

## بيرسون فيو إدارة صحية،

محتوى الاختبار واسئلته موزع كالتالي او تأتي من التالي :

٤٠ % الإدارة العامة General Management

٨ % بيئة النظام الصحي Health system environment

١٠ % الموارد البشرية Human Resources

١٢ % المالية Finance

٨ % ادارة المعلومات Management Information

١٠ % ادارة جودة Quality Management

١٢ % اتصالات وادارة علاقات Communication and relationship management

+++++

جات الجوده مرارا كثيرر والاتصالات جات

مسألة حسابية عن متوسط مدة الإقامة هذا قانونها في الصورة

**متوسط مدة الإقامة = عدد ايام العلاج للمريض الخارجي بما فيهم الموتى / عدد حالات الخروج بما فيهم المرضى**

تعريف تدفق الاموال ؟ وتعريف الدخل؟

و مسألة ثانية عن معدل دوران الاسرة

سؤال واحد عن هرم مارسلو

جاء مريض يعاني من الام شديدة في الظهر و طلب منه الطبيب عمل MRI .. ف ما هو ال MRI؟؟

**هو الاشعه المغناطيسيه**

سؤال مدير مستشفى خايف تزيد مصاريف الكهرباء عن السنه الماضية ماذا تسمى اصل ثابت ولا متحرك **ثابت**

مدير مستشفى ينتظر تسديد ديون من المرضى ايش يسمى دائن ولا مدين **دائن**

مدير عمل جوله ووجد طبيب يكشف على طفل يبكي بقانون سلامة المرضى الدولي مالتصرف اللي لازم يتصرفه الطبيب

١- اسكات الطفل

٢- الاستعانة بالمرضة

٣- غسل يديه

اقرب حل الاستعانه في الممرضه

٢/ ماذا يسمى التأمين المعمول بع ب المملكه

الخيارات : الاجتماعي او **التعاوني** وفيه خيارين بعد

٣/ مدير مستشفى خايف تزيد مصاريف الكهرباء عن السنه الماظيه ماذا تسمى

اصول : **ثابته** او متحركه

٤/ مدير مستشفى ينتظر تسديد الديون من المرضى ايش يسمى في هذي الحاله

**دائن** او مدين

٦/ عيوب التنظيم المصفوفي ؟

\* **مزايا وعيوب التنظيم المصفوفي:-**

**من أهم المزايا:**

يضمن قسماً مكتفياً ذاتياً يكرس اهتمامه المستمر وغير المجزأ لحاجات مشروعة.

تتجنب الأقسام إنشاء أقسام وظيفية ازدواجية لكل من المشروعات المتعددة. فهو يسمح للمنشأة استخدام أمثل لمواردها، ويؤمن

لها الخبرة الفنية في الوقت والمكان المناسب.

العاملون وفقاً لهذا التنظيم تنشأ لديهم خبرات متنوعة أكثر مما لو كانوا يعملون في إدارتهم الوظيفية فقط.

**ويعاب على هذا التنظيم**، وقوع المديرين في حيرة بين الطلبات المتصارعة لمدير المشروع وفي الوقت نفسه التعليمات التي يتلقاها

من مدراء الإدارات التنفيذية التابعين لها، وهذا قد يولد صراعاً بين المسؤولين ينعكس سلباً على معنويات العاملين.

٧/ فيه سوال عن قسم القلب انو يبني اطباءه من خلال الجوده

الجواب / **انو لازم تكون الجوده من ضمن فريق اللجنه**

٨/ هرم ما رسلو جاء منه الاحتياجات الاجتماعية

هو: **حاجات الحب والانتماء الاجتماعي وتشمل الأحساس بالحب وخلق روح فريق بيئة العمل**

٩/ يشير اختصار **EMR** الى **Electronic Medical Records** اي **السجل الطبي الالكتروني**

كمان تعريف الصحه في المنظمة الصحيه

**هي اكتمال بدني ، عقلي ، اجتماعي**

٢- الإدارة التي تقوم بتنفيذ السياسات العامة للدولة بما يحقق خدمة الصالح العام

هي :

أ- الإدارة العامة

ب- إدارة الأعمال

ج- الإدارة الاستراتيجية

د- المجتمع المدني

٣- يعرف المؤثر البيئي الذي يهدف الى اثاره الدوافع وتحقيق الأستجابة لها :

أ- حافز

ب- دافع العامل المحرك الذي يثير الرغبة للعمل والانجاز

ج- حاجة هي رغبة ملحه لاشباع نقص معين

٤- أفضل مدير قيادي

أ- ديمقراطي

ب- متسلط

٥- ممرضة تاهت وضاعت بالممرات وتبحث عن عملها وكانت مرهقة، من المسؤول في توجيهها :

الجواب / شؤون الموظفين أو الموارد البشرية كلها صح

٦- طبيب يكشف على طفل والطفل يبكي ماذا تفعل لسلامته

أ- محاولة اسكات الطفل

ب- غسل يديه

ج- مساعدة الممرضة في الطفل

د- \*\*\*\*\*  غير مذكور للأسف، لكنه الصح

٨- ماهي وظائف الإدارة :

أ- التخطيط والتطوير

ب- التخطيط والتوجيه والتنفيذ والرقابة

ج- التخطيط والتنفيذ والرقابة

٩- وزير حديث التعيين قام بجولة على إحدى المستشفيات وأبدى لهم اهتمامه وتحقيق مطالبهم .. تسمى :

أ- زيارة رقابية ✓

ب- زيارة توجيهية

ج- تحقيق اهداف

١١- ممرضة طلب منها الطبيب عمل تحليل وطبيب اخر طلب منها غسل مفارش الاسرّه

ولم تغسل المفارش غضب منها طبيب المفارش

كيف تحل المشكلة ؟ :

أ- زيادة عدد الممرضات ✓

١٢- من المسؤول عن غياب طبيب الطوارئ ؟

أ- المدير المناوب ✓

ب- قسم الموارد البشرية

١٣- من يقيم جودة الخدمة في المستشفى ؟

الجواب / ادارة الجودة أو سباهي أو المرضى

١٤- رجل كبير بالسن منوم بالمستشفى على التأمين بعد فترة رفض التأمين طلبه ؟

أ- تأمين شامل

ب- تأمين للأسنان

ج- تأمين التعاونية

د- استهلك الرصيد ✓

١٥- الوزير استقبل اطباء الاسنان وطلب منهم مباشرة وضائفهم اين يتوجهون ؟

أ / عيادات الاسنان

ب / الموارد البشرية ✓

١٦- تعرف العوامل التي تحول دون حصول التذمر او عدم الرضا او عدم الرضا الوظيفي في نظريه العاملين :

أ- بالعوامل الصحيحه

ب- بالعوامل المحفز ه

ج- بالعوامل الدافعه

د- بالعوامل الطبيعیه

١٧- من انواع القوه المرتبطه بالمنصب الذي يشغله المسؤول بالمنظمه :

أ- قوه الخبره

ب- القوه المرجعيه

ج- قوه المكافأه

١٨- من يقوم بعملية التخطيط الاستراتيجي؟

الجواب / مدير المستشفى

١٩- جوهر عملية الاتصال الذي يمثل مضمون ومحتوى عملية الاتصال هو :

أ- الرسالة

٢١- الرقابه على المشتريات هي احدى ادوات الرقابه :

أ- الاستراتيجيه

ب- الماليه

ج- التشغيليه

د- الهيكلية

٢٢- احد اهم رواد اتجاه البيروقراطية في مدارس الاداره هو :

أ- ماكس فيبر

ب- هنري فايول

ج- ديفيد ويكاردو

د- فريدريك تايلور

٢٣- من هو الفريق الذي يتولى مهام مكافحة العدوى في المستشفى ، وعدم انتشارها ؟

الجواب / لجنة مكافحة العدوى

[مهمه جداً راح يجي منها ذكراها بتمعن

١ - من أنواع القرارات الإدارية القرارات غير التقليدية وهي :

- [X] أ- التي يتخذ فيها القرار من قبل المدير العام للمنشأة دون إشراك الآخرين

ب- التي يتخذ فيها القرار بمشاركة المدير ونائبه فقط

ج- التي يتخذ فيها القرار من قبل المدير بمشاركة مستشاريه فقط

د- @ التي يتخذ فيها القرار من قبل المدير و بمشاركة مساعديه ومستشاريه والقانونيين في المنشأة

٢- من مراحل اتخاذ القرارات مايلي:

أ- تشخيص المشكلة وتحليلها

ب- تدقيق البيانات والمعلومات

@ج- إيجاد البدائل المتاحة وتقديمها

د- اختيار عدة بدائل لحل المشكلة

٣- من أسباب مقاومة التغيير والتطوير:

أ- عندما تكون أهداف التغيير واضحة

@ب- عندما يكون الأشخاص المتأثرين بالتغيير مشتركين فيه

ج- إيجاد البدائل المتاحة وتقديمها

د- اختيار عدة بدائل لحل المشكلة

٤- من أسباب تغير الأفراد وعدم موافقتهم مع أنظمتهم:

أ- زيادة ثقة المرؤوسين برؤسائهم من حيث قدرتهم على التصرف السليم

@ب- الاندفاع في طموح صغار السن بالشكل الذي يتجاوز إمكانيات الوظائف الحالية

ج- الثقة في عدم جدوى أنظمة الحوافز والجزاءات على التميز بين الطيب والسيئ

د- المشاركة في اتخاذ القرارات

٥- التميز الإداري يعني:

أ\*- تقديم الخدمة المطلوبة للعميل كما يتوقعها العميل

ب\*- تقديم خدمات جديدة للعميل لم يتوقعها

ج-@ الكفاءة في تقديم الخدمة للعميل

٦- من أهم العوامل المؤثرة في فاعلية الاتصال الإداري:

