

كلية إدارة الأعمال المادة : التغيير والتطوير التنظيمي الوحدات : من ١ الي ٧ اسئلة المادة

=====

١. التحول من التنظيم الوظيفي الى التنظيم المصفوفي هو :

- أ. التغيير التنظيمي  
ب. التطوير التنظيمي  
ج. السلوك التنظيمي  
د. التغيير التنظيمي

٢. من اساليب تفويض عملية التغيير والتطوير بالمنظمة :

- أ. المشاركة  
ب. تدريب الحساسية  
ج. تغيير هياكل التنظيم  
د. المبادأة

٣. تقوم الاستراتيجية .....على افتراض ان العدو الرئيسي للتغيير هو الجهل وعدم الوعي والخرافات وبالتالي فأنها تنظر للتعليم والبحوث العلمية والدراسات على انها العامل الرئيسي الذي يقوم عليه التغيير .

- أ. المبالغة  
ب. التثقيف والتوعية  
ج. القوة القسرية  
د. العقلانية

٤. تشمل أنشطة التطوير التنظيمي :

- أ. التنظيم الرسمي  
ب. التنظيم الغير رسمي  
ج. الاستراتيجيات والتقنيات  
د. التنظيم الرسمي والتنظيم الغير رسمي

٥. جميع ما يلي من مراحل عملية التغيير والتطوير التنظيمي ما عدا :

- أ. التشخيص  
ب. المشاركة  
ج. التخطيط  
د. التنفيذ

٦. الوظيفة الثالثة من الوظائف الادارية هي :

- أ. التخطيط  
ب. تقييم الاداء  
ج. التنظيم  
د. التوجيه والقيادة

٧ . اسلوب الازمة الطاحنة من اساليب تحقيق الحلم من مرحلة :

أ . مرحلة الحلم الهيكلي من اجل التغيير والتطوير التنظيمي

ب. مرحلة الحلم المستقبلي الاول

ج. مرحلة الحلم التكميلي لإحداث التغيير

د. مرحلة الاحلام المزعجة

٨ . تتضمن فوائد العملية التنظيمي لعملية التغيير والتطوير التنظيمي الاتي :

أ . تحديد الخطة ب. الازدواجية ج. وضوح العلاقات د. ضع الاهداف

٩ . من عناصر التنظيم الاداري لعملية التغيير والتطوير :

أ . تحديد المركز التنافسي والمنافسون ب. تحديد السلطات والمؤسسات لكل مركز وظيفي

ج. التشريعات والقوانين الحكومية د. تحديد التغيير في اذواق المستهلكين

١٠ . مرحلة النهضة نحو التغيير من مراحل :

أ . مرحلة الانسلاخ عن الحاضر ب. مرحلة صناعة المستقبل

ج. مرحلة رفض الماضي د. مرحلة تغيير الجوانب السلوكية

١١ . من صفات الحلم ال ..... ان كل حلم لاحق يبني ويعتمد على الحلم الذي تحقق في المرحلة السابقة له .

أ . بنائية ب. مرحلية ج. تدريجية د. توقعية

١٢ – ان ادارة التغيير من اجل صنع المستقبل تتطلب تنظيماً لكل من الافراد والامكانيات والوظائف والمهام اللازمة لتنفيذ عملية التغيير والتطوير ويتضمن تنظيم قوى صنع المستقبل عنصرين مهمين هما الهيكل التنظيمي والمؤسسي للمنظمة و ..... :

أ . النظام الاداري ب. النظام الرأس مالي

ج. النظام البيروقراطي د. النظام المتوازن

١٣ . يتصف الحلم في مرحلة الحلم التكميلي لأحداث التغيير جميع ما يلي عدا :

أ . البنائية      ب. المرحلية      ج. التدريجية      د. التوقعية

١٤ – حققت التكامل بين عناصر الادارة اليابانية والادارة الامريكية نظرية :

أ . النظم      ب. التوازن التنظيمي      ج. الموقفية      د. Z

١٥ . من عناصر (.....) تجسيم ظلم وعدم عدالة ، وعدم كفاءة النظام الماضي واطهار نقاط ضعفه وان الاستمرار فيه غير ممكن ولا يمكن تجاهل هذه الاخطاء :

أ . مدخل احلام المستقبل من اجل التغيير      ب. مدخل صناعة المستقبل  
ج. مدخل رفض الماضي      د. مدخل تغيير الجوانب السلوكية

١٦ – من اهم النظريات التي ركزت على جميع المتغيرات التي تؤثر في العملية الادارية في عملية التطوير التنظيمي وتصلح لكل مكان وزمان .:

أ . نظرية النظم      ب. نظرية الادارة في الاسلام  
ج. نظرية الادارة بالأهداف      د. نظرية ادارة الجودة الشاملة

١٧ . الخطوة التي يتم من خلالها تحديد الفجوة الفاصلة بين موقع المنظمة الان وبين ما تريد تحقيقه من خطوات :

أ . تشخيص مشكلات المنظمة      ب. معرفة مصادر التغيير  
ج. تقدير الحاجة الى التغيير      د. تقدير الحاجة الى التغيير

١٨ . تعني (.....) بداية عملية التغيير والتحول من الوضع الحالي الى وضع مستقبلي فهو حلم لإزالة القيود والخروج لأفاق مستقبلية افضل .

