



ملاحظة: يجب حل كل الاسئلة ثم تفريغ الاجابات في جدول النتائج

كما يجب ان تكون الاجابة واضحة جدا وفي حالة وجود اكتر من اجابة تخصم درجة السؤال

(25 درجة)

السؤال الأول:

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

- .1 . () يقصد بالسلوك الوظيفي بصفة عامة هي مجموعة الأفعال والتصورات 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 و السلوك التنظيمي.
- .3 . () السلوك الإداري يهتم بسلوك جميع الموظفين داخل المنظمة أياً كان موقعهم الوظيفي.
- .4 . () تعتبر شخصية الموظف وبينة العمل من العوامل المؤثرة في سلوك الموظفين داخل المنظمة.
- .5 . () السلوك الوظيفي يعتبر علم لأنّه يعتمد على الخبرة.
- .6 . () الهدف الرئيسي من دراسة سلوك الموظفين هو تحسين الإنتاجية.
- .7 . () السلوك الإنساني يهتم بدراسة سلوك رجال الإدارة في كافة المستويات داخل المنظمات.
- .8 . () مبدأ الكرامة الإنسانية هو مبدأ فلسفى أكثر منه عملي.
- .9 . () يعتبر الحافز هو قوة محركة وموجّهة.
- .10 . () يقصد بمبدأ الشخصية: أن من يعمل بدائرة أو 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 بمزازلة بعض العادات والتقاليد الأخرى.
- .12 . () احدى تعرفيات الشخصية أنها الشيء الذي يسمح بالتنبؤ بما سيفعله الشخص في موقف معين.
- .13 . () الشخصية يتم تحديدها وقياسها كمياً لأن عناصرها ملموسة وثابتة غالباً.

14. () الموظف الذي لديه القدرة على المنافسة يكون هادئ ومستكين ، وغير مستعجل ويؤدي عمله بثقة.
15. () مرتفعي الذكاء يتميزون بالحدة في الطياع والسرعة في الاستجابة والاستثارة.
16. () لا تطلب من المتحدث إعادة صياغة حديثه، لأن ذلك يجعل المتحدث يشعر بأنك لم تفهم الرسالة.
17. () مبدأ باريتتو يوضح أن العمل يتمدد كي يملأ الوقت المتاح لاستكماله.
18. () خصم وقتاً للعب، إنه دعاء الحياة المتعدد.
19. () من لصوص الوقت استخدام أدوات غير مناسبة عند تنفيذ الأعمال.
20. () اترك للمرسل إليه الأسلوب الذي يريد أن يعمل به.
- 21 () من شروط المفاوض الجيد القدرة على اظهار الآراء بوضوح طوال فترة التفاوض.
- 22 () الانطباع الأول لا يستمر ويمكن ان يتغير بالنقاش والمناظرة.
- 23 () يجب أن تلتزم بالحقائق وخاصة ان فرص التحدث قد لا تأتيك إلا مرة واحدة.
- 24 () يجب ان تثبت نغمة صوتك حتى لا تظهر بشكل مسرحي او تمثيلي.
- 25 () من الأسئلة التي يجب أن تتجنبها أسئلة المكافحة مثل: ألا ترى أن..؟ و ألا تدرك أن..؟

(25 درجة)

السؤال الثاني :

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

- 1- إن الموظف الذي يتخذ قرارات العمل بسرعة ويستخدم معلومات أقل يكون :
 أ- ذو شخصية تميل إلى تحمل المخاطر.
 ب- شخصية لديها الرغبة والإنجاز.
 ج- شخصية ضيقة الأفق.
 د- يحب السيطرة والهيمنة.
- 2- يتصف الموظف المهني ذو دافع الإنجاز العالي بـ:
 أ- الرغبة في النجاح والتحدي.
 ب- يفتقد للسيطرة على مشاكل العمل.
 ج- يميل إلى العمل الروتيني.
 د- يتحاشى التغيير والتطوير.

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

للصلاحيات والمسؤوليات المعطاة له :

بـ- السلوك الإنساني.

أـ- السلوك الإداري.

دـ- لا شيء مما ذكر.

جـ- السلوك المهني (التنظيمي).

4- الدافعية تعتبر:

بـ- هي المنشطة للسلوك.

أـ- هي المحافظة على السلوك.

دـ- جميع ما ذكر.

جـ- هي الموجهة للسلوك.

5- الحوافز التالية هي حواجز معنوية ما عدا:

بـ - الترقية.

أـ- المشاركة في اتخاذ القرار.

د - الفقرتين (ب),(ج).

جـ- المكافأة المالية.

6- من أهداف دراسة السلوك الوظيفي :

أـ- القدرة على فهم تصرفات الموظفين داخل المنظمة.

بـ- توجيه السلوك نحو تحقيق أهداف محددة مثل زيادة الإنتاجية.

