



تبويب نماذج الأعوام

مبادئ الإدارة

د. عبدالله الجعفري

إعداد : جوان

تم تحديث الملف بواسطة : صدى الأمل ، موجة بحر ، الندى خالد

المحاضرة الأولى :

عملية تحديد الأهداف والموارد والأفعال المؤدية إلى تحقيق تلك الأهداف :

-الرقابة

-التنظيم

- التخطيط

- القيادة

عملية تقسيم وتوزيع الاعمال وتخصيص المهام والموارد وإنشاء الادارات والأقسام بينهم لتحقيق إنجاز فعال:

عملية تقسيم وتوزيع الاعمال وتخصيص الموارد وإنشاء الادارات والاقسام :

هو تقسيم وتوزيع للمهام من خلال إنشاء الإدارات لاستغلال أمثل للموارد الأهداف المرجوة

- الرقابة

- التنظيم

- التخطيط

- القيادة

عملية التأثير في الآخرين وتحفيزهم وإثارة قدراتهم الكامنة لتحقيق الأهداف المنشودة:

-الرقابة

-التنظيم

-التخطيط

- القيادة

عملية قياس الأداء الفعلي ومقارنته بالأداء المخطط، وتحديد نقاط القوة وتدعيمها، وتحديد نقاط الضعف (الانحرافات) ومعالجتها :

-الرقابة

-التنظيم

-التخطيط

-القيادة

هم مدراء مساهمون مباشرة في انتاج السلعة او الخدمة التي تقدمها المنظمة:

- الكوادر الإدارية

- مدراء الوظائف الإدارية

-مدراء الخطوط

- المدراء العاملون

الكوادر الادارية : مدراء يستخدمون خبرات فنية تخصصية لدعم العاملين في الخطوط الإنتاجية.

مدراء الوظائف الاساسيه : مدراء مسؤولون عن أنشطة ضمن مجال محدد . مثل مدراء الإنتاج ،

أوالتسويق...

المدراء العاملون : مدراء مسؤولون عن وحدات فيها عدة وظائف، مثل مدراء المصانع

تشير لكيفية استخدام المدير للمعلومات في صنع القرارات:

-الأدوار القرارية

- الأدوار التفاعلية
- الأدوار المعلوماتية

تشير لكيفية تعامل المدير مع الآخرين باعتباره يلعب عدة أدوار منها كونه ممثل للمنظمة، أو قائد، أو حلقة وصل :

-الأدوار القرارية

- الأدوار التفاعلية
- الأدوار المعلوماتية

تشير لكيفية تبادل ومعالجة المدير للمعلومات:

-الأدوار القرارية

- الأدوار التفاعلية
- الأدوار المعلوماتية

مسؤولون عن قيادة الأقسام والإدارات الرئيسية في المنظمة، وبناء وقيادة فرق العمل:

- مدراء الإدارة العليا

-مدراء الإدارة الوسطى

- مدراء الإدارة الإشرافية

مديرو الإدارة الوسطى :

- هم المسؤولون عن وضع الاستراتيجيات للمنظمة
- يهتمون خاصة بالبيئة الخارجية أكثر من غيرهم

- المدراء المسئولون عن قيادة الأقسام والإدارات الرئيسية في المنظمة

- مهمتهم قيادة الفرق الصغيرة من الموظفين

هم بمثابة الرأس للجسد، وهم من يقودون أداء المنظمة الشامل أو الأجزاء الأساسية منها:

-مدراء الإدارة العليا

- مدراء الإدارة الوسطى
- مدراء الإدارة الإشرافية

مديرو الإدارة العليا:

- يقودون الوحدات التنظيمية الكبيرة للمنظمة

- هم المسئولون عن الأداء الشامل للمنظمة

- يمثلون أكبر عدد من المدراء في المنظمة
- ويسمون في بعض الدول بالمشرفين

مرتبطين بالإدارة الوسطى، ويقدمون التقارير لها، ويشرفون مباشرة على رؤوسين لا يمارسون الإدارة. ويسمّون في بعض الدول بالمشرفين أو الملاحظين :

- مدراء الإدارة العليا
- مدراء الإدارة الوسطى
- مدراء الإدارة الإشرافية

يقدمون التقارير للإدارة الوسطى ويشرفون مباشرة على رؤوسين لا يمارسون الإدارة

أ. مدراء الإدارة الدنيا

- ب. مدراء الفروع
- ج. مدراء الإدارة العليا
- د. مدراء المشاريع

من أهم المهارات التي يجب أن يمتلكها المدراء القدرة على التفكير المجرد بشكل تحليلي وناقدا لحل المشكلات المعقدة والرؤية الشاملة للمواقف بكافة جوانبها وتسمى هذه المهارات ب:

- المهارات الانسانية
- المهارات النقدية
- المهارات الادراكية
- المهارات القرارية

تتمثل بالقدرة على استخدام المعرفة والخبرة لأداء مهام محد :

- المهارات الانسانية
- المهارات الفنية
- المهارات الادراكية
- المهارات القرارية

تتمثل بالقدرة على العمل بشكل جيد في المنظمة، والتعامل مع الآخرين :

- المهارات الانسانية
- المهارات النقدية
- المهارات الادراكية
- المهارات القرارية

من التحيات المعاصرة في عالم اليوم ماعدًا :

- أسعار البترول

- العولمة
- النوعية و الإنتاجية
- أخلاقيات العمل

التحديات المعاصرة في عالم اليوم :

- العولمة - التنوع في قوة العمل.
- البحث والتطوير والإبداع - النوعية والإنتاجية
- أخلاقيات العمل، والمسؤولية الاجتماعية،
- تخطيط المسار الوظيفي
- التكتلات الاقتصادية العالمية والمعايير

- ازدياد دور المعرفة وتحول الاقتصاد إلى اقتصاد

مبادئ الإدارة

إعداد جوان

من أنواع المنظمات وهي منظمات تنشئها الدولة من مواردها لتقديم الخدمات السيادية بالدرجة الأساسية مثل الدفاع المدني