أ\*- الاتصال بالرؤساء والزملاء

ب\*- الاتصال بالمرؤوسين والإنصات الفعال للآخرين

ج-@ كل ماسبق

٧- من أهم أنواع الاتصالات الإدارية:

أ\*-@ صاعدة وهابطة وأفقية

ب\*- لفظية وغير لفظية

ج\*- كل ماسبق

٨- يعتبر امتناع الموظف عن العمل خارج الدوام الرسمي لوقت إضافي

أ-@ مخالفة إدارية تستوجب العقاب

ب- خروج عن طاعة الرئيس المباشر

ج- حق مكتسب للموظف يحدده النظام

٩- عملية المتابعة والمراقبة الإدارية:

أ\*- غاية يسعى الجميع لتحقيقها والمحافظة عليها

ب\*- وسيلة لمعالجة السلبيات

ج-@ وسيلة لتصحيح الانحرافات الايجابية والسلبية

١٠- المدى الزمني للخطة قصيرة الأجل هو :

أ\*- ٣ أعوام

ب\*- عامان

ج-@ عام واحد

١١- عادة يكون وضع رؤساء الأقسام في الهيكل التنظيمي :

أ\*- داخل الإدارة العليا

ب\*- @ داخل الإدارة التنفيذية

ج- داخل الإدارة المباشرة

١٢- يعبر نظام الإشراف عن:

أ- عدد المرؤوسين الذين يمكن الإشراف عليهم

ب- عدد المرؤوسين الذين يمكن الإشراف عليهم بكفاءة وفعالية

ج- @ كل ماسبق خطأ

١٣- إعادة الهندسة الإدارية تعبر عن :

أ\*- @ البداية من الصفر وتغيير جذري

ب\*- التحسين المستمر وتلبية رغبة العملاء

ج- كل ماسبق خطأ

١٤- تفويض السلطة من الأمور الضرورية لانجاز المهام والواجبات المطلوبة:

أ- @ صح

ب- خطأ

١٥- يعتبر الإنصات الجيد للرؤساء أهم متطلبات تنفيذ المهام بكفاءة:

أ- @ صح

ب- خطأ

١٦- عند عقد اجتماع ما فانه يدعى إليه:

أ\*- جميع الموظفين

ب\*- المدير والإدارة

ج- @ من يلزم حضوره للاجتماع

د- المدير والمحاسب والسكرتير ورئيس التوظيف



١٧- المدير الناجح هو الذي :

أ\*- يخافه الجميع

ب\*- يرضي الجميع

ج- يحبه الجميع

د- @ يعطي الصلاحيات المناسبة للموظف المناسب

١٨- عندما تقترح الإدارة خطة جديدة فان الواجب هو :

أ\*- الموافقة عليها بدون مناقشة

ب\*- رفضها من أول يوم

ج\*- @ محاولة فهمها ودراستها

د-ثني الإدارة عنها وإظهار عيوبها

١٩- أهم الشروط في التفاوض الناجح هو أن :

أ- تكون قوي اللهجة

ب- @ تكون معلوماتك دقيقة وصحيحة

ج- تعرف نقاط ضعف الخصم

د- لاتهتم بما يقوله الطرف الآخر

٢٠- أهم ميزة للعمل الجماعي:

أ\*- @ تنمية روح الفريق ومصلحة العمل

ب\*- عدم احتكار العمل من قبل فرد

ج- إيجاد عمل من لا عمل له

د- التغطية على الأخطاء الفردية

٢١- اختر أفضل الوسائل لتنظيم الوقت :

أ\*- لا بأس أن تعمل وقت أطول يوميا في الوظيفة

ب\*- لا بأس أن لاتحد وقتا خاصا لك ولأهلك

ج- @ إعطاء الصلاحيات للموظفين دونك

د- كن متسامحا مع نفسك وأعطها وقتا للراحة

٢٢- التخطيط هو :

- أ\*- لا يمكن الاستغناء عنه لإعطاء حرية أكبر للموظف
- ب\*- @واجب لا يمكن التفريط به
- ج- إضاعة للوقت والمال والجهد
- د- مهم عند حدوث أزمات في العمل

٢٣- عندما يطلب منك المدير تقرير عاجلا فاني :

- أ\*- لا اراجعه أبدا
- ب\*- @أراجع التقرير بعد الانتهاء منه
- ج-أراجع مرات عديدة
- د- اطلب من المدير مراجعته

٢٤- عند تجهيزك لمحاضرة او عرض طله منك المدير :

- أ\*- تختار الإستراتيجية التي ترضي رؤسائك
- ب\*- تجتهد لجعل المحاضرة شيقة
- ج- @تختار المعلومات الدقيقة والموثقة
- د- تحاول ان تبرز امام رؤسائك

٢٥- عند قيامك بادارة مشروع وكل اليك تنفيذه:

- أ\*- احكم السيطرة على كل شي
- ب\*- @احث الاخرين على العمل
- ج- استمع للاخرين
- د- امنح الاخرين الثقة والصلاحيات

٢٦- فريق العمل يتكون من :

- أ\*- أعضاء متساوين في القدرات الفنية والعقلية
- أعضاء يتصارعون مع فرق ا
- لعمل الأخرى

ج- @أعضاء يقدرون العمل الجماعي ويتفانون في سبيله



مدير مستشفى يبي يغير نظام البيانات وعلى ذلك يطلب من المسؤول تزويده

١/ البيانات الرئيسية

٢/ البيانات الفرعية

٣/ البيانات النموذجية

٤/ نسيت الخيار الرابع

الرعاية الصحية الاولية تتكون

رعاية اولية وثنائية و ثالثة

انواع الاتصال

اتصال مقصود

اتصال غير مقصود

نسبة اشغل السرير

\*معدل اشغال ١٠٠ سرير في الشهر =

{عدد الاسرة التي شغلت في الشهر / (٣٠ \* عدد الاسرة الاساسي)} \* ١٠٠

\*متوسط مدة الإقامة =

عدد ايام العلاج للمريض الخارجي بما فيهم الموتى / عدد حالات الخروج بما فيهم المرضى

\*معدل كل طبيب لكل ١٠٠٠ من السكان =

{اجمالي عدد الاطباء / اجمالي عدد السكان} \* ١٠٠٠

\*معدل كل ممرض لكل ١٠٠٠ من السكان =

{اجمالي عدد الممرضين / اجمالي عدد السكان} \* ١٠٠٠

\*معدل كل سرير لكل ١٠٠٠ من السكان =

{اجمالي عدد الاسرة / اجمالي عدد السكان} \* ١٠٠٠

معدل دوران السرير

سؤالين عن ابعاد الجوده

كذا سؤال جاوبوهم التخطيط نظم المعلومات

فيه كم سؤال عن نظم المعلومات الصحية

التامين الصحي

اكثر من ٣٠ سؤال عن القرار هل هو قرار

عقلاني

او بديهي

او سياسي

او منهجي

الجوده وابعاد الجودة وديمنج

تعريف ( الصحة ) للمنظمه العالميه للصحة

هي اكتمال بدني ، عقلي ، اجتماعي

او هي توازن جسدي ، نفسي ، اجتماعي

مريضه كانت تعاني من سرطان وتاخرت ما تعالجت بسبب سكنها في المنطقه الريفية وبعدها عن الرعاية الصحية حسب ابعاد الجوده المعتمدة الامريكية

المساواه

او الكفاءة

او التركيز حول المريض

او العدالة

مدير يبي يتابع متابعة للمنظمته غير الاساليب الماليه

من الخيارات

بطاقة الاداء المتوازن

التدفقات الاستثماريه

قائمة الدخل

قائمة التوازن

قسم مكافحة العدوى انهاء مهمته الاولى ويستعد للمهمه الثانيه

ما نوع الاجراء ؟

ا/ داء

ب/ التشكيل

ج/ المهمه

د/ الشكوى

## الجودة

قييم وضبط الجودة اصبح اكثر المواضيع طرعا واهتماما للاسباب التالية:

- ١- تعظيم الدور الذي يقوم به القطاع الاستشفائي الخاص وتحويله الى دور الشريك الفاعل
- ٢- التوجه الرسمي نحو الخصخصة
- ٣- التصاعد المستمر لكلفة انتاج الخدمات
- ٣- الانفراج السياسي
- ٤- تنامي درجة وعي مستهلك الخدمات
- ٥- التنافس
- ٦- التقدم التقني

## الخصائص الاربعة للجودة:

- ١- الوعي بتحقيق احتياجات وتوقعات المرضى والمجتمع
- ٢- التركيز ع النظم وسلسلة الاجراءات
- استخدام البيانات لتحليل سلاسل اجراءات تقييم الخدمة الصحية
- ٤- تشجيع العمل ك فريق واحد لحل المشاكل لتطوير وتحسين الجودة

## تشتمل الجودة على عدة عناصر:

- المساواة
- الفعالية
- الملائمة
- سهولة المنال
- الكفاية
- القبول
- الكفاية الاقتصادية والفنية
- العلاقة بين الافراد

## مبادئ الجودة ف الاسلام:

- مبدأ الشورى
- مبدأ احترام العلم والعمل
- مبدأ المساواة وتحقيق العدل

مبدأ التعاون والتكافل الاجتماعي

مبدأ الشمولية والتوجيهات الاسلامية العقيدية

### الاهداف العامة لضمان الجودة ف الخدمات:

- ١- زيادة حجم ورفع قدرات الخدمات الصحية
- ٢- رفع كفاءة الخدمات الصحية
- ٣- الحفاظ ع المعايير الجيدة
- ٤- كسب رضا المستفيدين
- ٥- تحسين مردود الخدمات
- ٦- زيادة فاعلية مشاركة المجتمع
- ٧- تطوير التعاون والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة
- ٨- تحسين معنويات الفريق الصحي