أ . مرحلة الحلم الارتقائي من اجل التغيير التنظيمي  
ب . مرحلة الحلم التكميلي لإحداث التغيير  
ج. مرحلة تخطيط برامج وضع المستقبل  
د . مرحلة الحلم المستقبلي الأول

١٩ . من معوقات التغيير والتطوير التنظيمي :

- أ . وجود خبراء أو وكلاء تغيير  
ب. معرفة مصادر التغيير  
ج. الرضا عن الوضع الحالي للمؤسسة  
د. وجود رؤية مستقبلية محددة

٢٠ . إن التدرج الرئاسي في الاسلام يستند الى :

- أ. تدرج الاعمال  
ب. الطاعة بالمعروف  
ج. المشاركة  
د. اللامركزية

٢١ . من أهم الاساليب والمداخل للتطوير والتغيير التنظيمي ما يلي عدا .:

- أ. التأهيل والتدريب  
ب. الاجور والمكافآت  
ج. الاختيار والتعيين  
د. تعقيد الاجراءات

٢٢ . تتمثل مسؤولية القيادات الادارية في التطوير والتغيير التنظيمي في انهم بمثابة .....

- أ . ممثلين  
ب. خبراء  
ج. منفذين  
د. وكلاء

٢٣ . يعرف بيكارد التغيير بأنه جهد مخطط يشمل المنظمة بأكملها ويدار من ..... بغرض زيادة فاعلية التنظيم .

- أ . العاملين بالإدارة الوسطى  
ب. العملاء  
ج. القمة  
د. العاملين بالإدارة الدنيا

٢٤ . من اهم الاساليب والمداخل للتطوير والتغيير التنظيمي ما يلي عدا .:

- أ . توصيف وتصنيف الوظائف  
ب. القوانين والانظمة  
ج. الابحاث  
د. مدخل النظم الجزئية

٢٥ . ليس من صفات القائد الفعال .:

- أ . عمله ابداعي  
ب. مجدد ومطور  
ج. تفكير قصير الاجل  
د. يغير ما هو موجود

٢٦. احدى استراتيجيات التغيير والتطوير التنظيمي الموجه تقوم على افتراض ان العدو الرئيسي هو الجهل وعدم الوعي وان التعليم والبحوث العلمية هما اساس التغيير :

أ . استراتيجية التثقيف والتوعية الموجهة

ب. استراتيجية القوة القسرية

ج. استراتيجية العقلانية الميدانية

د. استراتيجية تحليل الفجوة

٢٧. تتضمن المعوقات البشرية كأحد معوقات التغيير والتطوير التنظيمي الآتي ..

أ . عدم ادخال المكنينة

ب. ضعف التفاعل الاجتماعي

ج. نقص الكفاءات

د. تراجع مهارات العاملين التقنية

٢٨. تقوم الادارة العليا في المنظمة بتحديد من له سلطة التغيير والتطوير داخل المنظمة من خلال بدائل ، منها ..

أ . المبادرة

ب. المستشار الخارجي

ج. الخبير الاستشاري

د. المشاركة

٢٩. يعني نموذج ..... كأحد نماذج التغيير كعملية اضعاف القيم والاتجاهات وانماط السلوك القديمة لأنها لم تعد فاعلة أو مناسبة للمواقف الجديدة ..

أ . تقويم النتائج

ب. اذابة الجليد

ج. التغيير

د. التجميد

٣٠. تميل قرارات مستوى الادارة العليا بشأن التغيير والتطوير التنظيمي الى اتخاذ تغييرات تتعلق بـ ..

أ . الجماعات

ب. تغيرات في العوامل الاقتصادية

ج. تغييرات في القوانين التشريعية

د. التكنولوجيا

٣١. يعتمد من خلال النظم الشاملة كأحد أهم الاساليب والمداخل لتطوير والتغيير التنظيمي على ..

أ . التأهيل والتدريب

ب. دراسة مشكلات العاملين واساليب العمل واهدافه

ج. تبسيط الاجراءات

د. الدراسات الميدانية للاستفادة من خبرات الاخرين وتجاربهم

٣٢. لا يشمل تعبير الرقابة على عملية التغيير والتطوير التنظيمي : .

أ. قياس الحالة ب. الاشراف ج. المتابعة د. قياس الاداء

٣٣. يرغب مدير منظمة ABC لإنتاج الزيوت بمنطقة المدينة المنورة في وضع برنامج تغيير وتطوير فعال للمنظم ، ويتطلب ذلك ضرورة توفير عدد من المتطلبات حتى تتحقق اهداف المنظمة منها الآتي : .

أ. اشراك افراد المنظمة في عملية التغيير والتطوير وكل من له علاقة بالتغيير

ب . تحديد المعايير أو المؤشرات الملائمة للقياس عليها

ج. الاشراف والمتابعة

د. قياس الأداء

٣٤. تتوقف عملية اختيار مداخل التغيير والتطوير التنظيمي في المنظمة على عاملين اساسيين هما :  
نوع قائد التغيير ، و (.....) : .

أ. اسلوب التغيير التنظيمي المقترح ب. طبيعة افراد المنظمة

ج. الحرية د. القوانين والانظمة الصادرة

٣٥. يعتبر ..... ظاهرة طبيعية ومستمرة في حياة المنظمات وتحدث دون تخطيط مسبق قد تنجم تحت تأثير التغيرات البيئية ذات الصلة لمدخلات المنظمة أو بعملياتها أو بمخرجاتها : .

أ . التغيير التنظيمي ب. التطوير التنظيمي

ج. التغيير التنظيمي د. التغيير والتطوير التنظيمي

٣٦. من صفات الحلم ال (.....) ان يتم تحقيق التغيير والتطوير والتجديد على مراحل وخطوات بحيث تبدأ بالمراحل الاسهل في عملية التغيير وبعدها يتم الانتقال الى المراحل الاصعب والاطول .

