

السؤال الأول : (٢٠ درجة)

حدد العبارات الصحيحة والعبارات الخاطئة مع اعادة كتابة العبارات الخاطئة بعد تصحيح الخطأ:-

- ١- دراسة السلوك الوظيفي المهني من المهام السهلة لوضوح المتغيرات التي تؤثر في السلوك.
- ٢- جزء من السلوك الوظيفي يعتبر علم لأنه يعتمد على الخبرة.
- ٣- تعتبر شخصية الموظف وبينة العمل من العوامل المؤثرة في سلوك الموظفين داخل المنظمة.
- ٤- أن الوقت مورد محدود و يمكن تعويضه.
- ٥- الشخصية هي الشيء الذي يسمح بالتنبؤ بما سيفعله الشخص في موقف معين.
- ٦- السلوك الوظيفي المهني مقصوراً على الطبقة الدنيا من الموظفين.
- ٧- طرح الاسئلة في حالة عدم الاستيعاب من مهارات الاصباء.
- ٨- من اجزاء السيرة الذاتية الاهتمامات الشخصية و الهوايات.
- ٩- يجب الاسهام في الحديث مع رئيس العمل حتى توصل ما تريده من افكار واراء.
- ١٠- مبدأ الدافع هو القوة الأساسية التي تثير السلوك وتحدد اتجاهه.
- ١١- من امثلة الاسترجاع الغير مباشر الانخفاض الملحوظ في معدلات الانتاج.
- ١٢- أن سلوك الموظف هو نتاج عوامل ومؤثرات ذاتية تتعلق بالموظفي نفسه.
- ١٣- يعتمد تحقيق كمال عملية الاتصال و الغاية منها على ارتباط محتويات الرسالة باهتمامات المرسل إليه.
- ١٤- القدرات الجسمية يتم اكتسابها من العوامل الوراثية للأسرة بالإضافة إلى تنمية هذه القدرات.
- ١٥- الشخصية من السهل تحديدها وقياسها كمياً لأن عناصرها ملموسة وثبتة.
- ١٦- الموظف الذي يتميز بدرجة عالية من تحمل المخاطرة يميل إلى اتخاذ قرارات العمل بتأنى واستخدام معلومات أكثر.
- ١٧- إن إضاعة نصف ساعة كل يوم تعني إضاعة ٣٣ يوماً كاملاً كل عام.
- ١٨- من لصوص الوقت عدم الاصباء للمتحدث.
- ١٩- لا تطلب من المتحدث إعادة صياغة حديثه حتى لا يشعر المتحدث بالحرج بأنك لم تفهم رسالته.
- ٢٠- العبوس والسلام باسترخاء والنظر إلى الساعة والقرع بالأصابع من التغذية المرتدة السلبية.

السؤال الثاني : (١٠ درجة)

هذه دالة حرف الذي يمثل الإجابة الصحيحة:-

- ١) إن الموظف الذي يتخذ قرارات العمل بسرعة ويستخدم معلومات أقل يكون :-
- أ- ذو شخصية تعيل إلى تحمل المخاطر.
 - ب- شخصية لديها الرغبة والإنجاز.
 - ج- شخصية ضيقية الأفق.
 - د- يحب السيطرة والهيمنة.
- ٢) يتصف الموظف المهني ذو دافع الإنجاز العالي بـ:-
- أ- الرغبة في النجاح والتحدي.
 - ب- يفقد السيطرة على مشاكل العمل.
 - ج- يميل إلى العمل الروتيني.
 - د- يتحاشى التغيير والتطوير.

٣) هو دراسة سلوك الموظف أياً كان موقعه داخل المنظمة التي يعمل بها، وضبط سلوكه وفقاً للصلاحيات والمسؤوليات المعطاة له:-

- بـ- السلوك الإنساني.
- دـ- لاشيء مما ذكر.
- أـ- السلوك الإداري.
- جـ- السلوك المهني (التنظيمي).

٤) الدافعية تعتبر:-

- أـ هي المحافظة على السلوك.
- جـ هي الموجهة للسلوك.

٥) الحواجز التالية هي حواجز معنوية ما عدا:-

- أـ المشاركة في اتخاذ القرار.
- جـ المكافأة المالية.

٦) من أهداف دراسة السلوك الوظيفي :-

- أـ فهم تصرفات الموظفين داخل المنظمة.
- إـ الإنتاجية.

- جـ جميع ما ذكر.

٧) يتحدد مستوى الأداء الوظيفي بـ :

- أـ المقدرة على العمل.
- جـ الرغبة في العمل.

٨) هي الحاجات التي يمكن إشباعها عن طريق الاتصال بالآخرين مثل الحاجة للصداقه:-

- أـ الحاجات الاجتماعية.
- جـ الحاجات الذاتية.

٩) الأسرة - المستوى الثقافي- مجال العمل من:-

- أـ العوامل الجسمانية.
- جـ العوامل البيئية.

١٠) فوائد دراسة الشخصية:

- أـ التمييز بين سلوكيات الأفراد.
- جـ تحديد صفات الفرد الملائم للعمل.

السؤال الثالث: اجب عن الاسئلة التالية: (٢٠ درجة)

١- ما هي معوقات الاتصال؟

٢- ما هي مهارات الاتصال المطلوبة لتطوير العاملين؟

٣- ما هي متطلبات تنفيذ عملية الاتصال؟

٤- كيف يمكن ان يكون الحوار مفيداً؟

٥- اذكر خمسة من القواعد الجوهرية في كيفية الحوار.

٦- كيف تقنع الآخرين بفكرة ما؟

٧- ما وظائف العلاقات العامة؟

٨- ما الصفات التي يحتاجها المفاوض الجيد بجانب الالهام بموضوع التفاوض؟

٩- ما هي مراحل الاصناع؟

١٠- ما الأخطاء الشائعة في تحقيق علاقات عامة متميزة؟

مع امتنانى بالتفوق