

ادارة التغيير الفصل الثاني 1433 / 1434 هـ

1/ حسب " كوتر " يجب عدم المبالغة في الاحتفال بالإنجازات المحققة ضمن خطوة :

- أ- تعزيز المكاسب
- ب- بناء تحالف لقيادة مساعي التغيير
- ج- تمكين العاملين
- د- تثبيت التغيير في ثقافة المنظمة

2/ حسب نموذج " ليفين " المرحلة التي يتعلم فيها الفرد أفكار وأساليب ومهارات جديده هي :

- أ- مرحلة اذابة الجليد
- ب- مرحلة ادارة التغيير
- ج- مرحلة توصيل رؤية التغيير
- د- مرحلة الاستقرار وإعادة التجميد

3/ ضمن استراتيجيات التغيير البنيوي ، وعندما تكون مقاومة التغيير قويه وتوشك المنظمة على الوقوع في

كارثة حقيقه من الأفضل استخدام :

- أ- استراتيجية البراعة القيادية
- ب- استراتيجية الإقناع
- ج- استراتيجية الإلزام
- د- استراتيجية الديكتاتورية

4/ استراتيجية التغيير التي يتم ضمنها استخدام كافة أساليب القوه في احداث التغيير :

- أ- استراتيجية العقلانية الميدانية
- ب- استراتيجية التثقيف والتوعية
- ج- استراتيجية المشاركة واسعة النطاق
- د- استراتيجية القوه القسرية

5/ من العوامل التي تزيد من مقاومة التغيير :

- إقناع الأفراد والجماعات
- الدور القوي للتنظيم غير الرسمي
- تشكيل رأي فردي ضد التغيير
- توافر الثقة في القائمين على التغيير

6/ ضمن تهيئة المناخ الصحي للتغيير ، تصنف رؤية الأحداث على حقيقتها يدخل ضمن :

- أ- نشر القيم السليمة
- ب- تنمية دوافع العاملين
- ج- الإدراك السليم للأحداث
- د- تنمية الاتجاهات الملائمة

- 7/ يصنّف التغير في ظروف السوق ضمن :
- أ- قوى التغير الداخلية
 - ب- قوى التغير المعنوية
 - ج- قوى التغير المادية
 - د- قوى التغير الخارجية

- 8/ يتم تحديد بداية ونهاية التغير ضمن :
- أ- مرحلة تخطيط جهود التغير
 - ب- مرحلة تنفيذ ومتابعة خطة التغير
 - ج- مرحلة تشخيص المشكلات
 - د- مرحلة تنظيم خطة التغير

- 9/ ضمن استراتيجيات التعامل مع مقاومة التغير ، تقوم استراتيجية الاستقطاب على :
- أ- تعريف الأفراد بأهمية وضرورة التغير
 - ب- تدريب العاملين على مهارات جديدة
 - ج- وضع الفرد في موقع هام في عملية تصميم التغير
 - د- تقوم على إجبار العاملون على قبول التغير

- 10/ من عوامل نجاح التغير الفعال :
- أ- التأكد من عدم فهم العملاء لدورهم في احداث التغير
 - ب- التأكد من عدم فهم العاملين لدورهم في احداث التغير
 - ج- التأكد من فهم العملاء لدورهم في احداث التغير
 - د- التأكد من عدم فهم العاملين لدورهم في احداث التغير

- 11/ من خصائص قيادة التغير :
- أ- القدرة على مقاومة مقاومة التغير
 - ب- القدرة على التنفيذ بكفاءة وفعالية
 - ج- القدرة على الرد على مقاومة التغير
 - د- القدرة على التخطيط لمقاومة التغير

- 12/ كمدخل للتغير الثقافي ، من أهم متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة :
- أ- دعم الإدارة الوسطى
 - ب- التركيز على المنافس
 - ج- التعاون وروح الفريق
 - د- فعالية نظام العقوبات

- 13/ لترسيخ ثقافة التغير بشكل دائم وضع كوتر مجموعة من الأسس منها :
- أ- عدم تثبيت التغيرات الثقافية في بداية التغير
 - ب- عدم الاستعداد لمناقشة كافة القضايا التنظيم
 - ج- عدم إمكانية تغيير بعض العناصر المهمة داخل المنظمة
 - د- عدم ربط ترقية العاملين بالثقافة الجديدة

- 14/ حسب نموذج " ليفين " المرحلة التي يتم فيها إلغاء القيم والعادات والسلوكيات الحالية للأفراد هي :
- أ- مرحلة اذابة الجليد
 - ب- مرحلة ادارة التغيير
 - ج- مرحلة توصيل رؤية التغيير
 - د- مرحلة الاستقرار وإعادة التجميد

- 15/ عندما يرتكب الفرد خطأ ما يتطلب التغيير الذي حدث فإنه غالبا ما :
- أ- يشعر بالذنب
 - ب- يقوم بالإسقاط على غيره
 - ج- يقدم تبرير التغيير
 - د- يقبل بالتغيير

- 16/ من عوامل نجاح التغيير الفعال :
- أ- أن يبدأ التغيير من خلال العمل الفردي
 - ب- التأكيد على فهم العملاء لدورهم في احداث التغيير
 - ج- التأكيد على فهم العاملين لدورهم في احداث التغيير
 - د- جعل نتائج الأداء هدف غير أساسي للتغيير

- 17/ يتميز التغيير بأنه :
- أ- أمر غير حتمي
 - ب- حركه تشاؤمية
 - ج- عملية مستمرة
 - د- عملية خاصة

- 18/ الثورة الي فرضت على المنظمات استمرارية البحث والتدريب والتركيز على تنمية مهارات التعلم الذاتي هي :
- أ- ثورة الاقتصاد
 - ب- ثورة العولمة
 - ج- الثورة البيئية
 - د- ثورة المعرفة

- 19/ من أسس التغيير الإيجابي :
- أ- أن يكون خارج الضوابط المحددة
 - ب- أن يزيد من حماس العملاء
 - ج- أن يأتي بتهديدات تعيق التطور والتقدم
 - د- أن يزيل الضغط والاختلال الموجود

- 20/ من القيم الإدارية الحديثة الدافعة للتغيير :
- أ- الاهتمام بالقيادة التحويلية
 - ب- ازدياد حدة المنافسة
 - ج- التغيير في الإدارة العليا
 - د- زيادة طموحات وحاجات الأفراد

- 21/ يدرج تغيير الاتجاهات والقيم نحو المسؤولية الاجتماعية ضمن :
- أ- البيئة التكنولوجية
 - ب- البيئة الاقتصادية
 - ج- البيئة الاجتماعية
 - د- البيئة القانونية

- 22/ استراتيجية التغيير التي تفترض عدم اقتناع الأفراد والوحدات بضرورة التغيير هي :
- أ- استراتيجية العقلانية الميدانية
 - ب- استراتيجية التثقيف والتوعية
 - ج- استراتيجية المشاركة واسعة النطاق
 - د- استراتيجية الإكراه