أ. بنائية ب. مرحلية ج. تدرجية د. توقعيه

٣٧. تشمل وجه عناصر صنع المستقبل الآتي ما عدا :.

أ. الرصد والتتبع للمتغيرات البيئية والخارجية

ب. لغرض وبيان ما هو مطلوب تنفيذه لضمات دقة وحسن تنفيذ عملية التغيير

ج. التصحيح للانحرافات إن وجدت

د. تعديل رسالة المنظمة والخطط لمواكبة التغيير

٣٨. من عناصر (.....) تعويض الافراد او الجماعات المتضررين من ظلم الماضي والسماع لهم برفع دعاوي وشكاوي بحق المسؤولين عن النظام الماضي الذي تسبب في الظلم والاذى بهم من جراء إجراءاتهم و تصرفاتهم الظالمة وغير العادلة بحقهم .

أ. مدخل احلام المستقبل من اجل التغيير

ب. مدخل صناعة المستقبل

ج. مدخل رفض الماضي

د. مدخل تغيير الجوانب السلوكية

٣٩. خسارة المؤسسة نتيجة التضخم الاقتصادي مثال على :.

أ. التغيير التنظيمي

ب. التطوير التنظيمي

ج. السلوك التنظيمي

د. التغيير التنظيمي

٤٠. من العوامل الواجب اتباعها ومراعاتها لنجاح التغيير والتطوير التنظيمي في المنظمة الآتي :.

أ. التركيز على الموردين

ب. اتمام دفعه واحدة

ج. مراعاة العوامل البيئية

ج. الاعتماد على الخبير الاستشاري بصورة كاملة

٤١. يتم التركيز في (.....) على اتخاذ الاجراءات الفعلية و وضع الاسس الارتكازية للنهوض بكفاءة وفاعلية المنظمة ورفع الانتاجية لديها لتحقيق اهدافها الاستراتيجية والتشغيلية .

أ. مرحلة البعث من الحاضر

ب. مرحلة النهضة نحو التغيير

ج. مرحلة اليقظة والصحة الحاضرة

د. مرحلة الحلم التكميلي لإحداث التغيير

٤٢. مرحلة البعث من الحاضر من مراحل (.....) .

أ. مدخل الانسلاخ عن الحاضر

ب. مدخل صناعة المستقبل

ج. مدخل رفض الماضي

د. مدخل تغيير الجوانب السلوكية

٤٣ . اسلوب المكاشفة الصريحة من اساليب تحقيق الحلم في مرحلة (.....) .

أ. مرحلة الحلم الهيكلي من اجل التغيير والتطوير التنظيمي

ب. مرحلة الحلم المستقبلي الاول

ج. مرحلة الحلم التكميلي لإحداث التغيير

د. مرحلة الاحلام المزعجة

٤٤ . الوظيفة الثالثة من الوظائف الادارية هي :.

أ. التخطيط      ب. تقييم الاداء      ج. التنظيم      د. التوجيه والقيادة

٤٥ . مرحلة اليقظة والصحة الحاضرة من مراحل (.....) .

أ. مدخل الانسلاخ عن الحاضر      ب. مدخل صناعة المستقبل

ج. مدخل رفض الماضي      د. مدخل تغيير الجوانب السلوكية

٤٦ . تتم عملية المتابعة كآخر الوظائف الادارية في تنفيذ برنامج صنع المستقبل للتغيير والتطوير التنظيمي عن طريق :.

أ. المتابعة الوقائية والعلاجية

ب. الرصد والتتبع للمتغيرات البيئية الداخلية والخارجية

ج. التدخل وبيان ما هو مطلوب تنفيذه لضمان دقة وحسن تنفيذ عملية التغيير

د. التصحيح للانحرافات إن وجدت

٤٧ . من عناصر (.....) محاسبة ومحكمة رموز الماضي والمسؤولين السابقين عن النظام وعن الاعمال غير العادلة السابقة .

أ. مدخل احلام المستقبل من اجل التغيير      ب. مدخل صناعة المستقبل

ج. مدخل رفض الماضي      د. مدخل تغيير الجوانب السلوكية

٤٨ . يعني ذلك اذكاء الرغبة في التغيير والتطوير والتجديد واثارة اليقظة عند العاملين وتنبيههم لخطورة الاستمرار في الوقت الحاضر وعليهم ترك اللامبالاة والاهتمام باقتناص الفرص والتأقلم مع المخاطر والتهديدات التي تواجه المنظمة وعليهم مواكبة التطورات السريعة المتلاحقة في البيئة المحيطة بالمنظمة .:

- أ. مرحلة البعث من الحاضر  
ب. مرحلة اليقظة والصحة الحاضرة  
ج. مرحلة النهضة نحو التغيير  
د. مرحلة تغيير الجوانب السلوكية

٤٩ . يكون التغيير (.....) على امتداد فترة معينة وفق وتيرة ويكتمل حدوثه في المنظمة تدريجياً ويتعلق بالأخص بالمدجال الانساني ويبلغ هذا النوع من التغيير فعاليته القصوى اذا أصبح عملية مستمرة تطبق على المنظمة بكاملها .

