



ملاحظة: يجب حل كل الأسئلة ثم تفريغ الإجابات في جدول النتائج

كما يجب ان تكون الإجابة واضحة جدا وفي حالة وجود اكثرب من اجابة بالسؤال الاول او عدم

وضوح العلامة في السؤال الثاني تخصيص درجة السؤال

(25 درجة)

السؤال الأول:

ضع دائرة حول الحرف الذي يمثل الإجابة الصحيحة ثم تفريغ الإجابات بجدول النتائج:-

1- ان الموظف الذي يتخذ قرارات العمل بتريث ويستخدم معلومات كثيرة يكون :

- أ- ذو شخصية تميل الى المخاطرة. ب- شخصية لديها الرغبة والانجاز.
د- يحب السيطرة والهيمنة. ج- شخصية روتيني ضيق الأفق.

2- يتصف الموظف المهني ذو دافع الانجاز العالي بـ:

- ب- يفتقد للسيطرة على مشاكل العمل. أ- الرغبة في التحدي.
د- يتحاشى التغيير والتطوير. ج- يميل الى العمل الروتيني.

3- يهتم بدراسة سلوك الموظف اياً كان موقعه داخل المنظمة التي يحمل بها، وضبط سلوكه وفقاً

للصلاحيات والمسؤوليات المعطاة له :

- ب- السلوك الإنساني. أ- السلوك الإداري.
د- لاشيء مما ذكر. ج- السلوك المهني (التنظيمي).

4- الدافعية تعتبر:

- ب- هي المنشطة للسلوك. أ- هي المحافظة على السلوك.
د- جميع ما ذكر. ج- هي الموجهة للسلوك.

5- يعتبر حافز معنوي بالنسبة للموظف:

- ب - الترقية. أ- المشاركة في اتخاذ القرار.
د - الفوائض (ب),(ج). ج- المكافأة المالية.

6- ليس من اهداف دراسة السلوك الوظيفي :

- ا- القدرة على فهم تصرفات الموظفين داخل المنظمة.
- ب- توجيه السلوك نحو تحقيق أهداف محددة مثل زيادة الإنتاجية.
- د- توعية من يعمل عند رأس الهرم التنظيمي.
- ج- إزالة جميع الصراعات الهادمة.

7- من مبادئ (مفاهيم) السلوك الوظيفي المهني من حيث طبيعة المهنة :

- ب- مبدأ المنظمة كنظام اجتماعي.
- ا- مبدأ الدافع.
- ج- مبدأ الهدف.
- د- لا شيء مما ذكر.

8- يتحدد مستوى الأداء الوظيفي بـ :

- ب- العوامل الفنية.
- ا- المقدرة على العمل.
- د- جميع ما ذكر.
- ج- الرغبة في العمل.

9- هي الحاجات التي يمكن اشباعها عن طريق الاتصال بالآخرين مثل الحاجة للصداقه:

- ب- الحاجات الاجتماعية.
- ا- الحاجات الأولية.
- د- كل ما سبق.
- ج- الحاجات الذاتية.

10- تتحدد قدرة الفرد على العمل بـ:

- ب- ظروف العمل المادية والاجتماعية.
- ا- المعرفة والمهارات.
- د- الفقرتين (ا) ،(ب).
- ج- صفاته الشخصية.

11- هل السلوك الوظيفي :

- ب- علم وخبرة.
- ا- فطرة الإنسانية.
- د- ليس علم ولا فن.
- ج- علم.

12- أول الخطوات لكي ننجح في تحسين الأداء ورفع الكفاءة الإنتاجية:

- ب- نقوم برفع المقدرة على العمل.
- ا- نقوم برفع المقدرة على العمل.
- د- لا شيء مما سبق.
- ج- نقوم برفع المقدرة والرغبة معاً

13- من المؤثرات التي تؤثر في ظروف العمل الاجتماعية على الكفاءة الإنتاجية:

- ب- تأثير القادة وأسلوب الإدارة.
- ا- التنظيمات غير الرسمية.
- د- فقرة أو ب فقط.
- ج- حاجات الأفراد.

