلوك محايد
د- كل ما سبق

(٤٢) ..... هو السلوك الذي لا يكاد يؤثر سلباً أو إيجابا.

أ- سلوك ايجابي
ب- سلوك سلبي
ج- سلوك محايد
د- كل ما سبق

(٤٣) ..... يقسم الإنسان حسب عناصره ويقول أن الروح منفصلة عن الجسد وأن جسم الإنسان يتكون من المنطق العقلي والروح واللذه وأن وجود الإنسان يرتبط بالجوهر العاطفي.

أ- أفلاطون
ب- أرسطو
ج- داروين
د- جاليليو

(٤٤) ..... يقول أن الإنسان عبارة عن حيوان متعقل حكيم في تصرفاته ولم يذكر شيئا عن الجانب السلوكي للإنسان.

أ- أفلاطون
ب- أرسطو
ج- داروين
د- جاليليو

(٤٥)..... أوضح العلاقة بين الهكيل والوظيفة وعلاقة ذلك بالظواهر الاجتماعية لتفسير قضية الاقلة.

أ- أفلاطون
ب- أرسطو
ج- داروين
د- جاليليو

(٤٦) عرض ..... نظريته في الأفعال العاكسة لتفسير التصرفات ذات الطابع الفسيولوجي واستخدام القانون في تفسير السلوك الانساني

أ- أفلاطون
ب- أرسطو
ج- داروين
د- جاليليو

(٤٧) ..... لا يهتم بالجوانب العقلانية في تفسير السلوك.

أ- أفلاطون ب- أرسطو ج- داروين **د- جاليليو**

(٤٨) يرى ..... أن الإنسان يأتي للحياة بعقل كالصفحة البيضاء ليسجل فيه خبراته وانطباعاته.

أ- لوك ب- أرسطو ج- داروين د- جاليليو

(٤٩) درس ..... الفروق بين الأفراد على أساس السجل التاريخي للفرد والصفات الوراثية ويستخدم في الطب النفسي والتنبؤ بالسلوك في المستقبل.

أ- جالتسون ب- أرسطو ج- داروين د- جاليليو

(٥٠) درس ..... الفروق بين الأفراد واقترح قانون العدالة.

أ- أفلاطون **ب- ماكس ويبر** ج- داروين د- جاليليو

(٥١) ..... أن السلوك - دالة (الفرد، البيئة)

أ- أفلاطون ب- أرسطو **ج- فرويد** د- جاليليو

(٥٢) المدرسة ..... تفسر السلوك كقاعدة للقيم والعادات لدى الفرد وتتغير السلوك كدالة ديناميكية بتغير القيم والعادات كما يقول "واتسون " أن التركيز على ردود الأفعال.

أ- السلوكية ب- التقليدية ج- العلاقات الانسانية د-غير ذلك

(٥٣) من أهم المدارس التقليدية التي تدرس السلوك التنظيمي .....

أ- الادارة العلمية (تايلور) ب- مدرسة البيروقراطية (ماكس فيبر)

ج- مدرسة الإدارة (فايول) **د- كل ما سبق**

(٥٤) اهتمام المدرسة ..... بالسلوك التنظيمي جاء محدودا.

أ- السلوكية **ب- التقليدية** ج- العلاقات الانسانية د-غير ذلك

(٥٥) من عيوب المدرسة ..... أنها تغالي في استخدام العلاقات الانسانية، لم تثبت بالتجربة أن لها تأثير واضح وفعال على إنتاجية العاملين.

أ- السلوكية ب- التقليدية **ج- العلاقات الانسانية** د-غير ذلك

(٥٦) تأثير كثير من سياسات المنظمة بالمدرسة ... . مثل أنظمة المشاركة في اتخاذ القرارات، أنظمة الشكاوى وحلها وأنظمة الاقتراحات والرحلات والحفلات الاجتماعية.

أ- السلوكية ب- التقليدية **ج- العلاقات الانسانية** د-غير ذلك

(٢) الثقافة التنظيمية

أهـم النقاط:-

(١) تعريف الثقافة التنظيمية (٣) مبادئ أو سمات الثقافة التنظيمية (٥) مصادر الثقافة التنظيمية (٧) أهمية الثقافة التنظيمية (٩) وظائف الثقافة التنظيمية (١١) المدارس الثقافية	(٢) خصائص الثقافة التنظيمية (٤) أنواع الثقافة التنظيمية (٦) أبعاد الثقافة التنظيمية (٨) أهداف الثقافة التنظيمية (١٠) أسباب تغيير الثقافة التنظيمية

[١] تعريف الثقافه التنظيميه:-

تعتبر من المتغيرات الاساسيه التي تعمل على تشكيل العديد من السلوكيات التنظيميه وثيقه الصله بكفاءه ومستوى الاداء فهي تمثل الاطار العام للتصرفات وسلوكيات اعضاء التنظيم.

[٢] المدارس الثقافية:

١- المدرسة البيئية: تتمثل أفكارة في أن العوامل الطبيعية للمنظمة وبصورة خاصة المناخية قد كونت المظهر الخارجي للأفراد وحددت طرز حياتهم.

٢- مدرسة القانون المقارن: ترى أن السلطة التي يتمتع بها رئيس العائلة نابعة من مبدأ الانتساب إلى الأجداد الذكور، واعتبارهم الأصل.

٣- المدرسة التطورية: ترى أن الأشكال المختلفة في الحضارات البدائية المعاصرة باعتبارها شواهد على مراحل التطور الاجتماعي التي مرت بها الحضارات المتقدمة حتى وصلت إلى أعلى مراحل التقدم.

٤- المدرسة الانتشارية : ترى أن العناصر الثقافية تنتقل عن طريق الانتشار والاقتباس والابتكار إلى شعوب وأماكن أخرى.

٥- المدرسة الوظيفية: تقوم على (٣) ركائز هي: أن أي عنصر ثقافي يفسر على أساس كونه جزءاً من أجزاء النظام الاجتماعي، أن كل أجزاء الثقافة مرتبطة معاً وطبيعياً وتساهم في الابقاء على النظام الاجتماعي، أن وظيفة الثقافة إشباع الرغبات المستمرة لأفراد الجنس البشري.

٦- مدرسة الثقافة التنظيمية: ركزت على العامل الإنساني في التنظيم ومن العوامل التي مهدت إلى ظهورها:

أ) الحاجة إلى مدخل أكثر شمولاً.

ب) اختلاف المنظمات عن بعضها البعض في الأداء التنظيمي.

جـ) الفشل الذي أصاب بعض شركات الاندماج.

د) ضرورة وجود استراتيجيات وسياسات خاصة بإدارة الموارد البشرية.

CARVEN

[٣] العوامل التي تساعد على نشاه الثقافه وتطورها: تتمثل في:-

١- قدره الانسان على التعلم السريع ٢- قدره الانسان على التغير والاتصال
٣- قدره الانسان على الاحتفاظ والتخزين ٤- اللغه

[٤]مصادر الثقافه التنظيميه: تتمثل في:-

١- القيم والاخلاقيات والمعتقدات ٢- الشخصيات البطوليه والرموز الاجتماعيه
٣- الاساطير والقصص والروايات ٤- ثقافه الفريق ٥- ثقافه المجتمع
٦- الهيكل التنظيمي بالمنظمه ٧- نظام الحوافز بالمنظمه ٨- البيئه المحيطه بالمنظمه
٩- الصفات الشخصيه للعاملين

[٥]ابعاد الثقافه التنظيميه: تتمثل في:-

١- جماعيه العمل ٢- الرقابه على الاداء ٣- الصوره الذهنيه للمنظمه
٤- مدى توجه المنظمه بالعميل ٥- قدره المنظمه على التكيف مع المتغيرات البيئيه
٦- قدره المنظمه على الابتكار والتجديد ٧- مدى التجانس الثقافي بالمنظمه

[٦] اهداف الثقافه التنظيميه: تتمثل في:-

١- زياده قدره المنظمه على التكيف مع بيئه العمل ٢- تعد بمثابه مرشد لاعضاء المنظمه لتحقيق اهدافها
٣- تزيد من القدره التنافسيه للمنظمه ٤- تساعد على تحقيق التكامل والتناغم بين مكونات المنظمه

[٧] وظائف المنظمه التنظيميه: تتمثل في:-

١- المساهمه في استقرار النظام الاجتماعي بالمنظمه. ٢- زياده القدره التنافسيه لمنظمه.
٣- زياده القدره على التكيف مع البيئه الخارجيه. ٤- المساعده على تكوين احساس بالهويه لدى الافراد بمنظمه.
٥- المساهمه في زياده قدره المنظمه على البقاء والاستمراريه. ٦- تحقيق التكامل للوظائف الداخليه بالمنظمه.

[٨] مبادئ الثقافة التنظيمية: تتمثل في:-

١- الابتكار وحب المخاطرة ٢- الاهتمام بالتفاصيل ٣- الاهتمام بالنتائج وبالإقرار
٤- الاهتمام بفرق العمل ٥- الثبات والاستقرار في السوق التنافسي
٦- درجه مقاومه الافراد للتغيير والتطور

CARVEN

[٩] انواع الثقافة التنظيمية: تتمثل في:-

١- **ثقافه القوه:** تتميز بوجود قائد قوي وشجاع يملك الجرأة والمبادئ ويميل للمخاطرة، ولكنه يميل الى النمو الاوتوقراطي في القيادة حيث لا يشارك مرؤوسيه في صنع القرارات ولا يفوض سلطاته.

٢- **ثقافه الدور:** تتميز بان القائد ينتهج اسلوب الإدارة باللوائح والتعليمات والنظم ولا يميل الى تطبيق اسلوب الإدارة بالأهداف والنتائج.

٣- **ثقافه الدعم:** تتميز بان القائد يعتمد على اسلوب فرق العمل فهو يؤمن بالجماعة ويخلق المناخ التنظيمي الذي يقدم الدعم لهذا الاسلوب.

٤- **ثقافه الانجاز:** تتميز بان القائد يعتمد على اسلوب الإدارة بالأهداف والنتائج.

[١٠] علاقه ثقافه المنظمة بالقدرة التنافسية لها:-

تؤثر ثقافه المنظمة على القدرة التنافسية لها من خلال عده عناصر هي:-

١- زياده الالتزام التنظيمي ٢- تحقيق الملائمة بين اهداف الافراد واهداف المنظمة

٣- زياده قدره المنظمة على التكيف

[١١] اسباب تغير الثقافة التنظيمية: تتمثل في:- (خمس اسباب)

١- اذا كانت المنظمة صغيره الحجم، ولكنها تنمو بسرعه كبيره.

٢- اذا كانت المنظمة في موقع اقل كثيرا من المنافسين لها.

٣- اذا كانت المنظمة على اعقاب الدخول الى عالم المنظمات كبيره الحجم.

٤- اذا كانت المنظمة تؤمن ببعض القيم بدرجه شديده ولا تتناسب هذه القيم مع البيئة المتغيرة.

٥- اذا كانت الصناعة التي تعمل بها المنظمة من الصناعات التي تتصف بالمنافسة الشديدة.

السؤال الأول:- ظلل A للاجابة الصحيحة و B للاجابة الخاطئة:

A	١- هناك العديد من العوامل التي تساعد على نشأة الثقافات وتطورها .
A	٢- هناك عدة أبعاد للثقافة التنظيمية.
A	٣- تساهم الثقافة التنظيمية في تحقيق مجموعة من الأهداف بالمنظمة.
A	٤- هناك سبعة مبادئ أو سمات أساسية تتشكل من خلالها الثقافة التنظيمية.
B	٥- تتميز ثقافة القوة بأن القائد ينتهج أسلوب الإدارة باللوائح والتعليمات والنظم ولا يميل إلى تطبيق أسلوب الإدارة بالأهداف والنتائج.
B	٦- تتميز ثقافة الدوريان القائد يعتمد على أسلوب الإدارة بالأهداف والنتائج.
B	٧- تتميز ثقافة الانجاز بوجود قائد قوي وشجاع يملك الجرأة والمبادأة ويميل للمخاطرة، ولكنه يميل إلى النمط الاوتوقراطي في القيادة حيث لا يشرك مرؤوسيه في صنع القرارات ولا يفوض سلطاته.
A	٨- تتميز ثقافة الدعم بأن القائد يعتمد على أسلوب فريق العمل فهو يؤمن بالجماعة ويخلق المناخ التنظيمي الذي يقدم الدعم لهذا الأسلوب.
A	٩- تؤثر الثقافة التنظيمة على القدرة التنافسية للمنظمة.

CARVEN

السؤال الثاني:- اختيار متعدد

(١) ..... تعتبر من المتغيرات الاساسية التي تعمل على تشكيل العديد من السلوكيات التنظيمية وثيقة الصلة بكفاءة ومستوى الاداء فهي تمثل الاطار العام للتصرفات وسلوكيات أعضاء التنظيم.

أ- الثقافة الانسانية . **ب- الثقافة التنظيمية** ج- الثقافة د- الثقافة كمفهوم علمي

(٢) ..... أول من عرف الثقافة كمفهوم علمي وهي مركب من المعرفة والمعتقدات والفن والقانون، الاخلاق وكل القدرات والعادات التي يكتسبها الانسان كعضو في المجتمع.

