

المحاضرة الاولى

1. يتميز التغيير بأنه :

- أ- أمر غير حتمي
- ب- حركة تشاؤمية
- ت- عملية مستمرة
- ث- عملية خاصة

2. يندرج التغيير كعملية مستمرة ضمن :

- أ- خصائص التغيير
- ب- ايجابيات التغيير
- ت- رقابة التغيير
- ث- تنسيق التغيير

3. واحدة من الآتي ليست من خصائص التغيير ..

- أ- الحتمية
- ب- التفاولية
- ت- التشاؤمية
- ث- الاستمرار

4. الشاملة

4. تتمثل ادارة التغيير في :

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

5. الجهود الهادفة الى زيادة فاعلية المنظمة عن طريق تحقيق التكامل بين الاحتياجات والمتطلبات والاهداف الشخصية تسمى.....

- أ- استراتيجية التغيير
- ب- عناصر التغيير
- ت- ادارة التغيير
- ث- برنامج التغيير

6. الجهد الهادف الى زيادة فاعلية المنظمة من خلال التكامل بين الاحتياجات و المتطلبات و الاهداف يسمى..

- أ- استراتيجية التغيير
- ب- عناصر التغيير
- ت- ادارة التغيير
- ث- برنامج التغيير

7. سلسلة الجهود المستمرة والبعيدة المدى الهادفة الى تحسين قدرات المنظمة على ادخال التجديد هي :

- أ- التغيير التنظيمي
- ب- ادارة التغيير
- ت- التغيير
- ث- تنفيذ التغيير

8. مساعدة الأفراد على تشخيص مشكلاتهم وتحفيزهم لأحداث التغيير المطلوب تصنف ضمن :

- أ- أهداف التغيير
- ب- خصائص التغيير
- ت- مبادئ التغيير
- ث- معوقات التغيير

9. من أهداف التغيير

- أ- زيادة قدرة المنظمة على البقاء والنمو والتكيف مع البيئة المحيطة
- ب- تشجيع الأفراد على تحقيق أهدافهم الشخصية بدل أهداف المنظمة
- ت- تنمية الصراع وإدارته بشكل يخدم المنظمة
- ث- تمكين المديرين من اتباع أسلوب الإدارة التقليدية بدل الإدارة بالمشاركة

10. تصنف زيادة قدرة المنظمة على البقاء والنمو والتكيف مع البيئة المحيطة ضمن:

- أ- تحديات التغيير
- ب- إدارة التغيير
- ت- أهداف التغيير
- ث- تنظيم التغيير

11. واحدة من الآتي ليست من أهداف التغيير ...

- أ- زيادة قدرة المنظمة على التكيف مع البيئة المحيطة
- ب- زيادة درجة التعاون بين المنظمات
- ت- مساعدة الأفراد على تشخيص مشكلاتهم
- ث- تشجيع الأفراد على تحقيق الأهداف التنظيمية

12. واحد من الآتي ليست من أهداف التغيير :

- أ- زيادة درجة التعاون بين العاملين
- ب- زيادة درجة التعاون بين الأقسام
- ت- زيادة درجة التعاون بين العملاء
- ث- زيادة درجة التعاون بين القيادات

13. بناء الثقة بين الأفراد والمجموعات في المنظمة غالباً ما يندرج ضمن :

- أ- فوائد التغيير
- ب- مبادئ التغيير
- ت- متطلبات التغيير
- ث- أهداف التغيير

14. مساعده الافراد على تشخيص مشكلاتهم يصنف ضمن :

- أ- مبادئ التغيير
- ب- أهداف التغيير
- ت- خصائص التغيير
- ث- معوقات التغيير

15. يعرف التغيير التنظيمي بأنه :

- أ- أحداث تعديلات في المستوى التكنولوجي بالمنظمة
- ب- أحداث تعديلات في البيئة الخارجية للمنظمة
- ت- أحداث تعديلات في أهداف وسياسات المنظمة
- ث- عدم القيام بأية تعديلات على مستوى المنظمة

- 1. الكشف عن الصراع وإدارته وتوجيهه بشكل يخدم المنظمة .
- 2. تمكين المديرين من إتباع أسلوب الإدارة بالأهداف بدل الإدارة التقليدية .
- 3. تزويد المنظمة بالمعلومات المساعدة على حل المشاكل التي تواجهها .

16. إحداث تعديلات في أهداف وسياسات المنظمة تندرج ضمن....

- أ- التغيير الانساني
- ب- التغيير الهيكلي
- ت- التغيير التنظيمي
- ث- التغيير التطويري

17. يعرف التغيير التنظيمي بأنه احداث تعديلات في ..

- أ- المستوى التكنولوجي
- ب- البيئة الخارجية
- ت- الاهداف و السياسات
- ث- الحصة السوقية

18. تسمى عملية التحول من الواقع الحالي للفرد أو المنظمة إلى واقع آخر منشود مرغوب

- أ- بالتغيير
- ب- بإدارة التغيير
- ت- بأهداف التغيير
- ث- بخصائص التغيير

19. يعرف التغيير بأنه عملية

- أ- التحول من الواقع الحالي للفرد أو المنظمة الى واقع مستقبلي
- ب- التحول من الواقع الماضي للفرد أو المنظمة الى الواقع المستقبلي
- ت- التراجع من الواقع الحالي للفرد أو المنظمة الى الواقع الماضي
- ث- التحول من الواقع الماضي للفرج أو المنظمة الى الواقع الحالي

المحاضرة الثانية

1. الثورة التي فرضت على المنظمات استمرارية البحث والتدريب والتركيز على تنمية مهارات التعلم الذاتي هي :

- أ- ثورة الاقتصاد ← (والتي تتجلى في تحول الإقتصاد نحو قطاع الخدمات)
- ب- ثورة العولمة
- ت- الثورة البيئية
- ث- ثورة المعرفة ← (المتثلة في زيادة إهتمام المجتمع العالمي بقضايا البيئة)

2. أدت ثورة العولمة إلى.....

- أ- التحول نحو اقتصاد الخدمات
- ب- التطور السريع في هندسة الحاسوب ← (الثورة التكنولوجية)
- ت- زيادة اهتمام المجتمع العالمي بقضايا البيئة
- ث- زوال الحواجز الزمنية والمكانية بين دول العالم

3. من الأسباب الخاصة بالتغيير والتي غالباً ما تؤثر على تنافسية منظمات الاعمال...

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

4. من الأسباب الخاصة بالتغيير.....

- أ- الرضا عن الوضع الحالي للمنظمة
- ب- التأخر في اتخاذ القرارات
- ت- المركزية وانعدام التفويض
- ث- زيادة قيمة المنظمة في السوق

5. من الأسباب الخاصة بالتغيير والتي غالباً ما تؤثر على تنافسية منظمات الأعمال :

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

6. أن تتميز ادارة التغيير بالشرعية يعني :

- أ- أن يخضع قرار التغيير لاعتبارات التكلفة والعائد ← (الرشادة)
- ب- أن يتم التغيير في إطار القانوني
- ت- أن يسعى التغيير نحو إصلاح ما هو قائم من عيوب ← (الإصلاح)
- ث- أن يتوافق التغيير مع الأحداث ويتكيف معها ← (القدرة على التكيف السريع مع الأحداث)

7. أن يخضع قرار التغيير لاعتبارات التكلفة والعائد يأتي ضمن احد خصائص التغيير التالية.....

- أ- الاستهدافية
- ب- الفعالية
- ت- الرشادة
- ث- المشاركة

8. ان تتميز ادارة التغيير بالرشادة يعني ..

- أ- ان تخضع قرارات التغيير لاعتبارات التكلفة و العائد
- ب- ان يتم التغيير في اطار الشرعية
- ت- ان يسعى التغيير نحو اصلاح ما هو قائم من عيوب
- ث- ان يتوافق التغيير مع الاحداث ويتكيف معها

1/ الواقعية : يجب أن ترتبط إدارة التغيير بالواقع العملي الذي تعيشه المنظمة ، وأن يتم في إطار إمكانياتها ومواردها وظروفها التي تمر بها .