- أ. الهجومي  
ب. التدريجي  
ج. الجذري  
د. الدفاعي

٥٠ . تعتمد محاولات التغيير والتطوير التنظيمي ف المنظمة على المساعدات الخارجية من أحد الاستشاريين الآتيين ما عدا .:

- أ. اساتذة ادارة الاعمال  
ب. المكاتب الاستشارية الادارية  
ج. مكاتب المحاسبة والمراجعة  
د. بيوت الخبرة

٥١ . تمثل التطوير التنظيمي اثناء المرحلة الكلاسيكية في .....

- أ. الجوانب الهيكلية  
ب. الجوانب الانسانية  
ج. الجوانب الفنية والتقنية  
د. الجوانب القانونية

٥٢ . يعني تغيير ..... احداث هذا التغيير بدافع من المنظمة ووفق ارادتها دون ضغوط خارجية او داخلية .

- أ. السيطرة على المحيط  
ب. حل المشاكل الداخلية  
ج. استجابة لضغوط خارجية  
د. مخطط

٥٣ . من خصائص ادارة التغيير والتطوير التنظيمي :

- أ. التنافسية  
ب. العفوية  
ج. اللاواقعية  
د. الاستهدافية

٥٤. اول من نبهت الى ان التطوير يجب ان يشمل الافراد المدرسة .....

أ. الكلاسيكية      ب. الموقفية      ج. السلوكية      د. النظم

٥٥. من اساليب التغيير ما يلي عدا ..

أ. التدرج      ب. الصدمة او الفجائية

ج. المكاشفة او المصارحة او العلاجية      د. الانعزال

٥٦. مرحلة الحلم المستقبلي الاول من مراحل (.....)

أ. مدخل احلام المستقبل من اجل التغيير      ب. مدخل صناعة المستقبل

ج. مدخل رفض الماضي      د. مدخل تغيير الجوانب السلوكية

٥٧. للتطوير التنظيمي عدة مداخل اهمها الاتي ما عدا ..

أ. مدخل التغيير و التطوير للهيكل التنظيمي

ب. مدخل التغيير و التطوير لرسالة المنظمة

ج. مدخل التطوير والتغيير للجوانب التكنولوجية

د. مدخل التغيير و التطوير للجوانب السلوكية

٥٨. عندما يسعى التغيير والتطوير التنظيمي الى التأقلم والتكيف مع المتغيرات البيئية المحيطة بالمنظمة بهدف البقاء والاستمرار والنمو في اعمال المنظمة فهو بالتالي يطبق مفهوم :

أ. القدرة على التكيف السريع مع الاحداث      ب. الرشد      ج. الفاعلية      د. الاصلاح

٥٩. ليس من انماط التغيير والتطوير التنظيمي حسب اسلوب مواجهة تغيرات المحيط :

أ. التغيير المادي      ب. التغيير الهجومي      ج. التغيير الدفاعي      د. التغيير المخطط

٦٠. يعتبر التطوير التنظيمي .....

أ. ظاهرة طبيعية

ب. عملية عفوية وتلقائية .

ج. عملية مخططة ومقصودة

د. عملية فنية وهندسية .

٦١. تغيير موجه وهاذف يسعى الى تحقيق التكيف البيئي ( الداخلي والخارجي ) بما يضمن التحول الي حالة تنظيمية أكثر قدرة على حل المشاكل ....

أ. التغيير التنظيمي

ب. التغيير التنظيمي

ج. التطوير التنظيمي

د. التحليل البيئي

٦٢. يضم التنظيم الاداري لعملية التغيير والتطوير التنظيمي في المنظمة العناصر التالية :

أ. وضع الاهداف

ب. دراسة التغييرات البيئية المحيطة

ج. تحديد السلطات

د. مدى الحاجة للتغيير

٦٣. النموذج القائم على اضعاف القيم والاتجاهات وانماط السلوك القديمة .....

أ. نموذج المراحل

ب. نموذج التغيير

ج. نموذج إذابة الثلج

د. نموذج التجميد مجدداً

٦٤. من ايجابيات مدرسة النظم عدا :

أ. توفر أداة تحليله فعالة في دراسة المنظمة بشكل متكامل

ب. اضافت ابعاداً جديده باعتبارها للمنظمة نظاماً مفتوحاً

ج. الايخذ بعين الاعتبار مبدأ الواقعية والابتعاد عن المثالية

د. أي خلل في جزء من اجزاء المنظمة يؤثر على المنظمة ككل

٦٥. على الرغم من أنه ينظر الى مقاومة التغيير والتطوير على انها سلبية الا أن لها نواحي ايجابية منها الاتي :

أ. عدم القدرة على ادراك نواحي الضعف والقصور في الوضع الحالي وعدم القدرة على ادراك جوانب القوة ومزايا الوضع الجديد

ب. لا تكشف عن عدم فعالية عمليات الاتصال وعن عدم توافر النقل الجيد للمعلومات

ج. لا تكشف نقاط الضغط في عملية معالجة المشكلات واتخاذ القرارات في المنظمة

د. تؤدي الى اجبار ادارة المنظمة على توضيح أهداف التغيير ووسائله وآثاره بشكل واضح

٦٦. يعني المفهوم ..... لعملية التغيير والتطوير التنظيمي بأنها مجموعة من الأنشطة والفعاليات من تخطيط وتنظيم وتوجيه وقيادة ورقابة، وتحقق أهدافها بكفاءة وفاعلية

أ. السلوكي      ب. التنظيمي      ج. الاجتماعي      د. الإداري

٦٧. الحصول على دعم وموافقة وتأييد الإدارة العليا الخطوة ..... من خطوات تطبيق خطة التغيير والتطوير التنظيمي

أ. الأولى      ب. الثانية      ج. الثالثة      د. الرابعة

٦٧. من مداخل المدرسة السلوكية

أ. مدخل علم النفس      ب. الإدارة البيروقراطية      ج. الإدارة العلمية      د. السرية

٦٨. ولأجل استمرار المنظمات في ظل اقتصاد المعرفة والتطورات.....

