



١

تم التحميل من اسهل عن بعد

تجميع أسئلة
السلوك التنظيمي
1438 هـ

الوحدة الأولى : مدخل للسلوك التنظيمي

* مفهوم السلوك التنظيمي

١ - مفهوم السلوك التنظيمي يركز على :

أ - الأفراد والمجموعات وسلوكهم وإتجاهاتهم

ب - علاقة البيئة مع التنظيم

ج - مدى تأثير العاملين على الأهداف

د - كل ما ذكر صحيح

* أهمية دراسة السلوك التنظيمي

١ - ترجع أهمية دراسة السلوك التنظيمي لعدة إعتبارات ، أهمها :

أ - معرفة أسباب السلوك والتحكم فيها يساعد على التنبؤ بالسلوك وتوجيهه

ب - لتعزيز السلوك الإيجابي بالمكافأة حتى يستمر

ج - وجود علاقة بين إتجاهات الفرد وسلوكه وبين بيئة العمل وإنتاجية الفرد

د - كل ما ذكر صحيح

٢ - ترجع أهمية دراسة السلوك التنظيمي لعدة إعتبارات ، منها :

أ - أن كفاءة التنظيم تتأثر بسلوك الفرد

ب - يتأثر الفرد بحالته النفسية والتي تؤثر على أدائه

ج - أن الأسلوب القيادي يؤثر على سلوكيات المرؤوسين

د - كل ما ذكر صحيح

٣ - ترجع أهمية السلوك التنظيمي لعدة إعتبارات ، منها ما يلي :

أ - إنحرافات العاملين

ب - كفاءة التنظيم تتأثر بسلوك الأفراد

ج - الاسلوب القيادي يؤثر على سلوكيات المرؤوسين

د - كل ما ذكر صحيح

الوحدة الثانية : عناصر السلوك الفردي داخل المنظمة

أولاً : الإدراك

١ - تأتي أهمية الإدراك في السلوك الإنساني من كونه :

- أ - أحد عناصر السلوك التنظيمي
- ب - من أهم نواتج السلوك الإنساني
- ج - يعتبر جوهر وأساس لكل نشاط ذهني للفرد
- د - كل ما ذكر صحيح

٢ - تأتي أهمية الإدراك في السلوك الإنساني من كونه :

- أ - أحد عناصر السلوك التنظيمي
- ب - من أهم نواتج السلوك الإنساني
- ج - يعتبر جوهر وأساس لكل نشاط ذهني للفرد
- د - كل ما ذكر صحيح

٣ - عند دراسة السلوك ، وجد أنه يتأثر بالعديد من العوامل الداخلية المتعلقة بالفرد ، منها :

- أ - الإدراك
- ب - القيادة
- ج - الجماعة
- د - كل ما ذكر خطأ

٤ - إستقبال المثيرات بواسطة الحواس وتفسيرها وتنظيمها ، يعبر عن مفهوم :

- أ - الشخصية
- ب - الإدراك
- ج - القيم
- د - كل ما ذكر خطأ

٥ - من خصائص عملية الإدراك ما يلي :

- أ - الإختبار
- ب - الصدق
- ج - المرونة
- د - كل ما ذكر خطأ

٦ - من أهم خصائص الإدراك ما يلي :

أ - الثبات

ب - التكامل

ج - الإختيار

د - كل ما ذكر صحيح

٧ - من مراحل الإدراك الرئيسية :

أ - مرحلة الإنتباه للمنبهات والمثيرات

ب - تحويل وترجمة المثيرات إلى رسائل

ج - تحديد السلوك أو الإستجابة المناسبة

د - كل ما ذكر صحيح

٨ - المرحلة الأخيرة للعملية الإدراكية هي :

أ - تحديد السلوك والدوافع الفطرية

ب - تحويل وترجمة المثيرات إلى رسائل

ج - الإنتباه للمنبهات والمثيرات

د - كل ما ذكر خطأ

٩ - أهم العوامل المؤثرة في الإدراك تتمثل في :

أ - الثبات في الموقف

ب - التكامل

ج - سمات الفرد وخصائصه

د - كل ما ذكر صحيح

١٠ - أهم العوامل المؤثرة في الإدراك تتمثل في :

أ - المنبه

ب - الموقف

ج - البيئة الإجتماعية

د - كل ما ذكر صحيح

١١ - يتأثر إدراكنا للأشياء بالعديد من العوامل ، أهمها :

أ - القدرة على فعل الأشياء

ب - المسؤولية

ج - البيئة الإجتماعية

د - كل ما ذكر صحيح

١٢ - تتمثل أهم معوقات الإدراك فيما يلي :

أ - المظاهر المادية

ب - الإنطباع الأول

ج - التسرع بالحكم

د - كل ما ذكر صحيح

١٣ - من معوقات الإدراك :

أ - التنميط

ب - الإسقاط

ج - تأثير الهالة

د - كل ما ذكر صحيح

١٤ - من معوقات الإدراك :

أ - الإختيار

ب - الإندفاع الإدراكي

ج - الدافعية

د - كل ما ذكر صحيح

١٥ - يؤثر الإدراك داخل منظمات الأعمال من خلال العديد من العناصر ، منها ما يلي :

أ - يؤثر الإدراك على القيادة

ب - يؤثر الإدراك على عملية إختيار العاملين

ج - يؤثر الإدراك على الدافعية

د - كل ما ذكر صحيح

١٦ - يؤثر الإدراك داخل منظمات الأعمال من خلال العديد من العناصر ، منها ما يلي :

أ - يؤثر الإدراك على الإتصالات

ب - يؤثر الإدراك على تقييم أداء العاملين

ج - أ + ب

د - كل ما ذكر خطأ

١ - التغيير النسبي الدائم في تكرار حدوث سلوك معين للفرد ضمن بيئة العمل ، يعبر عن مفهوم :

أ - الإدراك

ب - التعلم

ج - الإتجاهات

د - كل ما ذكر خطأ

٢ - من أهم شروط عملية التعلم ما يلي :

أ - الإستجابة الفعلية لأي دافي للتعلم

ب - التعزيز والمساعدة على التعلم

ج - أن يكون التغيير في السلوك دائماً نسبي

د - كل ما ذكر صحيح

٣ - هناك أربعة شروط للتعلم ، منها أنه :