2/ التوافقية : يجب أن يكون هناك قدر مناسب من التوافق بين عملية التغيير وبين رغبات وإحتياجات وتطلعات القوى المختلفة لعملية التغيير .

3/ المشاركة : تحتاج إدارة التغيير إلى التفاعل الإيجابي ، والسبيل الوحيد لتحقيق ذلك هو المشاركة الواعية للقوى والأطراف التي تتأثر بالتغيير وتتفاعل مع قادة التغيير .

4/ القدرة على التطوير والإبتكار : يتعين على التغيير أن يعمل على إيجاد قدرات تطويريه أفضل مما هو مستخدم حالياً ، فالتغيير يعمل نحو الإرتقاء والتقدم والإفقد مضمونه .

9. ان تتميز ادارة التغيير بالاستهدافية يعني ...

- أ- ان تتم في اطار حركة المنظمة
- ب- ارتباطها بالواقع العملي للمنظمة
- ت- احتياجها الى التفاعل الايجابي
- ث- توافقها مع احتياجات قوى التغيير

10. ان تتميز ادارة التغيير بالفعالية يعني

- أ- ان ترتبط بالواقع العملي الذي تعيشه المنظمة
- ب- انها تحتاج الى التفاعل الايجابي
- ت- ان تمتلك القدرة على الحركة بحرية مناسبة
- ث- ان تكون متوافقة مع احتياجات قوى التغيير

11. غالبا ما يندرج كثرة اللجان والاجتماعات ضمن....:

- أ- الاسباب الخاصة للتغيير
- ب- مؤشرات الحاجة للتغيير
- ت- الاسباب العامة للتغيير
- ث- مؤشرات عدم الحاجة للتغيير

12. واحدة من الآتي ليست من مؤشرات الحاجة الى التغيير في المنظمات.....:

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

13. تصنف ضعف الثقة في الموظفين ضمن

- أ- الاسباب الخاصة للتغيير
- ب- مؤشرات الحاجة الى التغيير
- ت- خصائص التغيير
- ث- الاسباب العامة للتغيير

14. من مؤشرات الحاجة الي التغيير في المنظمات ..

- أ- قلة شكاوي العملاء
- ب- قلة شكاوي العاملين
- ت- قلة تغيب العاملين
- ث- زيادة حجم الاعمال المكتبية

15. التغيير المعتمد على القرارات الجماعية يندرج ضمن :

- أ- مبدأ السلطة
- ب- مبدأ مشاركة المرووسين
- ت- مبدأ التفويض
- ث- مبدأ تقسيم العمل

16. اقترح " Griener " استخدام اسلوب القرارات الجماعية ضمن مبدأ.....

- أ- السلطة من جانب واحد
- ب- التفويض
- ت- مشاركة المرووسين
- ث- السلطة من جوانب متعددة

17. اقترح " Griener " ضمن مبدأ السلطة من جانب واحد اسلوب....:

- أ- تبديل علاقات العمل ضمن الهيكل التنظيمي
- ب- اسلوب المناقشة الجماعية للحالة
- ت- اسلوب القرارات الجماعية
- ث- اسلوب التدريب الجماعي

مؤشرات الحاجة:

1/انخفاض الأرباح وعدم قدرة المنظمة على المنافسة .

2/انخفاض الحالة المعنوية للعاملين .

3/كثرة التسرب والإستقالات خاصة بالنسبة للكفاءات

4/التأخر في اتخاذ القرارات والفشل في تحقيق الأهداف

الموضوعة .

5/الفشل في إكتشاف قدرات ومهارات العاملين .

6/الروتين الإداري وضعف الإبداع وقلة المبادرات الفردية

والجماعية .

المحاضرة الثالثة

1. يتمثل التغيير المعنوي في :
 - أ- التغيير الذي تقوم فيه المنظمة كإجراء انفعالي
 - ب- التغيير المرتبط بالبيئة الاجتماعية والإنسانية بالمنظمة
 - ت- التغيير المرتبط بعوامل البيئة الخارجية للمنظمة
 - ث- التغيير المتعلق بعلاقة الموظف بالوظيفة
2. التغيير المرتبط بالبيئة الإنسانية بالمنظمة يسمى
 - أ- التغيير المادي
 - ب- التغيير المعنوي
 - ت- التغيير غير المخطط
 - ث- التغيير الشامل
3. يتمثل التغيير التحويلي في :
 - أ- إدراك المدراء أن هناك مشكلة يجب معالجتها
 - ب- وضع الأنظمة الجديدة والإجراءات وبناء المنظمة
 - ت- تحسين وتطوير للوضع القديم
 - ث- التغيير المرتبط بالقضايا الاستراتيجية للمنظمة
4. التغيير الذي يحدث عندما يدرك المدراء أن هناك مشكلة يجب معالجتها أو (اغتنامها) هو التغيير....:
 - أ- الوظيفي
 - ب- التطويري
 - ت- الجزئي
 - ث- التحويلي
5. عملية اعاده هيكله المنظمة تدرج ضمن :
 - أ- التغيير التطويري
 - ب- التغيير التحويلي
 - ت- التغيير الوظيفي
 - ث- التغيير الجزئي
6. من اعقد انواع التغيير :
 - أ- التغيير الوظيفي
 - ب- التغيير التطويري
 - ت- التغيير الجزئي
 - ث- التغيير التحويلي
7. يتمثل التغيير غير المخطط في
 - أ- التغيير الذي تقوم فيه المنظمة كإجراء انفعالي
 - ب- التغيير المرتبط بالبيئة الاجتماعية والإنسانية بالمنظمة
 - ت- التغيير المرتبط بعوامل البيئة الخارجية للمنظمة
 - ث- التغيير المتعلق بعلاقة الموظف بالوظيفة
8. يتمثل التغيير الوظيفي في....:
 - أ- إدراك المدراء أن هناك مشكلة يجب معالجتها
 - ب- وضع الانظمة الجديدة والاجراءات وبناء المنظمة
 - ت- تحسين وتطوير الوضع القديم
 - ث- التغيير المرتبط بالقضايا الاستراتيجية للمنظمة

1/ اعداد وتوظيف تقنيات وحاسبات تتطلب تغيير رئيسي في سلوك الأفراد .
2/ تقديم منتجات أو خدمات جديدة .

9. الشخص المحايد هو الشخص الذي :
- أ- لم يتبنى موقفا واضحا من عملية التغيير
 - ب- يرفض عملية التغيير (المقاوم)
 - ت- يقاوم عملية التغيير (المقاوم)
 - ث- يمارس التغيير (المغير)

1/ الموضوع : الذي يتناوله التغيير .
2/ مقاومة المقاومة : وهي الممارسات التي يقوم بها قادة التغيير في تعاملهم مع مقاومة التغيير .

10. من عناصر التغيير:
- أ- الموضوع والمساند والضعيف والمحايد
 - ب- القوي والمحايد والاسلوب والمقاوم
 - ت- المقاوم والمحايد والمغير والموضوع
 - ث- الموضوع والقوي والمساند والمقاوم

11. المغير العقلاني يتمثل في الشخص الذي :
- أ- يربط بين ما يعرض عليه من أفكار بعالم الواقع (المغير المنفذ)
 - ب- يبحث عن المعنى في عملية التغيير
 - ت- يبحث عن الحقائق في عملية التغيير
 - ث- يبحث عن الإمكانيات التطبيقية المباشرة لما يتعلمه (المغير المادي)

12. الشخص الذي يبحث عادة عن المعنى في التغيير هو
- أ- المغير المنفذ
 - ب- المغير المادي
 - ت- المغير المتأمل
 - ث- المغير العقلاني

13. الشخص المغير الذي يميل الى الاصغاء , ومشاركة الافكار مع الاخرين يسمى المغير.....:
- أ- العقلاني
 - ب- المادي
 - ت- المنفذ
 - ث- المتأمل

