

# بناء و تنمية القدرات

## محاضرة 1

1- يمثل الاتصال عملية اجتماعية **Social Process** على قدر كبير من الأهمية و هو بذلك يتسم بقدر هائل من :

- الجمود و الثبات
- المرونة والديناميكية
- التغيير اللامنطقي
- السهولة و الديمومة

2- انعكاس مباشر أو غير مباشر لدرجة التطور الاجتماعي التي بلغها المجتمع :

- المرونة
- التطور الاجتماعي
- الاتصال
- كل ما سبق

3- تحكم عملية الاتصال في المجتمع :

- الطبيعة الجغرافية
- القواعد الاجتماعية
- القواعد الانسانية
- القواعد المهنية

4- العملية التي يتم من خلالها نقل وتبادل المعلومات والأفكار والعواطف والاتجاهات من شخص إلى آخر أو من جماعة إلى أخرى من خلال الرموز لتحقيق الأهداف المقصودة :

- الرموز
- الترقيم
- التعاون
- الاتصال

5- الاتصال هو العملية التي يتم من خلالها نقل وتبادل المعلومات والأفكار والعواطف والاتجاهات من شخص إلى آخر أو من جماعة إلى أخرى من خلال :

- الرموز

- الترقيم
- التعاون
- الاتصال

**-6 أساس كل تفاعل اجتماعي :**

- الرموز
- الترقيم
- التعاون
- الاتصال

**-7 الاتصال بصورته .....يقوم على نقل واستقاء أو تبادل المعلومات بين أطراف مؤثرة، ومتأثرة، ويترتب عليه تغيير في المواقف والسلوك :**

- العامة
- البسيطة
- المعقدة
- 1 و 2

**-8 أي العبارات التالية صحيحة :**

- الاتصال يشير إلى مجرد نقل لفظي محدد وهادف للرسائل فقط
- مفهوم الاتصال يشير إلى كل العمليات التي يؤثر الناس بمقتضاها في بعضهم البعض
- في كل عمل من الأعمال أو حدث من الأحداث توجد جوانب اتصالية
- 2 و 3

**-9 تصنيف الاتصال بناءً على عدد الأطراف المشاركة فيه :**

- مباشر و غير مباشر
- الذاتي و الشخصي و الجمعي و الجماهيري
- النوعي و الغير نوعي
- اللفظي و غير اللفظي

**-10 تصنيف الاتصال حسب اللغة :**

- مباشر و غير مباشر
- الذاتي و الشخصي و الجمعي و الجماهيري
- النوعي و الغير نوعي
- اللفظي و غير اللفظي

**-11 تصنيف الاتصال حسب العلاقة بين أطرافه :**

- مباشر و غير مباشر

- الذاتي و الشخصي و الجمعي و الجماهيري
- النوعي و الغير نوعي
- اللفظي و غير اللفظي

**-12** الاتصال ..... ما يحدث داخل الفرد، حينما يتحدث الفرد مع نفسه، وهو اتصال يحدث داخل عقل الفرد، ويتضمن أفكاره وتجاربه ومدركاته :

- الذاتي
- الجماهيري
- الجمعي
- اللفظي

**-13** يكون المرسل والمستقبل شخصًا واحدًا في الاتصال :

- الذاتي
- الجماهيري
- الجمعي
- اللفظي

**-14** الاتصال ..... يتضمن الجوانب والأنماط التي يطورها الفرد في عملية الإدراك :

- الذاتي
- الجماهيري
- الجمعي
- اللفظي

**-15** الأسلوب الذي يلاحظ الفرد بمقتضاه و يعطي معنى للأفكار والأحداث والتجارب المحيطة به :

- الاتصال
- الترميز
- الإدراك
- التقنين

**-16** أنماط الاتصال التي تحدث ..... هي الأساس الذي سيحكم اتصالنا مع الآخرين :

- داخلنا
- حولنا
- بدون علمنا
- في العالم الخارجي

**-17** الاتصال ..... هو العملية التي تحدث يوميًا حينما نعطي أوامر أو نتلقاها :

- اللفظي
- الجمعي
- الشخصي
- الجماهيري

- 18 أي العبارات التالية صحيحة :**
- لا تختلف عملية الاتصال الذاتي عن عملية الاتصال الشخصي كثيرًا
  - الاتصال ليس مجموعة من الوظائف المنفصلة
  - يتضمن الاتصال شبكات متداخلة ومتفاعلة
  - كل ما سبق

- 19 يرى "....." أن الاتصال الشخصي يتضمن خمسة متغيرات أساسية :**
- راوند
  - كليفر
  - دوركايم
  - روس

- 20 يرى "روس" أن الاتصال الشخصي يتضمن ..... متغيرات أساسية :**
- ستة
  - أربعة عشر
  - خمسة
  - عشرة

- 21 في الاتصال الشخصي ..... يحول المنبهات التي تأتي إليه إلى أفكار :**
- المرسل
  - المستجيب
  - المستقبل
  - كل ما سبق

- 22 في الاتصال الشخصي ينقل المرسل أفكاره في شكل رسالة يوصلها إلى :**
- المرسل
  - المستجيب
  - المستقبل
  - كل ما سبق

23- في الاتصال الشخصي يتم نقل الرسالة بواسطة  
..... إلى المستقبل :

- وسيلة
- محاولة فهم أو إعادة بناء فكرة المرسل
- رجوع صدى
- كل ما سبق

24- في الاتصال الشخصي يستجيب المرسل من خلال :

- وسيلة
- محاولة فهم أو إعادة بناء فكرة المرسل
- رجوع صدى
- كل ما سبق

25- في الاتصال الشخصي توفر استجابة المستقبل  
..... إلى المرسل :

- وسيلة
- محاولة فهم أو إعادة بناء فكرة المرسل
- رجوع صدى
- كل ما سبق

26- المتغيرات في الاتصال الشخصي :

- منفصلة و متباعدة
- متداخلة ولا يمكن فصلها على المستوى الواقعي
- غير متوازنة
- تتسم ببطء الاستجابة

27- الاتصال ..... هو الشكل الوحيد للاتصال :

- اللفظي
- غير اللفظي
- كل ما سبق
- لاشيء مما سبق

28- الاتصال ..... المستوى الثالث من مستويات  
الاتصال :

- الجماهيري
- الشخصي
- الجمعي
- لاشيء مما سبق

29- الاتصال ..... الذي يتم بين فرد معين وجماعة  
بأسرها كالمحاضرة ، والخطبة :

- الجماهيري
- الشخصي
- الجمعي
- لاشيء مما سبق

**-30 من أمثلة الاتصال الجمعي :**

- خطبة الجمعة
- المحاضرات
- الدروس الدينية
- كل ما سبق

**-31 في الاتصال الجمعي يمكن للقائم بالاتصال أن يتعرف على رد فعل الجمهور لرسالته بصورة :**

- مباشرة وآنية
- غير مباشرة
- موسمية
- يومية

**-32 العملية التي يقوم فيها القائم بالاتصال (المرسل) ببحث رسائل مستمرة ومتعددة من خلال الوسائل الآلية إلى عدد كبير من المتلقين في محاولة للتأثير عليهم بطرق متعددة :**

- الاتصال الذاتي
- الاتصال الجماهيري
- الاتصال الشعبي
- الاتصال اللحظي

**-33 أهم ما يميز جمهور المتلقين في الاتصال الجماهيري هو :**

- ضخامة الحجم والانتشار
- عدم تجانس خصائص أعضائه
- عدم معرفة القائم بالاتصال بهم
- كل ما سبق

**-34 تمثل ..... أساسًا جوهريًا للاتصال :**

- الحركة
- اللغة
- الجغرافيا
- كل ما سبق

**-35 اللغة في جوهرها بناء :**

- رمزي
- شكلي
- لفظي
- عقلي

**-36** أداة أو وسيلة توجه المتحدثين بها إلى ملاحظة العالم الخارجي والاستجابة له، والتعبير عنه، وعن أنفسهم بطريقة خاصة :

- اللغة
- الحركة
- الصمت
- كل ما سيق

**-37** الوسيلة الأكثر شيوعًا ويسرًا في التواصل بين البشر :

- اللغة
- الحركة
- الصمت
- كل ما سيق

**-38** يتم الاتصال في أغلب صورته عبر :

- اللغة
- الحركة
- الصمت
- كل شيء مما سيق

**-39** أهم أشكال الاتصال غير اللفظي :

- الصمت
- الإشارة
- لغة الأشياء
- كل ما سيق

**-40** تعبيرًا منظمًا يشير إلى مجموعة معاني يستخدمها الإنسان أو يقصدها :

- الصمت
- الإشارة
- لغة الأشياء
- كل ما سبق

**-41** الاتصال الفعال بين الأشخاص يعتمد إلى حد بعيد على :

- الصمت
- الإشارة
- لغة الأشياء
- كل ما سبق

**-42** تتخلل أحاديث الناس "....." يفكرون خلالها فيما سوف يقولونه، كما يقومون فيها بصياغة عباراتهم واختيار ألفاظهم :

- إشارات
- رموز
- وقفات
- لفتات

**-43** أول وسيلة طورها الإنسان في اتصاله مع الآخرين :

- الصمت
- اللغة
- الإشارة
- الكلمة

**-44** المعني الذي يكمن خلف الإشارة فهو مسألة ..... خالصة :

- ثقافية
- اجتماعية
- اعلامية
- انسانية

**-45** يرتبط بالإشارة تعبيرات الوجه وحركات الجسم، وتسمى هذه التعبيرات والحركات:

- لغة الإشارة
- لغة الجسد
- لغة اللسان
- لغة الصورة

**-46** تعتبر لغة الإشارة .... بدرجة كبيرة :

- عامة
- نسبية
- منتشرة
- مختصرة

**-47** تعلق أغلب الثقافات أهمية كبيرة على ..... للأشياء :



- المظهر الفيزيقي
- الجوهر
- الاطراف
- كل ما سبق

**-48** الاتصال ..... تكون فيه العلاقة بين المرسل والمستقبل علاقة مباشرة أي وجهاً لوجه :

- الاتصال الذاتي
- الاتصال المباشر
- الاتصال غير المباشر
- الاتصال اللفظي

**-49** الصورة التقليدية للاتصال في الحياة اليومية :

- الاتصال الذاتي
- الاتصال المباشر
- الاتصال غير المباشر
- الاتصال اللفظي

**-50** الاتصال الذي يتم عبر وسيط بين المرسل والمستقبل :

- الاتصال الذاتي
- الاتصال المباشر
- الاتصال غير المباشر
- الاتصال اللفظي

**-51** تتضح صورة الاتصال الغير مباشر بصورة أكبر في الاتصال :

- الجماهيري
- الذاتي
- اللفظي
- كل ما سبق

**-52** من أمثلة الاتصال غير المباشر :

- البرقية البريدية
- الاتصال التليفزيوني
- المحادثات عبر غرف "الدرشة" الإلكترونية
- كل ما سبق

## محاضرة 2

53- مجموعة من المهارات اللازمة حتى تصبح الاتصالات فعالة ، وتحقق الأهداف المرجوة منها :

- مهارات الاتصال السريع
- مهارات الاتصال الجيد
- مهارات الاتصال المتناغم
- مهارات الاتصال المباشر

54- تعد مهارات ..... من المهارات اللازمة لبناء وتنمية القدرات البشرية :

- مهارات الاتصال السريع
- مهارات الاتصال الجيد
- مهارات الاتصال المتناغم
- مهارات الاتصال المباشر

55- من خصائص الاتصال الجيد :

- السرعة
- الدقة
- وضوح المعنى
- الحالة النفسية
- قلة التكاليف
- الإقناع
- تيسير الإجراءات وتسهيل إنجاز الأعمال
- مراعاة الفروق الفردية
- كل ما سبق

56- عناصر عملية الاتصال :

- المرسل
- المستقبل
- الرسالة
- الوسيلة
- التغذية العكسية
- كل ما سبق

57- تتوقف القدرة على إنجاز الأهداف على :

- كفاءة الاتصالات
- سرعة الاتصالات
- بعد الاتصالات
- حجم الاتصالات

58- تهتم ..... بتوحيد الجهود المختلفة في التنظيم :