أ- تايلور ب- لينتون ج- كلوكهوهن د- ردفيليد

(٣) ..... الثقافة هي مجموعة السلوك الذي يتعلمه الافراد وأيضا ناتج هذا السلوك الذي يعم الافراد المكونين المجتمع معين ولها خاصية الانتقال من جيل إلى جيل.

أ- تايلور **ب- لينتون** ج- كلوكهوهن د- ردفيليد

(٤) ..... الثقافة هي الطريقة المميزة لحياة جماعة من الافراد النموذج الخاص المتكامل لحياتهم.

أ- تايلور **ب- كلوكهوهن** ج- لينتون د- ردفيليد

(٥) ..... الثقافة هي ذلك التفاهم المشترك الذي يتضح في سلوك وأفعال الفرد.

أ- تايلور **ب- ردفيليد** ج- لينتون د- كلوكهوهن

(٦) الثقافة بوجه عام تعكس .... المشتركة وأيضا الطرق السائدة للتفكير بين الافراد وفي المجتمع.

أ- المعتقدات ب- القيم ج- السلوكيات **د- كل ما سبق**

(٧) تتمثل خصائص الثقافة في أنها :

أ- ظاهرة انسانية ، اجتماعية، مستمرة ، الاتساق الثقافي. ب- متنوعة متغيرة ومتطورة، وضوح الانتشار الثقافي.

ج- معيار للضبط الاجتماعي، عملية تراكمية ومتواصلة، يتم اكتسابها. **د- كل ما سبق.**

(٨) من خصائص الثقافة :

أ- تتكون من تجريدات للفكرة السلوك والمعتقدات والتفاعل الاجتماعي

ب- تأخذ اشكال متعددة داخل المجتمع .

ج- تختلف الانماط الثقافية من مجتمع لآخر . **د- كل ما سبق**

(٩) يعرف العالم Schein الثقافة التنظيمية على أنها : مجموعة من المبادئ التنظيمية الاساسية يتم ابتكارها وتطويرها بواسطة جماعة معينة.

أ- العبارة صحيحة ب- العبارة خاطئة

(١٠) الثقافة التنظيمية : هي مجموعة الايدولوجيات والمعتقدات الراسخة والقيم المغروسة والمتأصلة حول الكيفية التي يتم بها تنظيم العمل والطريقة التي تتم وفقا لها ممارسة السلطة.

أ- العبارة صحيحة ب- العبارة خاطئة

(١١) الثقافة التنظيمية : هي مجموعة القيم والاعراف والاساليب والمعتقدات والرموز والشعائر والطقوس ونحو ذلك والتي تشكل قيم واتجاهات الافراد بالمنظمة والمحافظة على بقاء واستمرار المنظمة.

أ- العبارة صحيحة ب- العبارة خاطئة

(١٢) هناك العديد من العوامل التي تساعد على نشأة الثقافات وتطورها منها :

أ- قدرة الانسان على التعلم السريع، اللغة ب- قدرة الانسان على التغير والاتصال

ج- قدرة الانسان على الاحتفاظ بالتخزين **د- كل ما سبق**

(١٣) هناك عدة أبعاد للثقافة التنظيمية :

أ- العبارة صحيحة ب- العبارة خاطئة

(١٤) تساهم الثقافة التنظيمية في تحقيق مجموعة من الاهداف بالمنظمة.

أ- العبارة صحيحة ب- العبارة خاطئة

(١٥) هناك سبعة (٧) مبادئ او سمات أساسية تتشكل من خلالها الثقافة التنظيمية:

أ- العبارة صحيحة ب- العبارة خاطئة

(١٦) تتميز ثقافة القوة بوجود قائد قوي وشجاع يملك الجرأة والمبادأة ويميل للمخاطرة، ولكنه يميل إلى النمط الاوتوقراطي في القيادة حيث لا يشترك مرؤوسيه في صنع القرارات ولا تفوض سلطاته .

أ- العبارة صحيحة ب- العبارة خاطئة

(١٧) تتميز ثقافة الدور بأن القائد ينتهج أسلوب الادارة باللوائح والتعليمات والنظم ولا يميل إلى تطبيق أسلوب الادارة بالاهداف والنتائج.

أ- العبارة صحيحة ب- العبارة خاطئة

(١٨) تتميز ثقافة الدعم بأن القائد يعتمد على أسلوب فرق العمل، فهو يؤمن بالجماعة ويخلق المناخ التنظيمي الذي يقدم الدعم لهذا الاسلوب.

أ- العبارة صحيحة ب- العبارة خاطئة

(١٩) تتميز ثقافة الانجاز بأن القائد يعتمد على أسلوب الادارة بالاهداف والنتائج.

أ- العبارة صحيحة ب- العبارة خاطئة

(٢٠) تؤثر ثقافة المنظمة على القدرة التنافسية لها من خلال عدة عناصر هي :

أ- زيادة قدرة المنظمة على التكيف ب- زيادة الالتزام التنظيمي

ج- تحقيق الملاءمة بين أهداف الفرد والمنظمة **د- كل ما سبق**

(٢١) تتمثل أنواع الثقافة التنظيمية في :

أ- ثقافة الدعم، ثقافة الانجاز ب- ثقافة القوة، ثقافة الدور **ج- كل ما سبق** د- غير ما سبق

(٢٢) إن هناك (٧) مبادئ أساسية تشكل من خلالها الثقافة التنظيمية :

أ- الابتكار وحب المخاطرة الاهتمام بالتفاصيل الاهتمام بالنتائج

ب- درجة مقاومة الافراد للتغيير والتطوير، الثبات والاستقرار في السوق القطاعي

ج- الاهتمام بالافراد، الاهتمام بفرق العمل **د- كل ما سبق**

(٢٣) تتمثل مصادر الثقافة التنظيمية في :

أ- القيم والمعتقدات والاخلاقيات الشخصيات البطولية، ثقافة الفريق

ب- الصفات الشخصية للعاملين بالمنظمة، الاساطير والقصص والروايات ثقافة المجتمع

ج- الشعائر والتقاليد والرسميات **د- كل ما سبق**

(٢٤) تتمثل مصادر الثقافة التنظيمية : (١٢) (مصدر)

أ- البيئة المحيطة بالمنظمة الهيكل التنظيمي بالمنظمة ب- التوظيف الوظيفي والخصائص الوظيفية

ج- نظام الحوافز بالمنظمة **د- كل ما سبق**

(٢٥) تتمثل أبعاد الثقافة التنظيمية في :

أ- مدى توجه المنظمة بالعميل، الصورة الذهنية للمنظمة.

ب- قدرة المنظمة على التكيف مع المتغيرات البيئية، القدرة على الابتكار وتجنب التهديدات

ج- جماعية العمل الرقابة على الاداء، مدى التجانس الثقافي بالمنظمة **د- كل ماسبق**

(٢٦) تتمثل أهمية الثقافة التنظيمية في : امداد الموظفين برؤية واضحة وفهم أعمق، استقرار العمالة، انخفاض معدل دوران العمل، تحقيق الجودة وتحسين الأداء، بيئة فعاله للابتكار، تساعد في تنفيذ استراتيجية المنظمة، اختيار نمط الادارة المناسبة، تحقيق الكفاءة الاقتصادية، تكيف المنظمة مع التغيير التنظيمي، تدعيم فرق العمل، تقوية نظم الاتصالات، تقوية نظم العلاقات الانسانية، الولاء والانتماء التنظيمي، تحسين خدمة العملاء، سرعة التشغيل، تكاليف أقل.

أ- العبارة صحيحة ب- العبارة خاطئة

(٢٧) أهداف الثقافة التنظيمية : تساهم الثقافة في تحقيق مجموعة من الاهداف للمنظمة من أهمها :

أ- زيادة قدرة قدرة المنظمة على التكيف مع بيئة العمل

ب- تزيد القدرة التنافسية للمنظمة، مرشد لتحقيق أهداف ورسالة المنظمة تزيد

ج- تحقيق التكامل والتناغم بين مكونات المنظمة **د- كل ما سبق**

(٢٨) من أهم وظائف الثقافة التنظيمية : المساهمة في :

أ- تكوين احساس بالهوية لدى الفرد والمنظمة، زيادة قدرة المنظمة على البقاء والاستمرارية

ب- استقرار النظام الاجتماعي بالمنظمة، زيادة القدرة التنافسية للمنظمة

ج- اطار مرجعي للعاملين ومرشد لهم **د- كل ما سبق**

(٢٩) من من أهم وظائف الثقافة التنظيمية أيضاً :

أ- التكيف مع البيئة الخارجية. ب- ترشيد الافراد للسلوك القويم والمناسب بالمنظمة.

ج- تحقيق التكامل للوظائف الداخلية بالمنظمة. **د- كل ما سبق**

(٣٠) تساهم الثقافة التنظيمية في تحقيق التكامل للوظائف الداخلية بالمنظمة لتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية بناء على عدة عوامل منها :

أ- اللغة المشتركة ، معايير العضوية، القوة والنقود ب- اساليب الثواب والعقاب

ج- العلاقات المناظرة، الدين والايديولوجية **د- كل ماسبق**

(٣١) من أهم وظائف الثقافة التنظيمية أيضاً :

أ- تحقيق التغيير والتطوير التنظيمي ، دور متميز للمنظمة عن غيرها

ب- تبني الاحساء حساس والانتماء للمنظمة لدى العاملين فيها ونظام فعال للرقابة على اتجاهات وسلوكيات الافراد.

ج- نظام اجتماعي ثابت **د- كل ما سبق**

(٣٢) تتمثل مبادئ الثقافة التنظيمية (السبعة) في : الاهتمام بفرق العمل وأيضاً :

أ- الابتكار وحب حب المخاطرة، الاهتمام بالافراد ب- الاهتمام بالنتائج والثبات والاستقرار في السوق التنافسي

ج- الاهتمام بالتفاصيل، مقاومة الافراد للتغيير **د- كل ماسبق**

(٣٣) هناك أنواع متعددة من الثقافة التنظيمية يصعب حصرها ومنها :

أ- ثقافة القوة، ثقافة الدور ب- ثقافة الدعم ج- ثقافة الانجاز **د- كل ماسبق**

(٣٤) في ثقافة الانجاز يعتمد القائد على أسلوب :

أ- فرق العمل ب- الميل للمخاطرة

ج- الادارة بالاهداف والنتائج د- الإدارة باللوائح والتعليمات

(٣٥) إن القائد ينتهج أسلوب الإدارة باللوائح لوائح والتعليمات والنظم ولا يميل إلى تطبيق أسلوب الإدارة بالأهداف والنتائج تعني :

أ- ثقافة الدور ب- ثقافة الدعم ج- ثقافة الانجاز د- ثقافة القوة

(٣٦) في ثقافة الدور يعتمد ور : يعتمد القائد على أسلوب :

أ- فرق العمل ب- الميل للمخاطرة

ج- الإدارة باللوائح والتعليمات د- الادارة بالاهداف والنتائج

(٣٧) في ثقافة الدعم يعتمد القائد على أسلوب :

أ- فرق العمل ب- الميل للمخاطرة ج- الإدارة بالأهداف د- الادارة باللوائح

(٣٨) في ثقافة القوة يعتمد القائد على أسلوب :

أ- الميل للمخاطرة ب- فرق العمل ج- الإدارة بالاهداف د- الادارة باللوائح

(٣٩) في ثقافة القوة يعتمد القائد على أسلوب :

أ- الجرأة والمبادأة والميل للمخاطرة ب- فرق العمل

ج- الإدارة بالاهداف د- الادارة باللوائح

(٤٠) هناك (٥) أسباب أساسية لتغيير الثقافة التنظيمية :

أ- إذا كانت المنظمة تؤمن ببعض القيم بدرجة شديدة ولا تتناسب هذه القيم مع البيئة المتغيرة

ب- اذا كانت الصناعة التي تعمل بها المنظمة من الصناعات التي تتصف بالمنافسة الشديدة وتتغير بمعدل سريع جدا

ج- اذا كانت المنظمة على أعتاب الدخول إلى عالم المنظمات الكبيرة الحجم.

د- كل ما سبق

(٤١) من الاسباب الاساسية لتغيير الثقافة التنظيمية :

أ- اذا كانت المنظمة في موقع اقل كثيرا من المنافسين لها

ب- اذا كانت المنظمة صغيرة الحجم، ولكن تنمو بسرعة كبيرة

ج- (أ و ب معاً) د- غير ما سبق

(٤٢) تنبثق ..... من الثقافة العامة السائدة في المجتمع الكبير ويمثلان ركنا هاما من مكونات الثقافة الفرعية وينشأن كنتيجة لتفاعل الافراد مع بعضهم البعض.

أ- القيم ب- المعايير **ج- كل ما سبق** د- غير ما سبق

(٤٣) ..... هي تلك المستويات العامة التي تحدد الطرق المناسبة لافكار الافراد وأقوالهم وأفعالهم عندما يتفاعلون مع غيرهم من الأفراد في المواقف الاجتماعية المختلفة.

أ- القيم ب- المعايير ج- كل ما سبق د- غير ما سبق

(٤٤) ..... هي القواعد التي تحدد ماذا يجب على الفرد كما تحدد ما لا يجب على الفرد أن يفكر فيه أو يفعله أو يقوله في المواقف الاجتماعية المتنوعة.