أ. الابتعاد عن كل ما هو جديد      ب. تبني منهج إدارة التغيير والتطوير التنظيمي

ج. الحفاظ على حالة السكون      د. تبني منهج الحركة والزمن

٦٩. يعتبر أسلوب ..... في المشاركة اقوى واعمق ، وذلك لأن العاملين لا يقومون فقط بدراسة البدائل واختيار انسبها ، بل يمتد الأمر لدراسة المشكلة وجمع المعلومات والتوصل الى بدائل الحل والتصرف

أ. اتخاذ القرار الجماعي      ب. حل المشاكل الجماعي      ج. المستشار الخارجي      د. التفويض

٧٠. من اهداف برنامج التغيير والتطوير التنظيمي عدا :

أ. زيادة درجة الانتماء للمنظمة ولأهدافها

ب. خلق جو من الثقة بين الافراد العاملين والمجموعات بالمنظمة

ج. خلق مناخ مغلق لحل المشكلات في جميع أرجاء المنظمة

د. زيادة احساس العاملين بالملكية والأهداف التنظيمية

٧٠. تهدف عملية الرقابة على التغيير والتطوير التنظيمي الى تحقيق :

أ. الاشراف      **ب. تقويم النتائج**      ج. المتابعة      د. تحديد المعايير

٧١. التغيير النوعي للأفراد احد مجالات التغيير والتطوير التنظيمي من حيث :

**أ. التغيير الإنساني**      ب. التغيير الهيكلي  
ج. التغيير الاستراتيجي      د. تغيير السياسات

٧٢. يعتبر(تخطيط برامج صنع المستقبل) من العناصر والعوامل والقوى المهمة لصنع .....

أ. النموذج المالي المثالي      **ب. التغيير والتطوير في المستقبل**  
ج. التنافس التجاري الشريف      د. المنظمات العسكرية

٧٣. تتوقف عملية إختيار مداخل التغيير والتطوير التنظيمي على .....

أ. المتابعة الوقائية والعلاجية      **ب. نوع قائد التغيير**  
ج. التأهيل والتدريب      د. القوانين والأنظمة

٧٤. يتمثل التغيير ..... في قرارات المنظمة المتعلقة بعملية تخصيص الموارد وتغيير الأهداف المقررة ، ومن أمثلة هذا التغيير تقديم المنظمة لمنتجات جديدة ، دخول أسواق جديدة:

**أ. الاستراتيجي**      ب. الإنساني      ج. الهيكلي      د. التكنولوجي

٧٥. اذا كانت هناك علاقة طردية بين درجة الالتزام التنظيمي وبين الاداء المتميز والانتاجية للأفراد العاملين فحتماً سيقود ذلك الى .....

**أ. الابداع**      ب. الكره الوظيفي      ج. الملل الوظيفي      د. ترك الوظيفة

٧٦. ليس من مرتكزات ادارة الجودة الشاملة

**أ. تحقيق رضا الإدارة العليا**      ب. مساهمة العاملين في المنظمة

ج. استمرار التحسين والتطوير في الجودة      د. تحقيق رضا المستهلك .

٧٧. يعتمد مفهوم منهجية ال six sigma على .....

- أ. التركيز على العميل فقط  
ب. التركيز على الاجراءات الوقائية  
ج. التركيز على تطوير المنتجات  
د. التركيز على التحسين المستمر

٧٨. من عناصر ..... اعلان اسرار الماضي الظالمة والاتفاقيات والعقود المجحفة التي الحققت الضرر بكافة الأطراف في المنظمة او المجتمع .

- أ. مدخل احلام المستقبل من اجل التغيير  
ب. مدخل صناعة المستقبل  
ج. مدخل رفض الماضي  
د. مدخل تغيير الجوانب السلوكية

٧٩. المشاركة والتمكين تعني :

- أ. مشاركة جميع العملاء في عملية تحسين الخدمات المقدمة  
ب. مشاركة جميع مديري الإيرادات في عملية تحسين الخدمات المقدمة  
ج. مشاركة جميع العاملين في عملية تحسين الخدمات المقدمة  
د. مشاركة جميع الموزعين في عملية تحسين الخدمات المقدمة

٨٠. من انواع الصراع على المستوى التنظيمي :

- أ. الصراع العمودي ب. الصراع الطارئ ج. الصراع الافقي د. الصراع بين الجماعات

٨١. جميع ما يلي من انواع التوتر عدا :

- أ. التوتر الجماعي ب. التوتر المرتفع ج. التوتر المنخفض د. التوتر المعتدل

٨٢. من العوامل البيئية التي تؤثر على درجة توتر الافراد :

- أ. زيادة المسؤولية ب. صراع الدور ج. عدم تطور الوظيفة د. الغموض والتقلبات

٨٣. نستطيع القول بأن كل من ادارة الجودة الشاملة و six sigma لهما علاقة واضحة بالتغيير والتطوير التنظيمي ولذلك .....