14. يسمى الشخص المغير الذي يحتاج الى معرفه طرق العمل:
- أ- المغير المادي
 - ب- المغير المنفذ
 - ت- المغير العقلاني
 - ث- المغير المتأمل

15. من انماط الطرف المغير :
- أ- المدقق والمادي واللاعقلاني والمعنوي
 - ب- المعنوي والمنفذ و العقلاني والمادي
 - ت- المتأمل والمدقق والمنفذ والمادي
 - ث- المادي والعقلاني والمنفذ والمتأمل

16. التغيير الذي يتطلب تحليلا لكل العوامل الداخلية والخارجية بالمنظمة هو التغيير
- أ- التغيير الوظيفي
 - ب- التغيير التكنولوجي
 - ت- التغيير الاستراتيجي
 - ث- التغيير التحويلي

17. التغيير الذي يشمل كافة او معظم الجوانب والمجالات هو

- أ- التغيير التدريجي
- ب- التغيير الداخلي
- ت- التغيير المادي
- ث- التغيير الشامل

18. ينقسم التغيير حسب مصدر القوة الدافعة الى...:

- أ- التغيير السريع والتغيير التدريجي
- ب- التغيير الداخلي والتغيير الخارجي
- ت- التغيير المادي والتغيير المعنوي
- ث- التغيير الشامل والتغيير الجزئي

19. التغيير الذي يهدف الى مسايرة الظروف المحيطة هو التغيير ..

- أ- الاستراتيجي
- ب- التطويري
- ت- الجزئي
- ث- التحويلي

20. غالبا ما يجب على قائد التغيير ان يكون على علم بالطرق الإدارية ضمن :

- أ- التغيير التكنولوجي
- ب- التغيير الاستراتيجي
- ت- التغيير التحويلي
- ث- التغيير الوظيفي

المحاضرة الرابعة

1. من أسس التغيير الإيجابي :

1. يكون التغيير ضمن الضوابط والتوجيه الصحيح لكي لا يخرج عن السيطرة .
2. أن يحقق طموحات جديدة للمنظمة والعاملين ويزيد من حماسهم وتعاونهم .

- أ- ان يكون خارج الضوابط المحددة
- ب- أن يزيد من حماس العملاء
- ت- أن يأتي بتهديدات تعيق التطور والتقدم
- ث- أن يزيل الضغط والاختلال الموجود

2. واحدة من الآتي ليست من اسس التغيير الايجابي ..

- أ- انه يتم ضمن خطة مدروسة
- ب- ان يأتي بفرص عمل جديدة
- ت- انه يزيد من الضغط و الاختلال
- ث- انه يكسب الادارة مهارات جديدة

3. واحدة من الاتي ليست من اسس التغيير الايجابي

- أ- يتم ضمن خطة مدروسة
- ب- يأتي بفرص عمل جديد
- ت- يعالج التهديدات الخارجية
- ث- يكسب الإدارة مهارات جديدة

4. غالبا ما يهتم مجال التغيير التنظيمي :

- أ- بالمعدات والآلات (التكنولوجي)
- ب- بتغيير الأفراد
- ت- بتقسيم الأعمال وتوزيع المهام
- ث- بعلاقات العمل وجودتها

5. غالبا ما يهتم مجال التغيير الإنساني :

- أ- بالجانب النوعي في الوظائف
- ب- بالقيم والاتجاهات
- ت- بتقسيم الأعمال وتوزيع المهام
- ث- بعلاقات العمل وجودتها

6. مجال التغيير الذي يتضمن تغيير افكار وقيم واتجاهات الافراد هو

- أ- المجال التنظيمي
- ب- المجال الانساني
- ت- مجال طرق العمل
- ث- المجال التكنولوجي

7. الخطوات الإدارية لتحديد مجال التغيير يأتي ابتكار الحلول والالتزام بها في :

- أ- الخطوة الأولى
- ب- الخطوة الثانية
- ت- الخطوة الثالثة
- ث- الخطوة الرابعة

8. يتم ضمن الخطوات الإدارية الثالثة لتحديد مجال التغيير

- أ- ابتكار حلول التغيير
- ب- استمرارية مجال التغيير
- ت- تحديد مشكله التغيير
- ث- تنفيذ حلول التغيير

9. ضمن الخطوات الادارية لتحديد مجال التغيير , وجود ضغط للتغيير يأتي قبل خطوة .. :

- أ- ابتكار الحلول و الالتزام بها
- ب- تحديد المشكلة والتعرف عليها (الثانية)
- ت- استمرارية مجال التغيير (الرابعة)
- ث- توقف مجال التغيير

10. من الخطوات الادارية لتحديد مجال التغيير.....:

- أ- التجديد المستمر للتنظيم
- ب- ابتكار الحلول والالتزام بها
- ت- الاهتمام بالبعد الانساني
- ث- استخدام مفهوم النظم

11. من العناصر المساعدة على التغيير....:

- أ- استمرارية مجال التغيير
- ب- تبني استراتيجيات التطوير
- ت- تحديد المشكلة والتعرف عليها
- ث- وجود ضغط للتغيير

12. استخدام مفهوم النظم يأتي ضمن ..

- أ- العناصر المساعدة على التغيير
- ب- اسس التغيير الايجابي
- ت- الخطوات الادارية لتحديد مجال التغيير
- ث- مجال طرق العمل

13. تدرج الصحوه واليقظة والتنبيه ضمن....:

- أ- مقاومة التغيير
- ب- مداخل التغيير
- ت- عناصر التغيير
- ث- برنامج التغيير

14. تدرج اهمية الصحوه واليقظة ضمن

- أ- مداخل التغيير
- ب- نتائج التغيير
- ت- مؤشرات الحاجه للتغيير
- ث- اهداف التغيير

باقي العناصر المساعدة:

1. تحديد الهدف من التغيير .
2. التجديد المستمر للتنظيم .
3. الإهتمام بالبُعد الإنساني .
4. الإهتمام بالتعلم من خلال الخبرة .

باقي مداخل التغيير :

1. عدم قبول الوضع الحالي .
2. التخلي عن الوضع الحالي الواقعي .
3. العمل على إحياء المنظمة ..
4. التقدم نحو التغيير .

المحاضرة الخامسة

1. يصنف التغير في ظروف السوق ضمن :

- أ- قوى التغير الداخلية
- ب- قوى التغير المعنوية
- ت- قوى التغير المادية
- ث- قوى التغير الخارجية

باقي قوى التغير الخارجية:

- أ- ازدياد حدة المنافسة
- ب- القيم الحديثة في الإدارة

2. تصنف ضمن قوى التغير الخارجية

- أ- التطور التكنولوجي
- ب- التطور الوظيفي
- ت- التكامل التنظيمي
- ث- الكفاءة التنظيمية

3. من القيم الإدارية الحديثة الدافعة للتغيير :

- أ- الاهتمام بالقيادة التحويلية
- ب- ازدياد حدة المنافسة
- ت- التغيير في الإدارة العليا
- ث- زيادة طموحات وحاجات الأفراد

4. تصنف الاهتمام بالبحوث والتغيير كأساس للتغيير ضمن القيم الإدارية....

- أ- التقليدية
- ب- التنظيمية
- ت- التطبيقية
- ث- الحديثة

5. من القيم الإدارية الحديثة الدافعة للتغيير

- أ- استثمار نظم المعلومات والاتصال
- ب- ازدياد حدة المنافسة
- ت- التغيير في الإدارة العليا
- ث- زيادة طموحات وحاجات الأفراد

6. من القيم الحديثة في الإدارة الدافعة للتغيير

- أ- الاهتمام بالقيادة التحويلية
- ب- ازدياد حدة المنافسة
- ت- التغيير في الإدارة العليا
- ث- زيادة طموحات وحاجات الأفراد

7. يدرج تغيير الاتجاهات والقيم نحو المسؤولية الاجتماعية ضمن :

- أ- البيئة التكنولوجية
- ب- البيئة الاقتصادية
- ت- البيئة الاجتماعية
- ث- البيئة القانونية

8. تغيير حاجات ورغبات العملاء يؤدي إلى :

- أ- تحسين جودة المنتج
- ب- ازدياد حدة المنافسة
- ت- نمو المنظمة وتطورها
- ث- افلاس المنظمة

باقي القيم :

- 1/ إرضاء العميل أولا وثانيا وأبدا .
- 2/ ضرورة بناء القدرة والميزة التنافسية .
- 3/ الاهتمام بالجودة كما يدركها العميل .
- 4/ الإنتاج في أقل وقت .
- 5/ التركيز على الأنشطة الإنتاجية المباشرة وترك الأنشطة غير المباشرة للغير .
- 6/ الاتجاه للمستقبل هو الهدف من التغيير .
- 7/ تشجيع الابتكار والإبداع .
- 8/ الاهتمام بالطاقات البشرية .