دـ- لا شيء مما ذكر.

جـ- جميع ما ذكر.

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

أـ- مبدأ المصالح المتبادلة للمنظمة.

بـ- مبدأ المنظمة كنظام اجتماعي.

دـ- لا شيء مما ذكر.

جـ- جميع ما ذكر.

8- يتحدد مستوى الأداء الوظيفي بـ :

بـ- العوامل الفنية.

أـ- المقدرة على العمل.

دـ- جميع ما ذكر.

جـ- الرغبة في العمل.

9- هي الحاجات التي يمكن إشباعها عن طريق الاتصال بالآخرين مثل الحاجة للصداقة:

بـ- الحاجات الاجتماعية.

أـ- الحاجات الأولية.

دـ- كل ما سبق.

جـ- الحاجات الذاتية.

-10- تتحدد قدرة الفرد على العمل بـ:

بـ- ظروف العمل المادية و الاجتماعية.

أـ- المعرفة والمهارة.

دـ- الفقرتين (أ) ,(ب).

جـ- صفاته الشخصية.

11 - هل السلوك الوظيفي:

- أ- علم فقط.
 - ب- علم وخبرة.
 - ج- فن فقط.
 - د- ليس علم ولا فن.
- 12 - أول الخطوات لكي ننجح في تحسين الأداء ورفع الكفاءة الإنتاجية:
- أ- نقوم برفع المقدرة على العمل.
 - ب- نقوم برفع الرغبة في العمل.
 - ج- نقوم برفع المقدرة والرغبة معاً
 - د- لا شيء مما سبق.
- 13 - من المؤثرات التي تؤثر في ظروف العمل الاجتماعية على الكفاءة الإنتاجية:
- أ- التنظيمات غير الرسمية.
 - ب- تأثير القادة وأسلوب الإدارة.
 - ج- حاجات الأفراد.
 - د- فقرة أ و ب فقط.
- 14 - الأسرة – المستوى الثقافي- مجال العمل من:
- أ- العوامل الجسمانية.
 - ب- العوامل البيئية.
 - ج- العوامل النفسية.
 - د- كل ما سبق.
- 15 - فوائد دراسة الشخصية:
- أ- التمييز بين سلوكيات الأفراد.
 - ج- تحديد صفات الفرد الملائمة للعمل.
- 16 - من محددات السلوك :
- أ- الارتكار والاتجاهات.
 - ب- الابتكار والاتجاهات.
 - ج- الدافعية.
 - د- كل مل سبق.
- 17 - التسرع وعدم الصبر والتأني من:
- أ- مظاهر الفوضى.
 - ج - العوامل النفسية.
 - ب- لصوص الوقت.
 - د - القدرات الجسمانية.
- 18 - من عيوب الاتصال الشخصي:
- أ - تبادل الرأي بين أطراف الاتصال مباشرة.
 - ج- صعوبة المواجهة وزيادة التوتر.
 - ب - يحمل تعذية عكسية مباشرة.
 - د - توفير الوقت والجهد.
- 19 - تعتمد مهارات التحدث علي:
- أ - سرعة الصوت.
 - ج - حدة الصوت.
 - ب - مستوى الصوت.
 - د - كل ما سبق.

20 - ليس من اجزاء السيرة الذاتية:

- ب - التعليم والمؤهلات.
- ج - الاهتمامات الشخصية.

21 - من مراحل الاصناف ما يلي الا:

- ب - الاستعاب.
- د - الاستجابة.

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

- أ- الانخفاض الملحوظ في الكفاية الإنتاجية
- ب- الزيادة المطردة في معدلات غياب العاملين
- ج- الانخفاض الملحوظ في معدلات دوران العمل .
- د- التنسيق الضعيف بين الوحدات التنظيمية التي يشرف عليها المدير.

23- الاتي من انواع الاصناف ماعدا:

- ب- الاصناف النافي.
- د- الاصناف الاستماعي.

أ- الاصناف الموضوعي.

ج- الاصناف العاطفي.

24- الاشكال التالية للغة الجسد صحيحة الا:

- أ- مس اليد للوجه أثناء الحديث أمر مرتبط بالكذب.
- ب- لمس الأنف أثناء الكلام تدل على الملل من المتكلم.
- ج- لمس الأذن عند التشكيك بكلام يقوله شخص ما.
- د- كون الذراعان متقلبين فمعنى ذلك أن الشخص بحالة دفاعية سلبية .

25- من القواعد الخاطئة للاقناع الفعال:

- أ- حدد هدفك من البداية مهما كان المستهدف.
- ب- اجعلهم يشاركون في أفكارك
- د- اعقد العزم واتخذ إجراء واصر عليه.

ج- لا تهتم بمقاومة الأفراد للتغيير.

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