أ. بأنهما يعتبران تكمله للتغير والتطوير التنظيمي

ب. لانهما يعتبران متطلب اساسي للتغيير والتطوير التنظيمي

ج. لانهما من الممكن ان يسهما في التحسين

د. لانهما يمكن استخدامهما في عمل الاجراءات التصحيحية للتغيير والتطوير

٨٤. يلجأ الافراد في حالة الصراع على المستوى الفردي الى استخدام بعض الوسائل السلبية منها :

أ. التعويض      ب. السمو      ج. صراع الدور      د. التبرير

٨٥. وفقاً لهذا النموذج يكون الحل الوسط اي التعاون والحزم من كل الطرفين حيث كل منهما يحقق الربح في جزء والخسارة في جزء ويكون الموقف ربح / خسارة ، و ربح / وخسارة هذا النموذج يسمى .....

أ. التنافس      ب. التجنب      ج. التسوية      د. التضامن

٨٦. يعتبر ..... كحدوث نزاعات بين المدير واحد الافراد العاملين :

أ. التوتر المرتفع      ب. التوتر المنخفض      ج. التوتر المعتدل      د. التوتر الحاد

٨٧. ركز ..... على العيوب والاطءاء اثناء الاداء التشغيلي ( العمليات )

أ. ديمنج      ب. جوران      ج. فيليب كروسبي      د. التون مايو

٨٨. لا يوجد للمعييات Zero Detect من مبادئ .....

أ. ديمنج      ب. جوران      ج. فيليب كروسبي      د. التون مايو

٨٩. من المصادر الرئيسية لحدوث التوتر عند الافراد العاملين داخل منظمات الاعمال ....:

أ. مشكلات الافراد الذاتية      ب. العوامل البيئية

ج. عدم فاعلية وكفاءة الهيكل التنظيمي      د. الدور الوظيفي

٩٩. يعني مفهوم ..... افضل جودة للمنتج هي تلك التي تقدم للزبون اقصى ما يمكن مقابل ما دفعه ، تلبية احتياجات الزبون بأقل سعر ممكن .

- أ . الاعتماد على المنتج .  
ب . الاعتماد على القيمة .  
ج . الاعتماد على المستخدم .  
د . الاعتماد على التصنيع .

١٠٠ . من العوامل البيئية الداخلية المؤثرة على تكوين الالتزام التنظيمي :

- أ . الكساد  
ب . طول مدة الخدمة  
ج . جماعة العمل  
د . الشعور بالمسئولية  
(بالبيئة الخارجية)  
(بخصائص الفرد )  
(بالبيئة الداخلية )  
(بخصائص الوظيفة)

١٠١ . تستطيع الإدارة وكذلك المدير الاستعانة بها لممارسة أنماط وأساليب إدارية تظهر براعة كبيرة في عملية إدارة الصراع التنظيمي ، وتتضمن هذه الأنماط الأشياء التالية عدا :

- أ . التنافس .  
ب . التساهل .  
ج . التسوية .  
د . المعيارية .

١٠٢ . في الصراع التنظيمي هذا النموذج يتجاهل طرف ما مصلحته ومصلحة الطرف الآخر ، ويكون الموقف هنا ( خسارة / خسارة ) هذا النموذج يسمى ( ..... )

- أ . التنافس .  
ب . التجنب .  
ج . التسوية .  
د . التضامن .

١٠٣ . عندما يحاول كل طرف تحقيق مصلحته الخاصة على حساب الطرف الآخر ، ويكون الموقف ربح / خسارة فهو نموذج ..... لإدارة الصراع التنظيمي .

- أ . متشدد – غير متعاون .  
ب . غير متشدد . متعاون .  
ج . غير متشدد – غير متعاون  
د . متعاون . متشدد .

١٠٤ . من الوسائل الايجابية التي يستخدمها الفرد في الصراع التنظيمي ما يلي :

- أ . الانسحاب .  
ب . التبرير .  
ج . التعويض .  
د . الإسقاط .

١٠٥ . تعتبر ..... و ..... من افرازات الفكر الإداري المعاصر ومن الأساليب التي تؤدي إلى التطوير التنظيمي في المنظمة .

أ . إدارة الجودة الشاملة و Sixsigma . ب. إدارة الجودة الشاملة والتخطيط الاستراتيجي.

ج. إدارة الجودة الشاملة والهندرة . د. إدارة الجودة الشاملة وامتياز الأعمال .

١٠٦ . الجودة التي يمكن قياسها هي :

أ . درجة التفوق التي يمكن أن يدركها متلقي الخدمة .

ب. ادراك وتقدير التفوق فيما وراء الحد الأدنى للمعايير والمقاييس . .

ج. الجودة التي تتطابق مع المتطلبات .

د. الجودة التي تتطابق مع المعايير .

١٠٧ . يتضمن مفهوم التوتر التنظيمي جانبين مهمين هما .....

أ . الظروف الاجتماعية للفرد والظروف السياسية ب. الصراع بين الموظفين والاستشاريين

ج. اتجاهات ودوافع الأفراد . د. الظروف البيئية للفرد وردود الفعل النفسية .

١٠٨ . من نتائج التوتر التنظيمي على مستوى المنظمة .

أ . كثرة الغياب . ب. السلوك المتهور .

ج. تدني اخترام الذات . د. ضعف ادراك المعلومات .

١٠٩ . أحد الأشكال التالية تعد من أنواع الصراعات على مستوى المنظمة ..... ما عدا واحدة هي :

أ . صراع الدول . ب. الصراع الأفقي .

ج. الصراع العمودي . د. الصراع بين الموظفين .

١١٠ . عبارة عن ردود الأفعال التي يبديها الأفراد نتيجة تعرضهم لعوامل بيئية أو ذاتية تجعلهم جميعاً أو تجعل بعضهم عاجزين عن التكيف معها أو مع البيئة الموجودة بها .