9. يصنف وعي وإدراك المدير للتغيير ضمن.....:

- أ- قوى التغيير الداخلية
- ب- قوى التغيير الخارجية
- ت- قوى التغيير الاجتماعية
- ث- قوى التغيير المادية

10. يصنف وعي وإدراك المدير للتغيير ضمن قوى التغيير.....:

- أ- التنظيمية
- ب- المادية
- ت- الداخلية
- ث- الخارجية

- أ- الرغبة في تكامل المنظمة
- ب- وجود مؤشرات على مشاكل داخلية بالمنظمة

11. تدرج زيادة طموحات وحاجات الافراد ضمن قوى التغيير

- أ- التنظيمية
- ب- السلوكية
- ت- الداخلية
- ث- الخارجية

12. واحدة من الآتي ليست ضمن قوى التغيير الداخلية.....

- أ- ادراك عملاء المنظمة للتغيير
- ب- زيادة طموحات الافراد
- ت- نمو المنظمة وتطورها
- ث- الرغبة في تحسين كفاءة المنظمة

13. واحدة من الآتي ليست ضمن قوى التغيير الداخلية

- أ- زياده طموحات الافراد
- ب- نمو المنظمة وتطورها
- ت- الرغبة في تحسين كفاءة المنظمة
- ث- ادراك العملاء للتغيير

المحاضرة السادسة

1. يتم تحديد بداية ونهاية التغيير ضمن :

- أ- مرحلة تخطيط جهود التغيير
- ب- مرحلة تنفيذ ومتابعة خطة التغيير
- ت- مرحلة تشخيص المشكلات
- ث- مرحلة تنظيم خطة التغيير

2. يتم اختيار استراتيجية التغيير ضمن :

- أ- مرحلة تخطيط جهود التغيير
- ب- مرحلة تنفيذ خطة التغيير
- ت- مرحلة تشخيص المشكلات
- ث- مرحلة تنظيم خطة التغيير وتحديد معوقاتها

3. يتم التعرف على مصادر التغيير ضمن :

- أ- مرحلة تخطيط جهود التغيير
- ب- مرحلة تنفيذ ومتابعة خطة التغيير
- ت- مرحلة تشخيص المشكلات
- ث- مرحلة تحديد الحاجة إلى التغيير

4. يتم تحديد طبيعة مقاومة التغيير ضمن :

- أ- مرحلة تخطيط جهود التغيير
- ب- مرحلة تنفيذ خطة التغيير
- ت- مرحلة تشخيص المشكلات
- ث- مرحلة تنظيم خطة التغيير وتحديد معوقاتها

5. المرحلة التي يدرك فيها المدراء ضرورة إحداث التغيير هي مرحلة

- أ- تشخيص المشكلات
- ب- تحديد الحاجة إلى التغيير
- ت- تخطيط جهود التغيير
- ث- تنفيذ ومتابعة خطة التغيير

6. ملاحظه وجود فجوه بين الاداء الفعلي والاداء المرغوب يعد مؤشر على أن المنظمة في مرحله :

- أ- متابعه خطه التغيير
- ب- تخطيط جهود التغيير
- ت- تحديد الحاجة للتغيير
- ث- تحديد معوقات التغيير

7. تتم متابعة مدى فعالية تنفيذ استراتيجية التغيير ضمن مرحلة

- أ- تخطيط جهود التغيير
- ب- تنفيذ خطة التغيير
- ت- تشخيص المشكلات
- ث- تنظيم خطة التغيير وتحديد معوقاتها

8. ضمن مراحل ادارة التغيير , يتم متابعة مدى فعالية تنفيذ استراتيجية التغيير في المرحله ..

- أ- الثانية
- ب- الثالثة
- ت- الرابعه
- ث- الخامسة

1/ تهتم عملية تنفيذ التغيير على إحداث التغيير المرغوب في العديد من الجوانب مثل الأهداف ، المكونات التنظيمية كالهيكـل التنظيمي ، والثقافة التنظيمية ، والنظم والإجراءات الأفراد وإتجاهاتهم والتكنولوجيا .
2/ تتم متابعة تنفيذ إستراتيجية التغيير والتأكد من مدى تحقق الأهداف الموضوعه للتغيير .

9. ضمن مراحل ادارة التغيير , يدرك المدراء ضرورة احدث التغيير في المرحلة ..

- أ- الاولى
- ب- الثانية
- ت- الثالثة
- ث- الرابعة

10. ضمن مراحل ادارة التغيير , يتم تحديد بداية و نهاية التغيير في المرحلة ..

- أ- الاولى
- ب- الثانية
- ت- الثالثة
- ث- الرابعة

11. ضمن مراحل ادارة التغيير , يتم تحديد طبيعة مقاومة التغيير في المرحلة ..

- أ- الاولى
- ب- الثانية
- ت- الثالثة
- ث- الرابعة

12. يتم ضمن المرحلة الرابعة للتغيير :

- أ- تنفيذ ومتابعه خطه التغيير
- ب- تخطيط جهود التغيير
- ت- تشخيص مشكلات المنظمة
- ث- تحديد طبيعة مقاومه التغيير

13. يتم ضمن المرحلة الثالثة للتغيير:

- أ- تنفيذ ومتابعه خطه التغيير
- ب- تخطيط جهود التغيير
- ت- تقدير الحاجه للتغيير
- ث- تشخيص مشكلات المنظمة

المراحل كلها ما يحتاج ترجعون للملخص

المرحلة الأولى : تشخيص مشكلات المنظمة :

1. في هذه المرحلة قد تعاني المنظمة من مشكلة معينة أو هي بصدد اقتناص فرصة محددة .
2. قد تتعلق المشكلات بأساليب العمل ، التكنولوجيا ، الأفراد
3. يجب على الدراسة التشخيصية أن تتعرف على تلك المحاور لإكتشاف فرص التطوير ومواجهة التغيرات وإحداث التغيير المطلوب .

المرحلة الثانية : تحديد الحاجة إلى التغيير :

1. يدرك المدراء الحاجة إلى إحداث التغيير من خلال ملاحظة المؤشرات المشار إليها سابقاً مثل :
 - أ- وجود حالة الصراع بين الوحدات التنظيمية .
 - ب- تقديم المنافسين لمنتجات ذات إقبال واسع في السوق .
 - ت- وجود فجوة بين الأداء الفعلي والأداء المرغوب .
2. ضمن هذه المرحلة يتم التعرف على مصادر التغيير المرتبطة بالبيئة الداخلية أو بالبيئة الخارجية .