- الإدراك
- الكفاءة
- التدريب
- الاتصال

59- يؤدي ..... إلى ممارسة القوة :

- الإدراك
- الكفاءة
- التدريب
- الاتصال

60- يمثل ..... وسيلة لإحداث التغيير في السلوك :

- الإدراك
- الكفاءة
- التدريب
- الاتصال

61- يعد ..... وسيلة فعالة إلى إحداث التأثير المطلوب من أجل انجاز الأهداف :

- الإدراك
- الكفاءة
- التدريب
- الاتصال

62- من خصائص الاتصال الجيد ..... ويقصد بها نقل المعلومات والبيانات المراد نقلها دون تغيير لمضمون الرسالة المراد نقلها :

- الحالة النفسية
- السرعة
- الدقة
- وضوح المعنى

63- من خصائص الاتصال الجيد ..... يقصد بها وصول المحتوى المقصود للمستقبل كما هو دون تشويه :

- الحالة النفسية
- السرعة
- الدقة
- وضوح المعنى

64- من خصائص الاتصال الجيد ..... والمقصود به وصول الرسالة إلى الطرف المستقبل لها كما يراها المرسل وليس كما يراها المرسل إليه :

- الحالة النفسية
- السرعة
- الدقة
- وضوح المعنى

65- يتطلب ..... عدم قابلية محتوى الرسالة للتفسيرات المتعددة ووضوح الكلمات التي تحتويها الرسالة :

- الحالة النفسية
- السرعة
- الدقة
- وضوح المعنى

66- كلما كانت الحالة النفسية للمستقبل ..... كلما كانت استجابته أفضل وتحقق الهدف من الاتصال :

- جيدة
- غير جيدة
- متزنة
- غير مهمة

67- من خصائص الات : صال ..... أن يكون له القدرة على إحداث التأثير المطلوب في المستقبل :

- السريع
- الفعال
- الغير فعال
- كل ما سبق

68- من خصائص الاتصال الجيد ..... أن يكون لعملية الاتصال رد فعل ايجابي من قبل المستقبل ، ويستطيع المستقبل تكوين فكرة كاملة عن موضوع الاتصال :

- الحالة النفسية
- الإقناع
- الدقة
- وضوح المعنى

69- القائم على إعداد الرسالة ، ويكون لديه بعض الأفكار أو القرارات أو القضايا التي يريد عرضها من أجل تحقيق مجموعة من الأهداف :  
- الرسالة

- المرسل
- المستقبل
- التغذية العكسية

**-70** المستهدف من عملية الاتصال سواء كان شخصا أو جماعة  
تصل إليه التعليمات والأوامر والتوجيهات :

- الرسالة
- المرسل
- المستقبل
- التغذية العكسية

**-71** مجموعة من المفاهيم أو العبارات أو التوجيهات أو  
القرارات أو التعليمات أو الاقتراحات التي يرغب المرسل  
في توصيلها للمستقبل :

- الرسالة
- المرسل
- المستقبل
- التغذية العكسية

**-72** الأداة أو القناة التي تمر من خلالها الرسالة من  
المرسل إلى المستقبل والتي يتم من خلالها نقل الأفكار  
والمعاني والقرارات والاقتراحات إلي المقصود من عملية  
الاتصال ( المستقبل ) :

- الرسالة
- المرسل
- المستقبل
- الوسيلة

**-73** ..... هي التي تبين مدى نجاح أو فشل  
الرسالة، ومدى نجاحها في تحقيق أهدافها :

- الرسالة
- المرسل
- المستقبل
- التغذية العكسية

**-74** يهدف الاتصال في الإدارة إلى :  
- تعريف أعضاء الجماعة بمجالات المنظمات والأهداف التي  
تسعى إلى تحقيقها  
- تداول المعلومات بين القادة والعاملين  
- تنسيق الجهود بين الأقسام المختلفة  
- التعرف على المشكلات التي تواجه العاملين والعمل على  
حلها

- نقل ردود أفعال العاملين
- كل ما سبق

**-75** عدد الكلمات التي يفهمها الإنسان عندما يستمع :

- الاستماع
- التحدث
- السماع
- مفردات الاستماع

**-76** مجرد استقبال الأذن للأصوات من مصدر ما دون إغارة هذه الأصوات الاهتمام الكافي لفهمها فهماً جيداً :

- الاستماع
- التحدث
- السماع
- مفردات الاستماع

**-77** هو فهم الكلام ، أو الانتباه إلى شيء مسموع :

- الاستماع
- التحدث
- السماع
- مفردات الاستماع

**-78** عملية يعطي فيها المستمع اهتماماً وتركيزاً وانتباهاً مقصوداً للأصوات والكلمات التي يسمعها :

- الاستماع
- التحدث
- السماع
- مفردات الاستماع

**-79** من مهارات التحدث :

- التعرف الجيد على المستمعين
- تحديد الهدف من الحديث
- تحديد محتوى الحديث
- متابعة ردود أفعال المستمعين
- اختيار نبرة الصوت المناسبة
- مراعاة الحالة النفسية للمستمعين
- تحديد الشكل المناسب لعرض الحديث
- كل ما سبق

**-80** من مهارات التحدث التعرف الجيد على المستمعين من حيث :

- السن - النوع - العدد - التعليم
- مدى معرفة الطرف الآخر بموضوع الحديث
- معرفة اتجاهات الطرف الآخر نحو موضوع الحديث
- كل ما سبق

**81- من مهارات التحدث تحديد عناصر الحديث الأساسية و هي :**

- المقدمة
- صلب الموضوع
- الخاتمة
- كل ما سبق

**82- على المرسل أن يتوقف عن الكلام من آن لآخر و ذلك من أجل :**

- حتى يتيح الفرصة للمستقبل لتفهم الحديث
- يتيح للمستقبل الاستفسار عما يصعب عليه فهمه وإعطائه الفرصة للتفكير
- الانتقال التدريجي من عنصر إلى آخر من عناصر الموضوع
- كل ما سبق

**83- في مهارات التحدث يتوقف اختيار نبرة الصوت على :**

- الحالة النفسية
- ردة فعل المستقبل
- أهمية الموضوع ونوعيته
- كل ما سبق

**84- تتم متابعة اراء المستمعين من خلال :**

- تعبيراتهم غير اللفظية وحركاتهم
- تعبيراتهم اللفظية
- ردة فعلهم الغير مباشرة
- كل ما سبق

**85- الهدف من متابعة اراء المستمعين أثناء التحدث :**

- معرفة حالتهم النفسية
- لاكتشاف مدى اهتمامهم بالحديث، أو انصرافهم وانشغالهم عن الحديث
- تفسير أهداف الرسالة
- كل ما سبق

**86- تتم مراعاة الحالة النفسية للمستمعين ومراعاة المستوى الثقافي لهم من خلال :**

- اختيار الألفاظ المناسبة للحالة النفسية
- الاهتمام بالمعنى الأصلي للرسالة
- مراعاة المستوى الثقافي
- كل ما سبق

**-87** يتم تحديد الشكل المناسب لعرض الحديث والمكان المناسب له بمراعاة :

- الوسائل المساعدة
- المكان الملائم من ناحية الهدوء والراحة
- الإضاءة الجيدة
- كل ما سبق

**-88** مراقبة الإشارات والحركات والنظرات التي تصدر عن المتحدث يتم عن طريق :

- التفرغ الكامل للمتحدث
- التركيز
- تجنب تصنيف المتحدث
- الانتباه إلى السلوك غير اللفظي

**-89** من صفات المستمع الجيد :

- أن يجيد الاستماع إلى الآخرين
- أن ينوع من الأساليب التي يستمع بها إلى الأشياء حسب طبيعتها ودرجة أهميتها
- له القدرة على انتقاء ما ينبغي انتقائه مما يستمع إليه
- كل ما سبق

**-90** من بين العناصر الواجب مراعاتها في الاستماع حتى يكون الاتصال جيداً وإيجابياً وفعالاً :

- التفرغ الكامل للمتحدث
- إعطاء الفرصة للمتحدث ليقول كل ما يريده
- الانتباه إلى السلوك غير اللفظي للمتحدث
- التركيز
- تجنب تصنيف المتحدث
- عدم التأثير السلبي على عملية الاتصال
- تشجيع المتحدث على العرض
- توجيه الأسئلة والاستفسارات في الوقت المناسب
- تقبل النقد والإنصات الجيد للاعتراضات
- الإيمان بقيمة الإنصات وأهميته
- كل ما سبق



91- من صفات المستمع الجيد أن ينوع من الأساليب التي يستمع بها إلى الأشياء حسب طبيعتها ودرجة أهميتها و ذلك من أجل :

- تجميع الأفكار الرئيسية
- التمييز بين الأفكار الأولية و الثانوية
- التمييز بين الحقائق والأراء فيما يستمع إليه
- كل ما سبق

92- يتم تشجيع المتحدث على العرض والحديث وذلك من خلال :

- منحه الفرصة للحديث
- استخدام تعبيرات الوجه لإشعاره بمدى الاهتمام بالحديث والانتباه له
- التحدث عن مظهره
- 1 و 2

93- من فوائد توجيه الأسئلة والاستفسارات في الوقت المناسب أثناء الحديث :

- الحصول على معلومات أكثر دقة ووضوحاً
- تشجع المتحدث على الاسترسال
- تدل على الإنصات
- كل ما سبق

94- من معوقات الاستماع :

- عدم قدرة المستمع على فهم ما يقوله المتحدث
- عدم قدرة المتحدث على جعل الحديث مثيرا لاهتمام المستمعين الطريقة التي يتحدث بها المرسل
- عدم قدرة المستمع على التحمل
- تحامل المستمع على المتحدث
- التسرع في البحث عما هو متوقع
- كل ما سبق

95- يؤدي ضعف القدرة على الاستماع إلى ..... عملية الاتصال :

- تحقيق أهداف
- عدم تحقيق أهداف
- تطوير
- توسيع دائرة

96- ..... المهارات التي ترتبط بكتابة موضوع الاتصال في المؤسسات :

- مهارة الاستماع

- مهارة التحدث
- مهارة الكتابة
- كل ما سبق

- 97 أي العبارات التالية صحيحة :**
- تتأثر الكتابة الأدبية بالأسلوب العلمي
  - لا تختلف الكتابة الأدبية عن الكتابة لمواضيع الاتصال
  - تختلف الكتابة الأدبية عن الكتابة لمواضيع الاتصال
  - لا تختلف الكتابات مهما كان نوعها

- 98 من مواضيع كتابة موضوع الاتصال :**
- الخطابات
  - التقارير
  - المذكرات
  - كل ما سبق

- 99 ..... ترتبط بإبداع الكاتب :**
- مهارة الاستماع
  - الكتابات الأدبية
  - الكتابات المتصلة بموضوع الاتصال
  - الكتابات بشكل عام

- 100 ..... تتأثر بالأسلوب العلمي في الكتابة وتتم  
بالاختصار والبساطة والسهولة وعدم التعقيد والاختصار حتى  
تصل المعلومة إلى الآخرين :**
- مهارة الاستماع
  - الكتابات الأدبية
  - الكتابات المتصلة بموضوع الاتصال
  - الكتابات بشكل عام

- 101 الكتابة الإدارية لها عدة مبادئ أساسية وتتمثل تلك  
المبادئ في :**
- تتسم الرسالة المكتوبة باحتوائها على جميع الحقائق  
التي يحتاج إليها القارئ
  - تتسم الكتابة بالتماسك والترابط والتناسق بين  
مكوناتها
  - الابتعاد عن العبارات والألفاظ غير المحددة
  - تتسم الكتابة بالوضوح
  - تتسم الكتابة بالدقة و الصراحة
  - كل ما سبق

102- تتسم الكتابة بـ ..... من خلال استخدام  
الكلمات المألوفة للقارئ ، واستخدام الجمل المعبرة  
والمؤثرة ومراعاة وحدة الكتابة :

- الإيجاز
- الوضوح
- الدقة و الصراحة
- الموضوعية

103- تتسم الكتابة بـ ..... ويتحقق ذلك بالاعتماد  
على الحقائق والأرقام :