أ . التوتر . ب. التغيير التنظيمي .

ج. الصراع . د. التغيير التنظيمي .

١١١ . هناك دراسة للرضا الوظيفي أجريت من قبل بعض الباحثين في الولايات المتحدة الأمريكية ، كان من نتائجها أن العمليات النفسية التي تحدد الرضا الوظيفي لدى الفرد وعمله ترتبط بالأبعاد الثلاثة التالية : الدخل ، مدى ارتياح الفرد للعمل و .....

أ . نمط الإشراف الذي يخضع له الفرد العامل في المنظمة .

ب. المعنوية .

د. الدونية .

ج. الصراعات الدائمة .

١١٢ . من عناصر ( ..... ) إظهار خطايا النظام الماضي ، التي أدت إلى ظلم الأفراد والأقسام والدوائر والجماعات في المنظمة أو المجتمع .

أ . مدخل أحلام المستقبل من أجل التغيير .

ب. مدخل صناعة المستقبل .

ج. مدخل رفض الماضي .

د. مدخل تغيير الجوانب السلوكية .

١١٣ . يعتمد تدريب ..... على تدريب العاملين في مجموعات صغيرة حيث يتم التركيز أساساً على إكسابهم المهارات السلوكية المطلوبة وقياس ماهية المشاعر التي يحملونها تجاه الآخرين ولمشاكل العمال

أ . مناقشة الحالة .

ب. الحساسية .

ج. التكنولوجيا .

د. السلوك .

١١٤ . تعريف إدارة الجودة الشاملة على أساس الكلمات ، مفهوم الجودة فيه يشير إلى :

أ . تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة كافة الأنشطة المتعلقة بتطبيق الجودة .

ب. تتطلب مشاركة واندماج كافة العاملين بالمنظمة .

ج. تلبية متطلبات العميل وتوقعاته .

د. العمل على تطوير المنتجات .

١١٥ . الهدف من ال Sixsigma الوصول إلى

أ . نسبة 80% من خلو العيوب والأخطاء

ب. نسبة 98% من خلو العيوب والأخطاء

ج. نسبة 99.9997% من خلو العيوب والأخطاء

د. نسبة 90% من خلو العيوب والأخطاء

١١٦ . تتمثل المرحلة الثانية من مراحل التوتر التنظيمي في :

أ . الإنذار . ب . التجنب . ج . المقاومة . د . الانهالك .

١١٧ . ليس من فوائد قياس الالتزام التنظيمي :

أ . قياس ومعرفة المشكلات والمعوقات التي تواجه الأفراد والمنظمة .

ب . يقدم مؤشرات دالة على مستوى الأداء الوظيفي .

ج . معرفة مشاعر واتجاهات الأفراد نحو الكثير من الأمور الخاصة بالعاملين والمنظمة .

د . قياس ومعرفة مستوى التوتر التنظيمي .

١١٨ . تعريف ال ( ..... ) هو اتجاهات الأفراد وجماعات العمل نحو بيئة العمل ،  
فالاتجاهات الإيجابية تنمى التعاون التلقائي ببذل كل الطاقات في سبيل تحقيق الأهداف التنظيمية

أ . الروح المعنوية . ب . التجانس . ج . الانبهار . د . الالتزام الوظيفي .

١١٩ . يكمن جوهر العملية الرقابية للتغيير والتطوير التنظيمي في قياس .... للتأكد من مطابقته  
للخطط المرسومة وتصحيحه إذا ثبت أنه ينحرف عن الخطة الموضوعة لعملية التغيير والتطوير  
التنظيمي :

أ . الولاء التنظيمي . ب . المشكلة . ج . الحل . د . الأداء .

١٢٠ . قبول أهداف المنظمة الأساسية وقيمتها ، وبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المنظمة  
من صفات ( ..... ) :

أ . الالتزام الوظيفي . ب . السلبية الوظيفية .

ج . الملل الوظيفي . د . المنافسة الوظيفية الشرسة .

١٢١ . تمثل خطوة الحصول على دعم وموافقة وتأييد الإدارة العليا الخطوة ..... من  
خطوات تخطيط وتطبيق التطوير :

أ . الأولى . ب . الثانية .

ج . الثالثة . د . الرابعة .

١٢٢ . يركز الجانب العلاجي من استراتيجيات إدارة التوتر التنظيمي على :

- أ . استراتيجيات طويلة المدى .  
ب . استراتيجيات متوسطة المدى .  
ج . استراتيجيات قصيرة المدى .  
د . استراتيجيات متوسطة وطويلة المدى .

١٢٣ . ويرى جوران أن ..... يمثل صميم إدارة الجودة الشاملة :

- أ . تطوير العمليات .  
ب . إزالة الحواجز بين الإدارات .  
ج . الاهتمام بالمستهلك الداخلي .  
د . تطوير المنتج .

١٢٤ . التالي : المراحل التي يمر بها الأفراد في حالات التوتر التنظيمي ..... عدا واحدة هي :

- أ . الإنذار .  
ب . المقاومة .  
ج . الإنهاك .  
د . الدونية .

١٢٥ . يتناسب نموذج التجنب في حل الصراعات التنظيمية إذا ..... :

- أ . توفرت لدى الإدارة الرغبة الأكيدة في الحافظة على العلاقات داخل المنظمة .  
ب . تدني مستوى الثقة التنظيمية .

ج . كان الصراع يحتاج لوقت طويل .