### اساسيات الجودة ف الخدمات الصحية:

- ١- الالتزام بالوفاء المستمر بتوقعات ومتطلبات المرضى
- ٢- قياس الجودة عن طريق معرفة مدى رضا المرضى
- ٣- هدف الجودة تحقيق توقعات المرضى ١٠٠٪ □ وفي الوقت المحدد
- ٤- تحقيق الجودة عن طريق منع حدوث عيوب ومشاكل اثناء الخدمة الطبية
- ٥- التزام الادارة العليا المستمر ف المستشفى يقود الى تحقيق الجودة

### أهمية إدارة الجودة:

- ١- واجهة المنظمات الصحية ضغوطا مختلفة ومتعددة داخليا وخارجيا (١٠) نقاط
- ٢- تطبيق نظام ادارة الجودة يساعد المنشأة ع التعرف ع جوانب الهدر ف الوقت والطاقات الذهنية والمادية والتخلص منها
- ٣- يعد نظام ادارة الجودة نظاما تحفيزيا
- ٤- يساعد النظام الموظفين في تحديد مفهوم الجودة ووضع الاجراءات الهادفة لتلبية احتياجات العميل

### فوائد ادارة الجودة:

- ١- مستويات انتاجية احسن
- ٢- الرضا المتزايد للعميل
- ٣- تحسين معنويات الموظف

## مداخل الجودة: (جارفن)

- ١- المدخل المبني ع اساس التفوق
- ٢- المدخل المبني ع اساس المنتج
- ٣- المدخل المبني ع اساس المستفيد
- ٤- المدخل المبني ع اساس التصنيع
- ٥- المدخل المبني ع اساس القيمة

## ثلاث ركائز اساسية لقياس الجودة:

- عناصر المدخلات
- الاعمال الداخلية
- النتائج النهائية

## ابعاد قياس جودة الخدمات الصحية:

- الدقة / الاستجابة / الامان / التعاطف

## العوامل المؤثرة ف الجودة:

- الاسواق العامل راس المال
- الادارة المواد الاولية
- الالات والوسائل الفنية الحديثة

## اسباب الاهتمام بالانتاجية:

- ١- تجعل ادارة المستشفى تنتهج السلوك العلمي ٢- تركيز المستشفيات لكونها تسعى لتحقيق نتائج واضحة
- ٣- وجود تنافس بين القطاعات الصحية العامة والخاصة

## مبادئ الحكم على جودة الاداء:

- ١- قلة الاخطاء واختلافات الممارسة
- ٢- قصر فترة تقديم الخدمة
- ٣- معرفة انطباع المستفيد
- ٤- ضرورة توفير الخدمة للجميع
- ٥- الالتزام بمعايير العمل



## عوامل القلق والحرص ع تطبيق الجودة ف الخدمات الصحية:

- ١- تحسين حجم وقدرات الخدمات الطبية للمرضى
- ٢- تحسين مردود الخدمات الطبية المقدمة اهم
- ٣- زيادة قناعة المرضى بالخدمات الطبية
- ٤- الحفاظ ع معايير جيدة بهدف تقديم خدمات ذات جودة عالية
- ٥- تحسين معنويات الفريق الطبي المقدم للخدمة الطبية

## اسباب تدنى الجودة ف البلدان النامية:

- ١- عدم رغبة المسؤولين ف خوض معركة الجودة حيث يعتقد هؤلاء انها مسألة معقدة
- ٢- نقص الامكانيات
- ٣- عدم توفر قاعدة للمعلومات الصحية
- ٤- نقص التدريب الجيد للعاملين
- ٥- ضعف التنسيق
- ٦- ضعف الحوافز و المكافآت
- ٧- عدم الاستغلال الجيد للامكانيات

## كيف نساعد الجودة النوعية لحل تدنى الجودة:

- ١- تحديد مصادر المشكلة
- ٢- ايجاد المقترحات لحل المشكلة
- ٣- رفع ادراك المخططين
- ٤- تحسين المهارات الفردية والوصف الوظيفي و ايجاد معايير موحدة
- ٥- تقديم حوافز للعاملين

## اشكال الكفاءة:

- ١- الكفاءة التقنية
- ٢- الكفاءة المنشودة او المستهدفة
- ٣- الكفاءة التسويقية

## عوامل نجاح الجودة ف المؤسسات الصحية:

- ١- القيادة
- ٢- كفاءة وفعالية التنظيم
- ٣- الخواص المهنية للعاملين
- ٤- سلوك العاملين
- ٥- توفر الموارد اللازمة
- ٦- توفير الحوافز

## اساليب تقييم الجودة:

- ١- التقييم الذاتي للجودة
- ٢- التقييم من خلال نظام المعلومات الصحي الروتيني
- ٣- التقييم من خلال الاشراف
- ٤- مقابلات المرضى

## طرق تحديد مفهوم الجودة الشاملة:

1 - فكرة العميل وماهي احتياجاته ومتطلباته وتوقعاته وكيفية الوصول لرضا العميل عن طريق الخ

### انواع الخطط حسب مستوى الشمولية : ثلاث انواع

- 1 - خطة استراتيجية تخص الادارة العليا
- 2 - ٢- خطة تكتيكية تخص الادارة الوسطى
- 3 - ٣- خطة تشغيلية تخص الادارة الاشرافية

س/ اهم من يقيم الجودة في المستشفيات

### رضى المرضى

الاطباء

وختارين ما انكرهم

س/ ادارة الموارد البشرية في المستشفيات .. ( يقصد السؤال يوظفون من فالغالب)

مستثمرين اداريين مرضى

### اطباء ممرضين واداريين

ادارة وسطى ادرة دنيا وادارة عليا

وختيار ما انكره

س/ الاستقطاب الخارجي للتوظيف

قلة تكلفة >~ حظيت ذا والله اعلم

سرعة وقت

الحصول على متقدمين كثر

سرعة ايجاد الموظف المطلوب

س/ في سؤال عن قيام شخص بعمل معين او قسم يقوم بأجراءات لا يقوم فيها احد غيره ماذا يعني؟!

٤ خيارات والاجابة هي

**التخصص او التخصيص** □

س/ عن وظيفة من وظائف القيادة

التوجيه

التنظيم

الرقابه

التخطيط >~ حظيت ذي والله اعلم

س/ جاني سؤال عن مستشفى عنده مشاكل ويعاني ومديرة تقاعد وش افضل نمط قيادة ممكن يمسهك

**قيادة بيروقراطية** حظيت ذا والله اعلم

قيادة متسلطه

قيادة ديكتاتورية

وخيار رابع

س/ مدير في قرية صار عنده فيضانات وتعرض المستشفى للمشاكل ولديه السجلات الالكترونيه للمرضى وش يسوي

يكلم شركة متخصصه في ادارة التقنية والمعلومات

يفعل خطة ادارة الازمات والكوارث >~ حظيت ذي والله اعلم

يشترى اجهزة وادواة تخزينيه ذات كفاءه عاليه

وخيار رابع ما اذكرة

س/ عن الاصول المتغيرة

معدادت واجهزة

رواتب لموظفين واجور >~ حظيت هذا والله اعلم

اصول ملكية

س/ سؤال عن القيمة الصافيه ما اتذكره بالضبط اعتقد عن حقوق الملكية

س/ تعريف الصحة حسب منظمة الصحة العالمية

**اكتمال صحي جسدي اجتماعي ... الخ** □

توازن صحي جسدي اجتماعي .. الخ

س/ مدير جوده يبي يمر على المستشفيات من المفروض يستشير ؟

وزارة الصحة

الدفاع المدني

هيئة المقاييس والمواصفات

**المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية ( حطيت هذا )**

س/ ابعاد الجوة الشاملة

الكفاءة والفعالية والعدالة

س/ مصطلح الموارد النقدية يطلق على ايش

الاصول والايرادات والدخل

المخزون ...

دفتر الحسابات

س/ سؤال عن الايرادات ٣٥٠٠٠٠٠ والتكاليف ٣٠٠٠٠٠٠ احسب صافي الاصول ..

٥٠٠٠٠٠ ( الاجابه الصحيحه )

٣٠٠٠٠٠

٣٠٠٠٠٠

لا يمكن الاجابة

س/ ركزو على الدائن والمدين

س/ مدير يبي يغير الهيكل الوظيفي للمنظمة وطلب اجتماع طاري ولا علم الموظفين باي شي

فقدان ثقته

شكوك الموظفين حول المستقبل > \_ حطيت ذي

خوف الموظفين من فشل الهيكل التنظيمي

س / منظمة فيها مديرين اي هيكل تنظيمي تستخدم

**الهيكل المصنوفي**

س/ سيجما ٦ عيب

سجما ٦ عيب في مليون

سيجما ٤،٣ عيب في مليون □

سيجما ٤،٣ عيب في ثلاثة ملايين

س / سؤال سهل يقولك خلال السنة ايرادات ونفقات المنظمة سبعة ملايين واربع ملايين خلال السنة على التوالي

كم كانت نفقات المنظمة خلال السنة الحالية؟

٤ ملايين □

٧ ملايين

٢٨ مليون

١٨ مليون

س / مرضه اخطات لي اعطاء دواء من اي ابعاد الجودة

امان >\_ حطيته

عدالة

كفاءة

فاعلية

مدير شكل لجنة بسبب الزحام اللي صاير في قسم الطوارئ واللجنة مكونه من مدير الموارد البشرية والتمريض والاشعه...!؟

من الموظف اللي موجود والمقترض يكون ضمن اللجنة؟

عاملة النظافه

فني المختبر

ممرضة قسم الطوارئ >\_ حطيت هالاجابة

الصيدلي

س / سيجما وعن الشركة اللي سوتها

شركة موتورلا

س/ يتكلم عن قرية بعيدة تبعد ٦٠ كيلو عن المستشفى فيه مشكلة وش هي ؟

ج/ مشكلة في الوصل الى الرعاية الصحية

س/ مدير شاور الموظفين عنده عن سبب عدم رضى المرضى واقترحوا له اقتراحات واكدوا له انها مضمونه لكن المدير فالاخير رفض وقال عن خبرة اعرف ان المرضى دائماً غير راضين وش نوع القرار

**قرار عقلائي >\_ حطيته هذا**

قرار سياسي

قراري بديهي

قراري تدريجي

س/ مصاب في حادث مروري وبين يودونه

مركز الرعاية الثانوية

مركز تأهيلي

**مركز الاسعافي > الاجابه**

س / موظفه التمريض تعرض مدى تاثير ادوات التعقيم ...