- 23/ من أسباب مقاومة التغيير :
- أ- وضوح أهداف التغيير
 - ب- وجود شعور بالحاجة للتغيير
 - ج- الارتياح للوضع الحالي والخوف من نتائج التغيير
 - د- توافر الثقة في القائمين على التغيير

- 24/ مقاومة الموظفين للتغيير تصنف ضمن معوقات التغيير :
- أ- التنظيمية
 - ب- السلوكية
 - ج- الفنية
 - د- الاقتصادية

- 25/ غالبا ما يهتم مجال التغيير التنظيمي :
- أ- بالمعدات والآلات
 - ب- بتغيير الأفراد
 - ج- بتقسيم الأعمال وتوزيع المهام
 - د- بعلاقات العمل وجودتها

- 26/ تغيير حاجات ورغبات العملاء يؤدي إلى :
- أ- تحسين جودة المنتج
 - ب- ازدياد حدة المنافسة
 - ج- نمو المنظمة وتطورها
 - د- افلاس المنظمة

27/ يصنّف فهم عملية التغيير ضمن :

- أ- مبادئ قيادة التغيير
- ب- خصائص قيادة التغيير
- ج- معوقات قيادة التغيير
- د- مقاومة قيادة التغيير

28/ تتمثل ادارة التغيير في :

- أ- سلسلة الجهود القصيرة المدى الهادفة إلى تحسين قدرات المنظمة
- ب- الجهود الهادفة إلى زيادة فاعلية المنظمة
- ج- تغيير أفكار وقيم واتجاهات العملاء
- د- التحول من الواقع الحالي للفرد إلى واقع آخر منشود

29/ يتم اختيار استراتيجية التغيير ضمن :

- أ- مرحلة تخطيط جهود التغيير
- ب- مرحلة تنفيذ خطة التغيير
- ج- مرحلة تشخيص المشكلات
- د- مرحلة تنظيم خطة التغيير وتحديد معوقاتها

30/ يتم التعرف على مصادر التغيير ضمن :

- أ- مرحلة تخطيط جهود التغيير
- ب- مرحلة تنفيذ ومتابعة خطة التغيير
- ج- مرحلة تشخيص المشكلات
- د- مرحلة تحديد الحاجه إلى التغيير

31/ من عوامل نجاح برامج التغيير التنظيمي :

- أ- التركيز على الأفراد غير المتجانسين مع التغيير
- ب- توفر المناخ العام الذي لا يقبل التغيير ولا يعارضه
- ج- إغفال التنظيمات غير الرسمية لما لتأثيرها على سلوك الأفراد
- د- تشخيص عوامل مقاومة التغيير ومراكزه

32/ كمدخل للتغيير الثقافي ، من أهم مبادئ تطبيق إعادة الهندسة التنظيمية :

- أ- التركيز على الأساليب التقليدية
- ب- تقييد حرية الموظفين
- ج- الاحتفاظ بالتصميم الحالي للعمليات
- د- توظيف تكنولوجيا المعلومات

33/ لكي يفهم القائد عملية التغيير ينبغي عليه :

- أ- تشجيع العملاء على طرح الأفكار والمشاركة في تنفيذها
- ب- أن ينظر إلى مقاومة التغيير كقوة سلبية
- ج- الإدراك أن عملية التغيير تعتمد تغيير ثقافة المنظمة
- د- الإدراك أن عملية التغيير سهله

34/ أن تتميز ادارة التغيير بالشرعية يعني :

- أ- أن يخضع قرار التغيير لاعتبارات التكلفة والعائد
- ب- أن يتم التغيير في إطار القانوني
- ج- أن يسعى التغيير نحو إصلاح ما هو قائم من عيوب
- د- أن يتوافق التغيير مع الأحداث ويتكيف معها

35/ يتمثل التغيير المعنوي في :

- أ- التغيير الذي تقوم فيه المنظمة كإجراء انفعالي
- ب- التغيير المرتبط بالبيئة الاجتماعية والإنسانية بالمنظمة
- ج- التغيير المرتبط بعوامل البيئة الخارجية للمنظمة
- د- التغيير المتعلق بعلاقة الموظف بالوظيفة

36/ من إيجابيات مقاومة التغيير :

- أ- إجبار المنظمة على توضيح أهداف التغيير
- ب- تساهم في إظهار فعالية عمليات الاتصال
- ج- تؤدي إلى دفع إدارة المنظمة إلى عدم القيام بالتحليل الدقيق لنتائج التغيير
- د- تكشف عن نقاط القوة في عملية اتخاذ القرارات في المنظمة

37/ التغيير المعتمد على القرارات الجماعية يندرج ضمن :

- أ- مبدأ السلطة
- ب- مبدأ مشاركة المرووسين
- ج- مبدأ التفويض
- د- مبدأ تقسيم العمل

38/ يتمثل التغيير التحويلي في :

- أ- إدراك المدراء أن هناك مشكله يجب معالجتها
- ب- وضع الأنظمة الجديدة والإجراءات وبناء المنظمة
- ج- تحسين وتطوير للوضع القديم
- د- التغيير المرتبط بالقضايا الاستراتيجية للمنظمة

39/ من الأسباب الخاصة للتغيير والتي غالبا ما تؤثر على تنافسية منظمات الأعمال :

- أ- تحسين جودة المنتجات أو الخدمات
- ب- الرضا عن الوضع الحالي للمنظمة
- ج- تطور وسائل المعلومات والاتصال
- د- تلبية احتياجات شريحة محدودة من العملاء

40/ الشخص المحايد هو الشخص الذي :

- أ- لم يتبنى موقفا واضحا من عملية التغيير
- ب- يرفض عملية التغيير
- ج- يقاوم عملية التغيير
- د- يمارس التغيير

41/ غالبا ما يهتم مجال التغيير الإنساني :

أ- بالجانب النوعي في الوظائف

ب- بالقيم والاتجاهات

ج- بتقسيم الأعمال وتوزيع المهام

د- بعلاقات العمل وجودتها

42/ ضمن الخطوات الإدارية لتحديد مجال التغيير يأتي ابتكار الحلول والالتزام بها في :

أ- الخطوة الأولى

ب- الخطوة الثانية

ج- الخطوة الثالثة

د- الخطوة الرابعة

43/ يتم تحديد طبيعة مقاومة التغيير ضمن :

أ- مرحلة تخطيط جهود التغيير

ب- مرحلة تنفيذ خطة التغيير

ج- مرحلة تشخيص المشكلات

د- مرحلة تنظيم خطة التغيير وتحديد معوقاتها

44/ حسب " كوتر " لكي يتم تحقيق التغيير المطلوب يجب إشراك كافة الأطراف ضمن خطوة :

أ- إيجاد شعور بالحاجة إلى التغيير

ب- بناء تحالف لقيادة مساعي التغيير

ج- تمكين العاملين

د- تثبيت التغيير في ثقافة المنظمة

45/ استراتيجية التغيير المناسبة للحالات الطارئة وغير الفعالة على المدى البعيد كونها تؤثر سلبا