أ - يجب أن يتضمن عنصر التغيير

ب - يجب توفر شكل معين من الخبرة أو التجربة

ج - يجب التركيز على عنصر التدعيم الذي يجب أن يصاحب الخبرة أو التجربة

د - كل ما ذكر صحيح

٤ - من العناصر الرئيسة للتعلم ما يلي :

أ - الدوافع

ب - المنبهات

ج - الإستجابة

د - كل ما ذكر صحيح

٥ - من أهم عناصر التعلم ما يلي :

أ - أن يكون التغيير دائم نسبي

ب - التعزيز

ج - توفر الخبرة

د - كل ما ذكر خطأ

٦ - أهم العوامل المؤثرة على عملية التعلم ما يلي :

أ - الإستعداد الفكري للتعلم

ب - الثقافة العامة

ج - الإهتمام بالتفاصيل

د - كل ما ذكر صحيح

٧ - تهدف عملية التعلم إلى :

أ - تعديل السلوك والدوافع الفطرية

ب - إكتساب المهارات والخبرات

ج - تنظيم المعارف والخبرات المكتسبة

د - كل ما ذكر صحيح

٨ - تتمثل أهم العوامل المؤثرة على التعلم في :

أ - الإستعداد الفكري للتعلم

ب - الدافعية البيئية للتعلم

ج - تعزيز التعلم بالثواب والعقاب

د - كل ما ذكر صحيح

٩ - من مراحل عملية التعلم ما يلي :

أ - التغير في المعلومات

ب - التغير في الإتجاهات

ج - التغير في المهارات

د - كل ما ذكر صحيح

١٠ - أثر التعلم على السلوك التنظيمي :

أ - تأثير على الدافعية

ب - تأثير على الإتصالات

ج - تعريف الأفراد بالخطأ الذي ارتكبه

د - كل ما ذكر صحيح

١ - المؤثرات الخارجية التي تحفز الفرد وتشجعه للقيام بأداء أفضل ، يسمى :

أ - الدافع

ب - الحافز

ج - التعلم

د - كل ما ذكر خطأ

٢ - الدافع هو :

أ - عبارة عن شعور وإحساس داخلي يوجه سلوكه لسد حاجة معينة

ب - عبارة عن مؤثر خارجي يحفز الفرد ويشجعه للقيام بأداء أفضل

ج - هو مؤثر خارجي وداخلي معاً يوجه سلوك الأفراد

د - كل ما ذكر صحيح

٣ - من أنواع الحوافز ما يلي :

أ - الحاجات الإجتماعية والنفسية

ب - الحاجات الأساسية

ج - الحوافز الإيجابية والحوافز السلبية

د - كل ما ذكر صحيح

٤ - هناك عدة تقسيمات للحوافز ، منها :

أ - الحوافز الإيجابية والحوافز السلبية

ب - الحوافز الإجتماعية

ج - الحوافز المادية والحوافز المعنوية

د - كل ما ذكر صحيح

٥ - من أهم متطلبات نظام الحوافز الفعال ما يلي :

أ - عدالة الحافز وكفايته

ب - سهولة فهم نظام الحوافز الذي تقرره المنظمة

ج - أن يرتبط بالجهد المبذول في تحقيق الحد الأمثل للأداء

د - كل ما ذكر صحيح

٦ - من أهم متطلبات نظام الحوافز الفعال ما يلي :

- أ - أن يوجه الحافز تجاه الحاجات غير المشبعة
- ب - أن يركز الحافز على أسس مقبولة وواضحة ومفهومة
- ج - أن يكون للحافز تأثير فعال في دفع واستثارة الموظفين
- د - كل ما ذكر صحيح

٧ - من متطلبات نظام الحوافز الفعال ما يلي :

- أ - أن يواكب المتغيرات الإقتصادية والإجتماعية
- ب - أن لا يدخل في الإعتبارات الشخصية أو المحسوبية
- ج - أن تكون الحوافز شهرية وسنوية معاً
- د - أ + ب

٨ - هناك عدة أساليب لحفز المديرين ، منها ما يلي :

- أ - إسناد عمل مثير للمدير
- ب - منح المدير المكانة المناسبة والوظيفة المرموقة والمكتب المناسب
- ج - منحه الحوافز بأنواعها
- د - كل ما ذكر صحيح

٩ - هناك عدة أساليب لحفز المديرين ، منها ما يلي :

- أ - حل كل المشكلات الإجتماعية الخاصة بالمدير
- ب - الحث على تبوء مركز قيادي بين زملاء العمل
- ج - تشجيع المنافسة الإيجابية في الحصول على المميزات
- د - ب + ج

رابعاً : الشخصية

١ - من أهم الصفات العامة للشخصية الإنسانية :

- أ - القوى الجسمانية للفرد
- ب - أن الشخصية هي الكل المنظم للشخص
- ج - النزاهة في العمل
- د - كل ما ذكر صحيح

٢ - توجد مجموعة من الصفات العامة للشخصية الإنسانية ، منها :

- أ - الشخصية هي الكل المنظم للشخص
- ب - تتصف الشخصية الإنسانية بالأمانة والصدق
- ج - البنية الجسمانية
- د - كل ما ذكر صحيح

٣ - من أهم القوى الشخصية المؤثرة على الفرد ما يلي :

- أ - قوى ثقافية
- ب - قوى متعلقة بالطبقة الإجتماعية
- ج - القوى الأسرية والوراثية
- د - كل ما ذكر صحيح

٤ - من أبعاد الشخصية :

- أ - البعد الفسيولوجي
- ب - البعد الإجتماعي
- ج - البعد العقلي والعاطفي
- د - كل ما ذكر صحيح

٥ - من ضمن محددات الشخصية السمات التي يكتسبها الفرد عن طريق العملية الجينية تسمى :

- أ - المحددات الوراثية
- ب - المحددات البيئية
- ج - المحددات الثقافية والإجتماعية
- د - كل ما ذكر صحيح

٦ - العوامل الموقفية كالظروف الإقتصادية أو الأسرية والوقائع العفوية ، من محددات الشخصية :

- أ - صح
- ب - خطأ

٧ - من أهم مكونات الشخصية الإنسانية :