- الإيجاز
- الوضوح
- الدقة و الصراحة
- الموضوعية

104- تتمثل أهم مهارات القراءة في :

- القدرة على قراءة أكبر كم من المكاتبات في أقصر وقت  
ممكن مع فهم هذه المكاتبات فهماً دقيقاً
- القدرة على الفهم والاستيعاب مع القراءة السريعة
- القدرة على التفكير والتحليل المنطقي لما يقرأ
- يرتبط التحليل المنطقي بالقدرة على الربط بين  
الأفكار والقدرة على الاستنتاج
- كل ما سبق

105- استخدام بعض الحركات والإشارات والأشياء ، والتنغيم  
في عملية الاتصال :

- مهارات الاستماع
- مهارات القراءة
- مهارات استخدام الاتصال الغير اللفظي
- مهارات الاتصال اللفظي

106- أي العبارات التالية صحيحة :

- الاتصال غير اللفظي له تأثير مماثل تأثير الاتصال  
اللفظي
- الاتصال غير اللفظي ليس له أهمية كبيرة
- الاتصال غير اللفظي أقل أهمية من الاتصال اللفظي
- لاشيء مما سبق

محاضرة 3

107- هناك أنواع متعددة من الاجتماعات تختلف باختلاف  
..... من الاجتماعات :

- الهدف
- التزامن
- التوقعات
- كل ما سبق

108- تجمع من الأشخاص تربطهم علاقة مشتركة وهدف واحد  
ويناقشون موضوعاً أو موضوعات متعددة من أجل الوصول إلى  
تقديم مقترحات أو الوصول إلى قرارات حول الموضوعات  
التي تمت مناقشتها :

- الاجتماع
- التدريب
- المناقشة
- التقنية

109- الوسيلة التي يلتقي من خلالها الأفراد في المؤسسات  
من أجل تبادل الآراء والأفكار حول موضوعات الاجتماعات من  
أجل التوصل إلى قرارات جماعية تتعلق بالموضوعات التي  
تم إقامة الاجتماع من أجلها :

- الاجتماع
- التدريب
- المناقشة
- التقنية

110- الفترة التي يجتمع فيه مجموعة من الأشخاص في  
تنظيم معين بشكل رسمي وجهاً لوجه في فترة زمنية محددة  
وفي مكان محدد، ويتم داخله تناول الموضوعات التي تطرح  
بطريقة نظامية حتى يتم تكوين رأياً معيناً أو موقفاً محدداً  
:

- الاجتماع
- التدريب
- المناقشة
- التقنية

111- أحد الوسائل المهمة للاتصال الذي يتيح الفرصة  
لجميع الأعضاء المشاركين لإبداء مقترحاتهم :

- التركيز
- السماع
- الاجتماع
- إدارة الاجتماعات

112- الوسيلة التي يتم من خلالها تحقيق أهداف الاجتماع وجعله فعالاً :

- التركيز
- السماع
- الاجتماع
- إدارة الاجتماعات

113- الوسيلة التي تجعل من وقت الاجتماع مهماً والتي تؤدي إلى الاستفادة من جميع خبرات المشاركين :

- التركيز
- السماع
- الاجتماع
- إدارة الاجتماعات

114- تختلف الاجتماعات التي تتم في المؤسسة عن أي نوع من أنواع الأحاديث والمناقشات الفردية والجماعية بين الأفراد من خلال :

- يُعد لها مسبقاً ويكون لها أهداف محددة
- يتم الإعداد للاجتماعات قبل انعقادها بفترة زمنية طويلة
- يتم إرسال الدعوات للمشاركين في الاجتماع وإعلامهم بموعد ومكان انعقاد الاجتماع
- كل ما سبق

115- اجتماعات ..... الهدف منها تبادل المعلومات بين العاملين :

- اتخاذ القرار
- الروتينية
- الطارئة
- تبادل المعلومات

116- يكون اتخاذ القرار هو موضوع وهدف الاجتماع في اجتماعات :

- اتخاذ القرار
- البحث و الدراسة
- الموقفية
- الروتينية

117- اجتماعات ..... يتم بحث ودراسة مجموعة من الموضوعات من خلال الأعضاء أو من خلال مجموعات عمل :

- اتخاذ القرار
- البحث و الدراسة

- الموقفية
- الروتينية

**118-** الاجتماعات ..... هي التي يتم فيها مناقشة حدث طارئ غير مخطط له :

- الطارئة
- البحث و الدراسة
- الموقفية
- لا شيء مما سبق

**119-** الاجتماعات ..... تكون جزء من خطة عمل المؤسسة :

- اتخاذ القرار
- البحث و الدراسة
- الموقفية
- الروتينية

**120-** الاجتماع ..... الاجتماع الذي يسمح فيه لكل عضو أن يتصرف كما يريد ويتحدث كيفما شاء ، وفي أي موضوع وفي أكثر من موضوع في وقت واحد ، أو التحدث دون انقطاع :

- الفوضوي
- الهادف
- الناجح
- الروتيني

**121-** الاجتماع ..... وهو الذي يتم الإعداد له بعناية ، والذي يتم فيه انجاز الأهداف المحددة له سلفاً :

- الفوضوي
- الهادف
- الناجح
- الروتيني

**122-** اجتماعات ..... التي يحددها التنظيم في نظامه الأساسي ، ويحدد مواعيد انعقادها ، والمدعوين إليها وطريقة دعوتهم :

- الدورية
- العمل
- النظام الأساسي
- الفوضوي

**123- اجتماعات ..... التي يتم من خلالها إدارة العمل :**

- الدورية
- العمل
- النظام الأساسي
- الفوضوي

**124- الاجتماعات ..... هي التي يتم عقدها بصفة دورية ومنتظمة ؛ أسبوعياً أو شهرياً أو بأي صفة دورية :**

- الدورية
- العمل
- النظام الأساسي
- الفوضوي

**125- المبادئ العامة لتحقيق النجاح في إدارة الاجتماعات :**

- التحديد الدقيق لمكان وزمان انعقاد الاجتماع
- تحديد الأشخاص المدعوين لحضور الاجتماع
- إبلاغ الأشخاص المدعوين بأهداف الاجتماع
- إعلان جدول الأعمال وإبلاغ الأشخاص المدعوين به
- إعداد مكان الاجتماع بشكل جيد
- تجهيز كافة المواد المطلوبة واللازمة لعقد الاجتماع وتوزيعها في الأماكن المعدة لاستقبال المدعوين
- تجهيز الخدمات الضرورية لعقد الاجتماع
- الالتزام ببدء الاجتماع في التوقيت المحدد له سلفاً
- إنهاء الاجتماع بعد انقضاء الوقت المخصص له
- بدء الاجتماع بالترحيب بجميع الأعضاء وتقديم الأعضاء الجدد
- عرض جدول الأعمال ومراجعته مع الأعضاء بصورة سريعة
- التسلسل في الانتقال في بنود جدول الأعمال
- الالتزام بجدول الأعمال
- عدم السماح لعضو أو مجموعة من الأعضاء السيطرة على المناقشات
- الاهتمام بتسجيل كافة المناقشات في الاجتماع
- الاستماع باهتمام لكل ما يقال أثناء الاجتماعات
- الاهتمام بكل ما يصدر عن الأعضاء من رسائل غير لفظية
- ضرورة وجود الاحترام المتبادل بين الأعضاء وتجنب الصراع
- العمل على إيجاد الأجواء التي تسمح للأعضاء بالمشاركة بايجابية والتحدث بصراحة وصدق
- اختتام الاجتماع بتلخيص ما تم انجازه خلال الاجتماع وتوضيح الخطوات التالية

- تقديم الشكر لجميع الحاضرين
- كل ما سبق

#### -126 من مبررات عقد الاجتماع :

- توزيع المهام والواجبات على الأفراد والتنسيق فيما بينهم
- تدريب الأعضاء و زيادة مهارتهم
- تنشيط الأفكار والمقترحات والخبرات بين العاملين
- حل المشكلات الطارئة و التي تحتاج لمتابعة و نقاش
- كل ما سبق

#### -127 يترتب على الاجتماعات أهمية كبيرة و هي :

- الوسيلة المثلى للتوصل إلى القرارات الرشيدة
- وسيلة لتبادل الآراء حول مشكلات التنظيم
- التنسيق بين الجهود المبذولة داخل المنظمة والتنسيق بين جهود المنظمات المختلفة
- تبادل الخبرات بين أفراد التنظيم
- فرصة للقاء القادة بالعاملين
- فرصة للعاملين لطرح مشكلاتهم
- بث روح التعاون بين العاملين
- رفع الروح المعنوية نتيجة المشاركة
- تقديم احدث وأوضح المعلومات من المسؤولين للعاملين
- بث روح فريق العمل
- كل ما سبق

#### -128 أن الاجتماعات هي الوسيلة المثلى للتوصل إلى القرارات الرشيدة ويأتي ذلك من خلال :

- تنوع خبرات المجتمعين
- تبادل الآراء ووجهات النظر بين المجتمعين
- وحدة المكان و الزمان
- 1 و 2

#### -129 العناصر الأساسية للاجتماعات :

- وجود مجموعة من الأشخاص لهم مجموعة من الأهداف المشتركة يسعون إلى مناقشتها والوصول إلى قرارات أو توصيات بشأنها
- وجود درجة من التفاعل بين هؤلاء الأشخاص
- وجود قواعد محددة تنظم عمل الاجتماعات
- وجود التزام من الأشخاص بالموعد المحدد للاجتماع وكذلك مكان الانعقاد



- 130** **التحديد الدقيق للمكان يعني :**
- تحديد مكان المشكلة
  - تحديد مكان الاجتماع
  - تحديد المكان الذي سيتم فيه الانعقاد والمكان الذي سيجلس فيه كل عضو من الأعضاء المشاركين والمدعوين
  - لا شيء مما سبق

- 131** **تحديد الزمان للاجتماع يعني :**
- تاريخ نهاية الاجتماع
  - تاريخ انعقاد الاجتماع
  - تاريخ انعقاد الاجتماع و ساعة بدايته
  - تاريخ انعقاد الاجتماع و ساعة بدايته و نهايته

- 132** **من المبادئ العامة لتحقيق اجتماع ناجح إعداد مكان الاجتماع بشكل جيد حتى :**
- يكون مناسباً لأهداف الاجتماع ومريحاً للأعضاء وكافياً لاستيعاب عدد المدعوين
  - لا يضيع الوقت في ترتيب أماكن الأعضاء
  - عدم ضياع وقت الاجتماع
  - كل ما سبق

- 133** **من المبادئ العامة لتحقيق النجاح في إدارة الاجتماعات تجهيز كافة المواد المطلوبة واللازمة لعقد الاجتماع وتوزيعها في الأماكن المعدة لاستقبال المدعوين حتى :**
- يكون مناسباً لأهداف الاجتماع ومريحاً للأعضاء وكافياً لاستيعاب عدد المدعوين
  - لا يضيع الوقت في ترتيبها و تجهيزها اثناء الاجتماع
  - عدم ضياع وقت الاجتماع
  - كل ما سبق

- 134** **يتم تمديد فترة الاجتماع في حالة واحدة :**
- موافقة رئيس الاجتماع و نائبه
  - موافقة نصف الأعضاء
  - موافقة جميع الأعضاء
  - لا شيء مما سبق

- 135- يجب البحث عن البدائل المناسبة التي يمكن أن تحقق نفس النتائج للاجتماع و السبب في ذلك :
- الاجتماعات غير فعالة
  - الاجتماعات تستغرق جهداً ووقتاً طويلاً
  - الاجتماعات لتهدئة الأمور فقط
  - الاجتماعات رسمية