على ولاء الأفراد للتغيير هي :

أ- استراتيجية العقلانية الميدانية

ب- استراتيجية التثقيف والتوعية

ج- استراتيجية المشاركة واسعة النطاق

د- استراتيجية القوة القسرية

46/ تسمى الحالة التي يقوم فيها الفرد باحتواء التغيير وتحويله إلى مزايا بحالة :

أ- الصدمة

ب- التكامل

ج- الذنب

د- الإسقاط

- 47/ ضمن استراتيجيات التعامل مع مقاومة التغيير ، من إيجابيات استراتيجية المشاركة والاندماج :
- أ- زيادة مساهمة العملاء في التغيير
 - ب- التزام المشاركين بتطبيق التغيير
 - ج- طريقة جيدة للتعامل مع الأفراد الذين لا يقبلون الحوار
 - د- أنها سريعة وغير مكلفة

- 48/ مساعدة الأفراد على تشخيص مشكلاتهم وتحفيزهم لأحداث التغيير المطلوب تصنف ضمن :
- أ- أهداف التغيير
 - ب- خصائص التغيير
 - ج- مبادئ التغيير
 - د- معوقات التغيير

- 49/ يعرف التغيير التنظيمي بأنه :
- أ- أحداث تعديلات في المستوى التكنولوجي بالمنظمة
 - ب- أحداث تعديلات في البيئة الخارجية للمنظمة
 - ج- أحداث تعديلات في أهداف وسياسات المنظمة
 - د- عدم القيام بأية تعديلات على مستوى المنظمة

- 50/ المغير العقلاني يتمثل في الشخص الذي :
- أ- يربط بين ما يعرض عليه من أفكار بعالم الواقع
 - ب- يبحث عن المعنى في عملية التغيير
 - ج- يبحث عن الحقائق في عملية التغيير
 - د- يبحث عن الإمكانيات التطبيقية المباشرة لما يتعلمه

ادارة التغيير الفصل الاول 1434 / 1435 هـ

1/ من اهداف التغيير

- أ- زيادة قدرة المنظمة على البقاء والنمو والتكيف مع البيئة المحيطة
- ب- تشجيع الافراد على تحقيق اهدافهم الشخصية بدل اهداف المنظمة
- ج- تنمية الصراع وإدارته بشكل يخدم المنظمة
- د- تمكين المديرين من اتباع اسلوب الادارة التقليدية بدل الادارة بالمشاركة

2/ الجهود الهادفة الى زيادة فاعلية المنظمة عن طريق تحقيق التكامل بين الاحتياجات والمتطلبات والاهداف

الشخصية تسمى

أ- استراتيجية التغيير

ب- عناصر التغيير

ج- ادارة التغيير

د- برنامج التغيير

3/ مجال التغيير الذي يتضمن تغيير افكار وقيم واتجاهات الافراد هو

أ- المجال التنظيمي

ب- المجال الانساني

ج- مجال طرق العمل

د- المجال التكنولوجي

4/ من الخطوات الادارية لتحديد مجال التغيير

أ- التجديد المستمر للتنظيم

ب- ابتكار الحلول والالتزام بها

ج- الاهتمام بالبعد الانساني

د- استخدام مفهوم النظم

5/ حسب نموذج " افانوفيتش " تشخيص المشكلة يأتي بعد

أ- اختيار الاستراتيجية المناسبة

ب- التغلب على مقاومة التغيير

ج- الاعتراف بالحاجة للتغيير

د- تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير

6/ حسب نموذج ليفين يتعلم الفرد افكار واساليب ومهارات جديدة ضمن

أ- اذابة الجليد

ب- ادارة التغيير

ج- توصيل رؤية التغيير

د- الاستقرار واعادة التجميد

- 7/ يصنف ضعف الولاء للمنظمة وفقدان الدافعية للعمل ضمن
- أ- السلوك الدفاعي العلني
 - ب- السلوك الدفاعي الضمني
 - ج- الاستسلام
 - د- الانسحاب

- 8/ استراتيجية مقاومة التغيير التي يتم ضمنها تدريب العاملين على مهارات جديدة هي استراتيجية
- أ- التفاوض والاتفاق
 - ب- الاستقطاب
 - ج- التسهيل والدعم
 - د- المشاركة والاندماج

- 9/ تبني الموضوعية والابتعاد عن العشوائية يدخل ضمن احد خصائص قيادة التغيير التالية
- أ- القدرة على التنظيم والتفويض
 - ب- القدرة على الحركة والابتكار
 - ج- القدرة على مواجهة المواقف المتغيرة
 - د- القدرة على اتخاذ القرارات

- 10/ القدرة على تفويض الصلاحيات يدخل ضمن احد خصائص قيادة التغيير
- أ- القدرة على تحديد اهداف التغيير
 - ب- القدرة على الحركة والابتكار
 - ج- القدرة على التنظيم
 - د- القدرة على اتخاذ القرارات

- 11/ أدت ثورة العولمة إلى
- أ- التحول نحو اقتصاد الخدمات
 - ب- التطور السريع في هندسة الحاسوب
 - ج- زيادة اهتمام المجتمع العالمي بقضايا البيئة
 - د- زوال الحواجز الزمنية والمكانية بين دول العالم

- 12/ من الأسباب الخاصة بالتغيير
- أ- الرضا عن الوضع الحالي للمنظمة
 - ب- التأخر في اتخاذ القرارات
 - ج- المركزية وانعدام التفويض
 - د- زيادة قيمة المنظمة في السوق

- 13/ يصنف وعي وإدراك المدير للتغيير ضمن
- أ- قوى التغيير الداخلية
 - ب- قوى التغيير الخارجية
 - ج- قوى التغيير الاجتماعية
 - د- قوى التغيير المادية

14/ تصنف الاهتمام بالبحوث والتغيير كأساس للتغيير ضمن القيم الإدارية

- أ- التقليدية
- ب- التنظيمية
- ج- التطبيقية
- د- الحديثة

15/ ضمن استراتيجيات التغيير المتدرج, وعندما لا يوجد لدى قائد التغيير الوقت الكافي لإشراك جميع العاملين من الأفضل استخدام استراتيجية:

- أ- المشاركة واسعة النطاق
- ب- الاقتناع
- ج- المشاركة المركزة
- د- الاجبار

16/ ضمن استراتيجيات التغيير البنيوي, وعندما تكون مقاومة التغيير قوية, وتوشك المنظمة على الوقوع في كارثة حقيقية, من الأفضل استخدام استراتيجية:

- أ- البراعة القيادية
- ب- الاقتناع
- ج- الالتزام
- د- الديكتاتورية

17/ التعرف على الايجابيات والسلبيات يندرج ضمن

- أ- التعرف على اتجاهات العاملين نحو التغيير
- ب- الادراك السليم للواقع
- ج- تنمية دوافع العاملين
- د- تبني قيم بناءة بين الادارة وبين العاملين