- أ. المؤسسات الحكومية
- ب. منظمات الاعمال
- ج. منظمات المجتمع المدني
- د. المنظمات الحكومية

الإدارة لاحتوائها على مفاهيم ونظريات تدرس في الجامعات و..... لاعتمادها مهارات الفرد العملية عند التطبيق

- أ. معقدة ، بسيطة
- ب. ممارسة ، ابداع
- ج. علم ، فن
- د. مميزة ، تطبيقية

المحاضرة الثانية :

تفترض بان الاساليب الكمية والاحصائية والرياضية يمكن ان تساعد متخذي القرارات في تحسين نوعيتها:

- المدرسة الموقفية
- المدرسة الكمية
- المدرسة المنطقية
- المدرسة الرياضية

اهتمت بدراسة تأثير الوقت والحركة على الانتاجية :

- المدرسة السلوكية
- المدرسة الكلاسيكية
- المدرسة الكمية

مبادئ البيروقراطية:

- 1- تقسيم العمل. 2 هيكلية واضحة للسلطة.
- 3- قواعد وإجراءات عمل رسمية (مكتوبة). 4- عدم التحيز في المعاملة.
- 5- التدرج الوظيفي حسب الجدارة. 6- فصل الإدارة عن الملكية.

تتميز البيروقراطية بجميع الخيارات التالية ما عدا:

- تقسيم واضح للعمل
- هيكلية واضحة للسلطة
- قواعد وإجراءات عمل رسمية
- الشخصية في التعامل

ان كون العاملين لا يحبون العمل ولا يرغبون بتحمل المسؤولية وليس لديهم رقابة ذاتية هو جوهر

- حركة الإدارة العلمية

- المبادئ الإدارية

- نظرية X

- نظرية

إن كون العاملين جديرين بالثقة ويرغبون بتحمل المسؤولية هو جوهر :

- نظرية X

- نظرية Z

- نظرية ماسلو

- نظرية Y

نظرية y معاكسة لنظرية x التي تنص على :

*تقوم نظرية (x) على عدة افتراضات سلبية تجاه العاملين، وأهمها :

(أنهم لا يحبون العمل، ولا يرغبون بتحمل المسؤولية، وليس لديهم رقابة

ذاتية، ويحبون أن يكونوا تابعين وليس قادة، وليس لديهم طموح، ويح زون بالحوافز المادية فقط.)

أهم ما توصلت له ان المدراء يخلقون بيئة عمل تتماشى وتنسجم مع افتراضيات العاملين

أ. نظرية الحاجات الإنسانية

ب. نظرية الشخصية الناضجة

ج. نظرية (X,Y)

د. دراسات هوثورن

تفيد بأن شخصية العاملين الناضجين تتسم بالمرونة والابداع وتتناقض مع المجموعة الذي تفرضه المدرسة الكلاسيكية:

- مدرسة العلاقات الإنسانية

- نظرية ماسلو

- المدرسة الكمية

- نظرية الشخصية الناضجة

من الاتجاهات المعاصرة في الإدارة ويشير الى وجود خصائص تنفرد فيها رائدة والناجحة دون غيرها من المنظمات

أ. المنظمة المتعلمة

ب. البحث عن التميز

ج. إدارة الجودة الشاملة

د. الوعي الشمولي والتنوع والمعرفة

ركز على المنظمة كوحدة واحدة وعلى الاهتمام بالوظائف الإدارية وانشطة المنظمة

أ. اتجاه البيروقراطية

ب. اتجاه المبادئ الإدارية

ج. فريدريك تايلور في نظريته

د. ماكس ويبر

المحاضرة الثالثة :

أي من التالي ليس من البيئة الخارجية الخاصة للمنظمة :

- المجهزون
- الموظفون
- الشركاء الاستراتيجيون
- المشرعون

جميع الخيارات التالية تعتبر من البيئة الخارجية الخاصة للمنظمة ما عدا:

- المنافسون
- البعد الدولي
- الزبائن
- الشركاء الاستراتيجي

جميع الإجابات التالية تعتبر من البيئة الخارجية العامة للمنظمات ما عدا

- أ. الظروف الطبيعية
- ب. القوى الاجتماعية والثقافية
- ج. المشرعون
- د. البعد الدولي

من عناصر البيئة الخارجية الخاصة للمنظمة:

- المنافسون
- القوى الاجتماعية
- مجلس الإدارة
- الظروف الطبيعية

ليس من البيئة الخارجي الخاصة بالمنظمة :

- المنافسون
- بيئة العمل المادية
- الزبائن
- المجهزون

جميع الخيارات التالية تعتبر من مكونات البيئة الداخلية ما عدا:

- المالكون
- الزبائن
- مجلس الإدارة
- بيئة العمل المادية

مجموعة القيم الجوهرية والمعتقدات المهمة التي تشكّل وتوجه سلوك الأفراد وتساهم فعلا في صياغة حدود الثقافة المرئية

- الثقافة الجوهرية

- ثقافة المشاهدة
- الثقافة العامة
- الثقافة المرئية

هي مجموعة من العناصر المرئية او المسموعة من قبل العاملين والزبائن

- أ. الثقافة الجماعية
- ب. الثقافة الجوهرية
- ج. الثقافة الفردية
- د. **الثقافة المرئية**

هي الادارة التي تقوم بتطوير وبحث وإيصال وسن القيم ونشرها في ارجاء المنظمة :

الادارة الموجهة بالقيم

- ادارة التطوير
- الادارة العليا
- ادارة المشاريع

من اهمية ثقافة المنظمة في التأثير على اداء المنظمة جميع التالي ماعدا :

- تساعد على بناء احساس قوى بتاريخ المنظمة
- تعنى الاحساس بالعضوية والانتماء
- تولد شعور بالتوحد لدى جميع مكونات المنظمة
- تقلل من التبادل بين الاعضاء**

تعني الاعتقاد بالتفوق العرقي لدى مجموعة اصحاب ثقافة فرعية :

-العنصرية

- الاکثرية
- الاقلية
- التعصب

المجموعة التي تسيطر على المواقع الوظيفية الرئيسية، والموارد، وأنظمة المكافآت والحوافز.