- 136- من الخطوات الواجب التأكد منها قبل عقد الاجتماع :
- التأكد من عدم وجود بدائل للاجتماع قبل الدعوة لعقد اجتماع
  - وجود الحاجة لعقد الاجتماع
  - التخطيط لعقد الاجتماع
  - تحديد الأهداف
  - توجيه الدعوة الخاصة بعقد الاجتماع لكافة المشاركين
  - تأكيد الموعد عندما يقترب تاريخ الاجتماع عندما تتم الدعوة قبل فترة زمنية طويلة
  - إعداد مكان الاجتماع
  - إعداد التقارير والأوراق التي ترتبط ببنود جدول الأعمال و توزيعها
  - الاستعداد للاجتماع بقراءة بنود جدول الأعمال بعناية وقراءة كل الأوراق التي تتعلق ببنود جدول الأعمال ودراسة بنود جدول الأعمال مع الآخرين
  - التأكد من تغطية بنود جدول الأعمال لكافة الأهداف التي يسعى الاجتماع لتحقيقها
  - كل ما سبق

- 137- عندما يعقد الاجتماع مع وجود بدائل مناسبة ممكن أن تحقق نفس النتائج يكون الهدف من الاجتماع :
- تجنب تحمل المسؤولية
  - تضييع الوقت
  - تضييع الجهد
  - البحث عن حلول سريعة

- 138- يعد ..... من أهم عوامل نجاح أي عمل :
- التفسير
  - السرعة
  - التخطيط
  - كل ما سبق

- 139- كلما كان الاجتماع كبيراً و تضمن العديد من الموضوعات كلما استغرق التخطيط له :

- وقتاً طويلاً
- وقتاً قصيراً
- وقتاً متوسطاً
- لا يحتاج وقت لتخطيطه

**140-** يرى العلماء والعاملين في مجال الإدارة أن نجاح الاجتماع يتحدد بدرجة كبيرة ..... انعقاده :

- بعد
- قبل
- أثناء
- فور

**141-** يرى العلماء والعاملين في مجال الإدارة أن نجاح الاجتماع يتحدد بدرجة كبيرة قبل انعقاده ويتوقف ذلك النجاح على :

- التخطيط
- التدقيق
- المراجعة
- صغر جدول الأعمال

**142-** الشروط الواجب توافرها في المدعويين للاجتماع:

- أن يكون المدعو للاجتماع له صلة بموضوعات الاجتماعات
- أن يكون المدعو للاجتماع لديه خبرة سابقة بموضوع الاجتماع
- أن يكون المشاركين لديهم الرغبة للمشاركة في الاجتماع
- أن يكون المدعو للاجتماع قادراً على العمل الفريقي والعمل الجماعي
- أن يكون المدعو للاجتماع من النوع الذي يبدي رأيه ويتقبل آراء الآخرين
- أن يكون المدعو للاجتماع لديه القدرة على الحديث أمام الآخرين
- كل ما سبق

**143-** يجب أن يتوفر في المكان المعد للاجتماع عدة شروط منها :

- يكون المكان كافياً لعدد المدعويين للاجتماع
- ان يكون مريحاً و جيد الإضاءة
- ان يكون جيد التهوية و بعيداً عن مصادر الإزعاج
- تتوافر فيه الأدوات المساعدة اللازمة لعقد الاجتماع
- كل ما سبق

**144-** يتم إعداد المكان المعد للإجتماع بشكل يسمح بمواجهة الأعضاء لبعضهم البعض و ذلك من أجل :

- التخطيط الجيد للإجتماع
- توفير أكبر مساحة للأعضاء
- يتيح فرصة للتفاعل بين المشاركين
- تقليل وقت و جهد الإعداد

**145-** يجب أن يُراعى في جدول الأعمال للإجتماعات :

- ترتيب الموضوعات حسب أهميتها النسبية
- تحديد وقت لمناقشة كل موضوع
- اقتصار بنود جدول أعمال الاجتماع على الموضوعات ذات الصلة بالهدف من الاجتماع
- كل ما سبق

**146-** يعتمد النجاح في مرحلة (أثناء الاجتماع) على :

- ما تم فعله في مرحلة ما قبل الاجتماع
- مدى تفهم المشاركين لأدوارهم
- مدى ما سيتحقق من أهداف بعد الاجتماع
- 1 و 2

**147-** أهم الإجراءات التي يجب اتخاذها في أثناء الاجتماع :

- الافتتاحية
- اختيار لجنة للقيام بتسجيل وقائع الجلسة بالاتفاق بين الأعضاء
- إتاحة الفرصة للأعضاء للتحدث
- عدم تجاوز الوقت المحدد للجلسة
- تحديد دور الأعضاء في الاجتماع
- تحديد دور المسئول عن إدارة الاجتماع
- التقييم
- كل ما سبق

**148-** يجب أن تشتمل افتتاحية الاجتماع على :

- الترحيب بالمجتمعين والتعبير عن الشكر والتقدير للمشاركين في الاجتماع
- البدء في عرض الهدف من الاجتماع
- إتاحة الفرصة لكل الأعضاء للتعريف بأنفسهم قبل بدء الاجتماع
- تذكير المشاركين بأهمية الاجتماع و استعراض نتائج الجلسة السابقة
- كل ما سبق

149- تتمثل أهم الأدوار التي ينبغي أن يقوم بها الأعضاء في :

- معرفة الهدف من الاجتماع والدور الذي سيلعبه في الاجتماع
- الاطلاع على المعلومات المرتبطة بموضوع الاجتماع
- الحضور إلى مكان الاجتماع قبل بدايته بفترة كافية
- إنابة من يحضر الاجتماع مكانه إذا كان لا يستطيع الحضور
- عدم مغادرة مكان الاجتماع أثناء الانعقاد دون استئذان
- رئيس الجلسة الاستئذان للحديث والالتزام بآداب الحديث وتقبل الآخرين
- أن تكون مشاركته في الجلسة وإبدائه للرأي تتم بشكل موضوعي
- كل ما سبق

150- يقع على ..... العبء الأكبر أثناء إدارة الاجتماع :

- مخطط الاجتماع
- المسئول عن الاجتماع
- منظم الاجتماع
- كل ما سبق

151- يرى بعض العلماء والباحثين أن نجاح الاجتماعات يعتمد على توافر مجموعة من المهارات منها ما يلي :

- مهارة التخطيط للاجتماعات والإعداد لها
- مهارات تنظيم الاجتماعات من حيث الموضوع والمكان وطريقة النقاش
- مهارة القيادة في المسؤولين عن إدارة الجلسات
- مهارات إدارة الوقت
- مهارات الإنصات والاستماع لكل الأفكار التي يطرحها المشاركون
- مهارات التعامل مع الاختلافات الموجودة بين المشاركين في الاتجاهات والأفكار ومكونات الشخصية
- كل ما سبق

152- من مهمات المسئول عن الاجتماع :

- يدير المناقشات
- توجيه المناقشات نحو تحقيق أهداف الاجتماع
- منع انحراف النقاش عن موضوع الاجتماع
- إيقاف أية أحاديث جانبية
- يمنع استئثار بعض الأعضاء بالحديث لفترة طويلة

- حفظ النظام داخل
- إزام الأعضاء المشاركين في الحديث بآداب الحديث
- يختار الأسلوب المناسب للتعامل مع المشاركين كل حسب نمط شخصيته
- تجميع الأفكار الأساسية للحوار
- بلورة كل الأفكار التي يتم طرحها
- التوصل إلى نقاط اتفاق وتدوينها أولاً بأول
- الحصول على موافقة بشأنها
- محاولة الوصول إلى حل توافقي فيما يتعلق بالنقاط المختلف عليها
- الإعلان عما تم التوصل إليه خلال الاجتماع
- الإعلان عن القرارات التي تم التوصل إليها
- الإعلان عن اللجان التي تم تشكيلها لتنفيذ ومتابعة ما تم الاتفاق عليه
- توجيه الشكر للمشاركين
- الإعلان عن موعد الاجتماع القادم
- كل ما سبق

### 153- التعرف على مدى تحقيق الاجتماع لأهدافه والمشكلات

التي واجهت الاجتماع والتعرف على الجوانب الايجابية والجوانب السلبية فيه تمثل مرحلة :

- التخطيط
- التنفيذ
- التقييم
- التحليل

### 154- تتم عملية ..... من خلال توزيع استمارة

تقييم على المشاركين في الاجتماع للتعرف على مدى رضاهم عن الاجتماع وعن طريقة إدارته ، وعما حققه الاجتماع من الأهداف التي انعقد من أجلها ، وعن الفائدة التي حصلوا عليها من خلال المشاركة :

- التخطيط
- التنفيذ
- التقييم
- التحليل

### 155- بعد انتهاء الاجتماع هناك مجموعة من الإجراءات التي

يجب اتخاذها حتى يحقق الاجتماع أهدافه وتتمثل تلك الإجراءات في :

- كتابة محضر الاجتماع
- توزيع محضر الاجتماع
- المتابعة

- كل ما سبق

156- يتم فيه تسجيل كل ما يتعلق بالاجتماع في محضر الجلسة :

- محضر النيابة
- بطاقة دعوة الاجتماع
- محضر الاجتماع
- محضر التخطيط للاجتماع

157- يجب أن يتضمن محضر الاجتماع مجموعة من النقاط منها :

- موضوع الاجتماع
- بنود جدول الأعمال
- المكان الذي تم فيه انعقاد الاجتماع
- التاريخ الذي تم فيه الانعقاد
- أسماء المشاركين في جلسات الاجتماع
- الأعضاء الذين تمت دعوتهم للحضور للاجتماع وتخلفوا عن
- ما تم اتخاذه من قرارات وتوصيات ومقترحات
- كل ما سبق

158- بعد الانتهاء من كتابة محضر الاجتماع وقبل طباعته وتجهيزه للتوزيع يجب:

- مراجعة المحضر مراجعة لغوية دقيقة
- توثيق المحضر
- توقيع الاعضاء على المحضر
- كل ما سبق

159- إرسال نسخة من المحضر إلى كل المشاركين في الاجتماع :

- المتابعة
- توزيع محضر الاجتماع
- مراجعة المحضر
- توثيق المحضر

160- متابعة الموضوعات التي تم طرحها خلال الاجتماع ، ومراقبة ومتابعة تنفيذ القرارات التي تم اتخاذاها في الاجتماعات :

- المتابعة
- توزيع محضر الاجتماع
- مراجعة المحضر
- توثيق المحضر

## محاضرة 5

- 161- ممارسة الفرد لحل المشكلات يتيح له فرصة تنمية العديد من المهارات المختلفة مثل :
- التحليل والتركيب
  - القدرة على اتخاذ القرار
  - القدرة على ربط العلاقات القائمة بين العناصر المختلفة للمشكلة
  - كل ما سبق
- 162- تقوم مهارة ..... على استفادة الفرد من المعلومات والقدرة على معالجة المعلومات :
- التحليل
  - حل المشكلات
  - التخطيط
  - كل ما سبق
- 163- حينما يواجه الفرد بمشكلة فإنه يدخل في حالة من :
- عدم الاتزان
  - الاتزان
  - التواصل
  - الانفصال
- 164- ترتبط مهارة حل المشكلات بالعديد من المتغيرات منها :
- القدرة على التفكير
  - القدرة على الاستبصار والمعرفة
  - القدرة على الربط بين العلاقات وتشكيل روابط جديدة تساعد في اتخاذ القرار
  - كل ما سبق
- 165- وجود حالة من عدم الاتساق والتباين ما بين الواقع الذي نعيشه والمستقبل الذي نسعى إليه :
- المهارة
  - حل المشكلة
  - المشكلة
  - التخطيط



166- تنشأ ..... حينما تكون هناك عقبات تحول دون تحقيق ما نسعى إلى تحقيقه :

- المهارة
- حل المشكلة
- المشكلة
- التخطيط

167- حينما تحدث مشكلة ما فإن العقبات تكون :

- معلومة
- غير معلومة و مجهولة
- معلومة أو غير معلومة
- لا شيء مما سبق

168- اختلاف أو فجوة أو انحراف بين المستوى الفعلي المحقق والمستوى المستهدف :

- المهارة
- حل المشكلة
- المشكلة
- التخطيط

169- موقف يؤدي إلى الحيرة والتوتر واختلال التوازن المعرفي لدى الفرد نتيجة وجود صعوبات أو عقبات تؤدي إلى عدم وصول الفرد إلى الهدف الذي يسعى إلى تحقيقه :

- المهارة
- حل المشكلة
- المشكلة
- التخطيط

170- ترتبط ..... عادة بموقف محير يثير الفرد ويدفعه نحو البحث والتقصي من أجل الوصول إلى حل أو إجابة أو اكتشاف ينهي حالة الحيرة لديه :