أ- المعايير ب- القيم ج- كل ما سبق د- غير ما سبق

(٤٥) تؤثر الثقافة التنظيمية على القدرة التنافسية لها من خلال العديد من العناصر أهمها :

أ- زيادة قدرة المنظمة على التكيف ب- تحقيق الملائمة بين أهداف الافراد وأهداف المنظمة

ج- زيادة الالتزام التنظيمي **د- كل ما سبق**

CARVAN

(٣) الادراك في السلوك الانساني

أهـم النقاط:-

(١) تعريف الادراك (٣) المراحل الأربعة للنمو الادراكي (٥) نافذة جوهاري	(٢) الجوانب الثلاثة لعملية الإدراك (٤) العوامل المؤثرة في عملية الادراك

[١] تعريف الادراك:- هو استقبال المثيرات وتفسيرها وترجمتها الى سلوك محدد.

[٢] جوانب عمليه الادراك الحسي: (ثلاثه)

جانب طبيعي	جانب عصبي	جانب نفسي
يتعلق بالمثيرات الخارجيه التي توجد في البيئه المحيطه كالصوت والضوء والحراره والتي تؤثر على ادوات الاستقبال الحسيه الخمسه	**يتعلق بنقل المثيرات الخارجيه الى الحس واحداث الانفعال**	**يتعلق بترجمه وتفسير هذه الاحساسات واعطائها المعاني التي تتوائم مع الادراك**

[٣] مراحل نمو الادراك: (٤ مراحل)

١- **مرحله التعلم:** تتميز هذه المرحله بانها تبدو للفرد الاشياء الموجوده حوله غير ميزه اي ان درجه التشابه بينها اكثر من درجه الاختلاف.

٢- **مرحله التمييز:** تتميز هذه المرحله بانها عندما يرى الفرد الشيء الواحد باستمرار وفي شكل واحد لا يتغير يبدا في التعرف عليه اذا ما وقع عليه بصره عليه وعن طريق التفاعل معه والمحاوله والخطأ.

٣- **مرحله التكامل:** تتميز هذه المرحله باستمرار عمليه نمو الادراك عند الفرد وتنظم الحركات في انماط كليه ذات معنى في الحياه العقليه للفرد.

٤- **مرحله الثبات الادراكي:** تتميز بان الفرد يكون تكوينات وصيغ عقليه ثابته (الاطارات المرجعيه) والتي تساعده على ادراج الاشياء المحيطه بنفس الصوره مهما تغيرت الظروف المحيطه بها في حدود معينه

[٤] العوامل المؤثره في عمليه الادراك: تتمثل في:-

١- الخصائص الذاتيه للفرد ٢- خصائص المثير نفسه ٣- العوامل الاجتماعيه والبيئيه

CARVIN

[٥] نافذة جوهاري: (الانماط الاربعة)

١- **المنفتح:** هو المعروف لدي نفسه ولدي الافراد الاخرين.

٢- **المخفي:** هو المعروف لدي نفسه، ولكنه مجهول لدي الاخرين.

٣- **الأعمى:** لا يعرف نفسه، ولكن الاخرين يعرفون عنه اشياء كثيرة.

٤- **الغامض:** لا يعرف نفسه ولا يعرفه الاخرين.

	معروف لنفسه **أنا**	غير معروف لنفسه
معروف **الاخرون**	المنفتح	الاعمي
غير معروف	المخفي	الغامض

[٦] خصائص المثير: يتوقف انتباه الشخص على خصائص المثيرات ومنها:-

١- **الشده:** كلما كانت المثيرات قويه وشديده كلما امكن ادراكها بسهوله مثل الصوت المرتفع

٢- **الحجم:** كلما كان المثير ذو حجم كبير كلما امكن الانتباه اليه بدرجه كبيره على عكس الحجم الاصغر

٣- **التباين:** كلما كان المثير متميزا او متبانيا عن باقي المثيرات كلما كان الانتباه اليه بشكل اكبر.

٤- **التكرار:** كلما تكرر وجود المثير امام الشخص كلما زاد احتمال الانتباه اليه

٥- **الحركه:** كلما كان المثير متحركا كلما امكن الانتباه اليه اكثر من المثير الساكن

٦- **الجدة:** كلما كان المثير جديداً عن المثيرات الاخري أمكن الانتباه اليه بصورة أكبر.

٧- **الألفه:** كلما كان المثيرات مألوفة لدي الفرد كلما أمكن الانتباه اليه.

من العوامل المؤثرة في الإدراك: هناك عوامل أخري تؤثر في الادراك منها:-

١- أدوات الاستقبال الحسيه
٢- الخبرات السابقة للفرد
٣- خصائص الشخصية
٤- الترتيب الفسيولوجي للانسان
٥- خصائص المثير
٦- التوتر والقلق
٧- الميول والاتجاهات
٨- القيم والمعتقدات
٩- حاجات ورغبات الفرد

CARVEN

السؤال الأول:- ظلل A للاجابــة الصــحيحة و B للإجابة الخاطئة

A	١- يعرف الإدراك بأنه استقبال المثيرات وتفسيرها وترجمتها إلى عدة سلوكيات يتم اتباعها.
B	٢- يمر الشخص بثلاث مراحل في نموه الإدراكي.
A	٣- يتوقف انتباه الشخص على خصائص المثيرات.
B	٤- كلما تكرر وجود المثير أمام الشخص كلما زاد احتمال عدم الاهتمام به.
B	٥- كلما كانت المثيرات أو المدركات حولنا قوية وشديدة كلما أمكن إدراكها بصورة أصعب.
A	٦- يؤثر التوتر والقلق في عملية الإدراك الإنساني للظاهرات أو الأحداث.
A	٧- إدراكنا للأشياء الخارجية يعتمد على إدراكنا لذاتنا ومفهومنا عن أنفسنا.
A	٨- الصفات الذاتية للفرد تؤثر في معرفة وتحديد صفات الآخرين.
A	٩- الشخص المنفتح هو المعروف لدى نفسه ولدى الأفراد الآخرين.
B	١٠- لا تؤثر قيم الفرد في إدراكه للأمور والأشياء من حوله.

السؤال الثاني:- اختيار متعدد

(١) ..... هو استقبال المثيرات وتفسيرها وترجمتها إلى سلوك محدد.

أ- الشخصية ب- **الادراك** ج- الاتجاهات د- التعلم

(٢) هناك ثلاث جوانب لعملية الادراك الحسي هي :

أ- جانب طبيعي ب- جانب عصبي ج- جانب نفسي **د- كل ما سبق**

(٣)..... يتعلق بالمثيرات الخارجية التي توجد في البيئة المحيطة كالصوت والضوء والحرارة وتؤثر على أدوات الاستقبال الحسية الخمس أو أعضاء الحس.

أ- جانب طبيعي ب- جانب عصبي ج- جانب نفسي د- غير ما سبق

(٤) ..... يتعلق بنقل المثيرات الخارجية إلى الحس واحداث الانفعال ثم وصول هذه الانطباعات إلى المركز العصبي العام.

أ- جانب طبيعي **ب- جانب عصبي** ج- جانب نفسي د- غير ما سبق

(٥) ..... يتعلق بترجمة وتفسير هذه الاحساسات واعطاءها المعاني التي تتواءم مع الادراك وتتحول المؤثرات الخارجية من احساسات مالية إلى افكار معنوية.

أ- جانب طبيعي ب- جانب عصبي **ج- جانب نفسي** د- غير ما سبق

(٦) يمر الفرد بأربعة (٤) مراحل رئيسية في نموه الادراكي وهي : .

أ- مرحلة التعلم، مرحلة التمييز ب- مرحلة التكامل ج- مرحلة الثبات الإدراكي **د- كل ما سبق**

(٧) ..... في هذه المرحلة تبدو للفرد الاشياء الموجودة حوله غير مميزه أي أن درجة التشابه بينها أكثر من درجة الاختلاف.

أ- مرحلة التعلم ب- مرحلة التكامل ج- مرحلة التمييز د- مرحلة الثبات الادراكي

(٨) ..... في هذه المرحلة يرى الفرد الشيء الواحد باستمرار وفي شكل واحد لا يتغير ، يبدأ في التعرف عليه إذا ما وقع بصره عليه وعن طريق التفاعل معه والمحاولة والخطأ ويصبح بالتدريج مميزا عن غيره من الاشياء.

أ- مرحلة التمييز ب- مرحلة التكامل ج- مرحلة التعلم د- مرحلة الثبات الادراكي

(٩) كلما زادت خبرة الفرد بالأشياء المدركة كلما أمدته هذه الخبرة بعناصر جديدة تساعده في تمييز الاشياء عن بعضها ولذلك فإن التمييز في الادراك يتوقف على الجزئيات ..... المتعلمة.

أ- الحالية ب- السابقة ج- الحاضرة د- المستقبلية

(١٠) ..... في هذه المرحلة تستمر عملية نحو الادراك عند الفرد وتنظم المدركات في أنماط كلية ذات معنى في الحياة العقلية للفرد، وهنا تحل الانماط الجديدة محل الانماط القديمة.

أ- مرحلة التمييز ب- مرحلة التكامل ج- مرحلة التعلم د- مرحلة الثبات الادراكي

(١١) ..... في هذه المرحلة يكون الفرد تكوينات وصيغ عقلية ثابتة أو ما يسمى بالإطارات المرجعية التي تساعده على ادراك الاشياء المحيطة بنفس الصورة مهما تغيرت الظروف المحيطة بها في صور معينة .

أ- مرحلة الثبات الادراكي ب- مرحلة التكامل ج- مرحلة التعلم د- مرحلة التمييز

(١٢) من العوامل المؤثرة في عملية الادراك : بعض العوامل يرجع إلى :

أ- الخصائص الذاتية للفرد ب- العوامل الاجتماعية والبيئية

ج- خصائص المثير نفسه د- كل ما سبق

(١٣) تتمثل العوامل المؤثرة في عملية الادراك : (١١ فقط)

أ- ادوات الاستقبال الحسية، التركيب الفسيولوجي للإنسان، خصائص الشخصية

ب- الخبرات السابقة للفرد الثقافة والبيئة المادية والاجتماعية للفرد

ج- الحالة والتوقع، خصائص المثير، التوتر والقلق . د- كل ما سبق

(١٤) تتمثل العوامل المؤثرة في عملية الادراك أيضا :

أ- الميول والاتجاهات ب- القيم والمعتقدات

ج- حاجات ورغبات الفرد د- كل ما سبق

(١٥) كلما كان التنبيه الحسي لأكبر عدد من الحواس، كان الاثر ..... وابقي.

أ- اصغر ب- اكبر ج- اقل د- ثابت

(١٦) الشخص الذي يتمتع بدرجة عالية من الذكاء يتميز بمستوى..... من التفكير.

أ- منخفض ب- عالي ج- ثابت د- غير ما سبق

(١٧) يتوقف انتباه الشخص على خصائص المثيرات ومن أهمها :

أ- الشدة، الحجم التباين ب- التكرار، الحركة ج- الجدة، الألفة د- كل ما سبق

(١٨) كلما كانت المثيرات أو المدركات حولنا قوية وشديدة كلما أمكن ادراكها بصورة أسهل مثل الصوت المرتفع والضوء الشديد يمكن، ادراكها بصورة عالية.

أ- خطأ ب- صح

(١٩) كلما كان المثير ذو حجم كبير كلما أمكن الانتباه إليه بدرجة ..... من الانتباه إلى المثيرات ذات الحجم الاصغر.

أ- اكبر ب- اصغر ج- ثابت د- غير ما سبق

(٢٠) كلما كان المثير متميزا ومتباينا عن حوله من باقي المثيرات كلما كان الانتباه اليه بشكل .....

أ- اكبر ب- اصغر ج- ثابت د- غير ما سبق

(٢١) كلما تكرر وجود المثير أمام الشخص كلما.....احتمال الانتباه إليه .

أ- زاد ب- قل ج- تساوي د- غير ما سبق

(٢٢) كلما كان المثير متحركا كلما أمكن الانتباه إليه ..... المثير الساكن.

أ- أقل من **ب- أكثر من** ج- تساوي د- غير ما سبق

(٢٣) كلما كانت المثيرات مألوفة لدى الفرد وذلك مقارنة بما حولها من أشياء وغريبة.....الانتباه إلى هذه الاشياء المألوفة.

أ- لا أمكن **ب- أمكن** ج- كل ما سبق د- غير ما سبق

(٢٤) يؤثر التوتر والقلق في عملية الادراك الانساني لـ.....

أ- الظاهرات والاحداث ب- الظاهرات ج- الاحداث د- غير ما سبق

(٢٥) تؤثر ميول الفرد واتجاهاته في توجيه اتجاهاته المثيرات .....

أ- مختلفة **ب- معينة** ج- كل ما سبق د- غير ما سبق

(٢٦) يرى (فيردربر) أن ادراكنا للأشياء الخارجية يعتمد على ادراكنا لذاتنا ومفهومنا عن أنفسنا لأن مدركاتنا الحسية تتأثر بـ ..... مما تحيط بنا من مثيرات بيئية.