أ - الجاذبية

ب - الإنفعالات

ج - الصدق والأمانة

د - كل ما ذكر صحيح

٨ - تتمتع الشخصية المميزة للفرد بمجموعة من الخصائص منها :

أ - القبول

ب - الضمير الحي

ج - إحترام الذات

د - كل ما ذكر صحيح

٩ - تتمثل محددات الشخصية الإنسانية فيما يلي :

أ - النزاهة والصدق

ب - القدرة على الإنجاز

ج - العوامل الموقفية

د - كل ما ذكر خطأ

١٠ - تتمتع الشخصية المميزة للفرد بمجموعة من الخصائص ، منها :

أ - القبول

ب - الضمير الحي

ج - الإلتزان العاطفي

د - كل ما ذكر صحيح

١١ - من ضمن خصائص نضج الشخصية :

أ - السلبية

ب - التطلعات طويلة الأجل

ج - الإهتمامات السطحية

د - كل ما ذكر خطأ

١٢ - من أهم مكونات الشخصية الإنسانية ما يلي :

أ - القيم

ب - الإتجاهات النفسية

ج - الحاجات الفسيولوجية

د - كل ما ذكر صحيح

خامساً : الإتجاهات

١ - حالة التهيؤ والتأهب العقلي والعصبي التي تنظمها الخبرة ، ولها أثرها في توجيه إستجابات الفرد ، تسمى :

أ - التعلم

ب - الإدراك

ج - الإتجاهات

د - كل ما ذكر خطأ

٢ - من خصائص الإتجاهات ما يلي :

أ - تعتبر الإتجاهات متعلمة ومكتسبة

ب - الإتجاهات مرتبطة بالمشاعر والإنفعالات

ج - تمتاز الإتجاهات بالثبات النسبي

د - كل ما ذكر صحيح

٣ - من خصائص الإتجاهات عند الفرد :

أ - الإتجاهات متعلقة بموقف محدد ولا تتعدد

ب - الإتجاهات قابلة للتغيير

ج - الإتجاهات قد تكون إيجابية أو سلبية

د - كل ما ذكر صحيح

٤ - قد تكون الإتجاهات :

أ - إيجابية

ب - سلبية

ج - أ + ب

د - كل ما ذكر خطأ

٥ - من أهم خصائص الإتجاهات :

أ - تعمل على تحقيق التوازن عند الفرد

ب - تتعلق بشخصية الفرد

ج - تحدد تقييم الفرد للمنبهات الإجتماعية

د - كل ما ذكر صحيح

٦ - تتكون الإتجاهات من مكونات أساسية ، من أهمها :

أ - مكون الحاجات والرغبات

ب - مكون الخبرات الشخصية (العمر)

ج - مكون بيئة الفرد

د - كل ما ذكر صحيح

٧ - تتكون إتجاهات العاملين في منظمات الأعمال من عدة مكونات ، منها :

أ - مكون السلطة العليا

ب - مكون الأسرة والمجتمع والزملاء

ج - المكون الفكري

د - كل ما ذكر صحيح

٨ - من أهم وظائف الإتجاهات ما يلي :

أ - تساعد في التنبؤ بالسلوك

ب - تساعد في إتخاذ موقف ما

ج - إشباع حاجة كالإنتماء والتقدير

د - كل ما ذكر صحيح

٩ - من أهم وظائف الإتجاهات ما يلي :

أ - الصدق والأمانة

ب - المسؤولية تجاه الجميع

ج - التعبير عن الثقافة والقيم

د - كل ما ذكر صحيح

١٠ - من أهم العناصر المؤثرة في تغيير الإتجاهات ما يلي :

أ - التفكير الجمعي

ب - التنافر الوجداني

ج - التكوين المعرفي

د - كل ما ذكر صحيح

١١ - من أهم العناصر المؤثرة في تغيير الإتجاهات ما يلي :

أ - الإقناع

ب - القدرات العقلية

ج - المكون الفكري

د - كل ما ذكر صحيح

١ - من ضمن خصائص القيم :

- أ - أنها إنسانية لا يمكن قياسها كالموجودات
- ب - أنها صعبة الدراسة بسبب تعقيدها
- ج - أنها نسبية تختلف من شخص لآخر
- د - كل ما ذكر صحيح

٢ - من أهم خصائص القيم الإنسانية :

- أ - تترتب فيما بينها ترتيباً هرمياً
- ب - تؤثر في الإتجاهات والأراء
- ج - تؤثر في الأنماط السلوكية
- د - كل ما ذكر صحيح

٣ - من أهم خصائص القيم تتمثل في :

- أ - مأولفة ومعروفة ومرغوبة للمجتمع
- ب - تشبع حاجات الناس ورغباتهم
- ج - أنها ملزمة وأمرة
- د - كل ما ذكر صحيح

٤ - إهتمام الفرد وميله إلى الشكل واللون ودرجة التناسق ، هو تعبير عن القيم :

- أ - الفكرية
- ب - الجمالية
- ج - الإقتصادية
- د - كل ما ذكر خطأ

٥ - من ضمن العناصر التي تبرز أهمية القيم :

- أ - أنها تشكل أساس لفهم الإتجاهات والدوافع
- ب - أنها عبارة عن قوة محركة ومنظمة للسلوك
- ج - عبارة عن معيار للمقارنات
- د - كل ما ذكر صحيح

٦ - تتبع أهمية القيم الإنسانية من كونها

أ - عبارة عن محدد للأهداف والسياسات

ب - تؤثر على إدراكاتنا

ج - تُبرز الاختلافات بين المجتمعات المتنوعة

د - كل ما ذكر صحيح

٧ - توجد مجموعة من مصادر القيم ، أهمها :

أ - التعاليم الدينية

ب - التنشئة الإجتماعية

ج - الجماعة التي ينتمي لها الفرد

د - كل ما ذكر صحيح

٨ - توجد مجموعة من المصادر للقيم منها :

أ - التعاليم الدينية

ب - التنشئة الإجتماعية

ج - الخبرة السابقة

د - كل ما ذكر صحيح

٩ - توجد مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى تردي القيم المتعلقة بأخلاقيات العمل ، منها ما يلي :