18/ كل مما يأتي من عناصر المناخ الصحي للتغيير ,ماعدا

- أ- الادراك الجيد للتغيير
- ب- الاطار القيمي السليم للتغيير
- ج- وجود شعور بالحاجة للتغيير
- د- دوافع العاملين الملانمة للتغيير

19/ واحدة من الآتي, ليست من مؤشرات الحاجة إلى التغيير في المنظمات

- أ- زيادة شكاوي العملاء والعاملين في المنظمة
- ب- زيادة حجم الاعمال المكتبية
- ج- زيادة قيمة المنظمة في السوق
- د- زيادة الغياب وتفشي ظاهرة التسبب التنظيمي

- 20/ اقترح " Griener " ضمن مبدأ السلطة من جانب واحد أسلوب
- أ- تبديل علاقات العمل ضمن الهيكل التنظيمي
 - ب- أسلوب المناقشة الجماعية للحالة
 - ج- أسلوب القرارات الجماعية
 - د- أسلوب التدريب الجماعي

- 21/ المرحلة التي يدرك فيها المدراء ضرورة إحداث التغيير هي مرحلة
- أ- تشخيص المشكلات
 - ب- تحديد الحاجة الى التغيير
 - ج- تخطيط جهود التغيير
 - د- تنفيذ ومتابعة خطة التغيير

- 22/ حسب " كوتر " أنه يجب على القائد أن ينجح في خلق الشعور المؤدي للتغيير ضمن خطوة
- أ- بناء تحالف لقيادة مساعي التغيير
 - ب- تمكين العاملين
 - ج- ايجاد شعور بالحاجة الى التغيير
 - د- تثبيت التغيير في ثقافة المنظمة

- 23/ كل مما يأتي من ايجابيات مقاومة التغيير , ماعدا
- أ- اجبار المنظمة على توضيح اهداف التغيير بشكل افضل
 - ب- الكشف عن نقاط القوة في عملية معالجة مشكلات المنظمة
 - ج- إظهار عدم فعالية عمليات الاتصال
 - د- إظهار سوء او غياب النقل الجيد للمعلومات

- 24/ استراتيجية مقاومة التغيير التي تستخدم عند وجود جهة متضررة من عملية التغيير, مع امتلاكها القدرة على مقاومة التغيير هي استراتيجية
- أ- التسهيل والدعم
 - ب- التفاوض والاتفاق
 - ج- التعليم والاتصال
 - د- الاجبار

- 25/ أن يخضع قرار التغيير لاعتبارات التكلفة والعائد يأتي ضمن احد خصائص التغيير التالية
- أ- الاستهدافية
 - ب- الفعالية
 - ج- الرشادة
 - د- المشاركة

- 26/ إن تمييز إدارة التغيير بالفعالية يعني
- أ- ان ترتبط بالواقع العملي الذي تعيشه المنظمة
 - ب- انها تحتاج الى التفاعل الايجابي
 - ج- ان تمتلك القدرة على الحركة بحرية مناسبة
 - د- ان تكون متوافقة مع احتياجات قوى التغيير

- 27/ حسب نموذج " افانوفيتش " التغلب على مقاومة التغير يأتي قبل
- أ- التنفيذ والتقويم
 - ب- اختيار الاستراتيجية المناسبة
 - ج- الاعتراف بالحاجة للتغيير
 - د- تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير

- 28/ عندما يعتقد الأفراد أن التغيير يهدد مصالحهم فان استراتيجية التغيير المناسبة لهم هي استراتيجية
- أ- العقلانية والميدانية
 - ب- التثقيف والتوعية
 - ج- المشاركة واسعة النطاق
 - د- القوة القسرية

- 29/ من ايجابيات مقاومة التغيير
- أ- اجبار المنظمة على توضيح اهداف التغيير
 - ب- المساهمة في اظهار فعالية عمليات الاتصال
 - ج- دفع ادارة المنظمة الى عدم القيام بالتحليل الدقيق لنتائج التغيير
 - د- الكشف عن نقاط القوة في عملية اتخاذ القرارات في المنظمة

- 30/ توفر الدافعية لتنفيذ التغيير يدخل ضمن القدرة على
- أ- تحديد اهداف التغيير
 - ب- مواجهة المواقف المتغيرة
 - ج- المتابعة والتقييم
 - د- الاجابة الصحيحة غير موجودة

- 31/ يتمثل التغيير غير المخطط في
- أ- التغيير الذي تقوم فيه المنظمة كإجراء انفعالي
 - ب- التغيير المرتبط بالبيئة الاجتماعية والانسانية بالمنظمة
 - ج- التغيير المرتبط بعوامل البيئة الخارجية للمنظمة
 - د- التغيير المتعلق بعلاقة الموظف بالوظيفة

- 32/ الشخص الذي يبحث عادة عن المعنى في التغيير هو
- أ- المغير المنفذ
 - ب- المغير المادي
 - ج- المغير المتأمل
 - د- المغير العقلاني

- 33/ تسمى الحالة التي يقوم فيها الفرد بوضع أسباب التغيير بحالة
- أ- الصدمة
 - ب- التبرير
 - ج- الذنب
 - د- الاسقاط

- 34/ عندما يرى الشخص المقاوم أن التغيير غير واضح النتائج بالنسبة له فانه:
- أ- يقاوم علنا دون خوف
 - ب- يقوم سرا
 - ج- من المحتمل ان يقبل بالتغيير
 - د- يشارك في نجاح التغيير

- 35/ يتمثل التغيير الوظيفي في
- أ- ادراك المدراء ان هناك مشكلة يجب معالجتها
 - ب- وضع الانظمة الجديدة والاجراءات وبناء المنظمة
 - ج- تحسين وتطوير الوضع القديم
 - د- التغيير المرتبط بالقضايا الاستراتيجية للمنظمة

- 36/ التغيير المرتبط بالبيئة الإنسانية بالمنظمة يسمى
- أ- التغيير المادي
 - ب- التغيير المعنوي
 - ج- التغيير غير المخطط
 - د- التغيير الشامل

- 37/ من العوامل التي تزيد من مقاومة التغيير
- أ- اقناع الافراد والجماعات بالتغيير
 - ب- الدور القوي للتنظيم غير الرسمي
 - ج- الدور القوي للتنظيم الرسمي
 - د- ارتفاع ثقة القائمين على التغيير

- 38/ كل مما يأتي من عوامل نجاح التغيير الفعال, ماعدا
- أ- ان يبدأ التغيير من خلال فرق العمل
 - ب- التأكيد على فهم العملاء لدورهم في احداث التغيير
 - ج- التأكيد على العاملين لدورهم في احداث التغيير
 - د- جعل نتائج الاداء هي الهدف الاساسي للتغيير