أ- قدراتنا ب- ذكائنا ج- دوافعنا وميولنا وتوقعاتنا **د- كل ما سبق**

(٢٧) يرى (فيردربر) أن تحدينا للمدركات في الحياة يعتمد على ثلاثة عوامل هي :

أ- ادراكنا لتجاربنا ب- تتعلم تحديد ذاتنا من خلال ادراكنا للأدوار التي تقوم بها في الحياة

ج- ادراكنا للتغذية المرتدة من قبل الآخرين **د- كل ما سبق**

(٢٨) (نافذة جوهاري johary) : تتكون من عدة أنماط هي : (٤) فقط

أ- المنفتح، الغامض (غير المعروف) ب- الاعمى

ج- المخفي (المختبئ) **د- كل ما سبق**

(٢٩) ..... هو المعروف لدى نفسه ولدى الافراد الآخرين :

أ- الأعمى **ب- المنفتح** ج- الغامض د- غير ما سبق

(٣٠) ..... هو المعروف لدى نفسه ، غير أنه مجهول لدى الآخرين :

أ- المنفتح **ب- الأعمى** ج- الغامض د- غير ما سبق

(٣١) ..... هو الذي لا يعرف نفسه، ولكن الآخرين يعرفون عنه أشياء كثيرة من خلال انفعالاته واشاراته (لغة الجسم) الذي يستخدمه بدون وعي.

أ- المنفتح **ب- المخفي (المختبئ)** ج- الغامض د- غير ما سبق

(٣٢) ..... هو الشخص الذي لا يعرف نفسه ولا يعرفه الآخرون (منغلق حتى على نفسه).

أ- غامض (غير معروف) ب- المنفتح ج- الغامض د- غير ما سبق

(٣٣) أوضحت (نافذة جوهاري) العديد من البحوث المعاصرة منها :

أ- أن معرفة الذات يسهل معرفة الآخرين.

ب- الافراد الذين يقبلون أنفسهم يكونون عادة قادرين على تقبل الآخرين.

ج- الصفات الذاتية للفرد تؤثر في معرفة وتحديد صفات الآخرين. **د- كل ما سبق.**

(٣٤) يفهم المدير الناجح أهمية الادراك كمؤثر على السلوك ويراعي في ذلك مجموعة من الاعتبارات :

أ- صنع القرارات في ضوء فهم صادق الموقف العمل، معرفة الاسباب تحقيقه وراء الأمور المختلفة.

ب- المشاركة الوجدانية، تجنب التحريفات الادراكية العامة.

ج- البحث عن المعلومات من مصادر مختلفة لمعرفة مدى صحة المعلومة. **د- كل ما سبق.**

(٣٥) تعريف الادراك فإنه استقبال المثيرات وتفسيرها وترجمتها إلى عدة سلوكيات يتم اتباعها :

أ- صح ب- خطا

(٣٦) يمر الشخص بثلاث مراحل في نموه الادراكي.

أ- صح **ب- خطا**

(٣٧) يتوقف انتباه الشخص على خصائص المثيرات

أ- صح ب- خطا

(٣٨) كلما تكرر وجود المثير أمام الشخص كلما زاد احتمال عدم الاهتمام به.

أ- صح **ب- خطا**

(٣٩) ادراكنا للأشياء الخارجية يعتمد على ادراكنا لذاتنا ومفهومنا عن أنفسنا.

أ- صح ب- خطا

(٤٠) الصفات الذاتية تؤثر في معرفة وتحديد صفات الآخرين.

أ- صح ب- خطا

(٤١) الشخص المنفتح هو المعروف لدى نفسه ولدى الافراد الآخرين.

أ- صح ب- خطا

(٤٢) لا تؤثر قيم الفرد في ادراكه للأمور والاشياء من حوله

أ- صح **ب- خطا**

(٤٣) يؤثر التوتر والقلق في عملية ..... الانساني للظاهرات والاحداث.

أ- التعلم **ب- الادراك** ج- الشخصية د- الاتجاهات

CARVEN

(٤) نظرية الدوافع والحوافز

أهـم النقاط:

(١) الفرق بين الدافع والحافز	(٢) أنواع الحوافز	(٣) شروط الحوافز
(٤) نظرية ماسلو	(٥) نظرية الرضا الوظيفي	(٦) هيرزبرج
(٧) نظرية الحاجة للانجاز لميكلاند	(٨) نظرية التعاون بيل كارتيدج	(٩) نظرية الحاجات (كليتون)
(١٠) نظرية التوقع الفروم	(١١) نظرية العدالة لآدمز	(١٢) نظرية (موراي)
(١٣) نظرية أرجيل	(١٤) نظرية اسكينر	(١٥) نظرية لوك
(١٦) نظرية كراجهيد	(١٧) نظرية ما كجريجور	(١٨) نظرية أوش

[١] الحافز: هو مؤثر خارجي يحرك دافع الفرد كمؤثر داخلي نحو تحقيق هدف معين، ويعتبر الحافز مؤثر خارجي بالنسبة للفرد وهناك حوافز مادية ايجابية / سلبية ، حوافز معنويه ايجابيه / سلبية.

الشروط التي يجب توافرها في الحوافز:

١- عدالة الحافز وكفايته
٢- يرتبط مباشرة بالجهود الذهنية والبدنية
٣- اقرار صرفها في مواعيد محددة
٤- تكون علي اسس او مستويات مقبولة
٥- ان تأخذ شكل الاستمرار في ادائها
٦- ترتبط مباشرة بدوافع العامل وبواجبته

[٢] الدافع: يعني القوة الداخلية التي ينتج عنها سلوك خارجي.

[٣] نظرية تدرج الحاجات الإنسانية (مدرج ابراهام ما سلو)

تأخذ شكل التدرج الهرمي بداية بالحاجات الفسيولوجيه وتنتهي بحاجات اثبات الذات.

١- الحاجات الفسيولوجية.
٢- حاجات الأمان.
٣- الحاجات الاجتماعية.
٤- حاجة الفرد للاحترام.
٥- حاجات اثبات الذات.

[٤] نظرية الرضا الوظيفي (هرزبرج) (مجموعتين من العوامل) [عوامل خارجية، عوامل داخلية]

العوامل الخارجية	العوامل الداخلية
لا تحقق الرضا، ولكنها تمنع عدم الرضا مثل الاجر والمرتب والأمانة في العمل ونمط الاشراف وسياسة المنظمة	**تحقق الرضا مثل طبيعة العمل نفسه ومدي الانجاز والمسئولية والتقدم في العمل والاعتراف بأهمية العمل والفرد.**

[٥] نظرية الحاجة للإنجاز (ميكليلاند): (٣ حاجات مكتسبة)

١- الحاجة للانجاز.
٢- الحاجة للعلاقات الاجتماعية.
٣- الحاجة للقوة والنفوذ.

[٦] نظرية التعاون (كارتيدج): ترى أن الطريق إلى النجاح يأتي من خلال كسب تعاون الآخرين.

CARVEN

[٧] نظرية الدرفر: أن الأفراد لديهم (٣) حاجات يجب اشباعها هي: حاجات البقاء، حاجات النمو، حاجات العلاقات.

[٨] نظرية التوقع: يرى أن إنتاجية الفرد تتوقف على عاملين هما: القدرة والرغبة [أداء الفرد= القدرة × الرغبة]

القدرة: هي المعارف والمهارات والخبرات والمؤهلات التي تجعل الفرد قادر علي العمل.

الرغبة: هي كيفية جعل العمل مشوق ومثير للفرد.

[٩] نظرية العدالة: (آدمز): يشعر الفرد بدافع للعمل إذا شعر بالعدالة في مقارنة نفسه بزملائه أما في حالة شعوره بعدم العدالة فإنه يبدأ في تخفيض المجهود المبذول أو قد يتغيب عن العمل أو يتركه.

[١٠] نظرية اشباع الدوافع (موراي): قدم جزءاً أكثر شمولية للدوافع البشرية حيث قام بتجهيز قائمة مكون من (٢٨) حاجة اجتماعية.

[١١] نظرية جذور السلوك الاجتماعي (أرجيل): نفترض وجود (٧) جذور للسلوك الاجتماعي.

١- الاعتماد ٢- التسلط ٣- الجنس ٤- التعدي

٥- تقدير الذات ٦- الدوافع غير الاجتماعية ٧- الانضمام (العضوية)

[١٢] نظرية تدعيم السلوك (سكنر): يرى أنه في مجال العمل السلوكيات التي يكون لها استجابات مرضية أو سادة ستتكرر أما السلوكيات التي ينتج عنها الم سيتم ايقافها.

[١٣] نظرية القوة الدافعة (كراجهيد): توضح العلاقة بين السلوك والعائد.

[١٤] نظرية وضع الهدف (أدوين لوك): يرى أن الموظفين لديهم أهداف أكيدة يضعونها لأنفسهم وأن هناك أفراد لديه القوة التي يستطيعون بها التأثير في هذه الأهداف من أجل تحقيقها.

[١٥] نظرية (X,Y) (مكريجور): تعتمد على ملاحظة سلوك المديرين عند تعاملهم مع مرؤوسيهم (فروض لـ X وفروض لـ Y).

نظرية X	نظرية Y
١- الفرد العادي بطبيعته كسول ٢- لا يحب العمل ولا يتحمل المسئولية ٣- ثقل القدرة علي الابتكار	١- يحب العمل ويرغب فيه وطموح وايجابي ٢- قادر علي تحمل المسئولية ٣- القدرة علي الابتكار عالية

[١٦] نظرية (Z) وليم أوش: تقوم على أساس الاهتمام بالجانب الإنساني للعامل الموظف

يري أوش ان نظرية (Z) تقوم علي (٣) اسس رئيسي هي:-

١- الثقة المتبادلة بين العاملين في المنظمة ٢- الدقة والمهارة ٣- الإلفة والمودة

CARVEN

السؤال الأول:- ظلل A للاجابــة الصــحيحة و B للإجابة الخاطئة

١- الدافع عبارة عن مؤثر خارجي يؤثر في سلوك الفرد من أجل إنجاز شيء معين.	B
٢- يعتبر الحافز مؤثر داخلي بالنسبة للفرد وينظر إليه على أنه مفيد في تحقيق دافع ما ...	B
٣- صاغ ماسلو نظرية هرمية لاحتياجات الافراد تتضمن أربعة احتياجات رئيسية.	B
٤- حاجات النمو هي تلك الحاجات التي تهتم وتركز على ربط العلاقات الإنسانية بين الأفراد والمحافظة عليها.	B
٥- الدرفر لا يتفق مع ماسلو في أن الحاجات يجب أن تشبع بالتدرج، بل يرى أن الخلفيات الشخصية والعوامل الحضارية تلعب دوراً مهما في إشباعها.	A
٦- أداء الفرد = القدرة × الرغبة	A
٧- يكرر الإنسان السلوك أو يتوقف عنه على حسب التدعيم أو الحوافز المقدمة.	A
٨- تقوم نظرية Y على افتراض أن الفرد لا يحب العمل وأن ما يدفعه للعمل هو الحوافز المادية فقط.	B
٩- تقوم نظرية X على افتراض أن الفرد يحب العمل بطبعه وراغب فيه، وأن ما يدفعه للعمل ليس الحوافز المادية فقط، بل والحوافز المعنوية أيضا.	B
١٠- تقوم نظرية Z على ثلاث أسس رئيسية هي الثقة ، الدقة والمهارة الألفة والمودة).	A

السؤال الثاني:- اختيار متعدد

(١) .....يعني القوة أو الحاجة الداخلية التي ينتج عنها سوك خارجي

أ- الحافز ب- **الدافع** ج- كل ما سبق د- غير ما سبق

(٢) يعتبر ..... مؤثر خارجي بالنسبة للفرد وينظر إليه على أنه مفيد في تحقيق دافع ما .

أ- الحافز ب- الدافع ج- الشخصية د- كل ما سبق

(٣) تلعب العوامل دورا أساسيا في عملية الدوافع منها : (٧) فقط

أ- الجهد المبذول أثناء تأدية العمل القدرة على العمل، تصميم العمل

ب- ولاء وانتماء جماعة العمل للشخص، درجة الرضا (الاشباع)

ج- نمط المدير وأسلوبه في الادارة، التكنولوجيا المستخدمة في العمل. **د- كل ما سبق.**

(٤) تتمثل أنواع الحوافز في :

أ- الحوافز المادية الايجابية، الحوافز المادية السلبية ب- الحوافز المعنوية الايجابية، الحوافز المعنوية السلبية

ج- كل ما سبق د- غير ما سبق

(٥) ..... مثل اعطاء مكافاة الموظف.

أ- الحوافز المادية الايجابية ب- الحوافز المادية السلبية

ج- الحوافز المعنوية الايجابية د- الحوافز المعنوية السلبية

(٦) ..... مثل حرمان الموظف من المكافاة :

أ- الحوافز المادية الايجابية **ب- الحوافز المادية السلبية**

ج- الحوافز المعنوية الايجابية د- الحوافز المعنوية السلبية

(٧) ..... مثل ارسال خطاب شكر أو شهادة تقدير الموظف كفاء.

أ- الحوافز المادية الايجابية **ب- الحوافز المعنوية الايجابية**

ج- الحوافز المادية السلبية د- الحوافز المعنوية السلبية

(٨) ..... مثل التهديد بالنزول إلى وظيفة أخرى :

أ- الحوافز المادية الايجابية
ب- الحوافز المعنوية السلبية
ج- الحوافز المادية السلبية
د- الحوافز المعنوية الايجابية

(٩) توجد عدة شروط يجب توافرها في الحوافز هي.....

أ- عدالة الحوافز وكفايته ، مستمرة ومنظمة في أدائها.
ب- صرفها في مواعيدها ، سياسة واضحة للحوافز.
ج- ترتبط بالجهود الذهنية أو البدنية وترتبط برسالة المنظمة وترتبط بدوافع العامل.
د- كل ما سبق.