**ج/ خبرة**

س/ ما هو اول الاحتياجات الإنسانية ؟

تطوير الذات

**الفيولوجية >~ حطيت**

الامان والانتماء

س / سؤال عن مريض وانه دخل مستشفى والمدير امر بإضافة والدينه وشمولهم للرعاية معه في اي مثلث ما سلو يقع ..

تطوير الذات

الامان والانتماء >~ حطيت ذي وتكدو من اجاباتي

الفيولوجية

س/ ماذا تعني كلمة sowt

**تهديد فرص ضعف قوه □**

س/ طلب مدير مستشفى قرض بقيمة ٣٠٠٠٠٠ من البنك والبنك شرط عليه انه يدفعه ٦/١ قيمة المعدات على انه يقرضه الباقي والبالغ ٢٥٠٠٠ ..

كم هو مبلغ الائتمان المالي ؟

٠ ريال

٥٠٠٠ ريال

٣٠٠٠٠

٢٥٠٠٠ > ~ حطيت هذي والله اعلم

س/ يتكلم عن منظمك تستخدم الهيكل الوظيفي ومشت امورها الروتينية لكن بعدين زادت الامور الاداريه واصبحت اكثر تعقيد وش الهيكل المناسب اللي مفروض تتخذه ..

**القطاعي** > ~ حطيت ذي

المصنوفي

الاداري

الفرعي

س/ مدير يهتم بمشاعر موظفيه ..

الاجابة حطيت العلاقات

س/ وش الهدف من تقييم الموظف

حمايه الموظف

**تحفيز الموظف** > ~ حطيت ذي والله اعلم

فصل الموظف

تعيين الموظف

س/ وش يعني مصطلح المكافئات والتحفيز والفوايد؟

س / مدير اجتمع مع موظف علشان يقيمه وفي نهاية التقييم قاله الموظف ان بعض الملاحظات ما فهمها

ترميز الرساله

ملاحظات > ~ حطيت ذي والله اعلم

س/ عن اللجان وليش تتشكل حسب فهمي للسؤال

تساعد الموظفين في ابداء اراءهم والخروج بالقرار

س/ عن وسيلة اتصال ذو اتجاهي ( جاء منها سؤالين ) واحد يقول انه مو موجه لشخص واحد

نشر اخبار > ~ حطيت ذا

مكالمة هاتفية

بريد الكتروني

محادثه مباشرة

س/ تكلم عن انواع الاتصال الرسمي وغير الرسمي وقال من امثلة الغير رسمي

رسائل gravin

البريد الالكتروني

المذكرات > ~ حطيت ذي والله اعلم

المؤتمرات

س/ مسؤلة تريض توصلت مع رئيسة التمريض

نازل

صاعد

افقي

س/ يتكم عن ان وزارة الصحة سمحت لشركات التامين انها تدفع الخدمات في المستشفيات الحكومية اي نوع

1 [?] - اي من المستشفيات التاليه تعتبر من امثلة مستشفيات وزارة الصحة ؟

أ- مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز

ب- مستشفى جامعة الملك سعود

ج- مستشفى جامعة الملك فيصل التخصصي

د- لاشيء مما ذكر

2[?] - من مهام الامانه العامه لمجلس الضمان الصحي :

أ- رفع المطالبات من قبل مقدمة الخدمة الى شركة التامين .

ب- المحافظه على الحقوق التامينيه للمؤمن عليهم



. - [3] x- ..... هي علم الوقاية من الامراض والارتقاء بصحة المجتمع من خلال الجهود المنظمة والاختيارات الاستعلامية للمجتمع والمنظمات والمجتمعات الخاصة والعامه والافراد كذلك :

أ- الرعاية الصحية

ب- القانون الخاص

ج- الصحيه الخاصه

د- الصحة العامه □

4- تخضع كافة المؤسسات الصحية الخاصه لتفتيش وذلك من اجل :

أ- التأكد من الاجور

ب- مراقبة مستوى الجوده والنوعيه للخدمات المقدمه . □

ج- من اجل مراقبة العماله الصحية

5- لايجوز لمن انقطع عن مزاولة المهنة مده ..... لغير اغراض الدراسه والتدريب العوده الى مزاولة المهنة الا بعد تجديد الترخيص :

أ- سنتين متتاليتين □

ب- اربع سنوات على التوالي.

ج- سنه واحده

د- ثلاث سنين

6- يتم الغاء الترخيص الصحي بعد ..... من تاريخ منح الترخيص دون العمل به :

أ- ثلاثة اشهر

ب- سته اشهر □

ج- تسع اشهر

د- سنه واحده

7- تمنح الرخصه للمؤسسات الصحيه من خلال :

أ- الوزير

ب- مدير شؤون الصحيه بالمنطقه . □

ج- مجلس الضمان الصحي

- س١/ تحديد المعايير المطلوب تحقيقها في الخدمات الصحية وتشمل :
- أ-هل اماكن انتظار المرضى مناسبة مريحة
- ب-مارأي المريض الاولى عن المستشفى
- ج-هل غرف الاطباء والعيادات نظيفة وكافية الاستيعاب المرضى.

د أ ج صحيحة □

- س٢/ ماهية العوامل المؤثرة على السلوك الشرائي للمستهلك في التسويق الصحي :
- أ- المحيط المادي .
- ب-المحيط الاجتماعي.
- ج-البعد الزمني

د- جميع المذكور صحيح. □

- س٣/ العمليات تشمل كافة الانشطة من خدمات واستقبال للمرضى داخل المستشفى هذا يولد قبول الخدمة عند المريض من خلال
- أ- دقة مواعيد المستشفى .
- ب- سرعة الاستجابة لطلبات المرضى .
- ج-نوع السلوك مع المرضى .
- د- جميع المذكور صحيح .

- [x] س٤/ الرسالة :

- أ-هي المضمون الذي تسعى المستشفى توضيحه لجمهور المرضى .
- ب-يجب ان تكون الرسالة متوافقة مع التطوير في الخدمات الصحية .
- ج-يجب ان تختلف عن الرسائل المستشفيات الاخرى بهدف تحقيق المنافسة .
- د-جميع المذكور صحيح.

- [x] مدير يريد تحسين جودة رعاية الخدمة الصحية فالسنة المقبلة

تحسينها بنسبة ٢٠%

بنسبة ٣٠%

بنسبه ٥٠%

بنسبة ١٠٠%

- [x] وسؤال ماهي وسيلة الاتصال الاكثر شيوعاً

فالاستعمال :

□ **الكتابي**

الرقمي

الصوتي

البت المباشر

- [x] في هرم الحاجات الانسانيه لماسلو ماهو الذي يعتلي الهرم الاداري :

□ **تحقيق الذات**

الامان

احترام الذات

الحاجات الفسيولوجية

- [x] مدير مستشفى يبني يغير نظام البيانات وعلى ذلك يطلب من المسول تزويده

١/ **البيانات الرئيسيه**

٢/ البيانات الفرعية

٣/ البيانات النموذجية

٤/ نسيت الخيار الرابع

- [x] مدير يبني يتابع متابعة للمنظمتة غير الاساليب المالية

من الخيارات

بطاقة الاداء المتوازن

التدفقات الاستثماريه

قائمة الدخل

قائمة التوازن

## \*انواع المستشفيات:

أ/ بشكل عام:

١- General Hospital المستشفى العام:

مستشفى يضم تخصصات طبية متعددة.

٢- Specialist Hospital المستشفى التخصصي:

مستشفى متخصص في علاج نوع معين من الامراض.

ب/ من حيث الملكية:

١- Public Hospital مستشفى حكومي: مستشفى يدار بواسطة جهة حكومية.

٢- Private Hospital مستشفى خاص: مستشفى مملوك لشخص أو مجموعة اشخاص او شركة اهلية يستهدف تحقيق الربح

٣- مستشفى خيري: مستشفى تملكه احدى المؤسسات الخيرية ولا يستهدف الربح.

ج/ من حيث مدة الإقامة:

١- مدة اقامة طويلة: تزيد عن ٩٠ يوم

٢- مدة اقامة قصيرة: لا تزيد عن ٣٠ يوم

د/ من حيث السعة السريرية:

١/ صغير: اقل من ١٠٠ سرير

٢/ متوسط: ١٠٠-٥٠٠

٣/ كبير: اكثر من ٥٠٠

يفرض ان ثمن الوحدة ١٠ ريال وتحدد التوازن عند الكمية ١٠٠ وكانت التكلفة المتوسطة عند التوازن تساوي ٨ ريال

يصير اول شي تحسبي الثمن ضرب الكمية ١٠٠ ضرب ١٠ بيساوي ١٠٠٠ بعدو تحسبي التكلفة المتوسطة القانون حجم الانتاج ضرب التكاليف المتوسطة يعني ١٠٠ ضرب ٨ بيساوي ٨٠٠

اخر خطوه اللي هيا الايراد تاخدي ناتج التكلفة وناتج الثمن وتطرحيهم من بعض يعني ١٠٠٠ ناقص ٨٠٠ يعطيك ٢٠٠

ممك ان يجيك الناتج بس يصير عارفه الخطوات دي وكذا

في الإيرادات عندنا نوعين

مستحق و مقدم

**المستحق** هو / إيراد يخص الفتره الحاليه ولم يحصل بعد

**المقدم** / اللي هو إيراد محصل مقدم لا يخص الفتره الحاليه بل فترات مقبله

نقدا « يعني صندوق

شيك « بنك

يعني نقول

من ح/ البنك

الإيرادات دائما دائنه

الي ح/ إيراد مقدم أو إيراد مستحق

## هذي أنواع الإتصالات

### ولاً: الاتصالات الرسمية:

تتم الاتصالات الرسمية من خلال خطوات السلطة الرسمية وأبعادها، وتأخذ الاتصالات الرسمية ثلاثة اتجاهات أساسية هي:-

#### ١- الاتصالات الهابطة: [Downwards communication]

حيث تنساب التوجيهات والسياسات والقرارات والمعلومات كافة من الرؤساء إلى المرؤوسين.