14 - الذكاء- الدافع من عوامل تكوين الشخصية:

- بـ. العوامل البيئية.
- دـ. لا شئ مما سبق.
- أـ. العوامل الجسمانية.
- جـ. العوامل النفسية.

15 - فوائد دراسة الشخصية:

- بـ. توزيع الأعمال بين الأفراد.
- دـ. كل ما سبق.
- أـ. التمييز بين سلوكيات الأفراد.
- جـ. تحديد صفات الفرد الملائم للعمل.

16 - من محددات السلوك :

- بـ. الابتكار والاتجاهات.
- دـ. كل ما سبق.
- أـ. الادراك والوعي.
- جـ. الدافعية.

17 - التسرع وعدم الصبر والتأني من:

- بـ. نصوص الوقت.
- دـ - القدرات الجسمانية.
- أـ. مظاهر القوطي.
- جـ - العوامل النفسية.

18 - من عيوب الاتصال الشخصى:

- بـ - يحمل تغذية عكسية مباشرة.
- د - توفير الوقت والجهد.
- أـ - تبادل الرأي بين أطراف الاتصال مباشرة.
- جـ - صحوبة المواجهة وزيادة التوتر.

19 - تعتمد مهارات التحدث على:

- بـ - رقة الصوت.
- د - كل ما سبق.
- أـ - سرعة الصوت.
- جـ - هدة الصوت.

20 - ليس من اجزاء السيرة الذاتية:

- بـ - التعليم والمؤهلات.
- جـ - الاهتمامات الشخصية.
- أـ - الظروف الاجتماعية.
- جـ - التاريخ المهني.

21 - من مراحل الاصناف ما يلي الا:

- بـ- السؤال.
- دـ - التذكرة.
- اـ - التفسير.
- جـ - التوقع.

22- من امثلة الاسترجاع الغير مباشر والتي توضح فاعلية عملية الاتصال:

- اـ. الانخفاض الملحوظ في الكفاية الانتاجية
- بـ. الزيادة المطردة في معدلات غياب العاملين
- جـ. الانخفاض الملحوظ في معدلات دوران العمل.
- دـ. التنسيق الضعيف بين الوحدات التنظيمية التي يشرف عليها المدير.

23- الاتي من انواع الانصات ما عدا:

- بـ. الانصات النقيدي.
- دـ. الانصات الاستماعي.
- اـ. الانصات المعلوماتي.
- جـ. الانصات العاطفي.

24- الاشكال التالية للغة الجسد صحيحة الا:

- اـ. مس اليد للوجه اثناء الحديث أمر مرتبط بالذنب.
- بـ. لمس الانف اثناء الكلام تدلل على الممل من المتكلم.
- جـ. لمس الأذن عند التشكيك بكلام يقوله شخص ما.
- دـ. كون الذراعان متقلبتين فمعنى ذلك أن الشخص بحالة دفاعية سلبية.

25- من القواعد الخطأة للاقناع الفعال:

- بـ. اجعلهم يشاركون في افكارك.
- دـ. اعقد العزم واتخذ اجراء واصر عليه.
- اـ. حدد هدفك من البداية مهمما كان المستهدف.
- جـ. لا تهتم بمقاومة الافراد للتغيير.

21 - من مراحل الاصناف ما يلي الا:

- بـ. السوال.
- دـ. التذكر.
- اـ. التفسير.
- جـ. التوقع.

22- من امثلة الاسترجاع الغير مباشر والتي توضح فاعلية عملية الاتصال:

- اـ. الانخفاض الملحوظ في الكفاية الإنتاجية
- بـ. الزيادة المطردة في معدلات غياب العاملين
- جـ. الانخفاض الملحوظ في معدلات دوران العمل .
- دـ. التنسيق الضعيف بين الوحدات التنظيمية التي يشرف عليها المدير.