(١٠) صاغ ماسلو نظرية هرمية لاحتياجات الافراد تتضمن ..... (احتياجات رئيسية) :

أ- خمس
ب- أربع
ج- ثلاث
د- غير ما سبق

(١١) صاغ ماسلو نظرية هرمية لاحتياجات الافراد تتضمن خمس احتياجات رئيسية هي :

أ- حاجات فسيولوجية، الحاجة إلى الاحترام.
ب- حاجات اجتماعية.
ج- حاجات الامن والامان، حاجات اثبات الذات.
د- كل ما سبق

(١٢) ... تأخذ عدة أشكال متغيرة دائماً تمتد من الحاجة إلى نمو الفرد نفسياً إلى حاجته إلى الحرية الكاملة في الاختيار لنفسه واطلاق كل طاقاته المتوقعة.

أ- حاجة الفرد للاحترام
ب- الحاجة الى اثبات الذات
ج- الحاجات الاجتماعية
د- حاجات الامان

(١٣) ..... هي تلك الحاجات المرتبطة بضرورات البقاء على قيد الحياة مثل الماء، الهواء، الملبس، المأوى والأكل والجنس.

أ- الحاجات الفسيولوجية
ب- حاجات الامان
ج- الحاجات الاجتماعية
د- حاجة الفرد للاحترام

(١٤) ..... هي عندما يتم اشباع الحاجات الفسيولوجية للفرد، تبدأ في الظهور وتسيطر على سلوك الفرد وتبدو ضرورية.

أ- حاجات الامان
ب- الحاجات الفسيولوجية
ج- الحاجات الاجتماعية
د- حاجة الفرد للاحترام

(١٥) ..... هي تظهر بعد اشباع الحاجات الفسيولوجية للفرد وحاجات الامان مثل حاجات الحب والصداقة.

أ- حاجات الامان
ب- الحاجات الفسيولوجية
ج- الحاجات الاجتماعية
د- حاجة الفرد للاحترام

(١٦) ..... هي حاجة الانسان ورغبته في تكوين صورة ايجابية عن نفسه واعتراف الآخرين به وبأهميته بين الناس.

أ- حاجات الامان
ب- الحاجات الفسيولوجية
ج- حاجة الفرد للاحترام
د- الحاجات الاجتماعية

(١٧) التدرج الهرمي عند (ماسلو) يبدأ بـ..... وينتهي بـ .....

أ- الحاجات الفسيولوجية، حاجات اثبات الذات
ب- حاجات الامان، الحاجات الاجتماعية
ج- الحاجات الفسيولوجية، حاجات الامان
د- الحاجة إلى الاحترام، حاجات الأمان

(١٨) تقوم نظرية الرضا الوظيفي (هرزبرج) على أن دافعية الفرد تتحدد على أساس :

أ- عوامل خارجية (لا تحقق الرضا، ولكنها تمنع عدم الرضا) مثل الاجر والمرتب، الامانة في العمل، نمط الاشراف

ب- عوامل داخلية (تحقق الرضا) مثل طبيعة العمل نفسه ، مدى الانجاز المسئولية، التقدم في العمل

ج- كل ما سبق د- غير ما سبق

(١٩) تقدم نظرية الحاجة للانجاز (ميكليلاند) وصفاً لثلاث حاجات مكتسبة تؤثر في سلوك الانسان هي :

أ- الحاجة للعلاقات الاجتماعية ب- الحاجة للقوة والنفوذ

ج- الحاجة للانجاز **د- كل ما سبق**

(٢٠) ركز (ميكليلاند) على ..... حيث يرى أن توافر هذه الحاجة هو المحرك الاساسي للفرد في العمل.

أ- الحاجة للعلاقات الاجتماعية ب- الحاجة للقوة والنفوذ

ج- الحاجة للانجاز د- كل ما سبق

(٢١) يرى (بيل كارتيدج) أن الطريق إلى النجاح يأتي من خلال كسب تعاون الآخرين عن طريق :

أ- جعل الآخرين يشعرون باهميتهم من خلال تقدير مجهوداتهم. ب- كسب الاشخاص تجاه تفكير معين.

ج- خلق صورة ذهنية جيدة، تغيير الافراد عن طريق اظهار محاسنهم. **د- كل ما سبق.**

(٢٢) قام (كليتون الدرفر) باقتراح نظرية في الحاجات ويرى أن الافراد لديهم ثلاث حاجات يجب اشباعها هي:

أ- حاجات البقاء ب- حاجات النمو ج- حاجات العلاقات **د- كل ما سبق**

(٢٣) ..... هي تلك الحاجات التي يتم اشباعها بواسطة عوامل البيئة مثل المأكل، المشرب، الهواء.

أ- حاجات البقاء ب- حاجات النمو ج- حاجات العلاقات د- كل ما سبق

(٢٤) ..... هي تلك الحاجات التي تهتم بالنمو النفسي للفرد مثل تحقيق واثبات الذات.

أ- حاجات البقاء **ب- حاجات النمو** ج- حاجات العلاقات د- كل ما سبق

(٢٥) ..... هي تلك الحاجات التي تهتم وتركز على ربط العلاقات الانسانية بين الافراد والمحافظة عليها.

أ- حاجات البقاء **ب- حاجات العلاقات** ج- حاجات النمو د- كل ما سبق

(٢٦) الدرفر..... مع ما سلو في أن هذه الحاجات يجب أن تشبع بالتدريج بأن يرى أن الخلفيات الشخصية والعوامل الحضارية تلعب دورا مهما في اشباعها .

أ- يتفق **ب- لا يتفق**

(٢٧) تتشابه نظرية ماسلو، الدرفر من حيث المكونات فقط أي :

أ- حاجات البقاء تماثل الحاجات الأساسية ب- حاجات النمو تماثل حاجات الارتقاء واثبات الذات

ج- حاجات العلاقات تماثل حاجات الانتماء والصداقة والعلاقات. **د- كل ما سبق**

(٢٨) نظرية التوقع عند فروم : أن انتاجية الفرد تتوقف على عاملين :

أ- القدرة والرغبة ب- الرغبة ج- القدرة د- كل ما سبق

(٢٩) انتاجية الفرد تتوقف على عاملين هما :

أ- القدرة والرغبة ب- الاجر والحافز ج- الاجر والقدرة د- كل ما سبق

(٣٠) نظرية التوقع عند فروم :

أ- اداء الفرد = القدرة × الرغبة ب- اداء الفرد = القدرة ÷ الرغبة

ج- اداء الفرد = القدرة + الرغبة د- غير ما سبق

(٣١) ..... تعني المعارف والمهارات والخبرات والمؤهلات التي تجعل الفرد قادر على العمل بينما تعني كيفية جعل العمل مشوق ومثير للفرد.

أ- القدرة ، الرغبة ب- الرغبة، القدرة ج- القدرة، القدرة د- غير ما سبق

(٣٢) نظرية العدالة عند (آدامز) : تركز على عملية المقارنة التي يقوم بها الفرد بينه وبين زملائه في نفس الوضع الوظيفي داخل العمل من حيث كمية الجهد المبذول ومقدار الاجر الذي يحصل عليه .

أ- صح ب- خطأ

(٣٣) قدم (موراي) جزءا أكثر شمولية للدوافع البشرية حيث قام بتجهيز قائمة مكونة من ..... حاجة اجتماعية.

أ- ٢٨ ب- ٢٠ ج- ٢٤ د- ٢٥

(٣٤) الحاجات الاجتماعية عند موراي هي : الاكتساب الحفظ الترتيب، القدرة على الادخار، التشييد، الترفع، الانجاز التقدير الظهور، عدم الانتهاك، تجنب الدناءة، الدفاع، العمل المضاد، السيطرة، المبالاة، التشابه ، الحكم الذاتي، الاختلاف، الهجوم الاذلال، تجنب اللوم، الدمج الرفض، التنشئة الاغاثة، اللعب، البيان والتفسير الاحساس والادراك.

أ- صح ب- خطأ

(٣٥) نظرية جذور السلوك الاجتماعي (أرجيل) إلى سبعة (٧) جذور هي :

أ- الاعتماد، الانضمام، التسلط، التعدي ب- الجنس، تقدير الذات رسوخها وتأكيدها

ج- الدوافع غير الاجتماعية ينتج عنها سلوك اجتماعي **د- كل ما سبق**

(٣٦) نظرية تدعيم السلوك (سكنر) : يرى أنه في مجال العمل، السلوكيات التي يكون لها استجابات مرضية ستتكرر أما السلوكيات التي ينتج عنها الم سيتم ايقافها.

أ- صح ب- خطأ

(٣٧) يكرر الانسان السلوك أو يتوقف عنه على حسب التدعيم أو الحوافز المقدمة

أ- سكنر ب- أرجيل ج- كراجهيد د- ادوين لوك

(٣٨) ..... الفرض الرئيسي هو التأكيد على العامل يكرر السلوك إذا ارتبط به نتائج مرغوب فيها ويمتنع عن تكرار السلوك الذي يحقق الناتج غير مرغوب فيها .

أ- نظرية القوة الدافعة (كراجهيد) ب- نظرية تدعيم السلوك (سكنر)

ج- نظرية وضع الهدف (أدوين لوك) د- نظرية جذور السلوك الاجتماعي (أرجيل)

(٣٩) يرى ..... أن الموظفين لديهم أهداف أكيده يضعونها لانفسهم وأن هناك أفراد لديهم القوة التي يستطيعون بها التأثير في هذه الاهداف من أجل تحقيقها.

أ- نظرية وضع الهدف (أدوين لوك) ب- نظرية تدعيم السلوك (سكنر)

ج- نظرية القوة الدافعة (كراجهيد) د- نظرية جذور السلوك الاجتماعي (أرجيل)

(٤٠) تقوم ..... على مجموعة من الافتراضات هي : الاهداف الصعبة تقود إلى أداء عال، الاهداف المحددة تقود إلى أداء عال، المشاركة في وضع الاهداف الكثر فعالية من تحديدها وتزيد من القبول والولاء، الاهداف المقبولة تدفع الافراد إلى أداء عال.

أ- نظرية وضع الهدف (أدوين لوك) ب- نظرية تدعيم السلوك (سكنر)

ج- نظرية القوة الدافعة (كراجهيد) د- نظرية جذور السلوك الاجتماعي (أرجيل)

(٤١) نظرية (X ، Y) عند (مكجريجور) : (دوجلاس مكجريجور) :

أ- نظرية (X) تقوم على عدة افتراضات : الفرد العادي بطبيعته كسول، لا يحب العمل، لا يعمل إلا قليلا، لا يحب تحمل المسئولية، الحوافز المادية فقط، لا يهتم باهداف المنظمة، قدرة على الابتكار منخفضة

ب- نظرية (Y) تقوم على عدة افتراضيات : الفرد بطبيعته انسان فعال طموح، وايجابي، يحب العمل ويرغب فيه ويتحمل المسئولية، ولديه القدرة على الابتكار، الحوافز المادية المعنوية.

ج- كل ما سبق د- غير ما سبق

(٤٢) قدم (وليم اوش) نظرية (Z) تقوم على أساس الاهتمام بالجانب الانساني للعامل الموظف، وتقوم على ثلاثة أسس رئيسية هي :

أ- الثقة ب- الدقة والمهارة ج- الالفة والمودة **د- كل ما سبق**

(٤٣) يعتقد (أوش) أن تطبيق نظرية (Z) سوف ينتج عنه تحقيق أهداف العاملين في هدف المنظمة والتي تتمثل في :

أ- زيادة المودة والالفة والتفاعل في العمل، زيادة الانتاجية والفعالية

ب- زيادة الاستقلال والحرية للعاملين

ج- زيادة الرضا الوظيفي **د- كل ما سبق**

(٤٤) تفترض ..... أن الفرد بطبيعته كسول ولا يحب العمل وما يدفعه للعمل هو الحوافز المادية فقط

أ- نظرية (X) ب- نظرية (Y) ج- كل ما سبق د- غير ما سبق

(٤٥) تفترض .... أن الانسان بطبيعته طموح، محب للعمل، ما يدفعه للعمل ليس الحوافز المادية فقط، بل الحوافز المعنوية أيضاً.

أ- نظرية (Y) ب- نظرية (X) ج- كل ما سبق د- غير ما سبق

CARVEN

(٥) ضغوط العمل

أهـم النقاط:

(١) مفهوم وعناصر الضغوط	(٢) مصادر الضغوط في منظمات العمل
(٣) علامات وارشادات الضغوط في العمل	(٤) النموذج المترابط لضغوط العمل
(٥) تكاليف ضغوط العمل	(٦) استراتيجيات إدارة الضغوط

[١] مفهوم ضغوط العمل:-

تشير كلمه الضغط في مجموعه من المتغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود فعله اثناء مواجهته لمواقف البيئة التي تمثل تهديدا له

[٢] عناصر الضغوط: (ثلاثة)

عنصر المثير	عنصر الاستجابة	عنصر التفاعل
يشتمل على الضغوط والمؤثرات الأولية الناتجة من مشاعر الضغوط وقد تأتي هذه العناصر من البيئة او المنظمة او الافراد	يتكون من ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية للضغوط مثل الاحباط والقلق	هو الذي يحدث التفاعل الكامل ما بين عوامل المثيرات والاستجابات ويأتي التفاعل مع العوامل البيئية والعوامل التنظيمية في العمل والمشاعر الإنسانية

[٣] علامات وارشادات الضغوط في العمل: عدم الرضا الوظيفي، نقص الانجاز الذاتي ضغط الدم المرتفع، ظهور أمراض القلب القلق الوظيفي، التدخين بشراهة، ارتفاع نسبة الكولسترول في الدم، الشعور بعدم الاحترام.