#### ٢- الاتصالات الصاعدة: [Upwards communication]

وأغلب هذه الاتصالات من تقارير العمل التي يرفعها الرؤساء المباشرين إلى الإدارة العليا.

وكلما زادت الاتصالات الصاعدة أي الواردة للإدارة، عن الاتصالات الهابطة والصادرة عنها كلما أدى ذلك إلى كفاية المنظمة وزيادة إنتاجيتها.

#### ٣- الاتصالات الأفقية: [Horizontal communications]

يأخذ هذا النوع مجراه بين أعضاء الإدارات والأقسام داخل المنظمة بهدف توفير عمليات التنسيق الضرورية للعمل.

### ثانياً: الاتصالات غير الرسمية:

وهي تتم خارج القنوات الرسمية المحددة للاتصال، وتعتمد أساساً على مدى قوة العلاقة الشخصية التي تربط أجزاء التنظيم الإداري وبين أعضائه. ويلجأ إليها العاملون لتسهيل الأمور التنظيمية وتوفيراً للوقت في جمع المعلومات.

## تحاليل سوت

١-داخلي يعتمد علي( القوه - الضعف )

٢-خارجي يعتمد علي (الفرص-المخاطر)

١/ مدير يفكر بنقل قسم التخزين جني الطواري عكس العيادات ما نوع القرار

٢/ مدير المستشفى يتناقش مع مدير العيادات ما نوع الاتصال ؟

٣/ موظف تنفيذي يرسل للمدير ؟

٤/ فوائد الاتصال الكتابي تعديل الأخطاء

ما هي الإدارة؟

الإدارة مفتاح التقدم والنجاح في الأعمال على مستوى الشركات والدول

٢ - ما هو مفهوم الإدارة؟

فن انجاز الأعمال بواسطة الآخرين

٣ - ما هي وظائف الإدارة؟

التخطيط - التنظيم - القيادة - الرقابة

١. **التخطيط**: عملية تحديد الأهداف والموارد الضرورية لإنجازها

٢. **التنظيم**: عملية تقسيم المهام والموارد وإقامة الهيئات والتنسيق

مريض تعالج ع التامين والتكلفه ٢٠٠٠ ريال وتحمل التامين ٥٠٠ ريال ونسبة التحمل على المريض (٣.٢ او ٢.٣)

كم سيدفع المريض

الحل

تضرب المبلغ ٢٠٠٠ في النسبه وتقسم على ١٠٠

والناتج تطرح منه ٥٠٠ يطلع الجواب ٣٠٠

نظرية SWOT مقسومة نصين تقييم داخلي و تقييم خارجي . طيب كيف نفرق؟

اول شئى تحددين اذا هذا الشئى داخلي او خارجي << بعدين تحددين اذا ايجابي (قوة او فرصة) او سلبي (ضعف او تهديد)

اولا: العوامل الداخلية (**قوة-ضعف**)

#الايجابيات داخل المستشفى كلها تكون (**قوة**)

مثلا: - وجود كادر طبي عالي الكفاءة (**قوة**) داخل المستشفى

# السلبيات داخل المستشفى تكون (**ضعف**)

مثلا: انخفاض رواتب الاطباء داخل المستشفى (**ضعف**)

ثانيا:العوامل الخارجية(فرصة-تهديد)

# الاشياء الايجابية خارج المستشفى تكون (**فرص**)

مثلا:- انشاء مركز للجودة والاعتماد في السعودية (**فرصة**)

#الاشياء السلبية خارج المستشفى تكون (**تهديد**)

مثلا:- ظهور وباء في المنطقة (**تهديد**)

ابسط مثل زي لما تقييمين نفسك مو راح تشوفين نقاط القوة والضعف فيك!**(داخلي)**

الممرضة اربع سنوات العناية المركزه الاي سي يو طبيب

جواب المسأله رقم ٥

فيه مسأله عن الاسره

اخر سؤالين السلطه من اسفل ل اعلى

الفاتوره تبع الكهرباء اصول متغيره

طبيب كان معاه طفل يبكي؟ الجواب / يستعين ب الممرظه تسكت الطفل

الفرق باختصار بين الهيكل التنظيمي والهيكل الوظيفي في علم الإدارة هو :

أن الهيكل التنظيمي كل يُنظم العلاقات داخل المؤسسة ككل و يحدد المسؤوليات ،

أن الهيكل الوظيفي جزء من الهيكل التنظيمي أي أنه أحد أنواع الهيكل التنظيمي و فيه يتم تجميع كل تخصص وظيفي في إدارة واحدة.

**المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية** (سباهي) هو الجهة الرسمية المخولة منح شهادات الاعتماد لجميع منشآت الرعاية الصحية العاملة في القطاعين العام والخاص بالمملكة العربية السعودية. وقد انبثق المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية من المجلس الصحي السعودي كمنظمة غير هادفة للربح. وتكمن مهام المركز الرئيسية في وضع معايير جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى التي يتم بموجبها تقييم جميع منشآت الرعاية الصحية لإقامة الدليل على التقيد بتلك المعايير.

# **إسكوا** هي جمعية مستقلة مهمتها الرئيسيّة هي الإشراف والإعتراف بهيئات الاعتماد الصحي حول العالم

## المسائل الحسابية

الوسط الحسابي = مجموع قيم البيانات / عددها

مثال : ٢ . ٤ . ٥ . ٦

نجمع الاعداد مع بعض جمع عادي = ١٩ وبعدها نحسب كم رقم موجود عندنا = ٥

ونقسم ال ١٩ على ال ٥ يعطينا الوسط الحسابي = ٣.٨

**الوسيط** = ترتيب الاعداد اما تنازلي او تصاعدين

وبعد ماترتبها تبدأ تشطب واحد من اليسار مع واحد من اليمين يعني تشطب واحد بوحد معاكس له

مثال : ٢ . ٣ . ٥ . ٧ . ٩

اولاً ترتب الاعداد اما من الصغير للكبير او العكس

٢ ٣ ٥ ٧ ٩

وتشطب ٩ مع ٢ وال ٧ مع ٣ بيبقى رقم واحد وهو ٥ إذا الوسيط = ٥

**المنوال** هو الرقم المتكرر او الرقم الاكثر تكرارا

مثال : ٢٢ ٦٦ ٧٧ ٩٩٩

المنوال هنا هو ٩ لانه اكثر رقم تكرر

- المستشفى هو مؤسسة تحتوي على جهاز طبي يتمتع بتسهيلات دائمة لتقديم التشخيص والعلاج الازمين للمرضى هو تعريف:- أ- منظمة الصحة العالمية ب- الهيئة الأمريكية للمستشفيات ج- اليونيسيف

٢- وظائف المستشفى الأساسية هي:

أ- الرعاية الطبية والصحية

ب- التعليم والتدريب

ج- البحوث الطبية والاجتماعية

د- جميع ما سبق

٣- من أنواع المستشفيات حسب الملكية مستشفيات

أ- حكومية وخاصة ب- عامة وتخصصية ج- لا شيء مما سبق

٤- من مظاهر التخلف الإداري

أ- الروتين الطويل المعقد ب- تضخم الجهاز الإداري ج- جميع ما سبق

٥- التغلب على مظاهر التخلف الإداري لا بد من التركيز على أربعة محاور هي

أ- الأفراد والقوانين ونظم العمل ب- الهياكل التنظيمية ج- جميع ما سبق

٦- هو عملية فكرية مستقبلية تعتمد على المنطق والترتيب وتوافر قاعدة من البيانات وتنتهي بوضع خطة تتضمن

الأهداف والسياسات والإجراءات الخاصة بالتنفيذ وهو:-

أ- التنظيم ب- التخطيط ج- المتابعة

٧- هو وضع وصياغة الهياكل والأطر التي يتم بها تقسيم الأنشطة الطبية وادارية في المستشفى وتعرف ب

أ- التنظيم ب- المراقبة ج- التخطيط



٨- المشكلات الإدارية في المستشفيات ترجع لثلاثة أسباب رئيسية هي

أ- تنفيذ وقرار خاطيء

ب- تغيير سلبي في الظروف المحيطة بالمستشفى

ج- جميع ما سبق

٩- من معوقات حل المشكلات الإدارية المعوقات

أ- معوقات إدراكية ونفسية واتصالات ب- معوقات بيئية وفكرية وثقافية ج- جميع ما سبق

١٠- تتطلب حل المشكلات الإدارية نوعين من المهارات العقلية هما مهارات

أ- تحليلية وإبتكارية ب- تعبيرية وإتصالية ج- لا شيء مما سبق

١١- تحديد الهدف والبحث عن الحلول الممكنة وتحليل الأساليب البديلة وإختيار افضلها من خطوات

أ- إتخاذ القرارات ب- التوجيه ج- المراقبة

١٢- هي مجموعة متتالية من الخطوات والإجراءات التي تؤدي في نهايتها لإختيار أفضل الحلول أو الأساليب الممكنة