23- الآتي من انواع الانصات ماعدا:

- بـ. الانصات النقدي.
- دـ. الانصات الاستماعي.
- اـ. الانصات المعلوماتي.
- جـ. الانصات العاطفي.

24- الاشكال التالية للغة الجسد صحيحة الا:

- اـ. مس اليد للوجه أثناء الحديث أمر مرتبط بالكذب.
- بـ. لمس الانف أثناء الكلام تدلل على الملل من المتكلم.
- جـ. لمس الأذن عند التشكيك بكلام يقوله شخص ما.
- دـ. كون الذراعان متقابلتين فمعنى ذلك أن الشخص بحالة دفاعية سلبية .

25- من القواعد الخاطئة للاقناع الفعال:

- بـ. اجعلهم يشاركون في أفكارك.
- دـ. اعقد العزم واتخذ اجراء واتصر عليه.
- اـ. حدد هدفك من البداية مهما كان المستهدف.
- جـ. لا تهتم بمقاومة الافراد للتغيير.

السؤال الثاني :

(25) درجة

ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (✗) أمام العبارة الخاطئة ثم تفريغ الإجابات
جدول النتائج:-

- .1 () يقصد بالسيرة الذاتية بصفة عامة هي مجموعة الأفعال والتصرفات والتغيرات وغيرها من الأنشطة التي يمارسها الإنسان داخل المنظمة التي يعيش فيها بقصد تحقيق حاجاته ورغباته.
- .2 () السلوك الوظيفي يوجد له مسميات عده من أهمها السلوك المهني والسلوك التنظيمي.
- .3 () السلوك الاداري يهتم بسلوك جميع الموظفين داخل المنظمة اياً كان موقعهم الوظيفي.
- .4 () تعتبر شخصية الموظف وبيئة العمل من العوامل المؤثرة في سلوك الموظفين داخل المنظمة.
- .5 () السلوك الوظيفي يعتبر علم لأنه يعتمد على الخبرة والدراسة.
- .6 () الهدف الرئيسي من دراسة سلوك الموظفين هو تحسين الإنتاجية.
- .7 () السلوك الانساني يهتم بدراسة سلوك رجال الادارة في كافة المستويات داخل المنظمات.
- .8 () مبدأ الكرامة الإنسانية هو مبدأ عملي أكثر منه فلسفى.
- .9 () يفضل ان تكتب السيرة الشخصية في عدة صفحات ولا تقل عن صفحتين.
- .10 () يقصد بمبدأ الشخصية: أن من يعمل بدائرة او قسم واحد مع مجموعة فإنه يحمل نفس القيم والمعارف والاتجاهات لهذه المجموعة.
- .11 () القدرات الذهنية للشخص يتم اكتسابها من العوامل الوراثية للأسرة بالإضافة إلى تنمية هذه القدرات بموازاة بعض العادات والتقاليد الأخرى.
- .12 () احدى تعريفات الشخصية أنها الشيء الذي يسمح بالتنبؤ بما سيفعله الشخص في موقف معين.
- .13 () الشخصية لا يتم تحديدها ولا قياسها كمياً وعناصرها ملموسة وثابتة غالباً.
- .14 () الموظف الذي لديه القدرة على المنافسة يكون هادئاً ومستكين ، وغير مستعجل و يؤدي عمله بشقة.

- () .15 مرتفع الذكاء يتميزون بالحدة في الطياع والسرعة في الاستجابة والاستشاره.
- () .16 لا تطلب من المتحدث اعادة صياغة حدثية، لأن ذلك يجعل المتحدث يشعر بأنه لم يستطع توصيل الرسالة.
- () .17 قانون باركنسن يوضح باهمية مبدأ الاولويات عند تنفيذ الاعمال.
- () .18 خصص وقتاً للصلوة، إنها دعاء الحياة المتتجدة.
- () .19 من لصوص الوقت استخدام أدوات غير مناسبة عند تنفيذ الاعمال.
- () .20 دع للمرسل اليه الاسلوب الذي يريد ان يعمل به.
- () .21 من شروط المفاوض الجيد القدرة على اظهار الاراء بوضوح طوال فترة التفاوض.
- () .22 الانطباع الاول يدوم.
- () .23 يجب ان تتلزم بالحقائق وخاصة ان فرص التحدث قد لا تأتيك الا مرة واحدة.
- () .24 يجب ان تغير نغمة صوتك حتى تستطيع التأثير على المستمعين.
- () .25 على المحاور ان يركز على جانباً واحداً من موضوع الحوار حتى لا يتشتت في جوانب أخرى.