- المهارة
- حل المشكلة
- المشكلة
- التخطيط

171- تحويل مجموعة من الظروف إلى ظروف أخرى أفضل :

- المهارة
- حل المشكلة
- المشكلة
- التخطيط

172- عملية تحديد الفجوة أو الانحراف بين المحقق والمخطط ثم اختيار التصرف الذي يتغلب على العجز أو القصور :

- المهارة
- حل المشكلة
- المشكلة
- التخطيط

173- يتمثل التحدي الرئيسي في التعامل مع أي مشكلة في

:

- المهارة
- حل المشكلة
- المشكلة
- التخطيط

174- سد الفجوة بين المستويين أو استعادة التوازن:

- مفهوم المهارة
- مهارة حل المشكلة
- مفهوم المشكلة
- مفهوم حل المشكلة

175- إتاحة البيانات المناسبة للأشخاص المناسبين وفي

الوقت المناسب :

- مفهوم المهارة
- مهارة حل المشكلة
- مفهوم المشكلة
- مفهوم حل المشكلة

176- استعادة التوازن عن طريق رفع المستوى المحقق

(الفعلي) إلى المستوى المخطط ( المرغوب) :

- مفهوم المهارة
- مهارة حل المشكلة
- مفهوم المشكلة
- مفهوم حل المشكلة

177- نشاط عقلي يقوم به الإنسان ويمارسه على مستويات

متنوعة من التعقيد ، كلما تم تكليفه بواجب أو طلب منه

أن يتخذ قراراً ما :

- مفهوم المهارة
- مهارة حل المشكلة
- مفهوم المشكلة

- مفهوم حل المشكلة

178- نمط من التفكير المركب يجمع بين أنماط متعددة من التفكير (الاستدلالي - الناقد ...) والتي تختلف باختلاف طبيعة المشكلة والمعلومات المتاحة حولها :

- مفهوم المهارة

- مهارة حل المشكلة

- مفهوم المشكلة

- مفهوم حل المشكلة

179- العمليات الفكرية الموجهة لأداء مهمة ذات متطلبات عقلية معرفية :

- مفهوم المهارة

- مهارة حل المشكلة

- مفهوم المشكلة

- مفهوم حل المشكلة

180- مجموعة الخطوات التي يتبعها الفرد من أجل الحصول على حالة الرضى أو النجاح :

- مفهوم المهارة

- مهارة حل المشكلة

- مفهوم المشكلة

- مفهوم حل المشكلة

181- عملية تفكير مركبة يستخدم الفرد فيها ما لديه من معارف سابقة ومهارات من أجل القيام بمهمة غير مألوفة:

- مفهوم المهارة

- مهارة حل المشكلة

- مفهوم المشكلة

- مفهوم حل المشكلة

182- عملية يستخدم الفرد فيها ما لديه من معارف مكتسبة وخبرات سابقة ومهارات من أجل الاستجابة لمتطلبات موقف ليس مألوفاً :

- مفهوم المهارة

- مهارة حل المشكلة

- مفهوم المشكلة

- مفهوم حل المشكلة

183- تصنف المشاكل (المشاكل الإدارية) إلى .....

أنواع :

- أربعة
- خمسة
- ثلاثة
- لا عدد لها

**184-** تصنف المشاكل (المشاكل الإدارية) إلى ثلاثة أنواع و هي :

- مشاكل محددة أو واضحة
- مشاكل غير محددة أو غير واضحة
- مشاكل معقدة تمثل أزمات
- كل ما سبق

**185-** من خصائص المشاكل ..... أنها مألوفة، وواضحة، ومحددة فيما يتعلق بالبيانات المطلوبة لحلها:

- المحددة
- الغير محددة
- المعقدة و الأزمات
- كل ما سبق

**186-** المشاكل ..... غالباً ما تكون متكررة، ويمكن توقع حدوثها ومن ثم يمكن التخطيط لها مسبقاً ووضع طرقاً محددة للتعامل مع هذه المشاكل كما أنه من الممكن اتخاذ تصرفات تحول دون حدوثها :

- المحددة
- الغير محددة
- المعقدة و الأزمات
- كل ما سبق

**187-** المشاكل ..... على درجة من الغموض وعدم الوضوح، وقصور في البيانات، وغالباً ما تحدث هذه المشاكل بشكل غير متوقع :

- الغير محددة
- المعقدة و الأزمات
- المحددة
- كل ما سبق

**188-** المشاكل ..... جديدة غير مسبقة وعادة ما يحتاج هذا النوع من المشاكل إلى حلول ابتكاريه أو غير روتينية :

- المحددة
- الغير محددة
- المعقدة و الأزمات

- كل ما سبق

189- المشاكل .....تمثل أمراً غير متوقع أي مفاجئ،  
ويمكن أن تتطور إلى كارثة إذا لم تحل بسرعة وبشكل  
مناسب :

- المحددة
- الغير محددة
- المعقدة و الأزمات
- كل ما سبق

190- يحتاج المدير إلى وجود نظم معلومات تمثل أجهزة  
إنذار مبكر عن المشاكل :

- المحددة
- الغير محددة
- المعقدة و الأزمات
- كل ما سبق

191- أن مشكلة ما قد تكون هي نفسها محددة بالنسبة  
لمنظمة معينة وغير محددة بالنسبة لمنظمة أخرى، وذلك  
بناءً على مقدار :

- الخبرة السابقة
- المعلومات المخزنة
- التجديد
- 1 و 2

192- يحتاج إلى وضع ..... لإدارة الأزمات حتى  
يتسنى التعامل معها عند حدوثها بأحسن طريقة ممكنة :

- الخبرة السابقة
- خطط
- مهارات
- تحليلات

193- من الواضح أن هناك علاقة بين أنواع المشاكل و  
..... التي تتخذ مع كل نوع منها :

- الخطط
- القرارات
- الخبرات
- كل ما سبق

194- ترى النظرية ..... أن الفرد يعمل على  
تجميع كل ما لديه من خبرات سابقة تتماشى مع طبيعة  
المشكلة الجديدة :

- الطبيعية
- السلوكية
- الحديثة
- لا شيء مما سبق

195- وفق النظرية ..... إذا لم يستطيع الفرد أن يحل المشكلة من خلال مخزون الخبرات السابقة فإنه يلجأ إلى محاولة حل المشكلة عن طريق المحاولة والخطأ :

- الطبيعية
- السلوكية
- المعرفية
- الحل الجماعي

196- وفقاً للنظرية السلوكية فإن الفرد حينما تواجهه مشكلة يحاول حلها من خلال الخبرات السابقة فان فشل لجأ إلى المحاولة والخطأ كما يلي:

- التعلم عن طريق المحاولة والخطأ
- التعلم يتم بصورة تدريجية
- المحاولات الأولى عشوائية
- كل ما سبق

197- تذهب النظرية ..... إلى أن حل المشكلات يقوم على أن المشكلة تعمل على انعدام التوازن في المجال المعرفي لدى الفرد ، ويعمل الفرد على إعادة هذا التوازن المفقود عن طريق إعادة بناء المجال المعرفي وإعادة تشكيله ، ويأتي ذلك من خلال التفكير في الحلول الممكنة للمشكلات :

- الطبيعية
- السلوكية
- المعرفية
- الحل الجماعي

198- الفهم الحقيقي للفرد لا يتحقق إلا من خلال اعتماده على ..... في عملية التعلم :

- المعلم
- المدير
- الآخرين
- نفسه

199- من مبررات الحل الجماعي للمشكلة :  
- أن هناك تعريفات متعددة للمشكلة

- أن هناك معلومات متعددة حول المشكلة تتطلب وجود مصادر متعددة للمعلومات
- أن المشكلة تمس قطاع عريض من الأفراد
- اتسام المشكلة بالتعقيد
- كل ما سبق

#### 200- الجوانب الإيجابية للحل الجماعي للمشكلة :

- يؤدي إلى تعدد مصادر المعلومات
- يؤدي إلى المناقشات الإيجابية حول المشكلة
- يؤدي إلى تنوع الأفكار المطروحة
- يؤدي إلى التواصل والتعلم والتدريب
- يؤدي إلى التوصل إلى أنسب الحلول الممكنة للمشكلة
- يؤدي إلى اتسام الحلول التي يتم التوصل إليها بالموضوعية
- كل ما سبق

#### 201- الجوانب السلبية للحل الجماعي للمشكلة :

- إغفال تسجيل الأفكار
- إغفال آراء الآخرين
- عدم قدرة المسئول عن الجلسة عن توجيه المشاركين
- رغبة بعض الأفراد مجاراة الآخرين في الرأي
- كل ما سبق

#### 202- يوجد العديد من المشاكل التي يمكن حلها بشكل جماعي ، ويكون الحل الجماعي عن طريق :

- الاجتماعات
- المناقشات الرسمية
- المناقشات غير الرسمية
- كل ما سبق

#### 203- يرتبط اكتساب الفرد مهارات حل المشكلات بالتدريب

على حل المشكلات :

- فردياً
- جماعياً
- فردياً وجماعياً
- لا شيء مما سبق

### محاضرة 6

204- تعد الكثير من المهارات التي لدى الانسان مهارات :

- فطرية
- مكتسبة
- متعلمة
- كل ما سبق

205- تعتبر خطوات حل المشكلات خطوات :

- متصلة
- منفصلة
- متداخلة
- 2 و 3

206- ظهور أعراض تلفت النظر إلى وجود خلل يستوجب التحليل وسرعة الدراسة :

- إدراك المشكلة
- مهارة حل المشكلة
- مفهوم حل المشكلة
- المشكلة

207- يعرف تحديد المشكلة بأنه :

- ظهور أعراض تلفت النظر إلى وجود خلل يستوجب التحليل وسرعة الدراسة
- عرض المشكلة بطريقة واضحة
- التحفظ على أسرار المشكلة
- حل المشكلة

208- يتم تحديد المشكلة تحديداً دقيقاً عن طريق :

- صياغة المشكلة صياغة دقيقة محددة بحيث تتضمن كل المتغيرات المرتبطة بالمشكلة
- استخدام كلمات دقيقة وسهلة في صياغة المشكلة
- كل ما سبق
- لا شيء مما سبق

209- البداية الصحيحة للتوصل إلى الحلول المناسبة للمشكلة :

- إدراك المشكلة
- مهارة حل المشكلة
- مفهوم حل المشكلة
- المشكلة



210- معلومات تتعلق بكيفية حدوث المشكلة وأسباب حدوثها ، وأسباب حدوثها بهذه الكيفية، ووقت حدوثها والأماكن التي تحدث فيها :

- صياغة المشكلة
- البيانات المتعلقة بالمشكلة
- إدراك المشكلة
- نوع المشكلة

211- يتم تحليل البيانات التي جمعت عن المشكلة من أجل :

- إدراك المشكلة
- تحديد نوع المشكلة
- الوصول الى تصور شامل ومتكامل عن المشكلة
- كل ما سبق

212- يتم في مرحلة ..... تحديد عناصر المشكلة التي يمكن التحكم فيها والعناصر التي لا يمكن التحكم فيها والتعرف على الأشخاص الذين يمكن أن يقدموا المساعدة، وأن يشاركوا في حل المشكلة مشاركة فعالة :

- جمع البيانات عن المشكلة
- إدراك المشكلة
- تحليل المشكلة
- وضع الحلول للمشكلة

213- يتم في مرحلة تحليل المشكلة :

- التعرف على آراء المحيطين من الزملاء والمرؤوسين والأصدقاء ومقترحاتهم لحل المشكلة
- التعرف على مقترحات المسؤولين بخصوص حل المشكلة
- التعرف على الآثار المترتبة على حدوث المشكلة
- كل ما سبق

214- مرحلة ..... تحوي كل الحلول الإبداعية لعملية حل المشكلات ، وفيها يتم إنتاج أكبر كم من الأفكار التي يمكن من خلالها التوصل إلى الحل الأمثل :

- جمع البيانات عن المشكلة
- إدراك المشكلة
- تحليل المشكلة
- وضع الحلول للمشكلة

215- يرتبط إنتاج الأفكار لحل مشكلة ما بـ :