المرحلة الثالثة : تخطيط جهود التغيير :

1. يتم خلال هذه المرحلة وضع أهداف وخطط التغيير المطلوب تحقيقه .
 - أ- يجب أن تتوفر في أهداف التغيير الشروط التالية :
 - أ- أن تكون دقيقة ومحددة ومكتوبة وقابلة للمراجعة .
 - ب- أن تكون قابلة للتحقيق وفي حدود التكاليف والإمكانات المتاحة .
 - ت- أن تكون قابلة للقياس كمياً ونوعياً
 - ث- أن تكون مرتبطة بفترة زمنية محددة .
 2. يتطلب وضع أهداف التغيير الإجابة على أسئلة عديدة أهمها :
 - أ- ماهي أهداف المنظمة ؟
 - ب- ماهي فرصة التطوير المتاحة ؟
 - ت- ماهي التكلفة والزمن والمكان والتسهيلات المادية المتاحة ؟
 3. خلال هذه المرحلة يتم إختيار استراتيجية ونوع وأسلوب ومدة التغيير .
 4. إختيار الاستراتيجية يتوقف على عوامل أساسية : الهيكل التنظيمي ، والتكنولوجيا ، والقوى البشرية
- المرحلة الرابعة : تنظيم خطة التغيير وتحديد معوقاتها :

خلال هذه المرحلة يتم :

- أ- تنظيم الموارد المادية والبشرية والتكنولوجية المتاحة .
- ب- تحديد بداية ونهاية التغيير ومدته .
- ت- تحديد طبيعة مقاومة التغيير ، حيث يتم تحديد المعوقات التنظيمية والمعوقات الفردية التي تحول دون إتمام عملية التغيير .
- ث- تحديد استراتيجيات وطرق التعامل مع مقاومة التغيير .

المرحلة الخامسة : تنفيذ ومتابعة خطة التغيير :

- أ- تهتم عملية تنفيذ التغيير على إحداث التغيير المرغوب في العديد من الجوانب مثل الأهداف ، المكونات التنظيمية كالهيكـل التنظيمي ، والثقافة التنظيمية ، والنظم والإجراءات الأفراد وإتجاهاتهم والتكنولوجيا .
- ب- تتم متابعة تنفيذ إستراتيجية التغيير والتأكد من مدى تحقق الأهداف الموضوعه للتغيير .
- ت- يتم متابعة مدى فعالية تنفيذ إستراتيجية التغيير حسب الجدول الزمني المحدد .

المحاضرة السابعة

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

أ- تعزيز المكاسب

ب- بناء تحالف لقيادة مساعي التغيير

ت- تمكين العاملين

ث- تثبيت التغيير في ثقافة المنظمة

2. 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

ت- تمكين العاملين

ث- تثبيت التغيير في ثقافة المنظمة

3. حسب " كوتر " أنه يجب على القائد أن ينجح في خلق الشعور المؤدي للتغيير ضمن خطوة

أ- بناء تحالف لقيادة مساعي التغيير

ب- تمكين العاملين

ت- إيجاد شعور بالحاجة إلى التغيير

ث- تثبيت التغيير في ثقافة المنظمة

4. لتفادي الفشل في توصيل رؤية التغيير يقترح " كوتر "

أ- عدم تكرار رسالة التغيير

ب- ضرب المثال والقذوة من طرف القائد

ت- استخدام العبارات الطويلة

ث- التقليل من وسائل توزيع البيانات

5. يرى "كوتر" ضرورة اشراك كافة الافراد في عملية التغيير ضمن المرحلة ..

أ- الاولى

ب- الثالثة

ت- الخامسة

ث- الثامنة

6. يتم ضمن الخطوة الثالثة لنموذج " كوتر "

أ- توصيل رؤيه التغيير

ب- ادراك الحاجة للتغيير

ت- تطوير رؤيه التغيير

ث- قياده مساعي التغيير

7. يجب ضمن الخطوة السادسة لنموذج " كوتر " :

أ- عدم المبالغة في الاحتفال الانجازات المحققة

ب- تثبيت التغييرات الثقافية في نهاية التغيير

ت- اشراك جميع الاطراف في التغيير

ث- وضع مكاسب ملموسة تزرع الثقة في نفس الموظفين

8. لترسيخ ثقافة التغيير بشكل دائم وضع كوتر مجموعة من الأسس منها :

أ- عدم تثبيت التغييرات الثقافية في بداية التغيير

ب- عدم الاستعداد لمناقشة كافة القضايا التنظيم

ت- عدم إمكانية تغيير بعض العناصر المهمة داخل المنظمة

ث- عدم ربط ترقية العاملين بالثقافة الجديدة

9. 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
- ت- ترجيح تثبيت التغييرات الثقافية في بداية التغيير
- ث- الاستعداد التام لمناقشة كافة قضايا التنظيم

الباقى صح من "أسس كوتر "

10. لترسيخ ثقافة التغيير بشكل دائم وضع كوتر مجموعة من الاسس منها

- أ- تثبيت التغييرات الثقافية في بداية التغيير
- ب- تثبيت التغييرات الثقافية في وسط التغيير
- ت- تثبيت التغييرات الثقافية في نهاية التغيير
- ث- عدم تثبيت التغييرات الثقافية

11. حسب نموذج " ليفين " المرحلة التي يتعلم فيها الفرد أفكار وأساليب ومهارات جديدته هي :

- أ- مرحلة اذابة الجليد
- ب- مرحلة ادارة التغيير
- ت- مرحلة توصيل رؤية التغيير
- ث- مرحلة الاستقرار وإعادة التجميد

12. حسب نموذج " ليفين " المرحلة التي يتم فيها إلغاء القيم والعادات والسلوكيات الحالية للأفراد هي :

- أ- مرحلة اذابة الجليد
- ب- مرحلة ادارة التغيير
- ت- مرحلة توصيل رؤية التغيير
- ث- مرحلة الاستقرار وإعادة التجميد

13. حسب نموذج "ليفين" تظهر مقاومة التغيير هي المرحلة ...

- أ- الاولى
- ب- الثانية
- ت- الثالثة
- ث- الرابعة

14. يتم ضمن الخطوة الثالثة لنموذج "ليفين" :

- أ- اعاده التجميد
- ب- اذابه الجليد
- ت- ادارة التغيير
- ث- ايجاد دافعيه التغيير

15. حسب نموذج ليفين المرحلة التي يتم فيها تثبيت التغيير :

- أ- مرحلة اذابة الجليد
- ب- مرحلة ادارة التغيير
- ت- مرحلة توصيل رؤيه التغيير
- ث- مرحلة الاستقرار

16. واحده من الاتي ليست من مراحل التغيير المخطط حسب نموذج "ليفين" :

- أ- مرحله اذابه الجليد
- ب- مرحله ادارة التغيير
- ت- مرحلة توصيل رؤيه التغيير
- ث- مرحله اعاده التجميد

17. حسب نموذج " افانوفيتش " تشخيص المشكلة يأتي بعد

- أ- اختيار الاستراتيجية المناسبة
- ب- التغلب على مقاومة التغيير
- ت- الاعتراف بالحاجة للتغيير
- ث- تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير

18. حسب نموذج " افانوفيتش " التغلب على مقاومة التغيير يأتي قبل

- أ- التنفيذ والتقويم
- ب- اختيار الاستراتيجية المناسبة
- ت- الاعتراف بالحاجة للتغيير
- ث- تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير

19. حسب نموذج " افانوفيتش " تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير يأتي بعد

- أ- تشخيص المشكلة
- ب- اختيار الاستراتيجية المناسبة
- ت- الاعتراف بالحاجة للتغيير
- ث- تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير

20. حسب نموذج " افانوفيتش " اختيار الاستراتيجية المناسبة يأتي قبل

- أ- تشخيص المشكلة
- ب- التغلب على مقاومة التغيير
- ت- الاعتراف بالحاجة للتغيير
- ث- تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير

21. حسب نموذج " افانوفيتش " خطوة تشخيص المشكلة يأتي قبل خطوة ..