-العنصرية

- الاکثرية**
- الاقلية
- التعصب

أهمية ثقافة المنظمة :

- بناء إحساس بالتاريخ - إيجاد الشعور بالتوحد
- تطوير الإحساس بالعضوية و الإنتماء
- زيادة التبادل بين الأعضاء

المجموعة التي لها مواقع وظيفية قليلة ، وذات حقوق وامتيازات منخفضة ، وهي قليلة التأثير قياسا بالأكثرية

-العنصرية

-الأكثرية

-الأقلية

-التعصب

ويعني تمثيل الأقليات في كل الوظائف ، وبمختلف المستويات وتحمل المسؤولية

-التكامل الهيكلي

-التعددية

- التكامل الشبكي

- التعاون الشامل

مزايا التنوع الثقافي في منظمات الأعمال:

التعددية : مساهمة الجميع بوضع السياسات وتحديد القيم الرئيسة للعمل.

تكامل شبكي غير رسمي : دعم جماعي غير رسمي لأعضاء الأقليات لتطوير مساهمهم الوظيفي.

غياب الحكم المسبق والتمييز: إزالة الفروقات والتحيز الذي لا علاقة له بالأداء.

أقل ما يمكن من النزاعات المجاميع : البعد عن النزاعات الهدامة بين الأقلية والأكثرية

اصدار احكام مسبقة علة قضية معينة او افراد او مجموعات وغالبا ما يكون الحكم

أ. التمييز

ب. حكم ضمن القوالب الجاهزة

ج. الثقافة الثنائية

د. الحكم المسبق

المحاضرة الرابعة :

مراحل العملية التخطيطية :

- 1-تحديد الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها
- 2- تحديد الموقف الحالي للمنظمة تجاه هذه الأهداف:
- 3- تحديد الافتراضات
- 4-تحليل ومن ثم اختيار أفضل البدائل الموصلة للهدف
- 5-تنفيذ الخطة وتقييم النتائج

فوائد التخطيط :

- الشرعية - تحسيت التنسيق - تحسين إدارة الوقت
- تحسين درجة تركيز المنظمة و مرونتها
- دليل لعمل المنظمة - تحسين الرقابة بكونها معيار للأداء

خصائص الأهداف :

- ان تكون محددة بفترة زمنية
- القابلية للقياس محددة بشكل دقيق
- تغطي المجالات الرئيسية للعمل
- مرتبطة بالمكافآت
- قابلة للتحقيق

أهم المجالات التي توضع لها أهداف:

- الموقف في السوق / أداء العاملين وسلوكهم.
- الإبداع/ الإنتاجية / الربحية.
- الموارد المالية والمادية/ الأداء الإداري وتنميته.
- المسؤولية الإجتماعية / التكنولوجيا.

من مراحل العملية التخطيطية :

تنفيذ الخطة وتقييم النتائج

- إدراك متطلبات القرار
- تشخيص وتحليل الأسباب
- تطوير البدائل

جميع الاجابات التالية من فوائد التخطيط ماعدا :

-الشرعية

-تحسين ادارة الوقت

رفع كفاءة الات الانتاج

-يحسن من تركيز المنظمة ومرونتها اتجاه ما تريد

جميع الخيارات التالية تعتبر من خصائص الأهداف ماعدا :

-ان تكون محددة بفترة زمنية

ان تغطي المجالات الفرعية للعمل

-القابلية للقياس

-محددة بشكل دقيق

من خصائص الأهداف:

ان تكون قابلة للتحقق

غير مرتبطة بوقت محدد لإنجازها

يشارك في وضعها فئة محدد من الموظفين

لا يمكن تحقيقها بسهولة

من الخصائص التي يجب ان تتوفر في الأهداف

أ. ان تغطي المجالات الرئيسية للعمل

ب. ان تكون غير محدودة بفترة زمنية

ج. ان تغطي المجالات التفصيلية للعمل

د. ان تكون سرية ومتداولة بين فئة معينة

من المجالات التي تضع المنظمة لها اهداف :

-انواع سيارات المنظمة

-الانتاجية والابداع

- واقعية الانشطة

-البرامج النوعية

أهداف عامة ترغب المنظمة بالوصول إليها مستقبلا ، وتخص المنظمة بأكملها :

-الأهداف الاستراتيجية

-رسالة المنظمة

- الأهداف التكتيكية

- الأهداف التشغيلية

هي نتائج محددة ومقاسة وموجهه نحو الأقسام الصغيرة والمجموعات والأفراد :

- الأهداف التكتيكية

- الأهداف المحددة

-الأهداف العملية (التشغيلية)

هي اهداف تحدد النتائج الواجب إنجازها من قبل الأقسام والوظائف الأساسية

الأهداف الاستراتيجية

الأهداف التكتيكية

الأهداف التشغيلية

الأهداف الرسالية

تشرح سبب وجود المنظمة في بيئتها ، وعادة ما تصف قيم المنظمة وتطلعاتها

رؤية المنظمة

الأهداف الاستراتيجية

رسالة المنظمة

الأهداف الشاملة

هي خطط تعدها الإدارة الوسطى وهي موجهة لمساعدة لتنفيذ الخطط الاستراتيجية :

-الخطط التكتيكية

- الخطط التنفيذية

- الخطط التشكيلية

- الاهداف التكتيكية

الأهداف التكتيكية : أهداف تحدد النتائج الواجب إنجازها من قبل الأقسام والوظائف الأساسية للوصول إلى

الأهداف الإستراتيجية

وترتبط بالخطط التكتيكية خطط تعدها الإدارة الوسطى، وهي موجهة للمساعدة في تنفيذ الخطط الإستراتيجية ،

وتعتبر أقل في مداها الزمني من الخطط الإستراتيجية

خطة تعد للاستفادة من حدث طارئ مستقبلي يتطلب الخروج عن الخطة الرئيسية :

- خطة مستقبلية

- خطة الطوارئ.