[٤] مصادر الضغوط في منظمات الاعمال

المصادر التنظيمية	المصادر الوظيفية	المصادر الشخصية
تشمل: عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، طبيعة العمل، اساليب التنظيم، تقييم الأداء، تنظيم الاجور والحوافز	**تشمل: الظروف المادية للعمل، السلامة والصحة المهنية، ضغط الوقت، صنع القرارات، التغذية العقلية، علاقات العمل الشخصية، المسؤولية عن الغير**	**تشمل: المشكلات الأسرية مثل الخلافات الزوجية، الطلاق، وفاه احد افراد الأسرة، التعثر الدراسي، عجز الموارد المالية عن مواجهه متطلبات المعيشة**

[٥] النموذج المترابط الضغوط العمل: يوضح العلاقة بين المؤثرات في الضغوط وآثار ذلك على العمل

ويقسم ضغوط العمل إلى (٤) مجموعات هي: عوامل الضغوط البيئية الفسيولوجية (المادية)، عوامل الضغوط الفردية، عوامل الضغوط الجماعية، عوامل الضغوط التنظيمية. (جيبسون وزملائة)

عوامل الضغوط في العمل ← الفروق الفردية ← الضغوط ← النتائج (انتاجية منخفضة ، ضغط دم مرتفع)

CARVEN

[٦] تكاليف ضغوط العمل:-

التكاليف المباشرة	التكاليف غير المباشرة
تشمل: تكاليف ارتفاع معدل دوران العمل، والتأخير عن العمل، الغياب عن العمل، الانخفاض في كميه الانتاج وجوده الإنتاج، الفاقد والتالف في المواد الخام	تشمل: انخفاض الروح المعنوية للعاملين، ضعف نظام اتخاذ القرارات، سوء العلاقات الإنسانية، سوء الاتصالات، تكلفه ضعف المركز التنافسي للمنظمة

[٧] استراتيجيات إدارة الضغوط:

استراتيجيات فردية	استراتيجيات تنظيمية
تتمثل في : الكشف الطبي، التمارين الرياضية ، الراحة والاسترخاء، التأمل، الوعي الذاتي، فرص عمل بديلة.	تتمثل في : برامج تدريبية حديثة، إعادة تصميم الوظائف، برامج مساعدة للعاملين، بناء الثقة بين العاملين، تحقيق العدالة في الأجور

السؤال الأول:- ظلل A للاجابة الصحيحة و B للإجابة الخاطئة

(١) ضغط العمل يعكس التوافق الضعيف بين الفرد والمواقف التي يتعرض لها في محيط عمله .	A
(٢) إن توفر قدر ما من الضغوط مطلوب في العمل بغرض التنشيط	A
(٣) تتمثل المصادر المختلفة لمسببات الضغوط في العمل: مصادر تنظيمية ووظيفية فقط	B
(٤) عنصر المثير يتكون من ردود الأفعال النفسية والفسيولوجية والنفسية للضغوط	B
(٥) يصنف علماء السلوك التشخيصات للأفراد الي A,B,C,D	B
(٦) تتمثل عناصر الضغوط في المثير والاستجابة فقط	B

السؤال الثاني:- اختيار متعدد

(١) تشير كلمة. ... إلى مجموعة من التغيرات الجسمية أو النفسية التي تحدث للفرد في ردود فعله أثناء مواجهته المواقف البيئة التي تمثل تهديدا له .

أ- الحافز ب- **الضغط** ج- الدافع د- الاتجاه

(٢) يمكن تحديد عناصر الضغوط (سيزلاجي ووالي) في المنظمة بثلاثة عناصر هي :

أ- عنصر المثير ب- عنصر الاستجابة ج- عنصر التفاعل **د- كل ما سبق**

(٣) ..... يشتمل على الضغوط والمؤثرات الأولية الناتجة من مشاعر الضغوط وقد تأتي من البيئة أو المنظمة أو الافراد.

أ- عنصر المثير ب- عنصر الاستجابة ج- عنصر التفاعل د- كل ما سبق

(٤) ..... يتكون من ردود الافعال الفسيولوجية والنفسية والسلوكية للضغوط مثل الاحباط.

أ- عنصر المثير **ب- عنصر الاستجابة** ج- عنصر التفاعل د- كل ما سبق

(٥) .... هو الذي يحدث التفاعل الكامل ما بين عوامل المثيرات والاستجابات.

أ- عنصر المثير ب- **عنصر التفاعل** ج- عنصر الاستجابة د- كل ما سبق

(٦) تتمثل المصادر المختلفة المسببات ضغوط العمل في عدة مصادر هي..

أ- المصادر التنظيمية ب- المصادر الوظيفية ج- المصادر الشخصية **د- كل ما سبق**

(٧) تتمثل ..... في عباء العمل، غموض الدور، صراع الدور المستقبل الوظيفي، طبيعة العمل، اساليب التنظيم، تقييم الاداء، نظام الاجور والحوافز.

أ- المصادر التنظيمية ب- المصادر الوظيفية ج- المصادر الشخصية د- كل ما سبق

(٨) تتمثل ..... في الظروف المادية للعمل، ضغط الوقت، علاقات العمل الشخصية السلامة والصحة المهنية ، صنع القرارات المسئولية عن الغير، التغذية العكسية.

أ- المصادر الوظيفية ب- المصادر التنظيمية ج- المصادر الشخصية د- كل ما سبق

(٩) تشمل .... لضغوط العمل على تلك المتعلقة بوجود مشكلات أسرية وما تمثله من ضغوط على القدرة أثناء أدائه لعمله مثل الطلاق التعثر الدراسي للأبناء في الدراسة.

أ- المصادر الوظيفية ب- المصادر التنظيمية **ج- المصادر الشخصية** د- كل ما سبق

(١٠) تلعب الفروق الفردية بين الافراد دورا رئيسيا في درجة الضغوط في العمل.

أ- صح ب- خطا

(١١) وضع (جيسون وزملائه) نموذج يوضح العلاقة بين المؤثرات في الضغوط وسمى بالنموذج المترابط لضغوط العمل الاربعة وهي عوامل الضغوط :

أ- البيئة الفسيولوجية (المادية) ب- الفردية

ج- الجماعية التنظيمية **د- كل ما سبق**

(١٢) يلعب الهيكل التنظيمي دورا في ضغوط العمل :

أ- صح ب- خطأ

(١٣) يصنف علماء السلوك الشخصيات للافراد إلى :

أ- نموذج A ب- نموذج B **ج- كل ما سبق** د- غير ما سبق

(١٤) ..... يتميز الشخص بالحيوية، الحدة، الطباع، يحرص على الانجاز في أقل وقت ودرجة حماس وتحدي عالية.

أ- الشخصية A ب- الشخصية B ج- كل ما سبق د- غير ما سبق

(١٥) ..... يتميز بالهدوء، والصبر، سعة الصدر، التروي في الانجاز، أقل عرضه للتعرض للضغوط والامراض.

أ- الشخصية B ب- الشخصية A ج- كل ما سبق د- غير ما سبق

(١٦) يمكن تقسيم تكاليف ضغوط العمل إلى قسمين أساسين هما :

أ- التكاليف المباشرة لضغوط العمل ب- التكاليف غير المباشرة لضغوط العمل

ج- كل ما سبق د- غير ما سبق

(١٧) ..... هي التكاليف التي ترتبط مباشرة بضغوط العمل مثل تكاليف ارتفاع معدل دوران العمل والتأخير عن العمل، الغياب، الانخفاض في الكمية المنتجة، الانخفاض في جودة الانتاج، تكاليف التعويضات، تكاليف الفاقد ، تكاليف العلاج والفحوصات الطبية.

أ- التكاليف المباشرة لضغوط العمل ب- التكاليف غير المباشرة لضغوط العمل

ج- كل ما سبق د- غير ما سبق

(١٨)..... هي تلك التكاليف التي ترتبط بضغوط العمل، ولكن بطريقة غير مباشرة مثل : انخفاض الروح المعنوية ، سوء الاتصالات ضعف نظام اتخاذ القرارات، سوء العلاقات الانسانية، تكلفة ضعف المركز التنافسي للمنظمة.

أ- التكاليف المباشرة لضغوط العمل **ب- التكاليف غير المباشرة لضغوط العمل**

ج- كل ما سبق د- غير ما سبق

(١٩) تنقسم استراتيجيات إدارة ضغوط العمل إلى :

أ- استراتيجيات فردية ب- استراتيجيات تنظيمية **ج- كل ما سبق** د- غير ما سبق

(٢٠) ..... من أهم استراتيجياتها : الكشف الطبي التمارين الرياضية ، اهتمامات خارجية، التأمل والوعي الذاتي، فرص عمل بديلة، التدعيم الاجتماعي، ادارة الوقت، اعادة ترتيب الاهداف، تقسيم الحياة بين العمل والاهتمامات الاخرى.

أ- استراتيجيات فردية ب- استراتيجيات تنظيمية ج- كل ما سبق د- غير ما سبق

(٢١) .... من أهم استراتيجياتها : برامج تدريبية حديثة اعادة تصميم الوظائف، تعديل وتنقيح أساليب الاختيار والتعيين برامج مساعدة العاملين، وضع الأهداف بطريقة محددة، تحسين مهارة وجودة الاتصالات التنظيمية، تدعيم الثقافة الابداعية والابتكارية في المنظمة، تحقيق العدالة عند تحديد الاجور، مشاركة العاملين في اتخاذ القرار.

أ- استراتيجيات فردية **ب- استراتيجيات تنظيمية** ج- كل ما سبق د- غير ما سبق

(٦) أساليب معالجة الصراع التنظيمي

أهـم النقاط:

(١) مفهوم ومستويات الصراع (٣) أسباب الصراع التنظيمي (٥) مراحل الصراع التنظيمي (٧) العوامل التي تحدد حجم وقوة ومخاطر الصراع	(٢) أنواع الصراع التنظيمي ، أنواع الصراع داخل الفرد (٤) الاتجاهات الفكرية نحو الصراع (٦) استراتيجية إدارة الصراع التنظيمي (٨) آثار الصراع وأسباب معالجة الصراع التنظيمي

[١] مفهوم الصراع: هو حدوث حاله انفعاليه غير ساره قوامها الشعور بالحيره والتردد والضيق والقلق وتعتبر ظاهره سلوكيه تنتج عن تعارض الاهداف

[٢] مستويات الصراع: الصراع داخل الفرد الصراع بين المنظمات، الصراع بين الجماعات، الصراع بين الأفراد.

[٣] انواع الصراع داخل الفرد: صراع الاقدام - الاقدام، صراع الاحجام - الاحجام، صراع الاقدام - الاحجام، صراع الاقدام - الاحجام المزدوج

صراع الاقدام – الاقدام	صراع الاحجام – الاحجام	صراع الاقدام – الاحجام	صراع الاقدام – الاحجام المزدوج
هو موقف يتطلب من الفرد ان يختار بين بديلين ايجابيين لهما درجه جاذبيه متساويه	هو موقف يتطلب من الفرد ان يختار بين بديلين سلبيين متساويين في عدم جاذبيتهما	هو موقف يتطلب من الفرد بنفسه ان يتخذ قرار بخصوص بديل له نتائج ايجابيه ونتائج سلبيه	هو موقف يتطلب من الفرض ان يختار بين بديلين كلاهما له خصائصه الترغيبيه والترهيبيه اي لكل منهما قوه جذب وقوه طرد

[٤] أنواع الصراع التنظيمي: صراع رأسي، صراع أفقي، صراع الدور، صراع بين التنفيذيين والاستشاريين.

الصراع الافقي	الصراع الرأسي	صراع بين التنفيذيين والاستشاريين	صراع الدور
يحدث بين اشخاص وجماعات تعمل في نفس المستوى التنظيمي مثل مدير الانتاج ومدير التسويق	ينشا بين المستويات الهرميه وينشا بين الصراعات التي تحدث بين المشرف والمرؤوس	يحدث بين ممثل السلطه التنفيذيه وممثل السلطه الاستشاريه عندما يختلف على موضوع جوهري في علاقات عملهم	يحدث عندما تكون المعلومات المبالغه عن توقعات المهمه من اعضاء جماعه الدور غير مناسبه مع حاجات الدور

CARVEN

[٥] أسباب الصراع التنظيمية: عدم توافق الأهداف التمييز، فرض الاعتماد الشركات الدولية، قلة الموارد، توزيع القوة، عدم المصداقية، نظام المكافآت.

[٦] الاتجاهات الفكرية نحو الصراع التنظيمي: وجهة النظر السلبية تجاه الصراع، وجهة النظر الإيجابية تجاه الصراع، وجهة النظر المتوازنة تجاه الصراع.

[٧] مراحل الصراع التنظيمي: مرحلة الصراع الكامن مرحلة إدراك الصراع، مرحلة الشعور بالصراع، مرحلة إظهار الصراع، مرحلة ما بعد الصراع.