أ - إفتقار الموظف للقدوة الحسنة داخل العمل

ب - الرشوة ، المحسوبية والواسطة

ج - البيروقراطية

د - كل ما ذكر صحيح

١٠ - توجد مجموعة من العوامل تؤدي لتردي القيم المتعلقة بأخلاقيات العمل منها :

أ - أولوية القرابة والصداقة على المصلحة العامة

ب - وجود التمييز بين العاملين

ج - ضعف الرقابة والروادع القانونية

د - كل ما ذكر صحيح

الوحدة الثالثة : عناصر السلوك الجماعي داخل المنظمة

أولاً : جماعات العمل

١ - تتميز جماعات العمل بمجموعة من الخصائص ، منها :

- أ - أن الأفراد داخل الجماعة يؤدون وظائف مختلفة لتحقيق هدف الجماعة
- ب - أن العلاقات بين أفراد الجماعة تتسم بالصدق والأمانة
- ج - تساعد جماعة العمل على زيادة دخل الأفراد
- د - كل ما ذكر صحيح

٢ - من أهم أنواع جماعات العمل ما يلي :

- أ - الجماعات الوظيفية
- ب - فرق العمل
- ج - الجماعات غير الرسمية
- د - كل ما ذكر صحيح

٣ - من أنواع جماعات العمل ما يلي :

- أ - فرق الميول والصدقة
- ب - جماعات الضغط
- ج - اللجان
- د - كل ما ذكر صحيح

٤ - من أهم أسباب تكوين جماعات العمل غير الرسمية :

- أ - الحصول على المعلومات
- ب - الحاجة إلى تأكيد الذات
- ج - الحاجة إلى التقدير
- د - كل ما ذكر صحيح

٥ - الأسباب الرئيسية لتكوين جماعات العمل غير الرسمية تتمثل في :

- أ - المساعدة والمساندة الجماعية
- ب - الحاجة للتقدير
- ج - الحاجة للأمن
- د - كل ما ذكر صحيح

٦ - تأتي أهمية جماعات العمل غير الرسمية في التنظيم الرسمي من كونها :

أ - تسهيل عملية إنجاز الأعمال والأنشطة داخل بيئة العمل

ب - تساعد في خلق الفرص الوظيفية

ج - تساعد على حماية البيئة

د - كل ما ذكر خطأ

٧ - يساعد تكوين جماعات العمل غير الرسمية التنظيم الرسمي فيما يلي :

أ - خلق فرص عمل جديدة

ب - تساهم في إشباع الحاجات الإجتماعية

ج - تحسین سمعة المنظمة

د - كل ما ذكر صحيح

٨ - تتمثل أهمية تكوين جماعات العمل غير الرسمية فيما يلي :

أ - تقديم قنوات اتصال إضافية غير رسمية

ب - تساهم في توسيع قاعدة نطاق الإشراف بما تملكه من معلومات

ج - تساهم في تحقيق أهداف المنظمة

د - كل ما ذكر صحيح

٩ - من أهم أدوات تأثير جماعات العمل غير الرسمية على سلوك الأفراد ما يلي :

أ - الدعم الإجتماعي باستخدام أساليب العقاب والثواب

ب - السيطرة على المعلومات الكمية والنوعية

ج - توفير نماذج قيادية وتنفيذية

د - كل ما ذكر صحيح

١٠ - من أهم العوامل المؤثرة على خضوع الفرد لمعايير الجماعة غير الرسمية ما يلي :

أ - درجة قوة الترابط بين أعضاء الجماعة

ب - درجة الإتفاق على المعايير

ج - درجة قوة العقاب والثواب

د - كل ما ذكر صحيح

١١ - من أهم العوامل المؤثرة على خضوع الفرد للمعايير الجماعية غير الرسمية :

أ - المميزات الشخصية للفرد

ب - درجة إيمان الفرد بقدرة الجماعة على الحكم السليم

ج - موقع الفرد ومكانته في الجماعة

د - كل ما ذكر صحيح

١ - من أهم مصادر القوة عند القائد تتمثل في :

- أ - القوة الجسمانية
- ب - قوة العمل
- ج - القوة المبنية على الخبرة
- د - جميع ما ذكر صحيح

٢ - من أهم مصادر القوة عند القائد تتمثل في :

- أ - السلطة الإجتماعية والسياسية
- ب - سلطة منح المكافآت
- ج - قوة الإعجاب
- د - ب + ج

٣ - أهم مصادر القوة عند القائد تتمثل في :

- أ - السلطة الشرعية
- ب - القوة القصرية
- ج - القوة المبنية على إمتلاك المعلومات
- د - كل ما ذكر صحيح

٤ - هناك عدة أساليب يستعملها القادة الإداريون لقيادة مرؤوسيهـم وحفزهم ، منها :

- أ - القيادة الديموقراطية
- ب - القيادة الحرة
- ج - القيادة الأوتوقراطية
- د - كل ما ذكر صحيح

٥ - من معوقات القيادة ما يلي :

- أ - تفويض الصلاحيات للغير
- ب - اللامركزية في القيادة
- ج - التخطيط غير السليم
- د - جميع ما ذكر صحيح

٦ - من معوقات القيادة ما يلي :

أ - المركزية الشديدة

ب - عدم التفاوض

ج - البيروقراطية

د - جميع ما ذكر صحيح

٧ - في قيادة عدم التدخل ، لا يملك القائد سلطة رسمية ، وإنما يمثل رمزاً للمنظمة :

أ - صح

ب - خطأ

٨ - القيادة الدكتاتورية أو الأوتوقراطية هي التي تلجأ إلى أسلوب الإكراه والعقاب والتهديد :

أ - صح

ب - خطأ

ثالثاً : الصراع التنظيمي

١ - الوصول إلى الهدف مع إعاقة الطرف الآخر

أ - الصراع

ب - التنافس

ج - الإتصال

د - كل ما ذكر صحيح

٢ - الوصول إلى الهدف دون محاولة إعاقة أو إساءة أو إضرار بالطرف الآخر :

أ - الصراع

ب - التنافس

ج - الإتصال

د - كل ما ذكر صحيح

٣ - من أسباب الصراع التنظيمي في منظمات الأعمال :