- خطة لأحداث طارئة

- الخطة الموقفية

ناتج عملية تخطيط موقفي، تتخذ عندما تصبح الخطط الموضوعة عديمة الجدوى، أو عندما تحصل ظروف لم تؤخذ في الحسبان.

- خطة مستقبلية

- خطة الطوارئ.

- خطة لأحداث طارئة

- الخطة الموقفية

خطة لمواجهة أحداث خطيرة ومحتملة الحدوث بهدف تقليل الخسارة إلى أدنى حد ممكن.

- خطة مستقبلية

- خطة الطوارئ.

- خطة لأحداث طارئة

للتعامل مع أزمات تحصل بسرعة، وذات تأثير كبير، وتتطلب استجابة سريعة من المنظمة.

- خطة مستقبلية

- خطة الطوارئ.

- خطة إدارة الأزمات

تقسم الخطط إلى خطط بعيدة المدى ، متوسطة المدى ، قصيرة المدى ، ويعتبر هذا التقسيم بحسب:

- المدى الزمني

- مستوى الشمولية والتفصيل

- الاستخدام

- ليس مما سبق

حسب مستوى الشمولية والتفصيل:

استراتيجية، وخطط تكتيكية، وخطط تشغيلية (عملياتية)

حسب الاستخدام: الخطط القائمة: القواعد / الإجراءات / السياسات

خطط أحادية الاستخدام: البرامج / المشاريع / الموازنة

الخطة (.....) المدى تغطي أكثر من سنة و اقل من 3 سنوات ، الخطة (.....) المدى تغطي 3 سنوات فأكثر

الخطة (.....) المدى تغطي سنة او اقل :

بعيدة، متوسطة، قصيرة

متوسطة، قصيرة، بعيدة

بعيدة، قصيرة، متوسطة

متوسطة، بعيدة، قصيرة

خطة قائمة تعطي إطار عام لعملية اتخاذ القرارات في المنظمة:

-القواعد

-الإجراءات

-السياسات

-النظام

خطط تستخدم بشكل دائم ومستمر مع إمكانية تحديثها وتغييرها :

-الخطط القائمة - الخطط أحادية الإستخدام - الخطط التشغيلية

خطة محددة للرقابة على السلوك الإنساني (أمر/ نهي):

-القواعد - الإجراءات - السياسات - النظام

مجموعة من الخطوات المرتبة منطقيا والمحددة زمنيا للوصول إلى هدف معين، أو إنجاز عمل معين . مثل إجراءات التوظيف:

-القواعد - الإجراءات - السياسات - النظام

خطط يتم تطويرها لإنجاز أهداف معينة، ولا يحتمل تكرارها مستقبلا:

-الخطط القائمة - الخطط أحادية الإستخدام - الخطط التشغيلية

خطط أحادية الاستخدام تضم مجموعة من الأنشطة المختلفة في طبيعتها ووضخاتها:

-البرامج - المشاريع - الموازنة

خطط أحادية الاستخدام تضم مجموعة من الأنشطة المتكاملة، وهي أقل مدى زمني وأقل تعقيد من البرنامج:

-البرامج - المشاريع - الموازنة

خطة مالية تحشد فيها الموارد النادرة للمشاريع والأنشطة المتعددة . وقد تكون موازنة ثابتة تحدد فيها موارد ثابتة لإنجاز

أهداف محددة، أو موازنة مرنة تسمح بتخصيص موارد باختلاف مستويات الأنشطة وبمرونة

-البرامج - المشاريع - الموازنة

المرحلة الأولى من مراحل العملية التخطيطية :

أ. تحديد الموقف الحالي للمنظمة تجاه الأهداف

ب. تحديد الافتراضات للبدائل المختلفة

ج. تحديد الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها

د. تحليل البدائل ثم اختيار البديل الأفضل

المحاضرة الخامسة :

هي مجمل الإجراءات المرتبطة بتشخيص المشكلة وجمع البيانات وتقييمها والتوصية بأفضلها

أ. اتخاذ القرار

ب. تحليل القرار

ج. صناعة القرار

د. اختيار القرار

ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تطوير إدارة المنظمات عن طريق :

.زيادة المستويات الإدارية

.تقليل المستويات الإدارية

.الغاء المستويات الإدارية

.تنوع المستويات الإدارية

تكنولوجيا المعلومات والمنظمات:

لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات بتقليل عدد المستويات الإدارية (تنظيم مسطح أو م لطح)، وبالتالي قل عدد

المديرين المساهمون، سهولة انتقال المعلومات بين المستويات

جميع الجوانب التالية من جوانب تأثير تكنولوجيا المعلومات في صناعة القرار ماعدا واحدة هي :

-جعل العاملين في المنظمة يتقاسمون المعلومات

-الاتجاه إلى تقليل المستويات الإدارية

-تطوير البدائل المقترحة

-سهولة حركة انتقال المعلومات بين المستويات

السؤال هذا غير متأكد من صحة الإجابة تواصلت مع

الدكتور لكن ما افادني بالإجابة جربوا انتم ^.^

الأركان الثلاثة الأساسية للقرار:

أ-وجود البدائل ب-حرية الاختيار

ج-وجود الهدف ، وإلا أصبح القرار عملا عبثي

من الأركان الأساسية للقرار التي يجب ان تتوافر فيه:

-انخفاض قيمة القرار

-وجود البدائل

-السرعة في اتخاذه

-الاجبار في الاختيار

أحد الأركان الأساسية للقرار:

-حرية الاختيار

-اختيار ما يرضى عنه المدير المباشر

-السرعة في اتخاذه

-التكلفة المنخفضة للقرار

مراحل صناعة القرار:

1- إدراك متطلبات القرار

2- تشخيص وتحليل الأسباب

3- تطوير البدائل 4- تقييم البدائل

5- اختيار البديل المناسب

6- تنفيذ البديل المختار

7- التقييم والتغذية العكسية

8- إجراء التصحيحات إذا تطلب الأمر

تعدد المعايير المعتمدة في صناعة القرار تعتبر من :

- مزايا عملية صنع القرار
- عيوب عملية صنع القرار
- مصدر تعقيد لعملية صنع القرار
- مصدر قوة لعملية صنع القرار

في هذه الحالة تكون الاهداف واضحة لمتخذ القرار الا ان المعلومات غير كاملة مما يجعله يعتمد على الاحتمالات :

-ظروف المخاطرة

- ظروف عدم التأكد
- ظروف عدم الوضوح
- ظروف التحدي

حاله يوجد بها نقض كبير بالمعلومات كما أن النتائج والعوائد محاطة بغموض كبير

- المخاطره
- التأكد التام
- **عدم التأكد**
- الابهام

تشير إلى المعرفة التامة لدى المقرر بحالات الطبيعة. وهي قرارات مبرمجة، وذات نسبة نجاح عالية.

- المخاطره
- **التأكد التام**
- عدم التأكد

حالة تتسم بعدم الوضوح التام، كما وأن الأهداف في ظلها غير واضحة لمتخذ القرارات ، والمعلومات غير متوفرة ، والبدايل صعبة التحديد

- التأكد التام
- عدم التأكد
- **الابهام**

بشكل عام هنالك ثلاثة نماذج أساسية لصناعة القرار وهي:

- النموذج التقليدي (كلاسيكي)
- النموذج السلوكي للقرار
- النموذج السياسي للقرار

جميع الاجابات التالية تعتبر من نماذج صناعة القرار ماعدا :

- النموذج التقليدي
- النموذج السلوكي
- النموذج السياسي
- **نموذج التفكير الجماعي**

نموذج يتخذ فيه المدير القرار في ظل محدودية المعلومات والرشد المحدود :

-النموذج الحدسي للقرار

-النموذج السلوكي للقرار

-النموذج التقليدي للقرار

-نموذج الخبرة للقرار

يصف عملية صناعة القرار واتخاذ بالرشد والعقلانية لتعظيم النتائج في ظل معلومات كاملة . وتتخذ في حالة التأكد والمخاطر

-النموذج السلوكي للقرار

-النموذج التقليدي للقرار

- النموذج السياسي

من النماذج الأساسية لصناعة القرار..... والذي يصف عملية صناعة القرار والعقلانية لتعظيم النتائج في ظل معلومات كاملة

أ. النموذج السلوكي

ب. النموذج السياسي

ج. النموذج الأساسي

د. النموذج التقليدي

أكثر واقعية لتطوير القرار في البيئة الحالية، ويعتمد على تشكيل تحاللات بين المديرين لاتخاذ القرار في ظل نقص المعلومات والموارد ، خاصة

في المواقف المعقدة :

-النموذج السلوكي للقرار

-النموذج التقليدي للقرار

- النموذج السياسي

أى من التالي من العوامل المؤثرة في مستوى مشاركة الأفراد في عملية اتخاذ القرار مع المدير:

أ- مدى أهمية القرار

ب- عمر المنظمة

ج- عمر المدير

من الظروف التي يتخذ في ظلها القرار المخاطرة وتشير إلى

أ. معرفة المقرر باحتمالية حدوث حالات الطبيعة . كما وان الأهداف في ظلها

ب. لعدم معرفة المقرر باحتمالية حدوث حالات الطبيعة حيث يوجد نقص كبير

ج. تشير إلى المعرفة التامة لدى المقرر بحالات الطبيعة وهي قرارات مبرمجة

د. حالة تتسم بعدم الوضوح التام كما وان الأهداف في ظلها غير واضحة لمتخذي

يعتمد أسلوب المشاركة على مستوى جودة المشاركة في القرار ومستوى خبرة المدير والمؤسسين.

أهم العوامل المؤثرة في مستوى المشاركة: مدى أهمية القرار- مستوى خبرة المدير.-درجة التزام المؤسسين بالمشاركة بالقرار.

مستوى الدعم المقدم للمؤسسين للأهداف.- مستوى خبرة المؤسسين ومعارفهم.-خبرة الفريق وكفاءته

المحاضرة السادسة :

هو عبارة عن أنشطة تتعلق بترتيب استخدامات الموارد المختلفة لغرض الوصول الى اهداف معينة عن طريق تجميع الموارد البشرية والمادية في وحدات عمل محددة :

-التنظيم

-التخطيط

-اتخاذ القرار

-التوجيه

هو بناء او اطار او نظام يوضح اقسام وادارت ووحدات وروابط الاتصال بينها:

الهيكل الرئيسي

الهيكل الايضاحي

الهيكل غير الرسمي

الهيكل التنظيمي

هو الهيكل المعتمد من قبل الإدارة بقرارات رسمية ويحوي في إطار العلاقات والمسميات الرسمية للوحدات التنظيمية :

-الهيكل التنظيمي

-الخارطة التنظيمية

-الهيكل غير الرسمي

-الهيكل الرسمي

يكمن خلف الهيكل الرسمي ويمثل ظلاله وهو مجموعة من العلاقات غير الرسمية بين أعضاء المنظمة، ولا يمكن رسمه أو ملاحظته بسهولة:

-الهيكل التنظيمي

-الخارطة التنظيمية

-الهيكل غير الرسمي

هو تقسيم وظائف المنظمة الى مهام اصغر تسند الى افراد متنوعين

التنوع الوظيفي

التوظيف المركز

التخصص الوظيفي

التوزيع العادل

تحديد المسؤوليات الفردية المرتبطة بكل وظيفة:

التنوع الوظيفي

التوظيف المركز

تصميم الوظائف

زيادة عدد المهام أو المسؤوليات لوظيفة معينة مع بقائها في نفس المستوى الإداري يسمى ب:

- الاثراء الوظيفي
- التطوير الوظيفي
- التحسين الوظيفي
- التوسيع الوظيفي

يعني تحريك الموظف من وظيفة الى أخرى بشكل منهجي ومنظم بحيث يمارس مهاماً مختلفة في اطار نفس التخصص :

- توسيع الوظيفة
- التدوير الوظيفي
- اثراء الوظيفة
- العقاب الوظيفي

زيادة عدد المهام أو المسؤوليات لوظيفة معينة، والحصول على مزيد من الرقابة والصلاحيات على مستوى أعلى.