د . رغبة المنظمة في حل الصراعات .

١٢٦ في الصراع التنظيمي ، هذا النموذج يحاول كل طرف تحقيق مصلحته الخاصة على حساب الطرف الآخر ، ويكون الموقف ( ربح / خسارة ) ، هذا النموذج يسمى ( ..... ) :

- أ . التنافس .  
ب . التساهل .  
ج . التسوية .  
د . التضامن .

١٢٧ . من مبادئ إدارة الجودة الشاملة ..... :

- أ . التركيز على الموردين .  
ب . التركيز على العملاء .  
ج . التركيز على المنافسين .  
د . التركيز على العاملين .

١٢٨ . عدم فعالية وكفاءة الهيكل التنظيمي وعدم وجود المناخ التنظيمي الجيد ، ينعكس هذا البعد على ( ..... ) العاملين نتيجة لبعض الممارسات الإدارية الخاطئة :

أ . نفسية . ب. مقاومة . ج. أموال . د. معيارية .

١٢٩ . يعتمد مدخلا النظم الشاملة كأحد أهم الاساليب والمداخل لتطوير والتغيير التنظيمي على

أ . التأهيل والتدريب . ب. دراسة مشكلات لعاملين وأساليب العمل وأهدافه .

ج. تبسيط الإجراءات . د. الدراسات الميدانية للاستفادة من خبرات الآخرين وتجاربهم .

١٣٠ . من أشكال الصراع على مستوى المنظمة :

أ . الصراع بين الموظفين والمستشارين . ب. الصراع المؤسسي .

ج. الصراع الطارئ . د. الصراع الناتج عن الاختلافات في الآراء والأهداف .

١٣١ . قد يلجأ الأفراد في حالة الصراع على المستوى الفردي إلى استخدام بعض الوسائل السلبية والتي تتمثل في الانسحاب والتبرير و ..... :

أ . الإسقاط . ب. المحاسبة . ج. التسوية . د. التضامن .

١٣٢ . من امثلة القيم العامة للجودة الخاصة بالإدارة:

أ. كل عامل مسؤول عن جودة ما ينتجه

ب. توزيع المسؤولية عن الجودة بين أقسام الإنتاج كافة

ج. مشاركة العامل تعتبر أساسية لتحسين الجودة

د. ضرورة تنفيذ الأعمال دون أخطاء من المرة الأولى

١٣٣ . يعرف ( ..... ) بأنه أحد الأشكال الرئيسية للتفاعل ، طالما استهدف تحقيق الوحدة بين الجماعات وإن تم ذلك من خلال القضاء على أحد أطراف الصراع :

أ . الصراع التنظيمي . ب. التوتر التنظيمي .

ج. التغيير التنظيمي . د. التطوير التنظيمي .

١٣٤ . مرحلة الحلم التكميلي لإحداث التغيير من مراحل (.....) :

- أ. مدخل أحلام المستقبل من أجل التغيير .  
ب. مدخل صناعة المستقبل .  
ج. مدخل رفض الماضي .  
د. مدخل تغيير الجوانب السلوكية .

١٣٥ . يشير المكون ..... الى الشعور الذى يتولد لدى الفرد بالالتزام نحو عمله، وبالبقاء في المنظمة التى يعمل بها

- أ. العاطفي  
ب. المعياري  
ج. المستمر  
د. الاجتماعي

١٣٦ . من عناصر (.....) تعويض الافراد او الجماعات المتضررين من ظلم النظام الماضي والسماح لهم برفع دعاوي وشكاوي بحق المسؤولين عن النظام الماضي :

- أ . مدخل احلام المستقبل من اجل التغيير  
ب. مدخل صناعة المستقبل  
ج. مدخل رفض الماضي  
د. مدخل تغيير الجوانب السلوكية

١٣٧ . من عناصر (.....) اعلان اسرار الماضي الظالمة والاتفاقات والعقود المجحفة التى حققت الضرر بكافة الاطراف في المنظمة :

- أ . مدخل احلام المستقبل من اجل التغيير  
ب. مدخل صناعة المستقبل  
ج. مدخل رفض الماضي  
د. مدخل تغيير الجوانب السلوكية

١٣٨ . الاقتران الفعال بين الفرد والمنظمة يمثل :

- أ. الالتزام التنظيمي  
ب. الاداء الوظيفي  
ج. الرضا الوظيفي  
د. العدالة التنظيمية

١٣٩ . إرباك أو تعطيل للعمل ولوسائل اتخاذ القرارات بشكل يؤدي إلى المفاضلة والاختيار بين البدائل، ..... هذا تعريف الـ (.....)

- أ. الصراع  
ب. التغيير  
ج. التمويل  
د. التنافس

١٤٠. ليس من صور الالتزام التنظيمي :

- أ. الالتزام وسيلة لتحقيق هدف معين  
ب. الالتزام التنظيمي قمة في حد ذاته  
ج. الالتزام التنظيمي امثالا لما يتوقعه الاخرين  
د. الالتزام السياسي

١٤١. احد الاشكال التالية تعد من انواع الصراعات على مستوى المنظمة ..... ما عدا واحده هي :

- أ. صراع الدول  
ب. صراع الاقوي  
ج. الصراع العمودي  
د. الصراع بين الموظفين

انتهى بفضل الله وحمده

هذا و أسأل الله التوفيق والنجاح للجميع ،  
شكر خاص للأصدقاء سمير العلوي ومحمد حكيم  
لدعمهم ومساعدتي بتقديم هذه الاسئلة اليكم .. 😊