أ - التعارض أو التغيير في الأدوار

ب - المركزية الشديدة

ج - جماعات العمل الرسمية

د - كل ما ذكر خطأ

٤ - أهم أسباب الصراع في منظمات الأعمال يتمثل في :

- أ - التغيير في الصلاحيات التي يتمتع بها الفرد أو الجماعة
- ب - التغيير في المركز أو الوضع الوظيفي
- ج - الاختلاف في الثقافة
- د - كل ما ذكر صحيح

٥ - من أهم خصائص الصراع التنظيمي :

- أ - وجود أهداف أولية غير متكافئة بين أطرافه
- ب - يعتبر التوتر بعداً أساسياً في الصراع
- ج - يمثل وضعاً مؤقتاً رغم وجود الصراعات المزمنة
- د - كل ما ذكر صحيح

٦ - من خصائص الصراع التنظيمي في منظمات الأعمال ما يلي :

- أ - التنشئة الإجتماعية
- ب - دوام الصراع في المنظمات
- ج - الإجبار في قبول الحل أو الإتفاقية
- د - كل ما ذكر صحيح

٧ - الصراع الذي يقع بين الفرد وزملائه ورؤسائه و مرؤوسيه يسمى بـ :

- أ - الصراع على مستوى الأفراد
- ب - الصراع على مستوى الجماعات
- ج - الصراع على مستوى المنظمة ككل
- د - كل ما ذكر صحيح

٨ - الصراع الذي يقع بين الوحدات الإدارية المختلفة يسمى بـ :

- أ - الصراع على مستوى الجماعات
- ب - الصراع على مستوى الأفراد
- ج - الصراع على مستوى المنظمة
- د - كل ما ذكر صحيح

٩ - من الآثار الإيجابية للصراع التنظيمي ما يلي :

- أ - تبيد طاقات العاملين الزائدة
- ب - إعاقة العمل الجماعي
- ج - إبراز القدرات والإستعدادات الكامنة
- د - كل ما ذكر خطأ

١٠ - تتمثل أهم الآثار الإيجابية للصراع في منظمات الأعمال في :

أ - إتاحة الفرصة للنقاش

ب - شحذ همم العاملين على الإبداع

ج - إبراز القدرات والإستعدادات الكامنة

د - كل ما ذكر صحيح

١١ - من الآثار السلبية للصراعات ما يلي :

أ - شحذ همم العاملين وحثهم على الإبداع

ب - يدفع الأطراف إلى سلوكيات وتصرفات غير مسؤولة

ج - إتاحة الفرص للنقاش

د - كل ما ذكر صحيح

١٢ - تتمثل أهم الآثار السلبية للصراعات في منظمات الأعمال في :

أ - كثرة الصراعات تعمل على تبديد الطاقات

ب - يؤدي إلى إعاقة العمل التعاوني

ج - يدفع الأطراف إلى سلوكيات وتصرفات غير مسؤولة

د - كل ما ذكر صحيح

١٣ - من أهم الأساليب التي تستخدمها المنظمات في إدارة الصراع :

أ - إجراء التغييرات الهيكلية

ب - محاولة إعادة توجيه توترات الأفراد

ج - تحديد أسباب الصراع ومعرفة مشاعر أطرافه

د - كل ما ذكر صحيح

١٤ - من أهم الأساليب التي تستخدمها المنظمات في إدارة الصراع :

أ - إجراء التغييرات الهيكلية

ب - وضع الأهداف المشتركة

ج - أ + ب

د - كل ما ذكر خطأ

١٥ - أسوأ حالات الصراع على مستوى الأفراد هي :

- أ - الفرد يعرف نفسه والآخرين
- ب - الفرد لا يعرف نفسه ولا يعرف الآخرين
- ج - الفرد يعرف نفسه ولا يعرف الآخرين
- د - كل ما ذكر خطأ

رابعاً : إتخاذ القرارات

١ - من أنواع القرارات التي تتخذها منظمات الأعمال ما يلي :

- أ - القرارات المبرمجة وغير المبرمجة
- ب - القرارات الإستراتيجية
- ج - القرارات التشغيلية
- د - كل ما ذكر صحيح

٢ - من أنواع القرارات التي تتخذها منظمات الأعمال ما يلي :

- أ - القرارات الإدارية
- ب - القرارات الإستباقية
- ج - ردود الأفعال
- د - كل ما ذكر صحيح

٣ - القرارات الإستباقية هي قرارات تتخذ :

- أ - قبل وقوع الحدث
- ب - بعد وقوع الحدث
- ج - أثناء وقوع الحدث
- د - كل ما ذكر خطأ

٤ - القرارات المبرمجة هي القرارات :

- أ - روتينية
- ب - غير روتينية
- ج - إستراتيجية
- د - كل ما ذكر خطأ

٥ - هناك ثلاثة ظروف تتخذ في ضوءها القرارات ، منها ظروف :

أ - التأكد فقط

ب - عدم التأكد فقط

ج - المخاطرة فقط

د - كل ما ذكر صحيح

٦ - من مزايا الأسلوب الجماعي في إتخاذ القرارات ما يلي :

أ - التأكيد على مبدأ الشورى

ب - القبول

ج - رفع الروح المعنوية عند الأفراد

د - كل ما ذكر صحيح

٧ - من مزايا الأسلوب الجماعي في إتخاذ القرارات ما يلي :

أ - الوصول إلى قرارات أفضل

ب - القبول

ج - الوصول إلى بدائل أكثر

د - كل ما ذكر صحيح

٨ - من أهم العيوب للأسلوب الجماعي في إتخاذ القرارات ما يلي :

أ - الوصول لأفكار أفضل

ب - رفع الروح المعنوية

ج - تشتت المسؤولية

د - كل ما ذكر صحيح

٩ - من أهم عيوب الأسلوب الجماعي في إتخاذ القرارات ما يلي :

أ - إستهلاك وقت طويل

ب - الهيمنة من قبل بعض الأعضاء

ج - التأثير بالتفكير الجماعي والحرص على الإتفاق مع رأي الجماعة

د - كل ما ذكر صحيح

الوحدة الرابعة : نواتج السلوك

أولاً : قياس وتقييم الأداء والإنتاجية

١ - عملية حكم على أداء وسلوك العاملين في العمل ، هو تعبير عن مفهوم :