- 39/ من العناصر المساعدة على التغيير
- أ- استمرارية مجال التغيير
 - ب- تبني استراتيجيات التطوير
 - ج- تحديد المشكلة والتعرف عليها
 - د- وجود ضغط للتغيير

- 40/ تدرج الصحوة واليقظة والتنبيه ضمن
- أ- مقاومة التغيير
 - ب- مداخل التغيير
 - ج- عناصر التغيير
 - د- برنامج التغيير

- 41/ من أسباب مقاومة التغيير
- أ- وضوح اهداف التغيير
 - ب- وجود شعور بالحاجة للتغيير
 - ج- السرعة الشديدة في التغيير
 - د- توافر الثقة في القائمين على التغيير

- 42/ ضمن استراتيجيات مقاومة التغيير, من سلبيات استراتيجية الاستقطاب:
- أ- انها تستغرق وقت اطول
 - ب- انها ذات تكلفة كبيرة
 - ج- تساهم في حصول مشاكل في المستقبل
 - د- انها تؤدي الى انخفاض الروح المعنوية

- 43/ من القيم الإدارية الحديثة الدافعة للتغيير
- أ- استثمار نظم المعلومات والاتصال
 - ب- ازياة حدة المنافسة
 - ج- التغيير في الادارة العليا
 - د- زيادة طموحات وحاجات الافراد

- 44/ حسب " كوتر " يجب عدم المبالغة في الاحتفال بالإنجازات المحققة ضمن خطوة
- أ- تثبيت التغيير في ثقافة المنظمة
 - ب- تعزيز المكاسب
 - ج- بناء تحالف لقيادة مساعي التغيير
 - د- تمكين العاملين

- 45/ حسب نموذج " ليفين " المرحلة التي يتم فيها إلغاء القيم والعادات والسلوكيات الحالية للأفراد هي
- أ- ادارة التغيير
 - ب- توصيل رؤية التغيير
 - ج- اذابة الجليد
 - د- الاستقرار واعادة التجميد

- 46/ تقوم المنظمات بتصميم برامج تدريبية تزود المتدربين بالمعلومات ضمن استراتيجية
- أ- العقلانية الميدانية
 - ب- المناورة السياسية
 - ج- المشاركة واسعة النطاق
 - د- الاجبار

- 47/ تسمى عملية التحول من الواقع الحالي للفرد أو المنظمة إلى واقع آخر منشود مرغوب
- أ- بالتغيير
 - ب- بإدارة التغيير
 - ج- بأهداف التغيير
 - د- بخصائص التغيير

- 48/ إحداث تعديلات في أهداف وسياسات المنظمة تندرج ضمن
- أ- التغيير الانساني
 - ب- التغيير الهيكلي
 - ج- التغيير التنظيمي
 - د- التغيير التطويري

- 49/ كل مما يأتي من أسس " كوتر " لتثبيت التغيير ضمن ثقافة المنظمة ,ماعدا
- أ- امكانية تغيير بعض العناصر المهمة داخل المنظمة
 - ب- ربط ترقية العاملين بالثقافة الجديدة
 - ج- ترجيح تثبيت التغييرات الثقافية في بداية التغيير
 - د- الاستعداد التام لمناقشة كافة قضايا التنظيم

- 50/ لتفادي الفشل في توصيل رؤية التغيير يقترح " كوتر "
- أ- عدم تكرار رسالة التغيير
 - ب- ضرب المثال والقذوة من طرف القائد
 - ج- استخدام العبارات الطويلة
 - د- التقليل من وسائل توزيع البيانات

ادارة التغيير الفصل الثاني 1434 / 1435 هـ

1/ يعد التركيز على العميل احد متطلبات :

- أ- ادارة الجدوة الشاملة
- ب- اعادة الهندسة
- ج- ادارة الاهداف
- د- لا توجد الاجابة الصحيحة

2/ العلاقة الموجودة بين ثقافة المنظمة واستراتيجيات التغيير هي علاقة

- أ- عكسية
- ب- تبادلية
- ج- نمطية
- د- لا توجد علاقة بينهما

3/ ضمن تهيئة المناخ الصحي للتغيير , تصنف رؤية الاحداث على حقيقتها يدخل ضمن

- أ- نشر القيم السليمة
- ب- تنمية دوافع العاملين
- ج- الادراك السليم للأحداث
- د- تنمية الاتجاهات الملائمة

4/ درجة قبول الموظفين للتغيير ودرجة مقاومته , تصنف ضمن معوقات التغيير

- أ- التنظيمية
- ب- السلوكية
- ج- الفنية
- د- الاقتصادية

5/ من عوامل نجاح برامج التغيير التنظيمي

- أ- التركيز على الافراد غير المتجانسين مع التغيير
- ب- توفر المناخ العام الذي لا يقبل التغيير ولا يعارضه
- ج- اغفال التنظيمات غير الرسمية لما لتأثيرها على سلوك الافراد
- د- تشخيص عوامل مقاومة التغيير ومراكزه

6/ العمل بقوة وحزم لتنفيذ التغيير يدخل ضمن احد خصائص قيادة التغيير التالية

- أ- القدرة على تحديد اهداف التغيير
- ب- القدرة على احداث التغيير
- ج- القدرة على مواجهة المواقف المتغيرة
- د- القدرة على اتخاذ القرارات

7/ ضمن استراتيجيات التعامل مع مقاومة التغيير , تقوم استراتيجية الاستقطاب على
أ- تعريف الافراد بأهمية وضرورة التغيير
ب- تدريب العاملين على مهارات جديدة
ج- وضع الفرد في موقع هام في عملية تصميم التغيير
د- تقوم على اجبار العاملين على قبول التغيير

8/ استراتيجية مقاومة التغيير التي تساعد العاملين على رؤية الحاجة الى التغيير وضرورته هي
أ- استراتيجية التسهيل والدعم
ب- استراتيجية التفاوض والاتفاق
ج- استراتيجية التعليم والاتصال
د- استراتيجية الاجبار

9/ من العوامل التي تزيد من مقاومة التغيير
أ- اقناع الافراد والجماعات
ب- الدور القوي للتنظيم غير الرسمي
ج- تشكيل رأي فردي ضد التغيير
د- توافر الثقة في القائمين على التغيير

10/ عندما يعتقد الفرد المقاوم ان التغيير يهدد دخله , يندرج ذلك ضمن
أ- المخاوف النفسية
ب- المخاوف الاقتصادية
ج- المخاوف الاجتماعية
د- المخاوف التنظيمية

11/ عندما يرى الشخص المقاوم ان التغيير غير واضح النتائج بالنسبة له فإنه
أ- يقاوم علنا دون خوف
ب- يقاوم سرا
ج- من المحتمل ان يقبل بالتغيير
د- يشارك في نجاح التغيير

12/ تسمى الحالة التي يشعر فيها الفرد بعد الاتزان وعدم القدرة على التصرف بحالة
أ- الصدمة
ب- عدم التصديق
ج- الذنب
د- الاسقاط