لعلاج المشكلة أو تحقيق الهدف

أ- الإدارة ب- إتخاذ القرارات ج- حل المشكلات

١٣- تمثل البنى الإرتكازية للإدارة وللتقانيين الاخرين هي

أ- المراقبة الصحية ب- تقانة الادارة الصحية ج- التقويم الصحي

١٤- جزء أساسي من تنظيم إجتماعي وطبي تتلخص وظيفته في تقديم رعاية صحية كاملة للسكان

تعريف:- أ- الهيئة الأمريكية للمستشفيات ب- منظمة الصحة العالمية ج- منظمة الأطباء

١٥- إتخاذ القرارات المسكنة وإتخاذ القرارات في وقت غير مناسب وإتخاذ القرارات وعدم متابعة تنفيذها من الأخطاء في

أ- إتخاذ القرارات ب- الإدارة ج- التقانة

١٦- من السمات الشخصية التي تلعب دوراً في جودة إتخاذ القرارات

أ- درجة المخاطرة وتحمل المسؤولية ب- التحيز والخبرة ج- جميع ما سبق

١٧- من أساليب تشغيل المستشفيات نظام تشغيل

أ- الذاتي والتعاقدى ب- ذاتي فقط ج- تعاقدى فقط

القيادة التي تعمل على انجاز أهداف العاملين وأهداف المنظمة **القيادة الخدمائية**

حسب نظرية ماسلو **الحاجة المشبعة لأتحفز**

ترجمة وتفسير الرموز

**فك التشفير**

أهم عنصر بالمنظمة وأصعبها إدارة

**الموارد البشرية**

يقصد بالتغيير المنظمي

**تعديل أساسي في بعض أجزاء المنظمة أو جميعها**

يصمم وينفذ بطريقة منهجية تقوم ع دراسه المستقبل

**التغيير المخطط**

يشكل تحليل swot

**الفرص والتهديدات الخارجية ونقاط القوة والضعف الداخلية**

تحدث نتيجة اختلاف وتعارض ....

**الصراع التنظيمي**

الشخصية الناضجة تقوم على :

**تقسيم العمل بدقة يتناقض مع دبا تحقيق الذات**

الجوانب اللتي تؤثر في بناء المنظمة :

**بيئة الاعمال، القاده الاستراتيجون ، النجاحات والمكاسب .**

المنافسون :

**بيئه خارجيه خاصه**

من مبادئ الاداره هيكله واضحه للسلطه حسب : فيبر

فاعل وغير كفوؤ :

الاهداف تنجز والموارد تهدر

الفاعلية :

قياس لمدى تحقيق الاهداف المحدده وترتكز على الخرجات

من المهارات الانسانيه للمدير :

القدره على العمل مع الاخرين

9- work simplication احد اسهامات :

الزوجين ليليان وفرانك جلبرت

يعتبر قرار سلطه :

يتخذه القائد ويعلنه للمرؤسين

التصميم الوظيفي :

تحديد المسؤوليات الفردية المرتبطه بالوظيفه

التعزيز السلبي :

تقوية السلوك المتجنب للمواقف السلبيه

ركزت دراسات متشفان على :

العمل والعاملين

تعتبر اداره صعبه :

مسؤولية كبيره مع سلطه قليله

السلطة المباشره هي :

سلطة تنفيذيه تظهر على شكل علاقه عموديه

السلطه :

تندفق رأسيا بتجاه المستويات الدنيا

توسيع العمل :

اظافه عدد من المسؤوليات

انواع المعرفه :

ومعرفه صريحه ومعرفه ضمني

الهيكل التنظيمي الغير رسمي :

غير معتمد من قبل الاداره

النموذج السلوكي للقرار :

عملية صنع القرار في ظل محدودية المعلومات والرشد المحدود

المخاطره تعني :

ظرف يتخذ في ظله القرار ويتسم بوضوح الهدف وعدم كمال المعلومات

القرارات المبرمجه :

حلول جاهزه من واقع خبرة سابقه لحل مشاكل روتينية

حل المشكله تعني :

تشخيص المشكله واتخاذ اجراءات مناسبه لحلها

اركان القرار :

وجود بديل \_ حرية الاختيار \_ وجود الهدف

تطوير البدائل وتقييمها :

صنع القرار

خطة احداث طارئه تعد لـ:

حدث مستقبلي لتجنب ضرر محتمل او الاستفاده منه

الاهداف التكتيكيه من مهام :

الاداره الوسطى

Objectes تعني :

اهداف مقاسه ومحدده بفترة زمني

نظرية ERG للانتماء تشمل :

العلاقات المكانيه والاجتماعية

الرقابة الاستراتيجيه هي :

فاعلية المنظمه في اطارها الكلي والاعمال والوظائف الرئيسي

الحاجه للاستقلاليه من خصائص :

المرؤسين

الاتصال العنقودي :

اتصالات غير رسميه على شكل شبكه من شخص لآخر

الكاريزما هي كلمه :

يونانيه

من مساهمات فايول :

## الاستبصار

مصطلح international Transparency Organization تعني :

## مكافحة الفساد

استراتيجية تنتشر فيها الاشاعات والاكاذيب المتعلقة بموضوع الاتصال :

## استراتيجية التقييم ثم التعزيز

تحديد الاهداف ورسم الاستراتيجيات من مهام :

## مدراء الادارة العليا

التكامل الهيكلي يعني :

## الاقليات ممثلة في كل المستويات

المنافع في نظرية التوقع تعني :

اعتقاد الافراد بان الاداء الناجح ستنتج مكافآت

الاتصال الفاعل هو :

ارسال رساله بشكل مفهوم بصوره تامه وشامله

الدافع هو :

العامل المحرك النابع من داخل الانسان والذي يثير الرغبه للعمل والانجاز

التخطيط :

عملية تحديد الاهداف والموارد الضرورية لانجازها

الرقابه :

قياس المنجز ومقارنته بالمخطط وتحديد الانحرافات قصد تصحيحها

التوجيه :

عملية الاتصال بالآخرين والتاثير فيهم وتحفيزهم

قسم ماسلو مستويات الحاجات الى :

## 5 مستويات

من مبادئ فايول الاربعة عشر :

ان كل موظف يتلقى امر من رئيس واحد فقط

**وتعرف منظمة المصفوفة** بأنه المنظمة ، التي يقدم موظفيها التقارير لأكثر من رئيس\ مدير. ويعتبر هيكل المصفوفة مزيج من المنظمة (التي تركز على المشروعات) والمنظمة الوظيفية، وتحاول أن تمزج أفضل ما بالمنظمتين معًا. وفي المنظمة ( التي تركز على المشروعات) ، يتمتع مدير المشروع بجميع الصلاحيات والسلطة، بينما يكون للمدير الوظيفي ( المنظمة الوظيفية) سلطة في المنظمة الوظيفية. وفي منظمة المصفوفة، كلاهما يحمل السلطة، ويتغير تقاسم السلطة وفقًا لنوع هيكل مصفوفة المنظمة. ويتناسب هيكل المصفوفة مع المنظمات الكبيرة التي تعمل في بيئة ديناميكية والتي تحتاج إلى استجابة سريعة لطلب سوق العمل.

### **عيوب الهيكل المصفوفي**

- وفيما يلي بعض العيوب الخاصة بهيكل المصفوفة بالمنظمات.
- قد يتعين على الموظفين تقديم تقرير إلى مديرين، مما يؤدي إلى إرباك وقد يتسبب ذلك في حدوث نزاع. وعادة ما يحدث ذلك في هيكل المصفوفة المتوازنة حيث يكون لكل من الرؤساء سلطة وقوة متساوية.
- وقد ينشأ نزاع بين مدير المشروع والمدير الوظيفي فيما يتعلق بالسلطة والقوة.
- إذا لم يتم تحديد الأولويات بشكل واضح، قد يخلط الموظفون بين أدورهم ومسؤوليتهم، خاصة عندما يتم تكليفهم بمهمة تختلف عن، أو حتى مقابلة لما كانوا يفعلونه.
- إذا كان هناك أي مورد نادر، قد يكون هناك منافسة لاستخدامه، مما قد يسبب العداء داخل مكان العمل ويمكن أن يؤثر ذلك على العملية.
- ومن المعتقد عموماً أن منظمات ذات المصفوفة لديها مدراء أكثر من المطلوب، مما يزيد من التكاليف العامة.
- وفي منظمة ذات هيكل مصفوفة، يرتفع عبء العمل. ويجب على الموظفين القيام بأعمالهم العادية جنباً إلى جنب مع الأعمال الإضافية المتعلقة بالمشروع، والتي يمكن أن تستنفد طاقتهم. ومن الممكن أيضاً أن يتجاهل الموظف مسؤولياته الوظيفية أو مسؤولياته الخاصة بإدارة المشروع إذا كان مبالغاً فيه.
- يكون هيكل المصفوفة مكلفة للغاية عند الحفاظ على استمراريته. ويتعين على المنظمات أن تدفع مبالغ إضافية للحفاظ على الموارد لأن جميع الموارد لن تكون مشغولة في جميع الأوقات. ويكون هناك حاجة إلى بعض الموارد فقط لفترة قصيرة.