- المخزون المعرفي
- الخبرة السابقة

- القدرة على التحليل
- كل ما سبق

**216-** ترتبط القدرة على تقديم الحلول للمشكلات بمجموعة من العوامل منها :

- خبرات الفرد السابقة
- المخزون المعرفي
- أسلوب معالجة الأفراد للمشكلة
- منهجية العمل المتبعة عند طرح المشكلات
- التدريب المستمر لأفراد في مواقف مختلفة
- كل ما سبق

**217-** يتم في مرحلة تدريب الأفراد على استيعاب معايير الحل الفاعل :

- تحديد جميع الحلول التي يرى فيها الفرد أنها يمكن أن تحقق الهدف أي حل المشكلة
- طرح البدائل الابتكارية
- تحديد إمكانية تنفيذ الحلول المقترحة
- التخلي عن الحلول التي لا يمكن تنفيذها
- تحديد الحلول التي يمكن تنفيذها
- كل ما سبق

**218-** في مرحلة ..... تتم المفاضلة بين عدد من البدائل المحتملة للحل :

- جمع البيانات عن المشكلة
- دراسة الحلول المقترحة
- تحليل المشكلة
- وضع الحلول للمشكلة

**219-** في مرحلة دراسة الحلول المقترحة تتم المفاضلة على أسس معايير يحددها :

- المجتمع
- الفرد
- المؤسسة
- كل ما سبق

**220-** في مرحلة ..... يتم وضع معايير لتقييم البدائل المتاحة في ضوء الهدف من حل المشكلة ، ودراسة كل بديل وفقاً لمعايير موضوعية واضحة ، ثم اختيار أنسب البدائل لحل المشكلة :

- جمع البيانات عن المشكلة
- دراسة الحلول المقترحة

- تحليل المشكلة
- وضع الحلول للمشكلة

### -221 أي العبارات التالية صحيحة :

- الوصول لحل مشكلة امر سهل
- التوصل إلى أنسب البدائل أو التوصل إلى الحل الأنسب ليس كافيا لحل المشكلة
- التوصل إلى أنسب البدائل أو التوصل إلى الحل الأنسب كافيا لحل المشكلة
- كل ما سبق

### -222 معيار الحكم على البديل أو الحل لمشكلة ما :

- اختيار الحل أو البديل المناسب
- مراجعة الحلول المقترحة
- وضع الحل في موضع التنفيذ
- وضع الحل في موضع التحليل

### -223 تؤثر طبيعة المشكلة من نواحي عديدة منها :

- الصعوبة والسهولة
- الوضوح والغموض
- مدى توافر المعلومات حول المشكلة
- كل ما سبق

### -224 يرتبط تعلم الفرد لمهارة حل المشكلات بعدد من

العوامل منها :

- ما يرتبط بطبيعة المشكلة ذاتها
- ما يرتبط بالفرد الذي يحاول حل المشكلة
- كل ما سبق
- لا شيء مما سبق

### -225 يؤدي ..... إلى وجود بدائل متعددة لحلها

:

- غموض المشكلة
- وضوح المشكلة
- كبر حجم المشكلة
- كل ما سبق

### -226 يختلف الأفراد في قدراتهم على حل المشكلات ، ويرجع

ذلك إلى :

- اختلاف الخبرات
- قدرات الأفراد

- أساليب التفكير
- توفر الدوافع
- المثابرة
- مستوى الخبرة ودرجة المعرفة السابقة
- نمط التفكير
- الثبات الوظيفي
- الميول والاتجاهات
- الذاكرة
- كل ما سبق

**-227** يرجع الفشل في حل المشكلات إلى العديد من العوامل

- :
- عدم تحديد المشكلات ومحاولة حلها بطريقة منهجية
  - وضع المشكلة خارج نطاقها الحقيقي
  - غياب أو عدم إتاحة الفرصة الكاملة للأطراف المعنية بالمشكلة من المشاركة في حلها
  - الخوف من الفشل والخوف من التجديد
  - مقاومة التغيير
  - نقص المعلومات والبيانات حول المشكلة
  - التحليل الخاطئ للمشكلة
  - جمود التفكير
  - كل ما سبق

**-228** يؤدي ..... إلى جمود التفكير في البحث عن

- حلول للمشكلة من قبل الفرد، ويمنع جمود التفكير الفرد من اكتشاف وظائف جديدة للأشياء تساعد على حل المشكلة :
- الخبرات السابقة
  - الثبات الوظيفي
  - جمود التفكير
  - كل ما سبق

**-229** تشمل الخلفية الثقافية والمعرفية بمشكلات سابقة ومحاولة حلها، والاتجاهات الايجابية والسلبية التي يحتمل الفرد تجاه حل المشكلة ، والمجال المعرفي ويشمل الذاكرة :

- الخبرات السابقة
- الثبات الوظيفي
- جمود التفكير
- كل ما سبق

230- يعد ..... من أهم وسائل بناء قدرات

المجتمع و من وسائل التطوير الإداري :

- الخبرة السابقة
- المسح
- التدريب
- الوظيفة

231- الجانب .....الذي يهدف إلى تحسين

النواحي المادية ورفع مستوى معيشة الأفراد :

- الاقتصادى
- السكاني
- الاجتماعي
- النفسي

232- الجانب .....الذي يهدف إلى رفع الوعي لجعل

الأفراد قادرين على الإسهام في عملية التنمية الشاملة

للمجتمع :

- الاقتصادي
- السكاني
- اجتماعي
- النفسي

233- نشاط مخطط يهدف إلى إحداث تغييرات إيجابية في

المتدربين من ناحية اتجاهاتهم ومعلوماتهم وأدائهم  
ومهاراتهم وسلوكياتهم ، بما يجعل مستوى الأداء لديهم  
أفضل :

- الاجتماع
- التدريب
- المشكلة
- المسح

234- مساعدة العاملين على مواجهة التحديات التي تخلقها

التطورات التكنولوجية ومعاونتهم على التكيف إزاء

المتطلبات الجديدة لتحقيق مستويات الأداء المطلوبة

والقدرة على المنافسة :

- الاجتماع
- التدريب
- المشكلة
- المسح

235- عملية مستمرة طوال حياة الفرد ، تبدأ منذ الولادة وتستمر حتى نهاية الحياة وفقاً لاحتياجاته الفرد كفرد، ووفقاً لاحتياجاته كأحد العاملين في إحدى المنشآت أو كعضو في المجتمع :

- الاجتماع
- التدريب
- المشكلة
- المسح

236- عملية مخططة لتصحيح الأداء وزيادة المعرفة وصقل المهارات بهدف الوصول إلى أداء أكثر فاعلية :

- الاجتماع
- التدريب
- المشكلة
- المسح

237- مجموعة الطرق المستخدمة في تزويد العاملين الجدد أو الحاليين بالمهارات اللازمة لأداء وظائفهم بنجاح :

- الاجتماع
- التدريب
- المشكلة
- المسح

238- عملية تعديل إيجابي في سلوك الفرد من الناحية المهنية أو الوظيفية ، وذلك باكتساب المعارف والخبرات التي يحتاج إليها الفرد في أداء العمل المنوط به :

- الاجتماع
- التدريب
- المشكلة
- المسح

239- عملية تهدف إلى إكساب المتدربين الخبرات والمهارات التي يحتاجون إليها لأداء أعمالهم بشكل أفضل ، أو لتجهيزهم لوظائف أعلى أو لتحسين قدراتهم على مواجهة مشكلات تواجه المنظمة التي يعملون بها :

- الاجتماع
- التدريب
- المشكلة
- المسح

240- عملية مخططة لإحداث تغيير مقصود في الاتجاهات أو المعارف أو المهارات من خلال الخبرة التعليمية وذلك من

اجل الوصول إلى الأداء الفعال في النشاط الذي يقوم به المتدرب من أجل تطوير قدرات الفرد وتحقيق احتياجات المنظمة الحالية والمستقبلية من القوى العاملة :

- الاجتماع
- التدريب
- المشكلة
- المسح

**-241** التدريب له أهمية كبيرة في كل مؤسسة و يتضح ذلك من خلال :

- أحد الطرق الرئيسية لرفع الإنتاج
- تحسين العنصر البشري
- تحسين الأداء البشري
- كل ما سبق

**-242** أي العبارات التالية صحيحة :

- التدريب وسيلة
- التدريب غاية
- التدريب استثمار
- التدريب استهلاك

**-243** من خصائص التدريب :

- التدريب نشاط رئيسي
- التدريب نظام متكامل
- التدريب عملية شاملة
- عملية إدارية
- عملية فنية تحتاج إلى خبرات وتخصصات محددة
- نشاط متغير ومتجدد
- كل ما سبق

**-244** التدريب عملية شاملة في المؤسسة أي أنه :

- يشمل كل المستويات الإدارية
- يقدم لكل التخصصات في المنظمة
- يشمل الإدارة العليا والوسطى والإشرافية والتنفيذية
- كل ما سبق

**-245** التدريب عملية إدارية ينبغي أن تتوفر لها مقومات العمل الإداري الكفاء حتى ينجح ومن هذه المقومات :

- وضوح الأهداف وتناسقها
- وضوح السياسات وواقعيتها
- توازن الخطط والبرامج

- توفر الموارد المادية والبشرية
- توفر الرقابة والتوجيه المستمرين
- كل ما سبق

**-246- التدريب عملية فنية تحتاج إلى خبرات وتخصصات محددة تعمل على :**

- تحديد الاحتياجات التدريبية
- تصميم البرامج التدريبية
- اختيار الأساليب التدريبية
- تنفيذ البرامج التدريبية
- كل ما سبق

**-247- يتحدد الهدف الرئيسي من التدريب في :**

- زيادة كفاءة العاملين
- زيادة فاعلية المنشأة أو المؤسسة
- إشباع رغبات وحاجات عملاء المؤسسة
- كل ما سبق

**-248- للتدريب في المؤسسة العديد من الفوائد منها :**

- نقل وتنمية مهارات العاملين
- زيادة الكفاية الإنتاجية وتحسين أسلوب الأداء
- خلق الصف الثاني المؤهل المدرب داخل المنظمة
- يعد التدريب وسيلة فعالة في تحويل الموارد البشرية في المنظمات من مجرد التعامل بردود الأفعال إلى المشاركة بفاعلية والمساهمة في اتخاذ القرارات
- تنمية السلوكيات الايجابية والاتجاهات الجيدة عن المنظمة
- التقليل من التوتر الناتج عن نقص المعارف أو الخبرات أو المهارات
- زيادة الولاء والانتماء للمنظمة
- تقليل الهدر في الموارد المالية والبشرية
- علاج جوانب القصور في المنظمة ، وزيادة الاستقرار والتماسك
- يُكسب التدريب الموارد البشرية في المنظمة الثقة بالنفس ، ويرفع الروح المعنوية ،
- يعمل على علاج مشكلات العمل مثل كثرة الغياب
- تحسين جودة الخدمة أو السلعة المقدمة
- إعداد موظفين قادرين على شغل المناصب القيادية ،
- قيادة المنظمات
- تحديث معلومات الموارد البشرية في المنظمة
- كل ما سبق



249- يقسم على محمد عبد الوهاب أهداف التدريب إلى **أربعة أنواع** وهي :

- الأهداف اليومية المعتادة للوظيفة
- أهداف حل المشكلات
- الأهداف الابتكارية
- الأهداف الشخصية
- كل ما سبق

250- الأهداف .....التي تشتق من الواجبات الرئيسية للوظيفة وتحقق القدر المطلوب من كفاءة الأداء ، وتحفظ للوظيفة توازنها مع بقية الوظائف :

- الأهداف اليومية المعتادة للوظيفة
- أهداف حل المشكلات
- الأهداف الابتكارية
- الأهداف الشخصية

251- أهداف .....تختص بإيجاد حلول محددة للمشكلات التي تظهر في مجال العمل ،وتساعد هذه الأهداف الأفراد والمنظمات على الاستمرار في الانجاز والتغلب على الصعوبات التي تصادف العمل :