13/ حسب نموذج ليفين يتعلم الفرد افكار وأساليب ومهارات جديدة ضمن مرحلة
أ- اذابة الجليد
ب- ادارة التغيير
ج- توصيل رؤية التغيير
د- الاستقرار وإعادة التجميد

14/ حسب نموذج " افانوفيتش " تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير يأتي بعد

- أ- تشخيص المشكلة
- ب- اختيار الاستراتيجية المناسبة
- ج- الاعتراف بالحاجة للتغيير
- د- تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير

15/ تتم متابعة مدى فعالية تنفيذ استراتيجيات التغيير ضمن مرحلة

- أ- تخطيط جهود التغيير
- ب- تنفيذ خطة التغيير
- ج- تشخيص المشكلات
- د- تنظيم خطة التغيير وتحديد معوقاتها

16/ حسب " كوتر " انه يجب على القائد ان ينجح في خلق الشعور المؤدي للتغيير ضمن خطوة

- أ- ايجاد شعور بالحاجة الى التغيير
- ب- بناء تحالف لقيادة مساعي التغيير
- ج- تمكين العاملين
- د- تثبيت التغيير في ثقافة المنظمة

17/ يدرك المدراء ضرورة احداث التغيير ضمن مرحلة

- أ- تخطيط جهود التغيير
- ب- تنفيذ ومتابعة خطة التغيير
- ج- تشخيص المشكلات
- د- تحديد الحاجة الى التغيير

18/ يصنف وعي وإدراك المدير للتغيير ضمن قوى التغيير

- أ- التنظيمية
- ب- المادية
- ج- الداخلية
- د- الخارجية

19/ الشخص المغير الذي يميل الى الاصغاء , ومشاركة الافكار مع الاخرين يسمى المغير

- أ- العقلاني
- ب- المادي
- ج- المنفذ
- د- المتأمل

20/ مجال التغيير الذي يتضمن تغيير الافكار والقيم هو المجال

- أ- التنظيمي
- ب- الانساني
- ج- طرق العمل
- د- التكنولوجي

- 21/ يندرج التغيير كعملية مستمرة ضمن
- أ- خصائص التغيير
 - ب- إيجابيات التغيير
 - ج- رقابة التغيير
 - د- تنسيق التغيير

- 22/ الثورة الى فرضت على المنظمات التركيز على تنمية مهارات التعلم الذاتي هي
- أ- ثورة الاقتصاد
 - ب- ثورة العولمة
 - ج- الثورة البيئية
 - د- ثورة المعرفة

- 23/ لكي يفهم القائد عملية التغيير ينبغي عليه
- أ- تشجيع العملاء على طرح الافكار والمشاركة في تنفيذها
 - ب- ان ينظر الى مقاومة التغيير كقوة سلبية
 - ج- الادراك ان عملية التغيير تعتمد تغيير ثقافة المنظمة
 - د- الادراك ان عملية التغيير سهلة

- 24/ تدفق المعلومات داخل التنظيم بهدف التأثير على الافراد يدخل بدرجة كبيرة ضمن
- أ- التحفيز
 - ب- الاتصالات
 - ج- الادارة بالأهداف
 - د- المشاركة

- 25/ استراتيجية مقاومة التغيير التي يهدد ضمنها العاملون سرا أو علنا بفقدان وظائفهم أو بحرمانهم من الترقية مقابل قبول التغيير هي :
- أ- استراتيجية التسهيل والدعم
 - ب- استراتيجية التعليم والاتصال
 - ج- استراتيجية التفاوض والاتفاق
 - د- استراتيجية الإكراه

- 26/ من إيجابيات مقاومة التغيير
- أ- إجبار المنظمة على توضيح أهداف التغيير
 - ب- المساهمة في اظهار فعالية عمليات الاتصال
 - ج- دفع ادارة المنظمة الى عدم القيام بالتحليل والدقيق لنتائج التغيير
 - د- الكشف عن نقاط القوة في عملية اتخاذ القرارات في المنظمة

- 27/ استراتيجية التغيير المناسبة للحالات الطارئة , وغير الفعالة على المدى البعيد هي
- أ- استراتيجية العقلانية الميدانية
 - ب- استراتيجية التثقيف والتوعية
 - ج- استراتيجية المشاركة واسعة النطاق
 - د- استراتيجية القوة القسرية

- 28/ تسمى الحالة التي يقوم فيها الفرد بوضع اسباب التغيير بحالة
- أ- الصدمة
 - ب- التبرير
 - ج- الذنب
 - د- الاسقاط

- 29/ يقترح " كوتر " لتفادي الفشل في توصيل رؤية التغيير ان يتم
- أ- استخدام العبارات الطويلة
 - ب- التقليل من وسائل توزيع البيانات
 - ج- التقليل تكرار رسالة التغيير
 - د- ضرب المثال والقذوة من طرف القائد

- 30/ حسب نموذج " افانوفيتش " اختيار الاستراتيجية المناسبة يأتي قبل
- أ- تشخيص للمشكلة
 - ب- التغلب على مقاومة التغيير
 - ج- الاعتراف بالحاجة للتغيير
 - د- تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير

- 31/ تدرج زيادة طموحات وحاجات الافراد ضمن قوى التغيير
- أ- التنظيمية
 - ب- السلوكية
 - ج- الداخلية
 - د- الخارجية

- 32/ تصنف ضمن قوى التغيير الخارجية
- أ- التطور التكنولوجي
 - ب- التطور الوظيفي
 - ج- التكامل التنظيمي
 - د- الكفاءة التنظيمية

- 33/ التغيير الذي يحدث عندما يدرك المدراء ان هناك مشكلة يجب معالجتها هو التغيير
- أ- الوظيفي
 - ب- التطويري
 - ج- الجزئي
 - د- التحويلي

- 34/ التغيير الذي يتطلب تحليلاً لكل العوامل الداخلية والخارجية بالمنظمة هو التغيير
- أ- التغيير الوظيفي
 - ب- التغيير التكنولوجي
 - ج- التغيير الاستراتيجي
 - د- التغيير التحويلي

- 35/ يعرف التغيير بأنه عملية
- أ- التحول من الواقع الحالي للفرد أو المنظمة إلى واقع مستقبلي
 - ب- التحول من الواقع الماضي للفرد أو المنظمة إلى الواقع المستقبلي
 - ج- التراجع من الواقع الحالي للفرد أو المنظمة إلى الواقع الماضي
 - د- التحول من الواقع الماضي للفرج أو المنظمة إلى الواقع الحالي

- 36/ من الأسباب الخاصة للتغيير والتي غالباً ما تؤثر على تنافسية منظمات الأعمال
- أ- الرضا عن الوضع الحالي للمنظمة
 - ب- تحسين جودة المنتجات أو الخدمات
 - ج- تطور وسائل المعلومات والاتصال
 - د- تلبية احتياجات شريحة محدودة من العملاء