مع امنياتي بالتوفيق
أ.م.د. محمد جمال عبد الله



(١٥ درجة)

السؤال الاول :
عرف :

- ٤ - مبدأ باريتو ٣ - الذكاء ٢ - الشمول
٨ - الرسالة ٧ - الاتصال ٦ - الفوضي
١٢ - الاقناع. ١١ - الحوار ١٠ - السيرة الذاتية.
 ١٥ - العلاقات العامة. ٤ - الدعاية. ٣ - التفاوض ٥ - قانون باركنسن
 ١٣ - التفاوض

(١٥ درجة)

السؤال الثاني :

حدد العبارات الصحيحة والعبارات الخاطئة مع تصحيحها (دون استخدام اسلوب النفي) :-

- ١ - دراسة السلوك الوظيفي المهني من المهام الصعبة المعقدة.
٢ - السلوك الوظيفي المهني علم يدرس.
٣ - يتوقف سلوك الموظف على طبيعة ونوع المهنة التي يمارسها الموظف.
٤ - أن الوقت مورد لا محدود و يمكن تعويضه.
٥ - الشخص العادي يجد من الصعب أن يتكيف مع متاعب الإخفاق.
٦ - يضيع الوقت والجهد عند الاتصال الشخصي المباشر.
٧ - طرح الأسئلة في حالة عدم الاستعاب من مهارات الاصغاء.
٨ - من اجزاء السيرة الذاتية الاهتمامات الشخصية مثل تنظيم الحفلات.
٩ - يجب الاسهام في الحديث مع رئيس العمل حتى توصل ما تريده من افكار واراء.
١٠ - عند التعامل مع الزملاء لا تلقى الأسئلة عليهم خاصة في مجال اختصاصاتهم حتى لا تعرضهم لللاحراج.
١١ - من امثلة الاسترجاع الغير مباشر الانخراط الملحوظ في معدلات الانتاج.
١٢ - عملية الاقناع هي نقل فكرة أو معلومات من شخص (مرسل) إلى شخص (مستقبل) عن طريق معين (قناة اتصال) تختلف باختلاف المواقف.
١٣ - توقف كمال عملية الاتصال وتحقيق الغاية منها على مدى ارتباط محتويات الرسالة باهتمامات المرسل إليه.
١٤ - مهارة القراءة هي زيادة سرعة الفرد في القراءة وفهمه لما يقرأ.
١٥ - يعتقد علماء النفس بأن ٦٠ % من حالات التخاطب والتواصل بين الناس تتم بصورة غير شفهية أي عن طريق الإيماءات والإيحاءات والرموز لا عن طريق الكلام واللسان.

(٢٠ درجة)

السؤال الثالث: اكمل:

- ١ - ما هي خصائص الوقت؟.
٢ - ما هي العوامل البيئية التي تؤثر في تكوين الشخصية؟
٣ - ما هي مظاهر الفوضي ؟
٤ - كيف يمكن ان يكون الحوار مفيدا؟
٥ - اذكر خمسة من القواعد الجوهرية في كيفية الحوار.
٦ - كيف تقنع الآخرين بفكرة ما؟
٧ - ما وظائف العلاقات العامة؟
٨ - حدد عناصر الاتصال.
٩ - ما هي مراحل الاصغاء؟
١٠ - ما المتبع عن عرض فكرة جيدة على رئيسك ؟

مع امنياتي بالتوفيق

Dr. Mohamed Gamal