- أ- اختيار الاستراتيجية المناسبة
- ب- التغلب على مقاومة التغيير
- ت- الاعتراف بالحاجة للتغيير
- ث- تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير

22. حسب نموذج " افانوفيتش " خطوه اختيار الاستراتيجية المناسبة يأتي قبل خطوة :

- أ- اختيار الاستراتيجية المناسبة
- ب- التغلب على مقاومه التغيير
- ت- الاعتراف بالحاجة للتغيير
- ث- تطوير استراتيجيات بديله للتغيير

الخطوات بترتيب:

- 1- قوى التغيير
- 2- الاعتراف بالحاجة للتغيير
- 3- تشخيص للمشكلة
- 4- تطوير استراتيجيات بديلة للتغيير
- 5- تقرير المحددات المقيدات
- 6- اختيار الاستراتيجية المناسبة
- 7- التغلب على مقاومة التغيير
- 8- التنفيذ والتقويم

المحاضرة الثامنة

1. ضمن استراتيجيات التغيير البنوي ، وعندما تكون مقاومة التغيير قوية وتوشك المنظمة على الوقوع في كارثة **حقيقه من الأفضل استخدام :**

- أ- استراتيجية البراعة القيادية
- ب- استراتيجية الإقناع
- ت- استراتيجية الإلزام
- ث- استراتيجية الديكتاتورية

2. ضمن استراتيجية التغيير البنوي من الأفضل استخدام استراتيجية الديكتاتورية عندما :

- أ- تكون المنظمة في أزمة شديدة والمقاومة مرتفعة
- ب- تكون المنظمة في أزمة شديدة والمقاومة منخفضة
- ت- لا تكون المنظمة في أزمة شديدة والمقاومة مرتفعة
- ث- لا تكون المنظمة في أزمة شديدة والمقاومة منخفضة

3. ضمن استراتيجيات التغيير البنوي من الأفضل استخدام استراتيجية الإقناع عندما :

- أ- تكون المنظمة في أزمة والمقاومة مرتفعة
- ب- تكون المنظمة في أزمة والمقاومة منخفضة
- ت- لا تكون المنظمة في أزمة والمقاومة مرتفعة
- ث- لا تكون المنظمة في أزمة والمقاومة منخفضة

4. ضمن استراتيجيات التغيير المتدرج من الأفضل استخدام استراتيجية الإقناع عندما :

- أ- تكون درجة الاحاح منخفضة والمقاومة منخفضة
- ب- تكون درجة الاحاح مرتفعة والمقاومة مرتفعة
- ت- تكون درجة الاحاح مرتفعة والمقاومة منخفضة
- ث- تكون درجة الاحاح منخفضة والمقاومة مرتفعة

5. استراتيجية التغيير التي تفترض عدم اقتناع الأفراد والوحدات بضرورة التغيير هي :

- أ- استراتيجية العقلانية الميدانية
- ب- استراتيجية التثقيف والتوعية
- ت- استراتيجية المشاركة واسعة النطاق
- ث- استراتيجية الإكبار

6. عندما يعتقد الأفراد أن التغيير يهدد مصالحهم فإن استراتيجية التغيير المناسبة لهم هي استراتيجية

- أ- العقلانية والميدانية
- ب- التثقيف والتوعية
- ت- المشاركة واسعة النطاق
- ث- القوة القسرية

7. استراتيجية التغيير التي تفترض وجود عدم القناعة بضرورة التغيير هي :

- أ- استراتيجية العقلانية الميدانية
- ب- استراتيجية التثقيف والتوعية
- ت- استراتيجية المشاركة واسعة النطاق
- ث- استراتيجية الإكبار

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

- أ- المشاركة واسعة النطاق
- ب- الإقناع
- ت- المشاركة المركزة
- ث- الإجبار

9. تقوم المنظمات بتصميم برامج تدريبية تزود المتدربين بالمعلومات ضمن استراتيجية

- أ- العقلانية الميدانية
- ب- المناورة السياسية
- ت- المشاركة واسعة النطاق
- ث- الإجبار

10. استراتيجية التغيير المناسبة للحالات الطارئة , وغير الفعالة على المدى البعيد هي

- أ- استراتيجية العقلانية الميدانية
- ب- استراتيجية التثقيف والتوعية
- ت- استراتيجية المشاركة واسعة النطاق
- ث- استراتيجية القوة القسرية

11. استراتيجية التغيير التي يتم ضمنها استخدام كافة أساليب القوة في أحداث التغيير :

- أ- استراتيجية العقلانية الميدانية
- ب- استراتيجية التثقيف والتوعية
- ت- استراتيجية المشاركة واسعة النطاق
- ث- استراتيجية القوة القسرية

12. ضمن استراتيجية التغيير المتدرج من الأفضل استخدام استراتيجية المشاركة واسعة النطاق عندما :

- أ- تكون درجة اللاحاق منخفضه والمقاومة مرتفعة
- ب- تكون درجة اللاحاق منخفضه والمقاومة منخفضه
- ت- تكون درجة اللاحاق مرتفعة والمقاومة مرتفعة
- ث- تكون درجة اللاحاق مرتفعة والمقاومة منخفضه

المحاضرة التاسعة

1. من العوامل التي تزيد من مقاومة التغيير :

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

2. من أسباب مقاومة التغيير :

- أ- وضوح أهداف التغيير
- ب- وجود شعور بالحاجة للتغيير
- ت- الارتياح للوضع الحالي والخوف من نتائج التغيير
- ث- توافر الثقة في القائمين على التغيير

3. من أسباب مقاومة التغيير:

- أ- وضوح أهداف التغيير
- ب- وجود شعور بالحاجة للتغيير
- ت- السرعة الشديدة في التغيير
- ث- توافر الثقة في القائمين على التغيير

4. واحدة من الآتي ليست من اسباب مقاومة التغيير ..

- أ- عدم وضوح أهداف التغيير
- ب- عدم وجود شعور بالحاجة للتغيير
- ت- عدم مشاركة العملاء في التغيير
- ث- عدم توافر الثقة في القائمين على التغيير

5. من اسباب مقاومه التغيير

- أ- وضوح أهداف التغيير
- ب- وجود شعور بالحاجة للتغيير
- ت- الخوف من نتائج التغيير
- ث- توافر الثقة في القائمين على التغيير

6. عندما يرتكب الفرد خطأ ما يتطلب التغيير الذي حدث فإنه غالباً ما :

- أ- يشعر بالذنب
- ب- يقوم بالإسقاط على غيره
- ت- يقدم تبرير التغيير
- ث- يقبل بالتغيير

7. تسمى الحالة التي يقوم فيها الفرد باحتواء التغيير وتحويله إلى مزايا بحالة :

- أ- الصدمة
- ب- التكامل
- ت- الذنب
- ث- الإسقاط

8. تسمى الحالة التي يقوم فيها الفرد بوضع أسباب التغيير بحالة

- أ- الصدمة
- ب- التبرير
- ت- الذنب
- ث- الإسقاط

9. تسمى الحالة التي يشعر فيها الفرد بعد الاتزان وعدم القدرة على التصرف بحالة

أ- الصدمة

ب- عدم التصديق

ت- الذنب

ث- الاسقاط

10. تسمى الحالة التي يكون رد فعل على التغيير قياما بتأنيب فرد آخر بحالة..

أ- الصدمة

ب- عدم التصديق

ت- الذنب

ث- الاسقاط

11. -تسمى الحالة التي يشعر فيها الفرد بعدم واقعية اسباب التغيير بحالة :

أ- الصدمة

ب- عدم التصديق

ت- الذنب

ث- الاسقاط

12. يصنف ضعف الولاء للمنظمة وفقدان الدافعية للعمل ضمن :

أ- السلوك الدفاعي العلني

ب- السلوك الدفاعي الضمني

ت- الاستسلام

ث- الانسحاب

13. عندما يرى الشخص المقاوم أن التغيير غير واضح النتائج بالنسبة له فانه:

أ- يقاوم علنا دون خوف

ب- يقوم سرا

ت- من المحتمل ان يقلل بالتغيير

ث- يشارك في نجاح التغيير

14. عندما يعتقد الفرد المقاوم ان التغيير يهدر دخله , يندرج ذلك ضمن

أ- المخاوف النفسية

ب- المخاوف الاقتصادية

ت- المخاوف الاجتماعية

ث- المخاوف التنظيمية

15. عندما تكون الفوائد المحققة من التغيير اقل من التكاليف المدفوعة تكون مقاومة التغيير ..

أ- سلبية

ب- ايجابية

ت- جزئية

ث- معنوية

16. استقالة الشخص المقاوم مرتبطة بالسلوك الدفاعي ..