[٨] استراتيجيات إدارة الصراع التنظيم: (خمس مراحل) الاجبار، التهدئة، التجنب التعاون، الحل الوسط، المواجهة.

١- استراتيجيه الاجبار: يقصد بها ان يرغم المدير مرؤوسيه عن تنفيذ وجهه نظره بغض النظر عن عدم اتفاقهم معه في الراي

٢- استراتيجيه التجنب: يقصد بها عدم تدخل المدير في الصراع املا في ان تحل المشكلات نفسها بنفسها

٣- استراتيجيه التهدئه: يقصد بها محاوله شرح مختلف واجهات النظر لمختلف اطراف الصراع لكي يتفهم كل منهم وجهه نظر باقي الاطراف بما يعمل على تهدئه الصراع

٤- استراتيجيه التعاون: تعتمد على تبني المدير لروح الفريق من اجل زياده التعاون بين مختلف المرؤوسين باعتبار ان الاهداف والمصالح مشتركه فيما بينهم

ملحوظه: تعد استراتيجيه التعاون هي الافضل في مواجهه الصراع وتساهم في الوصول الى افضل الحلول وتخفيض درجه الصراع التنظيمي

[٩] العوامل التي تحدد حجم وقوة ومخاطر الصراع: نوع الصراع واتجاهاته، حجم الصراع، قوة أو شدة الصراع توقيت حدوث الصراع، تأثير أطراف الصراع الأساليب التي تتبعها الإدارة في أضواء الصراع السلبي.

[١٠] الآثار السلبية للصراع التنظيمي:

١- تبديد جزء من طاقة الموارد البشرية.
٢- خفض الروح المعنوية للعاملين.
٣- تشجيع التكتلات بين الجماعات والتفرقة بين العاملين.
٤- توسيع الفجوة بين القيم والاتجاهات.
٥- خلق سلوك غياب المسئولية والمنازعات.
٦- انخفاض دقة اتخاذ القرار.
٧- تشوه الفهم، تحقيق خسائر.
٨- انخفاض القدرة على تحقيق أهداف المنظمة.

[١١] الآثار الإيجابية للصراع التنظيمي:

١- علاج المشكلات.
٢- زيادة الاهتمام والاندماج والانتماء لحل المشكلات.
٣- تدفع بالاتصالات والحوارات إلى الأمام.
٤- إخراج المشاع والقلق والضيق.
٥- بقاء التماسك بين الأفراد والجماعات.
٦- تنمية الشخصية والتعلم من المواقف.

CARVEN

[١٢] أساليب معالجة الصراع التنظيمي:

(١) التنافس: يتضمن التغلب على الطرف الآخر من خلال تأمين مصالحك على حساب الطرف الآخر (متشدد غير متعاون).
(٢) التساهل: إتاحة الفرصة للطرف الآخر لتأمين مصالحه على حساب مصلحتك (متعاون غير متشدد).
(٣) التجنب: تجنب الصراع من خلال إهمال الفرد لمصالحه ومصالح الآخرين (غير متشدد وغير متعاون).
(٤) التعاون: تأمين مصالح كلا الطرفين (متشدد/متعاون).
(٥) التسوية (الحل الوسط) : محاولة الوصول لحل وسط في تحقيق مصالح الطرفين من خلال التعاون والتضحية ولا ينتج عنها وجود رابح أو خاسر (موقف وسط من التشدد والتعاون).

السؤال الأول:- ظلل A للاجابة الصحيحة و B للإجابة الخاطئة

(١) الصراع هو حدوث حالة انفعالية سارة قوامها الشعور بالحيرة والتردد والضيق.	B
(٢) يواجه الافراد في بيئة العمل صراعات عند مستويين فقط هما الصراع بين الافراد والصراع بين الجماعات.	B
(٣) صراع الاقدام-الاقدام هو موقف يتطلب من الفرد ان يختار بين بديلين ايجابيين ولهما درجة جاذبية متساوية.	A
(٤) فرض الاعتماد يعني اعتماد وحدة علي اخري في الحصول علي المواد والموارد والمعلومات	A
(٥) استخدام استراتيجية الحل الوسط يعتبر أفضل استراتيجية في إدارة الصراع التنظيمي.	A
(٦) عدم المصداقية والتغير التنظيمي الذي تعاني منه الإدارات يؤدي الي فقد الثقة ولكن لا تؤدي الي حدوث صراعات بين مجموعات العمل.	B
(٧) اختلاف القوة يظهر الخلافات حتي في الإدارات نفسها علي المستوي التنظيمي وغالبا ما يشكل اختلاف القوة اساسا للصراع.	A

السؤال الثاني: اختيار متعدد

(١) هو حدوث حالة انفعالية غير سارة قوامها الشعور بالحيرة، والتردد، والضيق، والقلق.
أ- الضغط ب- الصراع ج- الشخصية د- الاتجاه

(٢) يواجه الافراد في بيئة العمل صراعات عند كل مستوى من المستويات الاربعة التالية :
أ- الصراع داخل الفرد ب- الصراع بين الافراد
ج- الصراع بين المنظمات د- كل ما سبق

(٣) يرجع الصراع داخل الفرد (صراع الدور) إلى عدة أسباب منها :
أ- عدم فهم الدور أو الوظيفة أوامر الرؤساء متعارضة ب- عدم وجود توصيف سليم للوظيفة
ج- اعباء العمل العالية، أوامر متداخلة من أكثر من رئيس د- كل ما سبق

(٤) يحدث الصراع داخل الفرد عند الشعور بعدم اشباع حاجاته وكذلك عند عدم توافق الأهداف والتوقعات المتمثلة في الانواع التالية :
أ- صراع الاقدام – الاقدام ب- صراع الاحجام – الاحجام
ج- صراع الاقدام - الاحجام ، صراع الاقدام - الاحجام المزدوج د- كل ما سبق

(٥) ..... هو موقف يتطلب من الفرد أن يختار بين بديلين ايجابين ولهما درجة جاذبية متساوية :
أ- صراع الاقدام – الاقدام ب- صراع الاحجام – الاحجام
ج- صراع الاقدام – الاحجام د- صراع الاقدام - الاحجام المزدوج

(٦) ..... هو موقف يتطلب من الفرد أن يختار بين بديلين سلبين ومتساويين في عدم : اويين في عدم جاذبيتهما .

أ- صراع الاقدام – الاقدام
ب- صراع الاحجام – الاحجام
ج- صراع الاقدام – الاحجام
د- صراع الاقدام - الاحجام المزدوج

(٧) ..... هو موقف يتطلب من الفرد أن يتخذ قرار بخصوص له نتائج ايجابية ونتائج سلبية مثال الترقية براتب أعلى ومسئوليات كبيرة غير مرغوب فيها .

أ- صراع الاقدام – الاقدام
ب- صراع الاحجام – الاحجام
ج- صراع الاقدام – الاحجام
د- صراع الاقدام - الاحجام المزدوج

(٨) ..... هو موقف يتطلب من الفرد أن يختار بين بديلين كلاهما له خصائصه الترغيبية والترهيبية (قوى جذب وقوى طرد لكل بديل) مثال : قبول ترقية بمرتب ضعيف، قبول ترقية في محافظة نائية بمرتب مجزي.

أ- صراع الاقدام – الاقدام
ب- صراع الاحجام – الاحجام
ج- صراع الاقدام – الاحجام
د- صراع الاقدام - الاحجام المزدوج

(٩) الصراع بين أفراد الجماعة واختلاف البعض مع البعض الآخر أمر.....

أ- طبيعي
ب- حتمي
ج- طبيعي وحتمي
د- غير ما سبق

(١٠) الصراع بين الجماعات يمكن أن يحدث في كلا الاتجاهين.....

أ- الافقي
ب- الرأسي
ج- كل ما سبق
د- غير ما سبق

(١١) تتمثل أنواع الصراع التنظيمي (الصراع داخل المنظمات) في : (٤) فقط

أ- صراع الدور
ب- صراع رأسي، صراع افقي
ج- صراع بين التنفيذين والاستشاريين
د- كل ما سبق

(١٢) ..... ينشأ بين المستويات الهرمية مثل الصراعات بين المشرف والمرؤوس.

أ- الصراع الراسي
ب- الصراع الافقي
ج- صراع الدور
د- صراع بين التنفيذين والاستشاريين

(١٣) يحدث ..... بين أشخاص أو جماعات تعمل في نفس المستوى التنظيمي مثل مدير التسويق ومدير الانتاج.

أ- الصراع الراسي
ب- الصراع الافقي
ج- صراع الدور
د- صراع بين التنفيذين والاستشاريين

(١٤) يحدث ..... بين ممثلي السلطة التنفيذية وممثلي السلطة التشريعية.

أ- الصراع الراسي
ب- الصراع الافقي
ج- صراع الدور
د- صراع بين التنفيذين والاستشاريين

(١٥) يحدث ..... عندما تكون المعلومات المبلغة عن توقعات المهمة من أعضاء جماعة الدور غير مناسبة أو غير منسجمة مع صاحب الدور.

أ- الصراع الراسي
ب- الصراع الافقي
ج- صراع الدور
د- صراع بين التنفيذين والاستشاريين

(١٦) تنتج الصراعات بين الجماعات من اختلافات تتعلق بـ.....

أ- اهداف الجماعة، تزايد المنافسة
ب- توجهات الجماعة الاعتمادية
ج- زيادة وارتفاع الهرم التنظيمي
د- كل ما سبق

(٧) القيم والاتجاهات

أهـم النقاط:

(١) تعريف القيم	(٥) أنواع الاتجاهات	(٩) العوامل المؤثرة في تغيير الاتجاهات
(٢) أنواع القيم	(٦) خصائص الاتجاهات	(١٠) طرق تطوير الاتجاهات
(٣) خصائص القيم	(٧) المكونات الثلاثة للاتجاهات	(١١) طرق قياس الاتجاهات
(٤) تعريف الاتجاهات	(٨) العوامل المؤثرة في تكوين الاتجاهات	(١٢) العلاقة بين الاتجاه والسلوك

[١] مفهوم القيم: تعني الأهمية التي يوليها شخص الى شيء ما اذا اعتقد الفرد ان الدين هو من الاشياء الهامه جدا في حياته معنى ذلك ان القيم الدينية قويه لديه

[٢] انواع القيم:

القيم النهائيه	القيم المساعده:
➢ هي تطلق على الغايه النهائيه من الوجود. ➢ تشمل: السلام العالمي، الاحساس بالانجاز، تحقيق الذات، عالم الجمال، الحريه، النجاه، الخلاص من الخطيئه.	➢ هي تشمل ادوات مساعده لتحقيق القيم النهائيه ➢ تشمل: ان يكون لدى الانسان القدره، البشاشه، الشجاعه، القدره على التخيل، الابداع، جذب الاخرين، ويتحمل المسؤوليه.

[٣] خصائص القيم: تتمثل في:-

١- كلما كان الشخص مرتبطا عاطفيا بموضوع ما كلما كان من الصعب تغيير قيمه.
٢- كلما كانت الروابط اقوى بين شخص ما ومجموعه من الناس اصبح من السهل على المجموعة تحديد القيم.
٣- كلما زاد التنافر الاجتماعي اصبح الناس اكثر عرضه لتغيير قيامهم.
٤- كلما انسجمت عناصر البيئة الاجتماعية كانت القيام اكثر تشابها.
٥- كلما زادت اهميه قضيه ما للمجموعة كان اتفاق اعضائها على القيم كبيرا.

[٤] مصادر تعلم القيم: هناك اكثر من مصدر وهما:-

١- ملاحظه الاخرين والنظر اليهم كنماذج تحتذي مثل الاباء المدرسين الأصدقاء.
٢- ايصال وتبادل الاتجاهات حول موضوع ما.

[٥] القيم التقليدية والمعاصرة:

القيم التقليديه	القيم المعاصره
ولاء قوي للمنظمه، رغبه قويه في الحصول على المال والمركز، رغبه اكيده في الترقي، انسجام تام في الوظيفه.	ولاء ضعيف للمنظمه، الانتاج على قدر الاجور، اهتمام قليل بالامن والاستقرار في العمل، الاهتمام بوقت الفراغ، الرغبه في تخطي الروتين، الحاجه الى الترقيه والنمو الذاتي في الوظيفه.

CARVEN

[٦] مفهوم الاتجاه: هو درجه الاستقرار للاستجابة نحو تأكيد او معارضه موقف معين

[٧] أنواع الاتجاهات: جماعية فردية علنية سرية، قوية ضعيفة، موجبة سالبة

[٨] مكونات الاتجاه:

- **العنصر الإدراكي:** يتعلق بما يتوافر لدى الفرد من معلومات عن الشئ موضع الاتجاه وتتضمن المعلومات معتقدات الفرد نحو خصائص الشئ وتقييمه له.
- **العنصر العاطفي:** يتعلق بالعواطف أو المشاعر التي يتم التعبير عنها في صورة مواتية أو غير مواتية تجاه الشيء موضوع الاتجاه.
- **العنصر السلوكي:** يعكس الفيل للسلوك تجاه الشئ موضع الاتجاه وتشير قوة الميل للسلوك إلى درجة عالية لاتمام القيام به حيث ناتج الاتجاه هو السلوك المتوقع.