أ - التفاوض

ب - الإتصال

ج - تقييم الأداء

د - كل ما ذكر خطأ

٢ - يهدف برنامج القياس وتقييم الأداء على مستوى المنظمة إلى :

أ - شعور العاملين بالعدالة

ب - تقدير الرؤساء والمديرين

ج - رفع مستوى أداء العاملين

د - كل ما ذكر خطأ

٣ - من أهداف برنامج القياس وتقييم الأداء على مستوى الفرد إلى :

أ - شعور العاملين بالعدالة

ب - تطوير العلاقات الجيدة مع العاملين

ج - دفع العاملين إلى العمل بإجتهد

د - أ + ج

٤ - تساعد عملية قياس وتقييم الأداء والإنتاجية منظمات الأعمال في :

أ - تقييم المشرفين والمديرين

ب - يعتبر حافز للتواصل بين الرئيس والمرؤوس

ج - معيار للتدريب

د - كل ما ذكر صحيح

٥ - تأتي أهمية عملية قياس وتقييم الأداء والإنتاجية في منظمات الأعمال من كونها تساعد على :

أ - إجراء التعديلات في الرواتب والأجور

ب - يساعد في الترقية والنقل

ج - يزود المسؤولين بمعلومات عن أداء العاملين

د - كل ما ذكر صحيح

٦ - للقياس والتقييم أهداف تقسم على مستويات ، عددها :

أ - ١

ب - ٢

ج - ٣

د - ٤

٧ - الخطوة الأولى من خطوات برنامج قياس وتقييم الأداء هي :

أ - تحديد طريقة قياس الأداء

ب - وضع معايير لقياس الأداء

ج - تحليل تقارير الأداء

د - كل ما ذكر خطأ

٨ - الجهة المسؤولة عن برنامج القياس وتقييم الأداء والإنتاجية داخل المنظمة هي :

أ - إدارة القوى العاملة

ب - إدارة الإنتاج والتسويق

ج - إدارة البحوث والتطوير

د - كل ما ذكر خطأ

٩ - من أهم الأسباب التي تؤدي إلى فشل برنامج قياس وتقييم الأداء والإنتاجية في المنظمات ، الآتي :

أ - المنافسة بين المنظمات

ب - عدم إقتناع المديرين بأهمية برنامج القياس والتقييم

ج - عدم جودة الأداء والمخرجات

د - كل ما ذكر صحيح

ثانياً : الرضا الوظيفي

١ - الحالة الشخصية للفرد والتي تعبر عن مدى قبوله العام لمجموعة العوامل الوظيفية المحيطة بيئة العمل :

أ - التفاوض

ب - الصراع التنظيمي

ج - الرضا الوظيفي

د - كل ما ذكر خطأ

٢ - من ضمن مكونات الرضا الوظيفي :

أ - الأجر

ب - محتوى العمل

ج - فرص الترقى

د - كل ما ذكر صحيح

٣ - من أهم مكونات الرضا الوظيفي ما يلي :

أ - نمط الإشراف

ب - ظروف العمل المادية

ج - جماعة العمل

د - كل ما ذكر صحيح

٤ - من أهم البرامج التي تستخدمها منظمات الأعمال لإيجاد الرضا الوظيفي ما يلي :

أ - برامج الرعاية الصحية

ب - برامج الجودة الشاملة

ج - برامج تحسين بيئة وظروف العمل

د - كل ما ذكر صحيح

٥ - برنامج صيانة القوى العاملة أو برنامج التدريب ، هو أحد البرامج الداعمة للرضا الوظيفي

أ - صح

ب - خطأ

ثالثاً : ضغوط العمل

١ - من عناصر ضغوط العمل ما يلي :

أ - المثير

ب - الإستجابة

ج - التفاعل

د - كل ما ذكر صحيح

٢ - من ضمن مصادر ضغوط العمل :

أ - البنية الخارجية

ب - الأسرة

ج - الأحداث الشخصية

د - كل ما ذكر صحيح

٣ - قد تكون التغيرات الإجتماعية والسياسية والقانونية والإقتصادية مصدراً من مصادر ضغوط العمل ، يسمى :

أ - البنية الخارجية

ب - الأسرة

ج - الأحداث الشخصية

د - كل ما ذكر خطأ

٤ - من أهم مصادر ضغوط العمل ما يلي :

أ - غموض الدور

ب - صعوبة العمل

ج - إختلال العلاقات الشخصية بين العاملين

د - كل ما ذكر صحيح

٥ - قد تكون آثار ضغوط العمل إيجابية أو سلبية :

أ - صح

ب - خطأ

٦ - من أهم الآثار الإيجابية لضغوط العمل ما يلي :

أ - سوء العلاقات بين الأفراد داخل المنظمة

ب - تجعل الفرد العامل يفكر في العمل

ج - عدم الدقة في إتخاذ القرارات

د - كل ما ذكر صحيح

٧ - تتمثل أهم الآثار السلبية لضغوط العمل فيما يلي :

أ - ينظر العامل لعمله بتميز ، ويؤديه بجودة عالية

ب - التركيز على الأهداف ونتائج العمل

ج - صعوبة التركيز على العمل

د - كل ما ذكر صحيح

٨ - تأتي أهمية دراسة ضغوط العمل :

أ - لزيادة المرتبات والمكافآت المالية

ب - لتوفير الظروف المناسبة والجو الصحي في بيئة العمل

ج - لحماية سمعة المنظمة

د - كل ما ذكر خطأ

٩ - تأتي أهمية دراسة ضغوط العمل في المنظمات من كونها :

أ - تساعد المنظمة في برنامج زيادة المرتبات والحوافز

ب - لتوفير الظروف المناسبة والجو الصحي والمناسب في بيئة العمل

ج - لحماية سمعة المنظمة في السوق

د - كل ما ذكر خطأ

رابعاً : الإحباط

١ - تتمثل مصادر الإحباط في :

أ - العوائق الداخلية (الذاتية)

ب - العوائق الخارجية (البيئية)

ج - العوائق الداخلية والخارجية

د - كل ما ذكر خطأ

٢ - من ضمن العوائق الداخلية (الذاتية) كمصدر من مصادر الإحباط :