- 37/ من العوامل التي تزيد من مقاومة التغيير
- أ- إقناع الأفراد والجماعات بالتغيير
 - ب- الدور القوي للتنظيم غير الرسمي
 - ج- الدور القوي للتنظيم الرسمي
 - د- ارتفاع ثقة القائمين على التغيير

- 38/ تبني الموضوعية والابتعاد عن العشوائية يدخل ضمن أحد خصائص قيادة التغيير التالية
- أ- القدرة على التنظيم والتفويض
 - ب- القدرة على الحركة والابتكار
 - ج- القدرة على مواجهة المواقف المتغيرة
 - د- القدرة على اتخاذ القرارات

- 39/ عندما يعتقد الأفراد أن التغيير يهدد مصالحهم فإن استراتيجية التغيير المناسبة لهم هي استراتيجية
- أ- العقلانية الميدانية
 - ب- التثقيف والتوعية
 - ج- المشاركة واسعة النطاق
 - د- القوة القسرية

- 40/ عندما يرتكب الفرد خطأ ما يتطلب التغيير الذي حدث , فإنه غالباً ما
- أ- يشعر بالذنب
 - ب- يقوم بالإسقاط على غيره
 - ج- يقدم تبرير التغيير
 - د- يقبل بالتغيير

- 41/ التغيير الذي يشمل كافة او معظم الجوانب والمجالات هو
- أ- التغيير التدريجي
 - ب- التغيير الداخلي
 - ج- التغيير المادي
 - د- التغيير الشامل

- 42/ غالبا ما يهتم مجال التغيير التنظيمي
- أ- بالمعدات والآلات
 - ب- بتغيير الأفراد
 - ج- بتقسيم الاعمال وتوزيع المهام
 - د- بعلاقات العمل وجودتها

- 43/ غالبا ما يندرج كثرة اللجان والاجتماعات ضمن
- أ- الاسباب الخاصة للتغيير
 - ب- مؤشرات الحاجة للتغيير
 - ج- الاسباب العامة للتغيير
 - د- مؤشرات عدم الحاجة للتغيير

- 44/ اقترح " Griener " استخدام اسلوب القرارات الجماعية ضمن مبدأ
- أ- السلطة من جانب واحد
 - ب- التفويض
 - ج- مشاركة المرؤوسين
 - د- السلطة من جوانب متعددة

- 45/ تصنف زيادة قدرة المنظمة على البقاء والنمو والتكيف مع البيئة المحيطة ضمن
- أ- تحديات التغيير
 - ب- ادارة التغيير
 - ج- اهداف التغيير
 - د- تنظيم التغيير

- 46/ ينقسم التغيير حسب مصدر القوة الدافعة الى
- أ- التغيير السريع والتغيير التدريجي
 - ب- التغيير الداخلي والتغيير الخارجي
 - ج- التغيير المادي والتغيير المعنوي
 - د- التغيير الشامل والتغيير الجزئي

- 47/ يتم تحديد بداية ونهاية التغيير ضمن مرحلة
- أ- تخطيط جهود التغيير
 - ب- تنفيذ ومتابعة خطة التغيير
 - ج- تشخيص المشكلات
 - د- تنظيم خطة التغيير

48/ لترسيخ ثقافة التغيير بشكل دائم وضع كوتر مجموعة من الاسس منها

- أ- تثبيت التغيرات الثقافية في بداية التغيير
- ب- تثبيت التغيرات الثقافية في وسط التغيير
- ج- تثبيت التغيرات الثقافية في نهاية التغيير
- د- عدم تثبيت التغيرات الثقافية

49/ من اسباب مقاومة التغيير

- أ- وضوح اهداف التغيير
- ب- وجود شعور بالحاجة للتغيير
- ج- الارتياح للوضع الحالي والخوف من نتائج التغيير
- د- توافر الثقة في القائمين على التغيير

50/ استراتيجية مقاومة التغيير التي تستخدم في حالة وجود جهة متضررة بشكل كبير من عملية التغيير , مع

- امتلاكها القدرة على مقاومة التغيير هي
- أ- استراتيجية المشاركة والاندماج
- ب- استراتيجية التسهيل والدعم
- ج- استراتيجية التفاوض والاتفاق
- د- استراتيجية الاجبار

اسئلة المراجعة 20 سؤال

1/ يتم استخدام كافة اساليب القوة في احداث التغيير ضمن

- أ- استراتيجيه العقلانية الميدانية.
- ب- استراتيجيه التثقيف والتوعية.
- ج- استراتيجيه المشاركة واسعة النطاق.
- د- الاجابة الصحيحة غير موجودة.

2/ استراتيجيه التغيير المناسبة للحالات الطارئة هي

- أ- استراتيجيه العقلانية الميدانية.
- ب- استراتيجيه التثقيف والتوعية.
- ج- استراتيجيه المشاركة واسعة النطاق.
- د- الاجابة الصحيحة غير موجودة.

3/ استراتيجيه مقاومة التغيير التي يتم ضمنها وضع الفرد في موقع هام بهدف ضمان مصادقته على عملية التغيير هي

- أ- استراتيجيه التفاوض والاتفاق.
- ب- استراتيجيه الاستقطاب.
- ج- استراتيجيه التسهيل والدعم.
- د- استراتيجيه المشاركة والاندماج.

4/ عملية تصميم وتنفيذ وتقييم المبادرات الملائمة للتعامل مع متطلبات البيئة الخارجية

- أ- ادارة التغيير.
- ب- ادارة بالقيم.
- ج- الادارة بالمشاركة.
- د- الاجابة الصحيحة غير موجودة.

5/ مجال التغيير الذي يتضمن كل ما يتعلق بالمعدات والآلات والحوسبة الالكترونية يسمى

- أ- المجال التنظيمي.
- ب- المجال الانساني.
- ج- مجال طرق العمل.
- د- المجال التكنولوجي.

6/ مجال التغيير الذي يتضمن تغيير افكار و قيم واتجاهات الافراد هو

- أ- المجال التنظيمي.
- ب- المجال الانساني.
- ج- مجال طرق العمل.
- د- المجال التكنولوجي.

- 7/ التغيير الذي يرتبط بالقضايا الاستراتيجية للمنظمة هو
- أ- التغيير الوظيفي.
 - ب- التغيير التطويري.
 - ج- التغيير غير الاستراتيجي.
 - د- الاجابة الصحيحة غير موجودة.

- 8/ واحدة من الآتي ليست من اهداف التغيير
- أ- مساعدة الأفراد على تشخيص مشكلاتهم وتحفيزهم لأحداث التغيير المطلوب.
 - ب- تشجيع الأفراد على تحقيق الأهداف التنظيمية والرضى الوظيفي.
 - ج- زيادة قدرة المنظمة على البقاء والنمو والتكيف مع البيئة المحيطة.
 - د- زيادة درجة التعاون بين المنظمات وتحسين شدة المنافسة.