### **٢٨ - حدد ما سلو خمسة مستويات للحاجات الإنسانية ، أذكرها ؟**

- ١- **الحاجات الفسيولوجية** : الحاجات الأساسية لبقاء الإنسان كالمأكل والمشرب والسكن.
- ٢- **حاجات الأمان** : الحاجة للأمان والحماية والاستقرار
- ٣- **الحاجات الاجتماعية** : الحاجة للحب والحنان والانتماء لجماعة في المجتمع
- ٤- **الحاجة إلى التقدير** : الحاجة إلى الاحترام والتقدير من قبل الآخرين والشعور بالكفاءة والتميز
- ٥- **الحاجة إلى تحقيق الذات** : الحاجة إلى الانجاز المتميز واستخدام الطاقات الذاتية للإبداع والتفرد بأعمال استثنائية

### **المهارات الضرورية للمديرين:**

- **مهارات تقنية**: وهي القدرة على توظيف المعارف والخبرة لأداء مهام معينة
- **مهارات إنسانية** : وهي القدرة على العمل مع الآخرين بشكل جيد
- **مهارات إدراكية** (تصورية): وهي القدرة على التفكير والتحليل الناقد من أجل حل المشاكل المعقدة

### **ادوار المدير:**

- الأدوار التفاعلية**: التفاعل مع افراد، مجموعات، منظمات،.. لتوجيههم نحو الاهداف. و هو ايضا حلقة وصل مع هذه الاطراف.
- الادوار المعلوماتية**: استلام و بلورة و تبادل المعلومات داخل و خارج المنظمة
- الادوار القرارية**: استخدام المعلومات في عملية صنع القرار، معالجة المشاكل داخل و خارج المنظمة، توزيع الموارد و التفاوض مع أطراف مختلفة

## للكفاءة الإدارية ٦ أبعاد اذكرها ؟

- ١- **الاتصال** : تقاسم الأفكار والرؤى مع الآخرين
- ٢- **فريق العمل** : العمل بشكل فاعل وكفؤ كعضو في فريق وقائد للفريق
- ٣- **إدارة الذات** : تقييم الذات وتقويم السلوك ووضع معايير للأداء والإلتزامات
- ٤- **القيادة** : التأثير في الآخرين ودعمهم لإنجاز المهام
- ٥- **التفكير الناقد (المتفتح)**: تقديم حلول مبدعة للمشاكل المختلفة
- ٦- **المهنية** : تعني الاحترافية

## تضم المدرسة الكلاسيكية ثلاثة اتجاهات رئيسية . اذكرها؟

- ١ - اتجاه الإدارة العلمية
- ٢ - اتجاه المبادئ (العمليات) الإدارية
- ٣ - اتجاه البيروقراطية

## قدم دوغلاس مكجريجور نظريتين ، اذكرهما ؟

- نظرية x** تفترض عدم حب العاملين للعمل
- نظرية y** فتعكس الممارسات القائمة على النظرة الإنسانية والاجتماعية فتري أن العاملين يحبون العمل

## ما مزايا وعيوب القرار الجماعي ؟

### مزايا القرار الجماعي :

- ١- توافر كمية كبيرة من المعلومات والخبرات ذات العلاقة بالمشكلة
- ٢- زيادة فهم المجموعة للقرار وقبوله
- ٣- التزام المجموعة بتنفيذ القرار بشكل دقيق

### عيوب القرار الجماعي

- ١- الضغوط التي تحدث داخل المجموعة لاتخاذ القرار
- ٢- سيطرة فئة محدودة على القرار
- ٣- الزج بأفراد في الجماعة بهدف توجيه القرار باتجاه معين
- ٤- حاجة القرار لفترة زمنية طويل

## اسئلة عامة

\* تعريف الرساله الرؤيه <جاء سؤال في موقع مستشفى كاتبين ( نطمح للوصول الى خدمة ... ) (الرؤية )

\* مدير مستشفى ذهب للوزير ليسلمه ملف عن المحاسبه سنوي ( الميزانيه )

\* مدير القسم يبغى يرسل خطاب للمدير العام ايش نوع الاتصال (صاعد )

\* المدير اجتمع بالموظفين وقرر قرار وطلعوا الموظفين برا القاعه ويتذمرون من القرار وسمعهم المدير ايش نوع الاتصال ( غير مباشر )

\* استراتيجيات جاتني ( قصر- اجبار - انحياز )

\* مديرة وظفت مدير قسم لانه رجل مانوع الاستراتيجيه مانوع القرار ( انحياز )

\* اخصائية تمريض يبغو بعد شهر يخلوها مديرة تمريض مانوع القرار ( التحفيز بالمكافاه)

\* مدير مستشفى يبغى يحل مشكلة الجوده في مركز القلب يجتمع مين يكون حاضر الاجتماع الحلول المدير و التمريض / لجنة الجوده

\* ممرض تعبان وكلم المدير وحوله على الموارد البشريه ايش حوله ؟ اجازته مرضيه

\* مريض عمره ٥٠ سنه طلب طبيب معين للكشف عليه ورفضو ذلك ؟ لانهم محددين الاطباء في التامين

\* القرارات وانواعها مثلا قرر المدير قرار ورفض الموظفين وقال توافقون او تنفصلون ايش نوع القرار ؟ إجبار

\* مثلث ماسلو \* اول خانه ف ماسلو للحاجات (فسيولوجي )

\* مدير تعين جديد يجي ع الوقت ودايم يشتكي من الزي الرسمي للذوام ؟ تعاطف - تفاخر -حرص ع الوقت

\* ممرضة تاهت وضاعت ف الممرات وتبحث عن عملها وكانت مرهقه من المسؤول عن توجيهها؟ الموارد البشريه

\* ماهي اهم استراتيجيه لزيادة تخفيض الموظفين ؟ سياسة المكافآت

\* ممرضه ذهبت للادارة وشرحت لهم ضروره غسل اليدين ومالها من ايجابيات مانوع القرار ؟ الخبره

\* مدير فكر ينقل قسم التخزين جنب الطوارى عشان دايم مزدحم بالمرضى عكس العيادات مانوع القرار (السلطه )

\* اجتمع المدير مع الاداره واتفقوا على المشكله بس اتفقوا انو مايجيبون سيرتها ايش نوع ؟ اتفاق

\* ماهي مرحلة التطور الفكري التي يمر فيها الفريق في الاجتماع (العصف الذهني )

\* قرر المدير انو يجيب شركة مشغله كيف يكون الهيكل التنظيم بعد اضافة موظفين الشركه ؟ شبكي - افقي - مصفوفه

\* كيف نقيش جودة الخدمات المقدمه ؟ معدل دوران الاسره

\* هل قياده جزء من الاداره ولا الإدارة جزء من القيادة؟

\* مين اللي في عملية الاتصال يفسر ويستقبل الرساله ؟ المستقبل



## الهيكل المصفوفي Matrix Structure

وفيه يتم تقسيم العاملين حسب الوظائف في هيكل وظائف و كذلك يتم اختيار مسئول عن كل منتج بحيث يكون أيضا مديرا لعاملين في وظائف مختلفة. بالطبع في هذه الحالة قد يكون للموظف رئيسان. مثال: مصنع ينتج منتج أ و ب فيعين مسئول ذو مستوى عالي عن المنتج أ وآخر عن المنتج ب و هذا المسئول يتبعه عاملين من إدارات مختلفة و كل منهم له رئيس آخر في إدارته. عيب هذا النظام هو صعوبة تنظيم العمل بالنسبة للعاملين الذين يتبعون رئيسين ولكنه يتميز بجمع الكثير من مميزات كلا من التنظيم الوظيفي و القطاعي

□ □ أساليب القيادة □ □

### ١- القيادة الدكتاتورية.

- مركزية السلطة ( التهديد، الاجبار، استعمال مبادا الخوف).

- دائم التهديد بالثواب والعقاب.

- يسلك المرؤسون سلوكاً معيناً لإرضاء ذلك القائد.

### ٢- القيادة الأتوقراطية.

- يشبه القائد الدكتاتوري من حيث مركزية السلطة.

- قائد نشيط وفعال ويعمل بجد

### ٣- القيادة الديمقراطية.

- يخلق نوع من المسؤولية لدى الموظفين ومحاولة مشاركتهم في اتخاذ القرارات.

### ٤- قيادة عدم التدخل.

- الموظفين لهم الحرية الكاملة في تحديد أهدافهم واتخاذ القرارات

## أهم الخصائص الرئيسية للرعاية الصحية : □ □

١- **المساواة والعدالة** : ويقصد عملية المساواة بين فئات المجتمع المختلف وأماكن سكانهم ومواقهم الجغرافية ليتم حصولهم على الخدمات الصحية من غير تفرقة أو تمييز .

٢- **الفاعلية والكفاءة** : وأهمية توزيع الموارد البشرية والمالية بشكل عادل بين المنشآت المختلفة العاملة في القطاعات الصحية المختلفة حسب احتياجات السكان .

٣- **الجودة** : تحسين وضمان أعلى مستويات الرعاية الصحية التي تقدم للمواطنين وأهمية تنظيم القدرات التشخيصية الفاعلة والإكلينيكية الدقيقة بهدف الارتقاء في مستويات الرعاية الصحية والطبية المباشرة لكافة شرائح المجتمع مع التركيز ( مستوى الرعاية الصحية الأولية – الثانوية –الثالثة أو التأهيلية) أهمية مطلقة من خلال الارتقاء في مستويات التعليم والتأهيل الطبي المستمر .

٤- **الاستمرارية** : بهدف ضمان دوام تقديم الخدمة الصحية الرئيسية والأساسية

□□ في الاختبار يجيبك سؤال عن كل خاصية مثلاً الاولى تتكلم عن الجغرافيا مثل سؤال عن مريضة السرطان اللي في قرية بعيدة سؤال عن بعد الوصول للخدمات الصحية □□

### المثال :

س/ مريضه كانت تعاني من سرطان وتاخرت ما تعالجت بسبب سكنها في المنطقه الريفية وبعدها عن الرعاية الصحية حسب ابعاد الجوده المعتمدة الامريكية

### المساواه والعدالة □

او الكفاءة

او التركيز حول المريض

الاستمرارية

## □ □ مفهوم الهيكل التنظيمي

الهيكل التنظيمي عبارة عن إطار يحدد الإدارات والأقسام الداخلية المختلفة للمؤسسة فمن خلال الهيكل التنظيمي تتحدد خطوط السلطة وانسيابها بين الوظائف وكذلك يبين الوحدات الإدارية المختلفة التي تعمل معا على تحقيق أهداف المؤسسة

## Organizational structure □ الهيكل التنظيمي

يحدد تقسيم الأعمال بين العاملين و قنوات التنسيق الرسمية و تسلسل القيادة.