- الاثراء الوظيفي
- التطوير الوظيفي
- التحسين الوظيفي
- التوسيع الوظيفي

الربط بين متطلبات الوظيفة ورغبات الموظف:

- الاثراء الوظيفي
- التطوير الوظيفي
- التحسين الوظيفي
- مدخل خصائص الوظيفة

مدخل يعطي مسؤولية كبيرة للمجموعة لتصميم نظام العمل بهدف زيادة الأداء:

- التطوير الوظيفي
- التحسين الوظيفي
- مدخل خصائص الوظيفة
- فرق العمل

تجمع الأنشطة او الأفراد او المجموع حسب المناطق الجغرافية او الأماكن المختلفة على أساس:

- الموقع الجغرافي
- الزبائن
- المنتج

التقسيم على أساس (.....) يتم بوضع الأقسام في المنظمة على أسس الزبائن بهدف تلبية حاجات الزبائن بشكل أفضل:

- الموظفين

- المشتريات

- الزبائن

- الأسعار

التقسيم على أساس يعني تجمع الوظائف والافراد على أساس أنواع المنتجات سواء أكانت سلع أو خدمات.

الزبائن

- المنتج

- العملية الإنتاجية

- وجبة العمل

أي على أساس وقت أداء المهام أو الوظائف :

الزبائن

- المنتج

- العملية الإنتاجية

- وجبة العمل

أي تجميع الأنشطة التي تتبع لمرحلة إنتاجية واحدة مع بعضها:

الزبائن

- المنتج

- العملية الإنتاجية

- وجبة العمل

أن أصحاب السلطات والمسؤوليات معرضين لتقديم تقارير تبرر، وتعلل أسباب النتائج التي توصلوا إليها، أو التصرفات التي قاموا بها:

- المحاسبة

- التفويض

- المسؤولية

نقل أو تخويل صلاحيات أو سلطات جزئية إلى شخص في مستوى إدار أدنى.

- المسائلة

- التفويض

- المسؤولية

اختر التعريف المناسب لهذا المصطلح: المسؤولية هي.....:

أ- محاسبة أصحاب السلطة والمسؤوليات عن مهامهم بالمنظمة .

ب- نقل او تفويض صلاحيات او سلطات جزئية المستوى اداري ادنى .

ج-تعهد والتزام الفرد بام الفرد في المنظمة في اداء مهامه ضمن السلطة التي منحت له

جميع الاجابات التالية تعتبر من انواع السلطة ماعدا :

-السلطة التنفيذية

-السلطة الاستشارية

-السلطة الفردية

-السلطة الوظيفية

أنواع السلطات :

السلطة التنفيذية.

السلطة الاستشارية .

السلطة الوظيفية .

من خصائص السلطة:

-تندقق السلطة أفقيا في نفس المستوى التنظيمي

-تندقق السلطة رأسياً تنازليا في الهيكل التنظيمي

-السلطة ملازمة للفرد وليس للموقع الوظيفي

-تندقق السلطة ... مو واضح بتصوير

خصائص السلطة:

1-ملازمة للموقع الوظيفي وليس للأفراد.

2-يجب أن تكون مقبولة من قبل المرؤوسين.

3-تندقق رأسيا(تنازليا) في الهيكل التنظيمي.

* ويفترض أن تتعزز السلطة (بالقوة) التي تشير إلى القدرة

على التأثير الإيجابي من خلال خصائص يمتلكها الفرد أين

ما كان موقعه في المنظمة.

هي خط السلطة الذي يربط جميع افراد في المنظمة ويحدد من يرأس من

أ. سلسلة الامر

ب. المسؤولية

ج. المساءلة

د. هيكل السلطة

هو الهيكل الذي يفصل الوظائف الرئيسية ويحيلها الى شركات متعددة

أ. الهيكل اللامحدود

ب. هيكل الفريق

ج. الهيكل المصفوفي

د. الهيكل الشبكي

المحاضرة السابعة :

هي عمليات الالهام او التأثير في الاخرين وجعلهم اكثر التزاما للمهام المطلوبة منهم :

-الاتصال

-القيادة.

-التحفيز

-الرقابة

..... مفكر ذو توجه عقلائي واقعي في حين ملهم ذو توجه روحي وعاطفي :

-المدير، القائد

-القائد، المدير

-الجميع، الفرد

-الفرد، الموظف

متجه لحل المشاكل بطريقة منهجية في حين يتميز بالجرأة والاقدام

أ. المدير، القائد

ب. الموظف ، العميل

ج. القائد ، المدير

د. المؤسس ، الخبير

أي من الصفات التالية ليست من صفات القائد :