- 9/ استراتيجية التغيير التي تفترض عدم اقتناع الافراد والوحدات بضرورة التغيير هي
- أ- استراتيجية العقلانية الميدانية.
 - ب- استراتيجية المشاركة واسعة النطاق.
 - ج- استراتيجية الاجبار.
 - د- الاجابة الصحيحة غير موجودة.

- 10/ من قوى التغيير الخارجية
- أ- استقرار ظروف السوق.
 - ب- قلة حدة المنافسة.
 - ج- التطور التكنولوجي.
 - د- التغيير في الادارة العليا.

- 11/ من اسباب مقاومة التغيير
- أ- وضوح اهداف التغيير.
 - ب- وجود شعور بالحاجة للتغيير.
 - ج- عدم مشاركة العملاء في التغيير.
 - د- عدم توافر الثقة في القائمين على التغيير.

- 12/ تسمى الحالة التي يشعر فيها الفرد بواقعية وموضوعية اسباب التغيير بحالة
- أ- الصدمة.
 - ب- الذنب.
 - ج- الاسقاط.
 - د- عدم التصديق.

- 13/ عندما يعتقد الفرد المقاوم ان التغيير يهدر دخله فإن ذلك يدخل ضمن
- أ- انعدام الاستقرار النفسي.
 - ب- التخوفات الاقتصادية.
 - ج- القلق الاجتماعي.
 - د- الاجابة الصحيحة غير موجودة.

- 14/ التغيير الذي يرتبط بالإجراءات وبناء المنظمة هو
- أ- التغيير الانساني.
 - ب- التغيير التكنولوجي.
 - ج- التغيير التحويلي.
 - د- التغيير الوظيفي.

- 15/ من اسس التغيير الايجابي
- أ- انه يتم ضمن خطة غير مدروسة .
 - ب- انه لا يأتي بفرص عمل جديدة.
 - ج- انه يزيد من الضغط والاختلال الموجود.
 - د- انه يكسب الادارة مهارات جديدة .

- 16/ يدرك المدراء ضرورة احداث التغيير ضمن
- أ- مرحلة تخطيط جهود التغيير.
 - ب- مرحلة تنفيذ ومتابعة خطة التغيير
 - ج- مرحلة تشخيص المشكلات.
 - د- مرحلة تحديد الحاجة الى التغيير.

- 17/ يعرف التغيير بأنه عملية
- أ- البقاء على الواقع الحالي للفرد او المنظمة.
 - ب- التراجع من الواقع الحالي للفرد او المنظمة الى الواقع الماضي.
 - ج- التحول من الواقع الماضي للفرد او المنظمة الى الواقع الحالي .
 - د- الاجابة الصحيحة غير موجودة.

- 18/ من اسس "كوتر" لتثبيت التغيير ضمن ثقافة المنظمة
- أ- ترجيح تثبيت التغييرات الثقافية في بداية التغيير.
 - ب- عدم مناقشة كافة قضايا التنظيم.
 - ج- تغيير كل العناصر المهمة داخل المنظمة.
 - د- ربط ترقية العاملين بالثقافة الجديدة.

- 19/ من مراحل التغيير المخطط والواعي حسب نموذج " ليفين "
- أ- مرحلة تجميد الجليد.
 - ب- مرحلة توصيل رؤية التغيير.
 - ج- مرحلة الاستقرار وإعادة التجميد.
 - د- الاجابة الصحيحة غير موجودة.

- 20/ من العوامل التي تزيد من مقاومة التغيير
- أ- اقناع الافراد والجماعات.
 - ب- تشكيل رأي فردي ضد التغيير.
 - ج- توافر الثقة في القائمين على التغيير.
 - د- الاجابة الصحيحة غير موجودة.

الواجبات

1/ من أهداف التغيير

- أ- الكشف عن الصراع وإدارته بشكل جيد
- ب- بناء الثقة بين الأفراد والمجموعات خارج المنظمة
- ج- إتباع أسلوب الإدارة التقليدية بدل الإدارة بالأهداف
- د- قيام المنظمة بحل المشكلات المنظمات الأخرى

2/ التغيير الذي يتم بسبب انخفاض إنتاجية المنظمة يصنف ضمن

- أ- التغيير المعنوي
- ب- التغيير التدريجي
- ج- التغيير الداخلي
- د- التغيير غير المخطط

3/ من مؤشرات الحاجة إلى التغيير في المنظمة

- أ- ارتفاع الأرباح
- ب- ارتفاع الحالة المعنوية للعاملين
- ج- قلة الاستقلالات بالمنظمة
- د- ارتفاع حجم الأعمال المكتتبة

4/ وجود دافعية لتنفيذ التغيير يدخل ضمن أحد خصائص قيادة التغيير التالية

- أ- القدرة على تحديد أهداف التغيير
- ب- القدرة على الحركة والابتكار
- ج- القدرة على مواجهة المواقف المتغيرة
- د- القدرة على المتابعة والتقييم

5/ واحده من الآتي ليست من أسس " كوتر " لتثبيت التغيير ضمن ثقافة المنظمة

- أ- ترجيح تثبيت التغييرات الثقافية في بداية التغيير
- ب- الاستعداد التام لمناقشة كافة قضايا التنظيم
- ج- إمكانية تغيير بعض العناصر المهمة داخل المنظمة
- د- ربط ترقية العاملين بالثقافة الجديدة

6/ استراتيجية التغيير التي تفترض عدم اقتناع الأفراد والوحدات بضرورة التغيير هي

- أ- استراتيجية العقلانية الميدانية
- ب- استراتيجية التثقيف والتوعية
- ج- استراتيجية المشاركة واسعة النطاق
- د- استراتيجية الإكراه

7/ استراتيجية مقاومة التغيير التي تستخدم في حال وجود جهة متضرره بشكل كبير من عملية التغيير مع امتلاكها القدرة على المقاومة هي
أ- استراتيجية المشاركة والاندماج
ب- استراتيجية التسهيل والدعم
ج- استراتيجية التفاوض والاتفاق
د- استراتيجية الإجبار

8/ واحده من التالي ليست من عوامل نجاح التغيير الفعال
أ- أن يبدأ التغيير من خلال فرق العمل
ب- التأكيد على فهم العملاء لدورهم في إحداث التغيير
ج- التأكيد على العاملين لدورهم في إحداث التغيير
د- جعل نتائج الأداء هي الهدف الأساسي للتغيير

9/ العلاقة الموجودة بين ثقافة المنظمة واستراتيجية التغيير هي علاقة
أ- عكسيه
ب- تبادليه
ج- نمطيه
د- لا توجد علاقه بينهما

10/ يعد التركيز على العميل أحد متطلبات
أ- إدارة الجودة الشاملة
ب- إعادة الهندسة
ج- إدارة الأهداف
د- الثقافة التنظيمية

اسئلة اختبار ل ثلاث فصول 150 سؤال + اسئلة المراجعة + الواجبات
بالتوفيق للجميع *.*