- الأهداف اليومية المعتادة للوظيفة
- أهداف حل المشكلات
- الأهداف الابتكارية
- الأهداف الشخصية

252- الأهداف .....التي تتعلق بالتطوير والاكتشاف والتجديد ويقوم التدريب هنا بمساعدة المتدربين على الوصول الى أفكار جديدة في أعمالهم وحلول مبتكرة لمشكلاتهم وقرارات أكثر فعالية لتحقيق أهدافهم :

- الأهداف اليومية المعتادة للوظيفة
- أهداف حل المشكلات
- الأهداف الابتكارية
- الأهداف الشخصية

253- الأهداف ..... التي يريد الأفراد تحقيقها لأنفسهم من تنمية ذاتية وترقية واحترام الآخرين وتأكيد الذات ويهتم التدريب هنا بمساعدة الشخص على أن يضع لنفسه أهدافاً ويكشف الطرق الملائمة لبلوغها ويسعى إلى تحقيقها من خلال تحقيق مصالح العمل أيضاً :

- الأهداف اليومية المعتادة للوظيفة
- أهداف حل المشكلات
- الأهداف الابتكارية

محاضرة 8

- 254-** مزايا تحديد الحاجات التدريبية :
- المساعدة على حسم مدى حاجة المؤسسة للتدريب
  - زيادة فعالية نشاط التدريب
  - يساعد في وضع خطة للتدريب المطلوب للمنشأة
  - يساعد في تقويم العملية التدريبية
  - يساعد في الحصول على الدعم المالي والمعنوي من الإدارة
  - كل ما سبق
- 255-** من العوامل الخارجية التي تشير إلى الحاجة إلى التدريب :
- التطور العلمي والتقني
  - نشاط المنافسين والأساليب التي يستخدمونها
  - صدور التشريعات أو التعليمات التي تؤثر في نشاط المنشأة
  - كل ما سبق
- 256-** مجموعة عوامل تنشأ خارج حدود المنشأة وليس بمقدور المنشأة التأثير فيها ولكن تستطيع المنشأة التكيف معها ، والتدريب أحد آليات التكيف :
- العوامل الداخلية التي تشير للحاجة للتدريب
  - العوامل الخارجية التي تشير للحاجة إلى التدريب
  - العوامل الفردية التي تشير للحاجة للتدريب
  - كل ما سبق
- 257-** مجموعة من العوامل التي تظهر داخل المنشأة وتشير إلى وجود حاجة لتطوير أداء العاملين داخل المنشأة نتيجة لهبوط الأداء أو نتيجة لدخول موظفين جدد للمؤسسة :
- العوامل الداخلية التي تشير للحاجة للتدريب
  - العوامل الخارجية التي تشير للحاجة إلى التدريب
  - العوامل الفردية التي تشير للحاجة للتدريب
  - كل ما سبق

258- من العوامل الداخلية التي تشير إلى الحاجة إلى التدريب :

- التعيينات الجديدة
- الترقيات
- ظهور مشاكل في الأداء
- إعادة النظر برسالة أو إستراتيجية المنشأة
- تحديث الأجهزة والمعدات
- إدخال تقنيات وبرامج عمل جديدة
- تطبيق نظم عمل إدارية جديدة
- طلب العاملين للتدريب
- كل ما سبق

259- يلجأ قسم التدريب في المنشأة إلى عدد من الطرق لتحديد حاجات العاملين التدريبية ومنها :

- مراجعة أهداف وسياسات المؤسسة الحالية والمستقبلية
- الالتقاء بالمستويات الإدارية المختلفة
- المقابلات
- المسح
- كل ما سبق

260- في المنشآت المتوسطة والكبيرة يتعدّد تشخيص حاجات التدريب و يرجع السبب في ذلك إلى :

- كثرة عدد العاملين
- تنوع الحاجات التدريبية
- كل ما سبق
- لا شيء مما سبق

261- يحتاج المتخصصون في التدريب إلى عقد مقابلات مع العاملين في مختلف المستويات الإدارية في المؤسسات و ذلك من أجل :

- التعرف على رؤيتهم للحاجات التدريبية الآنية والمستقبلية للمؤسسة
- تحديد هوية المؤسسة
- التعرف على أهواء العاملين و رغباتهم
- تحديد مستويات التدريب

262- الإدارة العليا في المؤسسة تساعد المتخصصون في التدريب عن طريق :

- الإشارة للاتجاهات العامة

- ضعف الأداء في بعض أنشطة المنشأة اعتماداً على تقارير الأداء
- أنشطة العمل اليومي
- 1 و 2

- 263-** الإدارة في المستويات المختلفة في المؤسسة تساعد المتخصصون في التدريب عن طريق :
- الإشارة للاتجاهات العامة
  - ضعف الأداء في بعض أنشطة المنشأة اعتماداً على تقارير الأداء
  - أنشطة العمل اليومي
  - 1 و 2

- 264-** من طرق تحديد الحاجات التدريبية عندما يكون عدد العاملين في المؤسسة كبيراً :
- المقابلات الشخصية
  - المسح
  - التحليل
  - الإدارة العليا

- 265-** يتيح ..... مع العاملين في المؤسسة الفرصة للتعرف على وجهات نظرهم في تحديد مجالات التدريب المرغوب فيها وتكشف وجود حاجات تدريبية فعلية ومهمة ومطلوبة غير واضحة وغير ملموسة من قبل الإدارة ومن قبل العاملين :
- المقابلات الشخصية
  - المسح
  - التحليل
  - الإدارة العليا

- 266-** من الشروط الواجب مراعاتها عند إعداد الاستبيان الخاص بالتعرف على الاحتياجات التدريبية :
- صياغة الأسئلة بشكل واضح وخالي من الغموض واللبس
  - صياغة الاستبيان بلغة يفهمها جميع العاملين بالمؤسسة
  - يرتبط صياغة أسئلة الاستبيان بالهدف الذي أعد من أجله
  - كل ما سبق

- 267-** في عملية تحديد الحاجات التدريبية عن طريق عملية المسح :
- لا يوجد نموذج واحد للاستبيان
  - هناك نموذج واحد للاستبيان
  - تستخدم المقابلة الشخصية

- كل ما سبق

268- تشترك نماذج الاستبيان لتحديد الحاجة التدريبية في

أن لها هدف مشترك و هو :

- سد المقابلة الشخصية
- تحديد الخبرات السابقة
- تحديد الحاجات التدريبية
- وضع الخطط العامة للمؤسسة

## محاضرة 9

269- إعداد الخطط اللازمة لتدريب العاملين بالمؤسسات من

خلال إعداد مجموعة من البرامج والدورات التدريبية التي يتم تنفيذها وفق سياسات تطوير الأداء بالمؤسسات، ووفق أهداف المنظمة في تنمية المهارات وبناء وتطوير قدرات القوى العاملة فيها :

- تقييم التدريب
- تخطيط التدريب
- حل المشكلة
- تقييم المشكلة

270- يتم في مرحلة .....تحديد أنواع التدريب

،اختيار الأماكن الملائمة للتدريب في ضوء القدرات المالية للمؤسسة، وحجم التمويل المخصص لعملية التدريب بالمؤسسة :

- تقييم التدريب
- تخطيط التدريب
- حل المشكلة
- تقييم المشكلة

271- من الأسس التي يجب مراعاتها أثناء التخطيط للتدريب

:

- أسس تتعلق بالمؤسسة وأهدافها الإستراتيجية
- أسس تتعلق بدرجة كفاءة العاملين فيها
- مدى حاجة العاملين للتدريب
- كل ما سبق

272- حدد ..... مجموعة من العناصر التي يجب أن

تتضمنها خطة التدريب :

- اديل غاردن

- محمد عبدالوهاب
- حسنين عبد الفتاح
- جل بروكس

**-273 من العناصر التي يجب أن تتضمنها خطة التدريب :**

- تحديد أهداف التدريب
- ما قد يطرأ من تغيرات مستقبلية مرتبطة بعملية التدريب
- وضع البرامج التي يتم من خلالها تحويل التدريب إلى وقع عملي
- يجب أن تتضمن خطة التدريب العديد من البدائل
- إقرار خطة التدريب
- كل ما سبق

**-274 يتم تحديد الأهداف للتدريب خلال تخطيط التدريب في ضوء :**

- البيانات المتوافرة من تحديد الاحتياجات
- يتضمن تحديد الأهداف المقاييس اللازمة لقياس وتقييم تلك الأهداف
- واقعية الأهداف التدريبية لخطة التدريب بالمؤسسة
- كل ما سبق

**-275 يجب أن تتوافر لدى المدرب العديد من المهارات ومنها :**

- القدرة على التفاعل مع المتدربين
- القدرة على الاتصال ، والقدرة على الإنصات
- القدرة على الإقناع
- القدرة على العرض والتقديم
- القدرة على الملاحظة ، واستخدام لغة الجسد
- القدرة على استخدام الوسائل المساعدة السمعية والبصرية
- كل ما سبق

**-276 هناك العديد من الصفات التي يجب أن يتسم بها المدرب ومنها :**

- اللباقة
- الموضوعية
- الثقة بالنفس
- القدرة على الاحتمال
- الأمانة
- كل ما سبق

**-277** ينبغي مراعاة عدد من العوامل لجعل مواد التدريب متطابقة مع حاجات المتدربين التدريبية ومنها:

- أن يتعرف المدرب على حاجات المتدربين
- أن يستخدم المدرب الأمثلة ، ووسائل الشرح المعروفة لدى المتدربين
- أن يعرف المدرب الموضوع بالقدر الذي يتوقعه منه المتدربون في البرنامج التدريبي
- كل ما سبق

**-278** أي العبارات التالية صحيحة :

- يتطلب تنفيذ التدريب وجود اتصال فاعل بين المدرب والمتدربين
- يتطلب تنفيذ التدريب اتصالا موجهها نحو المتدربين فقط
- يتطلب التدريب اتصالا صامتا
- لا شيء مما سبق صحيح

**-279** العنصر المستفيد من نشاط التدريب ، و المستهدف في عملية التدريب ، والذي يجري عليه التدريب :

- المدرب
- المتدرب
- الإداري
- المسح

**-280** من الاعتبارات التي يجب مراعاتها في عملية اختيار المتدرب في أي مؤسسة أو منشأة :

- حاجة المتدرب الفعلية للخضوع للبرنامج التدريبي
- وجود الرغبة الحقيقية والاستعداد الكافي لدى المتدرب لحضور البرنامج التدريبي
- وجود درجة من التجانس بين المتدربين في البرنامج التدريبي
- كل ما سبق

**-281** شخص يقوم بمهمة نقل المعرفة، أو تعليم المهارة، أو تغيير المواقف، أو السلوك للأفراد المتدربين والخاضعين لعملية التدريب ويتم ذلك من خلال البرنامج أو البرامج التدريبية:

- المدرب
- المتدرب
- الإداري
- المسح

**-282** الخبراء المتمرسون في مختلف التخصصات التي ترتبط بموضوعات التدريب المتنوعة، والذين تستعين بهم المراكز التدريبية، أو المنشآت، أو المؤسسات للقيام بعملية التدريب وسد الاحتياجات التدريبية للمتدربين :

- المدرّب
- المتدرّب
- الإداري
- المسح

**-283** الملفات التدريبية المتعلقة بموضوع التدريب أو ما يعرف بالحقيبة التدريبية :

- المسح
- المقابلة
- المادة التدريبية
- التدريب

**-284** تشمل المحاضرات والملخصات والمقالات والاستقصاءات والاختبارات والتمارين وغيرها من المواد التدريبية :

- المسح
- المقابلة
- المادة التدريبية
- التدريب

**-285** المعارف المتعلقة بموضوع التدريب، أو المهارات التي يُرجى اكتسابها من عملية التدريب :

- المسح
- المقابلة
- المادة التدريبية
- التدريب

**-286** أنماط السلوك المرغوب في تنميتها لدى المتدربين:

- المسح
- المقابلة
- المادة التدريبية
- التدريب

**-287** يرتبط محتوى الملفات التدريبية ب :

- الهدف من التدريب وإستراتيجيته
- المؤسسة التي تقوم بعملية التدريب
- كل ما سبق
- لا شيء مما سبق