-متحمس ذو عاطفة متقدمة

-مرن يستجيب للتغيرات

-سلطوي وملتمز بالقوانين

-قادر على الإيحاء وإثارة الحماس

المدير	القائد
مفكر ذو توجه عقلائي واقعي عقلاني يركز على تحليل الواقع مقدم للنصح ومشاور للغير مثابر وجاد في العمل ويركز على التطبيق متجه لحل المشكلات بطريقة منهجية . تحليلي وواقعي المزاج يحسب المواقف منظم في الإجراءات وروتيني محترس في اتخاذ القرارات سلطو وملتمز بالقوانين يحافظ على الاستقرار والوضع الراهن قوة موقع وظيفي يمثل مصلحة المنظمة التي يعمل فيها	ملهم ذو توجه روحي وعاطفي رسالي يركز على المستقبل متحمس ذو عاطفة متقدمة مبدع قادر على الابتكار وتوليد الأفكار الجديدة مرن يستجيب للتغيرات قادر على الإيحاء وإثارة الحماس يتميز بالجرأة والإقدام ذو خيال واسع - تجريبي مبادر للتغيير - قوة شخصية ذاتية يمثل مصلحة المجموعة التي يقودها

من أنواع القوة وتعني قوة التأثير من خلال القدرة على إيقاع العقوبات او التهديد بها :

-قوة المنصب

-قوة الشرعية القانونية

-قوة القسر والاكراه

-قوة المكافأة

التأثير من خلال تقديم شئ ذو قيمة .

-قوة المنصب

-قوة الشرعية القانونية

-قوة القسر والاكراه

-قوة المكافأة

التأثير من خلال السلطة القانونية للموقع:

-قوة المنصب

-قوة الشرعية القانونية

-قوة القسر والاكراه

-قوة المكافأة

جميع الخيارات التالية تعتبر من أنواع القوة المرتبطة بالمنصب ماعدا

- القوة الشرعية القانونية

-قوة المكافأة

-قوة القسر والاكراه

-القوة المرجعية

النابعة من المعلومات القيّمة والخبرات والمهارات ...

- قوة المكافأة

- قوة الخبرة

- القوة المرجعية

- قوة القسر والاكراه

النتيجة عن وجود جاذبية أو كارزمية لدى المدير:

-قوة المكافأة

- القوة الشرعية القانونية

-القوة المرجعية

- قوة القسر والاكراه

هي قوة مرتبطة بشخصية المدير وتعني وجود جاذبية او كارزمية لدى المدير

أ. قوة الخبرة

ب. القوة الشرعية

ج. القوة الجسدية

د. القوة المرجعية

القوة : القدرة على إحداث التأثير في الآخرين وجعلهم ينفذون ما هو مطلوب منهم ، أنواع القوة :	
القوة المرتبطة بالمنصب :	القوة المرتبطة بشخصية المدير :
التي تتحدد من خلال السلطات الشرعية لشاغل الوظيفة	أي الخصائص الشخصية الفريدة للمديرين
قوة المكافأة / القوة الشرعية القانونية / قوة القسر والاكراه	القوة المرجعية / قوة الخبرة
التأثير: محاولة تغيير سلوك الأخر باعتماد واحد أو أكثر من الأساليب التالية :	
- الاستشارة - الإقناع العقلاني - المناشدة الإيحائية	
- تكتيات كسب الرضا والود - تكتيات التحالف - دعم المستويات العليا	
- ممارسة الضغط والتهديد لكسب الدعم تبادل المنافع	

من المهارات التي تتميز بها القيادة النسائية على القيادة الرجالية :

-القدرة على تحفيز الاخرين ومهارات الاصغاء

-الحزم والشدة

- سرعة اتخاذ القرارات

-الانضباط والتنظيم

من أساليب التأثير... وتعني مخاطبة عواطف الاخرين وقيمهم لإلهام الحماس وكسب الثقة

أ. الاستشارة

ب. الاقناع العقلائي

ج. المناشدة الإيجابية

د. تكتيكات كسب الرضا والود

المهارات الإنسانية لمدير تتمثل :

أ. القدرة على استخدام المعرفة والخبرة لأداء مهام محددة

ب. القدرة على التفكير المجرد وبشكل تحليلي وناقدا لحل المشاكل

ج. القدرة على العمل بشكل جيد في المنظمة والتعامل مع الاخرين

د. القدرة على كيفية تبادل ومعالجة المعلومات

تتكون من خمس الى ثلاثين عضواً لإنجاز مهمة معينة وبأدنى مستوى من الأداء والتدخل من قبل المدراء

أ. حلقات الجودة

ب. الفرق المتكاملة

ج. الإدارة على المكشوف

د. الفرق المدارة ذاتيا

المحاضرة الثامنة

تصلح للبيانات ذات التخصص العالي . وتقوم على عدم وجود قائد واحد بل كل عضو في المنظمة هو قائد

- القيادة غير الموجهة

- القيادة الأوتوقراطية
- القيادة المفتوحة
- القيادة الجماعية

وتعني هيمنة كاملة، ويعد عن المشاركة الجماعية، وضعف العلاقات، وإنخفاض الروح المعنوية، وإنخفاض الإندفاع، وضعف الإرتباط.

- القيادة غير الموجهة

- القيادة الأوتوقراطية

- القيادة المفتوحة
- القيادة الجماعية

تقوم على المشاركة بدرجاتها المختلفة لإنجاز المهام وتطوير الأفراد، مع إتاحة الفرصة لتنمية المهارات والتمكين.

- القيادة غير الموجهة

- القيادة الأوتوقراطية

- القيادة الديمقراطية

- القيادة الجماعية

من خصائص القائد الكارزمي:

- حساسية عالية تجاه التغيرات البيئية.
- ثقة عالية بالنفس - رؤية مستقبلية وقناعة كبيرة -
- قدرة على توصيل الرؤية - سلوك غير معتاد
- الإيمان بالتغيير

جميع الاجابات التالية تعتبر من خصائص القائد الكاريزمي ماعدا :

-الثقة العالية بالنفس

- رؤية مستقبلية وقناعة كبيرة بها

- الجمود وعدم الرغبة في التغيير

- قدرة على تفصيل الرؤية

جميع الخيارات التالية تعتبر من مبادئ القيادة الرسالة ماعدا :

التحدي الدائم

إظهار الحماس

مساعدة الآخرين

البطش والقوة

ويقصد بالقيادة الرسالية التي لديها قدرة على رؤية المستقبل بوضوح، وفهم الاسلوب الذي

من خلاله تستطيع الوصول إلى ذلك المستقبل.