أ - عدم إتاحة الفرصة للفرد لإبراز قدراته

ب - ضعف خبرة الفرد وقلة إحتكاكه بالآخرين

ج - الإقلال من أهمية الشخص وقدراته

د - كل ما ذكر خطأ

٣ - من أهم مصادر الإحباط الداخلية (الذاتية) ما يلي :

- أ - عدم إهتمام المحيطين بالفرد وبقدراته
- ب - عدم القدرة على مواجهة الأمور المعقدة
- ج - إنتشار بعض الظواهر المرضية في البيئة مثل الفساد والمحسوبية
- د - كل ما ذكر صحيح

٤ - السلوك المحفز هو سلوك :

- أ - متكرر
- ب - يتصف بالجمود
- ج - بناء
- د - يمثل غاية في حد ذاته

٥ - يكون السلوك محفزاً إذا كان الفرد لا يقوم بتحديد الطرق والوسائل اللازمة لتحقيق الهدف

- أ - صح
- ب - خطأ

٦ - يتصف السلوك المحفز بما يلي :

- أ - إنعدام التعلم
- ب - التكرار دون تنوع
- ج - يحدد الفرد أهدافاً يريد تحقيقها
- د - كل ما ذكر صحيح

٧ - النتائج المتوقعة من الإحباط تأخذ أشكالاً عديدة ، منها :

- أ - الإحساس بالسعادة
- ب - الإنسحاب (الإنطواء)
- ج - التسامح
- د - كل ما ذكر صحيح

٨ - من أهم نتائج الإحباط و تأثيراته على الفرد ما يلي :

- أ - العدوانية
- ب - الإنسحاب
- ج - التبرير
- د - كل ما ذكر صحيح

خامساً : التغيير والتطور التنظيمي

١ - من خصائص إدارة التغيير والتطوير ما يلي :

أ - الإستهدافية

ب - الواقعية

ج - الإصلاح

د - كل ما ذكر صحيح

٢ - من خصائص إدارة التغيير والتطوير التنظيمي :

أ - القدرة على التكيف السريع مع الأحداث

ب - النجاح بالسوق

ج - وجود فكرة بحد ذاتها

د - كل ما ذكر صحيح

٣ - من خصائص إدارة التغيير والتطوير التنظيمي في المنظمات ما يلي :

أ - التوافقية

ب - الرشد

ج - المشاركة

د - كل ما ذكر صحيح

٤ - من أهم أسباب التغيير والتطوير التنظيمي ما يلي :

أ - التوافق مع متغيرات الحياة

ب - فتح قنوات توزيع جديدة

ج - إنتاج المنتجات

د - كل ما ذكر صحيح

٥ - من أهم أسباب التغيير والتطوير التنظيمي ما يلي :

أ - الحفاظ على الحيوية والفاعلية

ب - إصلاح ومعالجة الأخطاء

ج - التطوير الشامل المتكامل

د - كل ما ذكر صحيح

٦ - يهدف التغيير والتطوير التنظيمي في منظمات الأعمال إلى :

- أ - زيادة عمليات الإحلال والإبدال في المنظمة
- ب - زيادة رأس مال المنظمة
- ج - مساعدة المنظمة على حل المشاكل التي تواجهها
- د - كل ما ذكر صحيح

٧ - تهدف إدارة التغيير والتطوير التنظيمي إلى :

- أ - إقامة الدورات التدريبية للعاملين
- ب - قيادة السوق
- ج - زيادة قدرة المنظمة على التعامل والتكيف مع البيئة المحيطة بها
- د - كل ما ذكر خطأ

٨ - تعتبر الخطوة الأولى من خطوات التغيير والتطوير التنظيمي :

- أ - تحديد المشاكل الحقيقية في المنظمة
- ب - تشخيص الوضع المالي للمنظمة
- ج - المتابعة والتقييم
- د - كل ما ذكر خطأ

٩ - من خطوات التغيير والتطوير التنظيمي :

- أ - إختيار الإستراتيجية الملائمة للتغيير
- ب - تحديد المشاكل الحقيقية
- ج - تخطيط برامج التغيير
- د - كل ما ذكر صحيح

١٠ - من إستراتيجيات التغيير والتطوير التنظيمي :

- أ - إستراتيجية العقلانية الميدانية
- ب - إستراتيجية التثقيف والتوعية الموجهة
- ج - إستراتيجية القوة القصرية
- د - كل ما ذكر صحيح

١١ - من أهم أسباب مقاومة العاملين لعمليات التغيير والتطوير التنظيمي ما يلي :

- أ - الإرتياح للمألوف والخوف من المجهول
- ب - العادات والروتين
- ج - سوء فهم مبررات التغيير
- د - كل ما ذكر صحيح

١٢ - من الأسباب الرئيسية لمقاومة الأفراد لعمليات التغيير والتطوير التنظيمي ما يلي :

- أ - المصالح المكتسبة والخوف على فقدانها
- ب - مناخ عدم الثقة بين الرئيس والمرؤوس
- ج - الحاجة إلى التعليم والتدريب
- د - كل ما ذكر صحيح

١٣ - من أهم المزايا التي تحققها عملية مقاومة التغيير والتطوير التنظيمي للمنظمات ما يلي :

- أ - تساعد المنظمة على معرفة سوقها
- ب - تجنب المنظمة المنافسين
- ج - أنها تكشف عدم فاعلية نظام الإتصال وعدم توفر النقل الجيد للمعلومات
- د - كل ما ذكر صحيح

١٤ - من أهم المزايا التي تحققها عملية مقاومة التغيير والتطوير التنظيمي للمنظمات ما يلي :

- أ - إجبار إدارة المنظمة على توضيح أهداف التغيير ووسائله
- ب - تكشف النقاب عن نقاط الضعف في عملية معالجة المشكلات
- ج - التحليل الدقيق للنتائج المحتملة المباشرة وغير المباشرة للحد من عملية الخوف
- د - كل ما ذكر صحيح

١٥ - من أهم الإستراتيجيات التي تستخدمها المنظمات للتعامل مع مقاومة التغيير ما يلي :

- أ - إستراتيجية التنوع
- ب - إستراتيجية النمو والتوسع
- ج - إستراتيجية المشاركة والإندماج
- د - كل ما ذكر صحيح