فالهيكل التنظيمي يُنظم العلاقات داخل المؤسسة و يحدد المسؤوليات. يوجد ثلاثة أنواع رئيسية للهيكل التنظيمية وهي

- ١ - الهيكل الوظيفي Functional Structure .
- ٢ - الهيكل القطاعي Divisional Structure
- ٣ - الهيكل المصفوفي Matrix Structure

## Functional Structure □ فالهيكل الوظيفي

والذي يتم فيه تجميع كل تخصص وظيفي في إدارة واحدة فيكون هناك إدارة مالية واحدة و إدارة هندسية واحدة و إدارة مخازن واحدة و إدارة صيانة واحدة.

## □ □ الهيكل القطاعي □ □

وفيه يتم تجميع العاملين المختصين بمنتج معين أو خدمة معينة في قطاع واحد، مثلاً لو شركة كبيرة لديها قطاع المقاولات و قطاع الاستثمار، و قطاع تجاري، سيتبع القطاع المقاولات جميع خدماته – تقريباً- من مالية و صيانة و تقنية و مشتريات وغيرها ، و قطاع الاستثمار سيتبعه جميع خدماته من مالية، و صيانة ... وهكذا ..

ويمكن أيضاً تقسيم هذا الهيكل بحسب الموقع الجغرافي، كأن يكون للشركة فروع في دول عديدة و تحت كل دولة يتبعها هيكلها الخاص من مرافق خدمية و ربحية.

لاحظ أنه مع استخدام هذا النظام فإنه قد يتم أحيانا الإبقاء على بعض الإدارات مركزية مثل إدارة الموارد البشرية

## الهيكل المصفوفي

الهيكل المصفوفي هو الهيكل الذي يوجد فيه أكثر من صف واحد من مديري التقارير. و بشكلٍ فعّال، فهذا يعني أن موظفي المنظمة لديهم أكثر من مدير واحد!

اهم وظائف الاداره الماليه؟ هو التمويل

الرؤيه والرساله من مهام الاداره العليا

اتصال المدير على المرؤسين هو توجيه

المدير يقدر يخول الاصلاحيات ع مدير ثاني

لكن مايقدر يخول مسؤولياته ع مدير اخر

#### شخصيات هيرمان ٤

١) الموضوعي - A شخص يفكر ثم يقرر ويهتم بالحقائق والارقام ولديه مشاكل ماليه قليله ويتصف بالبخل احيانا ولكن قيادي

٢) التنفيذيه - B روتيني يهتم بالوقت اعتقد يتصف نفس المدير وليس القيادي

٣) المشاعر - C شخص حساس رقيق يهتم بالناس وتارك نفسه ويهتم بالعمل مع مجموعه والآخرين الناس يحبونه ولكن غير مهتم

٤) الابداعي - A يفكر يحب التغيير نفس القيادي شخص ينفذ ثم يفكر لان عنده خبره واندفاعي

من يقيم اداء الموظفين ؟ ادارة الموارد البشريه

من يقيم جودة الخدمات الصحيه ؟ سباهي ادارة الجوده

#### ماهي مسؤوليات المدير المناوب ؟

يرقب سير العمل غياب المناوبين يكون لديه علم في خطة الطوارئ نقص الادويه - - - -

انقطاع الماء والكهرب تنسيق بين المستشفيات في حالة نقل مريض تحت موافقة الدكتور تقرير يومي وكتابه عند عدم صياح - -

المناوب لكلامه مسؤول في مراقبة التنويم والطواري والاسعاف واشياء ناسيها

مالفرق بين الكفاءه والفعاليه؟

**الكفاءه** مدخلات مثل اقل تكلفه

**والفعاليه** المخرجات مثل الانتاج وعلاج المرضى

هرم الحاجات ابراهيم ماسلو من ٥

الاول الذات

الثاني التقدير

الثالث الاجتماعي

الرابع الامن

الخامس الفسيولوجيه مثل الطعام



1856 - 1915

الإدارة العلمية (رائدها: فريدريك تايلور)

- مبادئها: دراسة وقت وحركة العمل وتقسيمه بالتوازن بين العاملين
- رؤية المدير تجاه العاملين: مادية، أي كالألات بقدر ماتعمل أكثر تنتج أكثر
- الحافز الرئيس: الحافز المادي وليس الإنساني، فكلما زادت ساعات عملك وإنتاجيتك زاد دخلك المادي

1841 - 1925

الإدارة الإدارية (رائدها: هنري فايول)

- مبادئها: تقسيم العمل إلى وظائف إدارية مبنية على أساس: التخطيط، التنظيم، التنسيق، الرقابة، القيادة
- رؤية المدير تجاه الموظف: المساواة في التعامل وتكافؤ الفرص بين العاملين
- الحافز الرئيس: العمل بشكل جماعي وبأدوار متكاملة للبحث عن الفاعلية والإنسجام بين العاملين

1864 - 1920

الإدارة البيروقراطية (رائدها: ماكس فيبر)

- مبادئها: التبعية في السلطة والهرمية
- رؤية المدير تجاه الموظف: تبعية الرئيس، المراقبة والتحكم تعتبر أولوية
- الحافز الرئيس: السلطة وأهمية اتباع الأوامر من أجل مصلحة المنظمة

وكلها تخطيط استراتيجي  
إغلاق قسم في المستشفى  
صناعة دواء جديد في المستشفى  
مشاركة مستشفى في مشروع معين

س/ من مصادر التمويل الصحي في بعض الدول :  
أ- المنح والهبات والتبرعات . ب- الضرائب والتأمينات . ج- أ+ب .  
س/ من المشاكل والقضايا الرئيسية التي تواجه قطاع الرعاية الصحية  
الاهداف . ب- العدالة . ج- أ+ب .  
نظرية SWOT مقسومة نصين تقييم داخلي و تقييم خارجي . طيب كيف  
اول شئ تحددين اذا هذا الشئ داخلي او خارجي << بعدين تحددين  
(ضعف او تهديد)

العوامل الخارجية (فرصة - تهديد)  
الايجابيات داخل المستشفى كلها تكون ( قوة )  
ملا: - وجود كادر طبي عالي الكفاءة ( قوة ) داخل المستشفى  
# السلبيات داخل المستشفى تكون ( ضعف )  
من: انخفاض رواتب الاطباء داخل المستشفى ( ضعف )  
ثاني: العوامل الخارجية (فرصة - تهديد )  
# الاشياء الايجابية خارج المستشفى تكون ( فرص )  
ثالث - انشاء مركز للجودة والاعتماد في السعودية (فرصة  
الاشياء السلبية خارج المستشفى تكون ( تهديد )  
لا: ظهور وباء في المنطقة (تهديد )

مثل زي لما تشوفين نقاط القوة والضعف  
ما تجيبك فرصة هل راح تجيبك من برا ولا من جوار . ايد من برا  
تهديد رراح يجيبك من برا ازي لما احد يهددك لاسمح الله مو ر  
SV تقييم ذاتي

نحاول نزيد نقاط القوة ونقلل من نقاط الضعف ونكسب ونسب  
بدات .

بر الوكلاء طرف وسيط في سوق التأمين الصحي . صح  
ن المريض الطرف الثاني في بوليصة التأمين الصحي صح  
عقد التأمين الصحي يكون المؤمن اذ ما يتقدم

### المحاضرة الثالثة عشر

تعد الإتصالات الإدارية عصب المنظمه وهي

- قلب الإدارة النابض - كبد الإدارة النابض - روح الإدارة النابض

إن المعلومات التي تساعد المدير يتخاذ القرار هي جوهر عمل

- القائد - القائد الاداري - القادة - ليس مما ذكر صحيح

تعتمد دقة وصحة البيانات على توفر الأجهزة والآلات والتنظيم الذي يحلل البيانات

- المعلومات - الاتصالات الادارية - الاتصالات فقط - كل ما ذكر صحيح

تعني محاولة إيجاد فهم مشترك بين شخصين أو أكثر بقدر الإمكان

- الكهروانيات - اتصالات - الاجهزة - النبضات

هي اتصالات تتم من خلال خطوط السلطه الرسميه في إطار بناء هيكل تنظيمي يحدد قنوات الإتصال الرسميه وأبعادها

- الإتصالات الرسميه - الاتصالات الصاعده - الاتصالات الهابطه - أفقيه أو عرضيه.

هي اتصالات من الأعلى للأسفل من الرؤساء للمرؤوسين حامله توجيهات وتعليمات وقرارات إداريه وبرامج عمل.

- الإتصالات الرسميه - الاتصالات الصاعده - الاتصالات الهابطه - أفقيه أو عرضيه.

اتصالات من القاعده باتجاه القمه على شكل تقارير عمل عن التنفيذ وأفكار للإستفاده منها في إعداد الخطط ومعرفة مدى التنفيذ

وتطبيق التعليمات الإداريه والقوانين.

- الإتصالات الرسميه - الاتصالات الصاعده - الاتصالات الهابطه - أفقيه أو عرضيه.

اتصالات ضمن المستويات والأقسام داخل المنظمه بهدف التنسيق الضروري للعمل وذلك من خلال تبادل البيانات والمعلومات

والآراء ووجهات النظر.

- الإتصالات الرسميه - الاتصالات الصاعده - الاتصالات الهابطه - أفقيه أو عرضيه.

اتصالات خارج التنظيم الرسمي من خلال اتصالات شخصيه أو هاتفيه أو لقاءات اجتماعيه غير رسميه.

- الإتصالات غير الرسميه - الاتصالات الصاعده - الاتصالات الهابطه - أفقيه أو عرضيه.