أ- العلني

ب- المستتر

ت- المباشر

ث- العنيف

17. ضعف ولاء الشخص المقاوم للمنظمة مرتبط بالسلوك الدفاعي ..

أ- العلني

ب- المستتر

ت- المباشر

ث- العنيف

18. عندما يضعف ولاء الشخص المقاوم للمنظمة فانه بذلك يمارس :

- أ- السلوك الدفاعي العلني
- ب- السلوك الدفاعي المستتر
- ت- الاستسلام
- ث- التمارض

19. حسب "جيمس أوتول" حالة مقاومة التغيير التي يرغب بها الناس فيها بالنتائج الفورية للتغيير هي ..

- أ- قصر النظر
- ب- التفكير الضيق
- ت- غش البصيرة
- ث- الظرفية

20. حسب "جيمس أوتول" حالة الفرد المقاوم للتغيير الذي يرى انه على صواب و غيره على باطل هي الحالة ..

- أ- الشوفينية
- ب- الميكيفيلية
- ت- النظرية
- ث- التطبيقية

21. حسب "جيمس أوتول" حاله مقاومه التغيير التي يرى فيها الفرد المقاوم ان التغيير ليس بحاله طبيعية هي حاله

- أ- عدم الاتزان
- ب- قصر النظر
- ت- عدم النضج
- ث- الشك

22. حسب "جيمس أوتول" حاله مقاومه التغيير التي يرى فيها الفرد المقاوم ان التغيير ليس في مصلحته هي :

- أ- ضمن سبب
- ب- العزيمة
- ت- الخوف
- ث- قصر النظر

23. عندما يفقد الفرد دافعيته للعمل فانه :

- أ- يقاوم علنا
- ب- يقاوم سرا
- ت- يقبل بالتغيير
- ث- يشارك في التغيير

24. عندما يرى الشخص المقاوم ان التغيير قد يمثل تهديدا لاستقراره فانه :

- أ- يقاوم سرا
- ب- يقاوم علنا دون خوف
- ت- من المحتمل ان يقبل التغيير
- ث- يشارك في نجاح التغيير

المحاضرة العاشرة

1. ضمن استراتيجيات التعامل مع مقاومة التغيير ، تقوم استراتيجية الاستقطاب على :
 - أ- تعريف الأفراد بأهمية وضرورة التغيير
 - ب- تدريب العاملين على مهارات جديدة
 - ت- وضع الفرد في موقع هام في عملية تصميم التغيير
 - ث- تقوم على إجبار العاملون على قبول التغيير
2. ضمن استراتيجيات مقاومة التغيير , من سليات استراتيجية الاستقطاب:
 - أ- انها تستغرق وقت اطول
 - ب- انها ذات تكلفة كبيرة
 - ت- تساهم في حصول مشاكل في المستقبل
 - ث- انها تؤدي الى انخفاض الروح المعنوية
3. من إيجابيات مقاومة التغيير :
 - أ- إجبار المنظمة على توضيح أهداف التغيير
 - ب- تساهم في إظهار فعالية عمليات الاتصال
 - ت- تؤدي إلى دفع إدارة المنظمة إلى عدم القيام بالتحليل الدقيق لنتائج التغيير
 - ث- تكشف عن نقاط القوة في عملية اتخاذ القرارات في المنظمة
4. كل مما يأتي من إيجابيات مقاومة التغيير , معدا
 - أ- إجبار المنظمة على توضيح أهداف التغيير بشكل افضل
 - ب- الكشف عن نقاط القوة في عملية معالجة مشكلات المنظمة
 - ت- إظهار عدم فعالية عمليات الاتصال
 - ث- إظهار سوء او غياب النقل الجيد للمعلومات
5. واحدة من الآتي , ليست من إيجابيات مقاومة التغيير ..
 - أ- اظهار ضعف فعالية عمليات الاتصال
 - ب- اظهار المنظمة لاهداف التغيير
 - ت- اظهار ضعف في نقل معلومات التغيير
 - ث- اظهار المنظمة لكفاءة التغيير
6. استراتيجية مقاومة التغيير التي يتم ضمنها تدريب العاملين على مهارات جديدة هي استراتيجية
 - أ- التفاوض والاتفاق
 - ب- الاستقطاب
 - ت- التسهيل والدعم
 - ث- المشاركة والاندماج
7. 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
 - ت- التعليم والاتصال
 - ث- الاجبار
8. استراتيجية مقاومة التغيير التي تساعد العاملين على رؤية الحاجة الى التغيير وضرورته هي
 - أ- استراتيجية التسهيل والدعم
 - ب- استراتيجية التفاوض والاتفاق
 - ت- استراتيجية التعليم والاتصال
 - ث- استراتيجية الاجبار

9. 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
- ت- استراتيجية التفاوض والاتفاق
- ث- استراتيجية الإكراه

10. استراتيجية المنظمة في التعامل مع مقاومة التغيير و التي غالبا ما يلتزم الافراد ضمنها بتطبيق التغيير هي استراتيجية ..

- أ- التسهيل
- ب- التفاوض
- ت- المشاركة
- ث- الاستقطاب

11. ضمن استراتيجيات التعامل مع مقاومة التغيير ، من إيجابيات استراتيجية المشاركة والاندماج :

- أ- زيادة مساهمة العملاء في التغيير
- ب- التزام المشاركين بتطبيق التغيير
- ت- طريقة جيدة للتعامل مع الأفراد الذين لا يقبلون الحوار
- ث- أنها سريعة وغير مكلفة

المحاضرة الحادية عشر

1. ضمن تهيئة المناخ الصحي للتغيير ، تصنف رؤية الأحداث على حقيقتها يدخل ضمن :
- أ- نشر القيم السليمة
 - ب- تنمية دوافع العاملين
 - ت- الإدراك السليم للأحداث
 - ث- تنمية الاتجاهات الملائمة

2. كل مما يأتي من عناصر المناخ الصحي للتغيير ماعدا
- أ- الادراك الجيد للتغيير
 - ب- الاطار القيمي السليم للتغيير
 - ت- وجود شعور بالحاجة للتغيير
 - ث- دوافع العاملين الملائمة للتغيير

3. واحدة من الآتي , ليست من عناصر المناخ الصحي للتغيير ..
- أ- الادراك الجيد للتغيير
 - ب- نشر الاطار القيمي السليم للتغيير
 - ت- ظهور مؤشرات الحاجة الى التغيير
 - ث- تنمية دوافع العاملين الملائمة للتغيير

4. من عوامل نجاح التغيير الفعال :
- أ- التأكد من عدم فهم العملاء لدورهم في احداث التغيير
 - ب- التأكد من عدم فهم العاملين لدورهم في احداث التغيير
 - ت- التأكد من فهم العملاء لدورهم في احداث التغيير
 - ث- التأكد من فهم العاملين لدورهم في احداث التغيير

5. 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
 - ت- التأكد على العاملين لدورهم في احداث التغيير
 - ث- جعل نتائج الاداء هي الهدف الاساسي للتغيير

6. من عوامل نجاح التغيير الفعال التأكيد على فهم ...
- أ- العملاء لدورهم في احداث التغيير
 - ب- العاملين لدورهم في احداث التغيير
 - ت- العملاء لدورهم في ايقاف التغيير
 - ث- العاملين لدورهم في ايقاف التغيير

7. واحد من التالي ليست من عوامل نجاح التغيير الفعال :
- أ- ان يبدأ التغيير من خلال فرق العمل
 - ب- التأكيد على فهم العملاء لدورهم في احداث التغيير
 - ت- التأكد على فهم العاملين لدورهم في احداث التغيير
 - ث- جعل نتائج الاداء هي الهدف الاساسي للتغيير

8. مقاومة الموظفين للتغيير تصنف ضمن معوقات التغيير :
- أ- التنظيمية
 - ب- السلوكية
 - ت- الفنية
 - ث- الاقتصادية

9. درجة قبول الموظفين للتغيير ودرجة مقاومته , تصنف ضمن معوقات التغيير

- أ- التنظيمية
- ب- السلوكية
- ت- الفنية
- ث- الاقتصادية

10. من عوامل نجاح برامج التغيير التنظيمي :

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

11. التعرف على الايجابيات والسلبيات يندرج ضمن

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

12. واحدة من الآتي ليست من الخطوات العملية لبرنامج التغيير الفعال .