١٦ - من أهم الإستراتيجيات التي تستخدمها المنظمات للتعامل مع مقاومة التغيير ما يلي :

- أ - التعليم والإتصال
- ب - الإكراه الظاهر وغير الظاهر
- ج - التفاوض والإتفاق
- د - كل ما ذكر صحيح

١٧ - من أهم عوامل نجاح برنامج التغيير والتطوير التنظيمي ما يلي :

أ - إستخدام القوة والإكراه

ب - توفير المناخ العام الذي يقبل التغيير ولا يعارضه

ج - زيادة الإنتاجية

د - كل ما ذكر صحيح

١٨ - من أهم عوامل نجاح برنامج التغيير والتطوير التنظيمي ما يلي :

أ - توفر المناخ العام الذي يقبل التغيير ولا يعارضه

ب - إشراك الأفراد والجماعات الذين يستأثرون بالتغيير

ج - تشخيص عوامل مقاومة التغيير ومراكزه

د - كل ما ذكر صحيح

سادساً : الإبداع التنظيمي

١ - تبني فكرة جديدة أو سلوك جديد بالنسبة لمجال صناعة المنظمة وسوقها وبنيتها العامة ، يسمى :

أ - الإبداع التنظيمي

ب - الإتصال

ج - الإحباط

د - كل ما ذكر خطأ

٢ - الإبداع الذي يتم التوصل إليه من قبل أحد الأفراد يسمى :

أ - الإبداع على مستوى المنظمة

ب - الإبداع على مستوى الجماعة

ج - الإبداع على مستوى الأفراد

د - الإبداع التنظيمي

٣ - مستويات الإبداع :

أ - خمسة مستويات

ب - أربعة مستويات

ج - ثلاثة مستويات

د - كل ما ذكر خطأ

٤ - هناك بعض القيم أو الفلسفات الضمنية التي تميز بينها وثقافة المنظم المبدعة ، منها ما يلي :

أ - النجاح في السوق

ب - وجود الفكرة بحد ذاتها

ج - الافراد المبدعين

د - كل ما ذكر صحيح

٥ - الإبداع المنظم يعني مراقبة سبعة مصادر فرص الإبداع أهمها ما يلي :

أ - المعرفة الجيدة

ب - التغير في العوامل الديموغرافية

ج - التغير في بنية قطاع العمل أو بنية السوق

د - كل ما ذكر صحيح

٦ - المحور الجوهري للمنظمات المبدعة يقوم على تطويرها لبيئة تنظيمية تعمل على بلورة الإتجاهات الإبداعية في منهج فكري عملي :

أ - صح

ب - خطأ

٧ - الإبداع الفعال عادة يبدأ صغيراً بحيث لا يتطلب الكثير من الأموال والأفراد

أ - صح

ب - خطأ

٨ - من أكثر معوقات الإبداع في المنظمات ما يلي :

أ - القيادة الإدارية الرشيدة

ب - إنشغال المديرين بالأعمال اليومية الروتينية

ج - توسع أسواق المنظمة

د - كل ما ذكر صحيح

سابعاً : المناخ التنظيمي

١ - مجموعة من الخصائص التي تتصف بها المنظمة والتي تميزها عن غيرها وتؤثر على سلوك منسوبيها :

- أ - الإبداع التنظيمي
- ب - القيم
- ج - المناخ التنظيمي
- د - الإحباط

٢ - حدد كل من (كوزير وتوماس) ثمانية أبعاد للمناخ التنظيمي ، منها :

- أ - ضغوط العمل
- ب - الثقة
- ج - الإستقلالية
- د - كل ما ذكر صحيح

٣ - من أهم العوامل الخارجية المؤثرة على المناخ التنظيمي ما يلي :

- أ - إستحالة التقدم الوظيفي
- ب - البيئة التقنية أو التكنولوجيا
- ج - المبالغة في المسؤوليات
- د - كل ما ذكر صحيح

٤ - من أهم العوامل التنظيمية المؤثرة على المناخ التنظيمي فيها :

- أ - ظروف العمل
- ب - المشاكل الأسرية
- ج - النمط القيادي
- د - كل ما ذكر صحيح

٥ - من أهم العوامل الشخصية المؤثرة على المناخ التنظيمي :

- أ - ثقافة التنظيم
- ب - درجة المخاطرة
- ج - ظروف العمل
- د - كل ما ذكر صحيح

٦ - من أهم العوامل الداخلية المؤثرة على المناخ التنظيمي ما يلي :

- أ - ظروف العمل
- ب - المشاكل الأسرية
- ج - النمط القيادي
- د - كل ما ذكر صحيح

٧ - قد تكون العوامل المؤثرة في المناخ التنظيمي :

- أ - عوامل خارجية
- ب - عوامل تنظيمية
- ج - عوامل خارجية وتنظيمية
- د - كل ما ذكر خطأ

٨ - أهم عناصر المناخ التنظيمي تتمثل فيما يلي :

- أ - الظروف الإقتصادية
- ب - نمط القيادة
- ج - الظروف السياسية
- د - كل ما ذكر صحيح

٩ - من عناصر المناخ التنظيمي ما يلي :

- أ - الهيكل التنظيمي
- ب - نمط الإتصال
- ج - طبيعة العمل
- د - كل ما ذكر صحيح

١٠ - لا بد من نوافر مجموعة من الشروط للمناخ التنظيمي الفعال ، أهمها ما يلي :

- أ - التركيز على العمل الجماعي
- ب - زيادة الإنتاجية
- ج - فتح قنوات جديدة لتوزيع المنتجات
- د - كل ما ذكر صحيح

١١ - تتمثل أهم شروط المناخ التنظيمي الفعال في :

- أ - المشاركة في إتخاذ القرار
- ب - التأكيد على المسؤولية الشخصية
- ج - إيجاد أكثر من خيار للنمو الوظيفي
- د - كل ما ذكر صحيح

١٢ - من أهم شروط المناخ التنظيمي الفعال ما يلي :

- أ - زرع الثقة المتبادلة بين العاملين
- ب - تصميم نظام مكافآت ذو قيمة لدى الأفراد
- ج - التحمل والتعامل بفاعلية مع الصراع
- د - كل ما ذكر صحيح

أسأل الله لي ولكم التوفيق والنجاح

علي 2014