[٩] ابعاد الاتجاه: (خمسه فقط)

١- التطرف: يقصد به مدى قرب الاتجاه من الإيجابية وبعده عن السلبية حيث ان اي اتجاه يقع بين طرفين متقابلين وهما التأييد التام او المعارضة التامة

٢- مضمون الاتجاه: يقصد به الدرجة التي يكون عندها الفرد مراعيا ومدركا لاتجاهه نحو موضوع معين وان يكون موضوع مفهوم واضح لدى الفرد وهذا يسهل عمليه قياس هذا الاتجاه

٣- درجه وضوح الاتجاه: تتفاوت الاتجاهات في درجه وضوحها منها واضح المعالم والاخر غامض وغير مفهوم

٤- درجه الترابط: تختلف الاتجاهات من حيث درجه ترابطها ومقدار التكامل بين بعضها البعض مثل الاتجاه نحو الدين اتجاه مترابط ومتماسك وقوي

٥- درجه القوة في الاتجاه: يقصد بها مدى تأثير الاتجاه اي ان هناك اتجاهات قويه لدى الفرد ويؤدي ذلك الى استمرارها وكلما كان الاتجاه له قيمه عند الفرد فانه يكتسب قوته

[١٠] العوامل المؤثرة في تكوين الاتجاهات: (اربع عوامل)

١- التجارب والخبرة الشخصية ٢- التعليم ٣- التقليد والمحاكاة ٤- الثقافة والبيئة المحيطة

[١١] العوامل المؤثرة في تغيير الاتجاهات:

١- مدى قوه الاتجاه ٢- درجه تمركز الاتجاه ٣- درجه ثبات الاتجاه ٤- درجه تخصص الاتجاه
٥- درجه وضوح الاتجاه ٦- التعليم، التدريب السلوكي والمعرفي

[١٢] طرق تطوير الاتجاهات: يتم تطوير الاتجاهات عن طريق:-

١- التعليم ٢- الزملاء ٣- الاعلام ٤- التدريب ٥- الثقافة
٦- المسرح ٧- السينما ٨- التعلم ٩- الخبرات ١٠- اشباع الحاجات

[١٣] العلاقة بين الاتجاه والسلوك: تؤدي الاتجاهات الى ما يطلق عليه النوايا السلوكية التي تؤدي بدورها الى السلوك الفعلي ويلي السلوك الفعلي قيام الفرد بتطوير وتعديل سلوكه ليعيد تكوين اتجاهات جديده

CARVEN

السؤال الأول:- ظلل A للاجابــة الصــحيحة و B للإجابة الخاطئة

١- هناك تقسيم للقيم يشمل القيم النهائية والقيم المساعدة.	A
٢- الاتجاهات العلنية هي تلك الاتجاهات القوية التي تسيطر على جانب كبير من حياة.	B
٣- تتحدد طبيعة الاتجاه بثلاثة أبعاد هي درجة وضوح الاتجاه ومضمون الاتجاه ودرجة القوة في الاتجاه.	B
٤- التطرف يقصد به مدى قرب الاتجاه من الايجابية وبعده عن السلبية حيث أن أي اتجاه يقع بين طرفين متقابلين وهما إما التأييد التام أو المعارضة التامة.	A
٥- تؤدي الاتجاهات إلى ما يطلق عليه النوايا السلوكية والتي تؤدي بدورها إلى السلوك الفعلي يلي السلوك الفعلي قيام الفرد بتطوير وتعديل سلوكه ليعيد تكوين اتجاهات جديدة وهكذا.	A

السؤال الثاني: اختيار متعدد

(١) ..... تعني الاهمية التي يوليها شخص إلى شئ ما .

أ- الاتجاهات ب- القيم ج- الصراعات د- الادراك

(٢) هناك تقسيم للقيم (أنواع القيم) :

أ- القيمة النهائية ب- القيمة المساعدة **ج- كل ما سبق** د- غير ما سبق

(٣) من أمثلة ..... السلام العالمي، الاحساس بالانجاز، وتحقيق الذات، عالم الجمال، الحرية، النجاه، الخلاص من الخطيئة.

أ- القيمة النهائية ب- القيمة المساعدة

ج- صراع الدور د- صراع بين التنفيذين والاستشاريين

(٤) من أمثلة ..... أن يكون لدى الانسان القدرة البشاشة، الشجاعة، القدرة على التخيل والابداع، المنطق، حب الآخرين، تحمل المسئولية.

أ- القيمة المساعدة ب- القيمة النهائية ج- كل ما سبق د- غير ما سبق

(٥) تتمثل خصائص القيم في : القيم باقية، تتغير القيم نتيجة لتجارب عاطفية مهمة مستقرة، تغير السلوك بسهولة أكثر من تغير القيم ، كلما زاد التنافر الاجتماعي اصبح الناس أكثر عرضه لتغيير قيمهم ، كلما انسجمت عناصر البيئة الاجتماعية كانت القيم أكثر تشابها.

أ- صح ب- خطأ

(٦) هناك أكثر من مصدر لتعلم القيم :

أ- ملاحظة الآخرين والنظر إليهم كنماذج تحتذى مثل المدرسين

ب- ايصال وتبادل الاتجاهات حول موضوع ما

ج- كل ما سبق د- غير ما سبق

(٧) من أمثلة قيم ..... ولاء قوى للمنظمة، رغبة قوية في الحصول على المال والمركز، رغبة أكيدة في الترقي والوصول إلى أعلى درجات السلم الوظيفي، اهتمامات حاسمة أساسية فيما يختص بالامن والاستقرار في العمل، انسجام تام في الوظيفة.

أ- الموظف التقليدية فى الستينات ب- قيم الموظف المعاصرة

ج- كل ما سبق د- غير ما سبق

(٨) من أمثلة قيم ..... ولاء ضعيف للمنظمة، الانتاج على قدر الاجور والمكافآت، اهتمام قليل بالامن والاستقرار في العمل، الاهتمام بوقت الفراغ، المشاركة في القرارات، الانسجام التام مع الاهداف الشخصية وأهداف المنظمة، الحاجة إلى الترقية والنمو الذاتي في الوظيفة.

أ- الموظف التقليدية في الستينات
ب- الموظف المعاصرة
ج- كل ما سبق
د- غير ما سبق

(٩) ..... هو درجة الاستعداد للاستجابة نحو تأييد أو معارضة موقف معين طبقا للمعتقدات والقيم التي تؤمن بها .

أ- الاتجاه
ب- القيم
ج- الادراك
د- التعلم

(١٠) هناك عدة أنواع للاتجاهات تتمثل في :

أ- اتجاهات جماعية وفردية، اتجاهات موجبة وسالبة
ب- اتجاهات قوية وضعيفة
ج- اتجاهات علنية وسرية
د- كل ما سبق

(١١) ..... هي تلك الاتجاهات المشتركة بين عدد من الناس كاعجاب الناس كقائد أو زعيم أو بطل.

أ- الاتجاهات الجماعية
ب- الاتجاهات الفردية
ج- الاتجاهات القوية
د- الاتجاهات الضعيفة

(١٢) ..... هي تلك الاتجاهات التي يتميز بها فرد عن آخر كاعجاب الفرد بصديق أو شخصية معينة.

أ- الاتجاهات الجماعية
ب- الاتجاهات الفردية
ج- الاتجاهات القوية
د- الاتجاهات الضعيفة

(١٣) .... هي التي يتحدث فيها الفرد أمام الناس، أما..... فيجد فيها الفرد حرجا في اظهارها ويحاول اخفاءها والاحتفاظ بها لنفسه.

أ- الاتجاهات العلنية، السرية
ب- الاتجاهات السرية، العلنية
ج- الاتجاهات القوية، الضعيفة
د- غير ما سبق .

(١٤) .... هي تلك التي تسيطر على جانب كبير من حياة الانسان.

أ- الاتجاهات الجماعية
ب- الاتجاهات الفردية
ج- الاتجاهات القوية
د- الاتجاهات الضعيفة

(١٥) ..... هي تلك التي تحنو بالفرد نحو موضوع أو شئ معين بينما .... تجنح بالفرد بعيدا عن شئ آخر.

أ- الاتجاهات الموجبة، السالبة
ب- الاتجاهات السرية، العلنية
ج- الاتجاهات القوية، الضعيفة
د- غير ما سبق

(١٦) من أهم خصائص الاتجاهات والتي تميزها عن السلوك :

أ- لا يمكن رؤيتها أو ملاحظتها بشكل مباشر ب- الاتجاهات عادة تسبق السلوك

ج- الثبات النسبي للاتجاهات، تعدد أنواعها والتدخل الواضح بين هذه الأنواع **د- كل ما سبق**

(١٧) تتكون الاتجاهات من ثلاثة مكونات أو عناصر أساسية هي :

أ- العنصر السلوكي ب- العنصر الادراكي ج- العنصر العاطفي **د- كل ما سبق**

(١٨) تتحدد طبيعة الاتجاه بخمسة أبعاد هي :

أ- التطرف، مضمون الاتجاه ب- درجة الترابط بين الاتجاهات لدى الفرد

ج- درجة وضوح الاتجاه، درجة القوة في الاتجاه **د- كل ما سبق**

(١٩) ..... يقصد به مدى قرب الاتجاه من الايجابية وبعده عن السلبية حيث أن أي اتجاه يقع بين طرفين متقابلين وهما التأييد التام أو المعارضة التامة.

أ- التطرف ب- مضمون الاتجاه ج- درجة وضوح الاتجاه د- غير ما سبق

(٢٠)..... يقصد به الدرجة التي يكون الفرد عندها واعيا ومدركا لا تجاهه نحو موضوع معين.

أ- التطرف **ب- مضمون الاتجاه** ج- درجة وضوح الاتجاه د- غير ما سبق

(٢١).....ان الاتجاهات تتفاوت في درجة وضوحها فمنها ما هو واضح المعالم.

أ- التطرف **ب- درجة وضوح الاتجاه** ج- مضمون الاتجاه د- غير ما سبق

(٢٢) ..... تختلف الاتجاهات من حيث ترابطها ومقدار التكامل بين بعضها البعض.

أ- درجة الترابط ب- مضمون الاتجاه ج- درجة وضوح الاتجاه د- غير ما سبق

(٢٣)..... يقصد به مد بها مدى تأثير تاثير الاتجاه بمعنى أن هناك اتجاهات قوية لدى الفرد يؤدي ذلك إلى استمرارها .

أ- درجة القوة ب- مضمون الاتجاه ج- درجة وضوح الاتجاه د- غير ما سبق

(٢٤) من أهم العوامل المؤثرة في تكوين الاتجاهات :

أ- التجارب والخبرة الشخصية ب- الثقافة والبيئة الاجتماعية

ج- التعاليم التقاليد والمحاكاة **د- كل ما سبق**

(٢٥) من أهم العوامل المؤثرة في تغيير الاتجاهات :

أ- مدى قوة الاتجاه، درجة تمركز الاتجاه ب- درجة وضوح الاتجاه

ج- درجة ثبات الاتجاه، درجة تخصص الاتجاه **د- كل ما سبق**

(٢٦) درجة تميز الاتجاه عن الاتجاهات الأخرى يعني

أ- درجة تمركز الاتجاه **ب- درجة تخصص الاتجاه** ج- درجة قوة الاتجاه د- كل ما سبق

(٢٧) درجة مقارنة الفرد لتغيير الاتجاه تعني :

أ- درجة ثبات الاتجاه ب- درجة قوة الاتجاه ج- درجة تمركز الاتجاه د- كل ما سبق

(٢٨) درجة إيجابية أو سلبية الاتجاه نحو الشيء يعني :

أ- مدي قوة الاتجاه ب- درجة ثبات الاتجاه ج- درجة تمركز الاتجاه د- كل ما سبق

(٢٩) مدى إدراك الفرد لا تجاهه نحو شئ محدد يعني .....

أ- درجة وضوح الاتجاه ب- درجة ثبات الاتجاه ج- درجة تمركز الاتجاه د- كل ما سبق

(٣٠) تتمثل طرق تطوير الاتجاهات في :

أ- التعليم، الزملاء، الاعلام ب- السينما، التعلم، الخبرات، اشباع الحاجات

ج- التدريب الثقافة، المسرح **د- كل ما سبق**

(٣١) ترتبط الاتجاهات ارتباطا وثيقا بما يميل إلى يميل إليه الفرد أو يكرهه ولذلك فإن لها جانب انفعالي وعاطفي.

أ- صح ب- خطا

(٣٢) تؤدي ..... إلى ما يطلق عليه النوايا السلوكية والتي تؤدي بدورها إلى السلوك الفعلي يلي السلوك الفعلي قيام الفرد بتطوير وتعديل سلوكه ليعيد تكوين اتجاهات جديد و وهكذا.

أ- الاتجاهات ب- الصراعات ج- القيم د- الادراك

(٣٣) من طرق قياس الاتجاهات :

أ- طريقة الوصف ب- طريقة الاستخبارات **ج- كل ما سبق** د- غير ما سبق

(٣٤) من تطبيقات تغيير الاتجاهات فيا ات في المستقبل :

أ- تغيير الاتجاهات السالبة، تغيير الاتجاهات لتصبح ايجابية

ب- قياس الاتجاهات نحو الاستثمار في احدى الدول ، قياس الاتجاهات نحو الشركات متعددة الجنسية

ج- بناء اتجاهات ايجابية ابر نحو قيم العمل، قياس الاتجاهات نحو السلع الجديد جديدة

د- كل ما سبق

CARVEN