**288-** يتم في مرحلة تنفيذ التدريب في الخطوات :

- اختيار الأساليب التدريبية المناسبة
- اختيار وسائل التدريب المساعدة والمناسبة
- تحديد زمان التدريب
- تحديد أماكن وقاعات التدريب وإعدادها
- تقديم برنامج التدريب
- كل ما سبق

**289-** تعد مرحلة ..... آخر مراحل عملية التدريب

، وتستهدف هذه المرحلة التعرف على مدى فاعلية البرامج التدريبية المقدمة، ومدى تحقيقها لأهدافها المحددة سلفاً، والتعرف على جوانب القوة والضعف في البرنامج التدريبي واستخدام تلك المؤشرات في إعادة صياغة البرامج التدريبية من أجل تحسين العملية التدريبية وتطويرها :

- تخطيط التدريب
- فهم المشكلة
- تقييم التدريب
- التدريب

**290-** عملية هادفة لقياس مدى ما تم تحقيقه من أهداف

ونتائج كان قد تم تحديدها مسبقاً، ولقياس ذلك يتم استخدام عدة أدوات منها الملاحظة والتقارير :

- تخطيط التدريب
- فهم المشكلة
- تقييم التدريب
- التدريب

**291-** تقييم التدريب عملية هادفة لقياس مدى ما تم

تحقيقه من أهداف ونتائج كان قد تم تحديدها مسبقاً، ولقياس ذلك يتم استخدام عدة أدوات منها :

- الملاحظة والتقارير
- المسح
- المقابلة الشخصية
- كل ما سبق

**292-** من أهداف تقييم التدريب:

- التعرف على مدى التطور والتعلم بعد الانتهاء من العملية التدريبية
- التأكيد على جدوى التدريب من خلال ما حققه من أهداف محددة

- الاستعانة بنتائج التقويم في ترشيد العملية التدريبية في المستقبل
- تطوير البرامج المستقبلية بحيث تصبح أكثر فاعلية
- كل ما سبق

### 293- من مبررات التدريب:

- زيادة المخرجات في المؤسسات
- تخفيض إصابات وحوادث العمل
- تحسين أداء العاملين
- القدرة على المنافسة في تقديم السلع أو الخدمات
- تقليل الفاقد
- تخفيض تكلفة الإنتاج
- خفض معدلات الغياب بين العاملين
- المحافظة على تميز العاملين
- تحسين دوافع العاملين
- الاستخدام الأمثل للموارد البشرية
- الاستخدام الأمثل لجميع الإمكانيات والموارد
- تحسين الخدمة المقدمة للعملاء والمستفيدين
- الوصول إلى رضا العملاء
- كل ما سبق

### محاضرة 10

- 294- المجتمع ..... هو الذي ينمي نفسه بنفسه وهو الذي يكتشف قدرات وإمكانات أفراده ويطور هذه الإمكانيات :

- الفعال
- الخامل
- الجامد
- لا شيء مما سبق

- 295- منهج للتنمية الإنسانية الشاملة، والتي تسعى إلى توسيع خيارات البشر، بهدف تحقيق الغايات الإنسانية الأسمى :

- المجتمع الفعال
- التدريب
- التنمية البشرية
- حل المشكلة

296- رأس المال البشري وضرورة الاهتمام به ، والاستثمار فيه :

- المجتمع الفعال
- التدريب
- التنمية البشرية
- حل المشكلة

297- حظي مفهوم ..... بمكانة مميزة في الفكر التنموي، في إطار برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وذلك منذ إصدار تقرير التنمية البشرية الأول :

- المجتمع الفعال
- التدريب
- التنمية البشرية
- حل المشكلة

298- استطاعة الأفراد والمنظمات أداء الوظائف المنوطة بهم بكفاءة وفاعلية :

- التدريب
- القدرات
- المشكلة
- التقييم

299- الإمكانيات البشرية والتي تشمل المهارات والمعارف والدوافع والمعنويات وغيرها :

- التدريب
- القدرات
- المشكلة
- التقييم

300- القدرات التي تميز الإنسان عن غيره من سائر الكائنات الحية ، وهي القدرات التي استطاع الانسان عن طريقها ان يصنع الالات، وأن يخترع المخترعات ، وان يقدم كل يوم الجديد في العلم والتكنولوجيا :

- القدرات المالية
- القدرات الاجتماعية
- القدرات العقلية
- القدرات الثقافية

301- القدرات ..... التي ترتبط بالثقافة والفكر وهي من أهم ما يميز الإنسان عن غيره من سائر المخلوقات بكل ما تحتويه من قيم وعادات وتقاليد وكل ما ابتكره الإنسان بوصفه عضواً في المجتمع :

- القدرات المالية
- القدرات الاجتماعية
- القدرات العقلية
- القدرات الثقافية

**-302** الإنسان الوحيد بين الكائنات الحية الذي لديه القدرة على صنع :

- الحياة
- المجتمع
- الثقافة
- الغذاء

**-303** القدرات المرتبطة بالاتصال مع الآخرين :

- القدرات المالية
- القدرات الاجتماعية
- القدرات العقلية
- القدرات الثقافية

**-304** من أمثلة القدرات الاجتماعية :

- القدرة على الاتصال الفعال
- القدرة على التفاعل مع الآخرين
- القدرة على تكوين العلاقات الاجتماعية الناجحة
- القدرة على العمل الفريقي
- القدرة على إقناع الآخرين
- القدرة على العمل الاجتماعي
- كل ما سبق

**-305** مصدر مادي أو معنوي ينتج عنه خير ما ، ويتم هذا المصدر باستمرارية البقاء :

- التدريب
- المسح
- المشكلة
- المورد

**-306** توسيع الخيارات أمام البشر من خلال بناء وتنظيم قدراتهم، وبمشاركتهم الذاتية في البناء :

- المجتمع الفعال
- التدريب
- التنمية البشرية
- حل المشكلة

307- عملية شاملة لبناء القدرات ، وتتضمن الصحة والتعليم والتدريب وتخطيط القوى العاملة ، وتركز على أهمية التنمية الذاتية للأفراد ، وزيادة وعيهم بأهمية جهودهم الذاتية في بناء وتنظيم قدراتهم :

- المجتمع الفعال
- التدريب
- التنمية البشرية
- حل المشكلة

308- ..... تعنى كيفية تخطيط ، وتنظيم وتنفيذ ورقابة كافة العمليات التي تحقق تنمية الموارد البشرية :

- المجتمع الفعال
- التدريب
- إدارة التنمية البشرية
- حل المشكلة

309- القدرة على تنظيم المكونات المعرفية والعناصر السلوكية ودمجها في سياق فعل يوجه نحو تحقيق الأهداف الاجتماعية وبأساليب تتسق مع المعايير الاجتماعية :

- التنمية البشرية
- المجتمع الفعال
- المهارات الاجتماعية
- القدرات الاجتماعية

310- قدرة الشخص على أن يأتي بسلوكيات تحظى برضا وبقبول الآخرين :

- التنمية البشرية
- المجتمع الفعال
- المهارات الاجتماعية
- القدرات الاجتماعية

311- مكون متعدد الأبعاد يتضمن مهارة إرسال واستقبال وتنظيم وضبط المعلومات الشخصية في مواقف التواصل ، سواء كان هذا التواصل تواملاً لفظياً أم غير لفظي :

- التنمية البشرية
- المجتمع الفعال
- المهارات الاجتماعية
- القدرات الاجتماعية

312- يعنى مفهوم ..... زيادة قدرة المجتمع على إنجاز الأعمال بنفسه :

- بناء القدرات
- القدرات
- التدريب
- التنمية البشرية

**313-** تنظيم الاستفادة من الموارد المجتمعية من خلال التدريب لتنمية المهارات وتنمية القدرات المؤسسية، وذلك لتمكين الأفراد من تحديد مشكلات المجتمع وتقييمها، وزيادة القدرة على تفهم وتحليل هذه المشكلات :

- بناء القدرات
- القدرات
- التدريب
- التنمية البشرية

**314-** سياسة تمكين المجتمع وتهدف إلى تقوية كافة أطراف عملية التنمية :

- بناء القدرات
- القدرات
- التدريب
- التنمية البشرية

**315-** عملية تدخل مقصود، مخطط ومنظم يسعى إلى تحقيق أهداف معينة، لتحسين وتطوير أداء المنظمات، والأفراد، والمجتمعات :

- بناء القدرات
- القدرات
- التدريب
- التنمية البشرية

**316-** إعداد كافة الأطراف المختلفة المشتركة في عملية التخطيط والإدارة حتى يستطيعوا أداء أدوارهم المنوطة بهم بكفاءة في مجالاتهم ومستويات أعمالهم من خلال التدريب والتعليم المستمر:

- بناء القدرات
- القدرات
- التدريب
- التنمية البشرية

**317-** عمل أساسي يهدف إلى تشجيع الأمم النامية على تصميم وتنفيذ سياسات من شأنها أن تساعد في حل المشكلات وأهمها الحد من الفقر :

- بناء القدرات

- القدرات
- التدريب
- التنمية البشرية

**318-** دفع وتعزيز وإدامة قدرة الأشخاص والمنظمات والمجتمع ككل لإدارة شؤونهم بصورة ناجحة :

- بناء القدرات
- القدرات
- التدريب
- التنمية البشرية

**319-** عملية تنمية وتعزيز قدرة المجتمع باستمرار لكي يُحسن قدرته على حل المشكلات التي تواجهه :

- بناء القدرات
- القدرات
- التدريب
- التنمية البشرية

**320-** القدرة على الاستفادة من المهارات في التوصل إلى الأهداف المراد تحقيقها :

- بناء القدرات
- القدرات
- التدريب
- التنمية البشرية

**321-** نشاط من خلال المنظمات والأشخاص يتعلق بحسن توزيع الأدوار لإحداث التنمية المستدامة :

- بناء القدرات
- القدرات
- التدريب
- التنمية البشرية

**322-** أي العبارات التالية صحيحة :

- بناء القدرات تشير إلى اكتساب المهارات فقط
- بناء القدرات يسعى لتحقيق الأهداف غير المرغوب بها
- بناء القدرات يسعى لتنمية المهارات لتحقيق الأهداف المرغوبة
- كل ما سبق

**323-** جزء متكامل من الأنشطة العملية والبرامج التدريبية الموجهة لإحداث تنمية في المجتمعات الإنسانية :

- بناء القدرات
- القدرات
- التدريب
- التنمية البشرية

### -324- **ترجع أهمية بناء القدرات إلى:**

- الأساس في إقامة المشاركة الفعالة بين أفراد المجتمع
- بناء القدرات تدرك المصادر غير الواضحة في المجتمع وتوظفها
- يمكنها عمل شراكة بين المجتمعات والمنظمات الأهلية
- تؤدي إلى زيادة قدرات المجتمع من أجل البدء في تنفيذ عمليات التمكين من أجل تحقيق التنمية المستدامة
- تحسين شبكات الاتصال بين المنظمات وبين المجتمعات
- تؤدي إلى زيادة الفاعلية من أجل تحقيق تنمية مستدامة
- كل ما سبق

### -325- **بناء القدرات من أجل تحقيق التنمية المستدامة**

**يهدف إلى:**

- تنمية قدرات أفراد المجتمع للدخول في عملية التنمية بنجاح
- إتاحة الفرصة لأفراد المجتمع للاستفادة من الخبرات والتجارب
- تقوية دور المجتمع وتنمية قدراته في عملية التنمية
- تفعيل دور المجتمع في عمليات التدريب
- كل ما سبق

### -326- **يعد ..... المجتمع وأفراده من أهم الأدوات**

**الفاعلة في عمليات التنمية المستدامة:**

- تدريب
- بناء قدرات
- توظيف
- كل ما سبق

### -327- **يتم تفعيل دور المجتمع في عمليات التدريب لكي**

**ينفذ برامج بناء القدرات من خلال:**

- بناء المعرفة الضرورية عن التنمية المستدامة
- تحديد الأفكار والمداخل العملية والمحددات اللازمة لتطبيق برامج بناء القدرات كمدخل للتنمية المستدامة
- كل ما سبق
- لا شيء مما سبق