- أ- تحفيز القائمين على التغيير
- ب- تشجيع المقاومين للتغيير
- ت- الاستعداد للصراع بأسلوب ايجابي
- ث- تعزيز القدرة على التعلم

باقي الخطوات :

- (1) تحديد طرق وأسلوب التنفيذ .
- (2) تحديد زمن بداية ونهاية التغيير .
- (3) وضع الخطط المفصلة للتنفيذ .
- (4) تحديد المساهمين الكبار من الإدارة العليا والاستفادة من دعمهم .
- (5) تأسيس إدارة واعية للمشروع الجديد .
- (6) صوغ خطة التغيير بالصيغة الشخصية وربطه بأهداف العاملين .
- (7) التأكيد على مشاركة غالبية العاملين .

13. يندرج نقص المخصصات الموجهة لإحداث التغيير ضمن معوقات التغيير ..

- أ- الفردية
- ب- التنظيمية
- ت- الاقتصادية
- ث- الفنية

المحاضرة الثانية عشر

1. من خصائص قيادة التغيير :
 - أ- القدرة على مقاومة مقاومة التغيير
 - ب- القدرة على التنفيذ بكفاءة وفعالية
 - ت- القدرة على الرد على مقاومة التغيير
 - ث- القدرة على التخطيط لمقاومة التغيير
2. يصنّف فهم عملية التغيير ضمن :
 - أ- مبادئ قيادة التغيير
 - ب- خصائص قيادة التغيير
 - ت- معوقات قيادة التغيير
 - ث- مقاومة قيادة التغيير
3. لكي يفهم القائد عملية التغيير ينبغي عليه :
 - أ- تشجيع العملاء على طرح الأفكار والمشاركة في تنفيذها
 - ب- أن ينظر إلى مقاومة التغيير كقوة سلبية
 - ت- الإدراك أن عملية التغيير تعتمد تغيير ثقافة المنظمة
 - ث- الإدراك أن عملية التغيير سهله
4. تبني الموضوعية والابتعاد عن العشوائية يدخل ضمن احد خصائص قيادة التغيير التالية
 - أ- القدرة على التنظيم والتفويض
 - ب- القدرة على الحركة والابتكار
 - ت- القدرة على مواجهة المواقف المتغيرة
 - ث- القدرة على اتخاذ القرارات
5. القدرة على تفويض الصلاحيات يدخل ضمن احد خصائص قيادة التغيير
 - أ- القدرة على تحديد اهداف التغيير
 - ب- القدرة على الحركة والابتكار
 - ت- القدرة على التنظيم
 - ث- القدرة على اتخاذ القرارات
6. العمل بقوة وحزم لتنفيذ التغيير يدخل ضمن احد خصائص قيادة التغيير التالية
 - أ- القدرة على تحديد اهداف التغيير
 - ب- القدرة على احداث التغيير
 - ت- القدرة على مواجهة المواقف المتغيرة
 - ث- القدرة على اتخاذ القرارات
7. تدفق المعلومات داخل التنظيم بهدف التأثير على الافراد يدخل بدرجة كبيرة ضمن
 - أ- التحفيز
 - ب- الاتصالات
 - ت- الادارة بالاهداف
 - ث- المشاركة
8. مساهمة الافراد في اتخاذ قرار التغيير يدخل بدرجة كبيرة ضمن ...
 - أ- التحفيز
 - ب- الاتصالات
 - ت- الادارة بالاهداف
 - ث- المشاركة

9. الابتعاد عن العشوائية يدخل ضمن احد خصائص قيادة التغيير التالية..

- أ- القدرة على التنظيم و التفويض
- ب- القدرة على اتخاذ القرارات الحيادية
- ت- القدرة على مواجهة المواقف المتغيرة
- ث- القدرة على اتخاذ القرارات الموضوعية

10. ضمن مبادئ قيادة التغيير , تدرج نظرة القائد الى مقاومة التغيير كقوة ايجابية دافعة في ..

- أ- فهم عملية التغيير
- ب- بناء العلاقات
- ت- انشاء التماسك
- ث- الهدف الاخلاقي

11. ضمن مبادئ قيادة التغيير , يدرج سعي القائد الى زيادة الترابط في عملية التغيير في ..

- أ- فهم عملية التغيير
- ب- بناء العلاقات
- ت- انشاء التماسك
- ث- الهدف الاخلاقي

12. توفر الدافعية لتنفيذ التغيير يدخل ضمن القدرة على

- أ- تحديد اهداف التغيير
- ب- مواجهة المواقف المتغيرة
- ت- المتابعة والتقييم
- ث- الحركة والإبتكار

13. توفر الدافعية اثناء تنفيذ التغيير يدخل ضمن احد خصائص قياده التغيير التالية:

- أ- القدرة على الحركة والابتكار
- ب- القدرة على مواجهه المواقف المتغيرة
- ت- القدرة على تحديد اهداف التغيير
- ث- القدرة على المتابعة والتقييم

المحاضرة الثالثة عشر

1. كمدخل للتغيير الثقافي ، من أهم متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة :

- أ- دعم الإدارة الوسطى
- ب- التركيز على المنافس
- ت- التعاون وروح الفريق
- ث- فعالية نظام العقوبات

2. كمدخل للتغيير الثقافي ، من أهم مبادئ تطبيق إعادة الهندسة التنظيمية :

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

3. يعد التركيز على العميل احد متطلبات :

- أ- ادارة الجودة الشاملة
- ب- إعادة الهندسة
- ت- ادارة الاهداف
- ث- لا توجد الاجابة الصحيحة

4. العلاقة الموجودة بين ثقافة المنظمة واستراتيجيات التغيير هي علاقة

- أ- عكسية
- ب- تبادلية
- ت- نمطية
- ث- لا توجد علاقة بينهما

5. ضمن اليات التغيير الثقافي في المنظمة , امتلاك رؤية مستقبلية يعني ..

- أ- التوقع المعياري
- ب- التوقع الماضي
- ت- التوقع الافتراضي
- ث- التوقع الحالي

المحاضرة الرابعة عشر :مراجعة

الواجبات

1/ التغيير الذي يهدف الى مسايرة الظروف المحيطة هو :

- أ- التغيير الانساني
- ب- التغيير الهيكلي
- ج- التغيير التنظيمي
- د- التغيير التطويري

2/ ادت ثورة العولمة الى :

- 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

3/ ان تتميز ادارة التغيير بالفعالية يعني :

- أ- ان ترتبط بالواقع العملي الذي تعيشه المنظمة
- ب- انها تحتاج الى التفاعل الايجابي
- ج- ان تملك القدرة على الحركة بحرية مناسبة
- د- ان تكون متوافقة مع احتياجات قوى التغيير

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/ المرحلة التي يدرك فيها المدراء ضرورة احداث التغيير هي مرحلة :

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

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

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

7/ حسب نموذج " ليفين " المرحلة التي يتم فيها الغاء القيم والعادات والسلوكيات الحالية للأفراد هي مرحلة

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

8/ ضمن استراتيجيات التغيير البنوي وعندما تكون مقاومة التغيير قوية وتوشك المنظمة على الوقوع في كارثة حقيقة من الافضل

- استخدام استراتيجية
- أ- البراعة القيادية
- ب- الاقناع
- ج- الالزام
- د- الديكتاتورية

9/ 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

10/ 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

اسئلة عام 1434 هـ الترم الاول و عام 1435 هـ للاخت W3oodi وشكر للاخت اسوم على حلها الله يسعدهم

اسئلة عام 1436 هـ الترم الاول لجنون الحياه

اسئلة عام 1436 هـ الترم الثاني مبارك

تنسيق وترتيب : شموع العسيري

سبحان ربي العظيم سبحان ربي وبحمده اللهم اجعله صدقه جاريه لجميع اموات المسلمين