ومن أهم مبادئ القيادة الرسالية:

-التحد الدائم - إظهار الحماس -مساعدة الآخرين في العمل

-كون القائد قدوة ومثالا حسنا. - الإشادة بالانجازات وإثارة الحماس والاندفاع نحو العمل.

اشارت لوجود ثلاثة حاجات أساسية تتفاوت في قوتها واهميتها لدى الافراد وهي الحاجة للانجاز الحاجة للقوة والحاجة للانتماء

- أ. نظرية ماكليلند
- ب. نظرية هرزبرغ
- ج. نظرية ماسلو
- د. نظرية الدرر

المحاضرة التاسعة

_____ هو محرك داخلي يثير الرغبة للعمل والانجاز في حين _____ عوز نفسي يشعر به الفرد ويسعى إشباعه :

- الحاجة – الحافز
- الدافع – الحاجة
- الحاجة – الدافع
- الدافع – الحافز

ممارسة ادارية يقوم بها المدير بهدف التأثير على العاملين من خلال تحريك دوافعهم :

يهدف إلى التأثير على العاملين من خلال تحريك الدوافع والرغبات والحاجات لغرض إشباعها وجعلهم مستعدين لتقديم أفضل ما عندهم من أداء لتحقيق أهداف المنظمة:

- التحفيز
- الحاجة
- الدافع
- الحافز

محرك خارجي (بيئي) يحرك دافع ويستجيب له:

- التحفيز
- الحاجة
- الدافع
- الحافز

من مداخل التحفيز _____ والذي اهتم بربط انظمة الأجور بأداء الفرد كما ونوعا :

- مدخل العالقات الانسانية
- المدخل التقليدي
- مدخل الموارد البشرية
- مدخل المنظور المعاصر

تعود للعالم فيكتور فروم، وتتخلص افتراضاتها التوقع ، القيمة ، المنفعة

نظرية المحتوى

نظرية المسار

نظرية التوقع

تركز على البيئة الخارجية ونتائجها وعواقبها على الفرد. كما وتركز على التعلم لدى العاملين والاستفادة من سلوكهم السابق لتعزيز السلوكيات اللاحقة.

نظرية التعزيز

- نظرية المسار

- نظرية التوقع

من طرق تحفيز العاملين تقاسم البيانات المالية والعوائد معهم وتسمى هذه الطريقة ب

.الإدارة على المكشوف

. التحفيز من خلال المكافآت

. التحفيز المالي

. التحفيز الوظيفي

من فوائد فرق العمل:

-قابلية أكثر للأفكار والإبداع

-انخفاض في مستوى الرقابة

- ثبات في جوده القرارات

- الاتكالية على الاخرين

جميع الاجابات التالية تعتبر من فوائد فريق العمل ماعدا :

-التزام عالي بالعمل

-انخفاض في مستوى الرقابة

- موارد اكثر لحل المشكلة

-تحسين صنع وجود القرارات

من فوائد فريق العمل :

أ-قابلية أكثر للأفكار والإبداع

ب-التزام عالي بالعمل

ج-انخفاض في مستوى الرقابة

د-أوب

فوائد الفريق:

- موارد أكثر لحل المشكلات.

-قابلية أكثر للأفكار والإبداعات.

-إلتزام عالي بالعمل.

-تحسين صنع وجودة القرارات.

-حافزية أعلى بحكم المشاركة.

-رقابة ونظام أكثر.

-إشباع الحاجات، وتحقيق الرضا.

تعني تعديل ملامح الوظيفة لكي تتلائم مع خصائص الافراد

أ. ملائمة الفرد مع الوظيفة

ب. مراجعة واقعية للوظيفة

ج. ملائمة الوظيفة مع الفرد

د. معالجة خلل الوظيفة

يشير..... لعدم ربط أداء الموظفين بالعوائد المادية فقط بل بتحسين ظروف العمل الإنسانية

أ. مدخل الموارد البشرية

ب. مدخل العلاقات الإنسانية

ج. المدخل التقليدي

د. المدخل المعاصر

المحاضرة العاشرة

هو عملية إرسال واستلام رموز ذات معنى بهدف الإعلام أو طلب شيء أو تعديل سلوك معين:

-التواصل

- المراقبة

- العلاقات

- الاتصال

___ إرسال رسالة مفهومة بصورة تامة كما يريد المرسل ، _ الذي يتم بأقل التكاليف والموارد، وبأفضل الوسائل:

- الاتصال الكفو – الاتصال الفعال

- الاتصال الافضل – الاتصال الكفو

- الاتصال الاوفر – الاتصال الرقيق

- الاتصال الفعال – الاتصال الكفو

الاتصال الكفو يشير إلى :

أ. الاتصال الذي يتم بأقل التكاليف والموارد وبأفضل الوسائل

ب. إرسال رسالة مفهومة بصورة تامة كما يريد المرسل

ج. الاتصال الذي يتم بعد أخذ إذن المدير المباشر

د. جعل أحد الأطراف الاخرين داعما ومؤيدا للرسالة المعروضة

يعني ارسال رسالة مفهومة بصورة تامة كما يريد المرسل:

. الاتصال الكفو

. الاتصال الفاعل

. الاتصال السريع

. الاتصال المركز

استجابة اورد المستلم على رسالة المرسل وتعطي صورة عن مدى الفهم والإدراك لمضمون الرسالة:

- التغذية العكسية

- الترميز
- فك الترميز
- قناة الاتصال

الاتصالات الصاعدة النازلة والافقية تصنف ضمن الاتصالات وفق :

-نوع الرسالة

- الاتجاه

- نوع الاتصال
- شكل الاتصال

الاتصالات الشفوية، المكتوبة، وغير اللفظية تصنف ضمن الاتصالات وفق :

-التشفير

-الاتجاه

-نوع الرسالة

هي اتصالات جانبية او قطرية لتبادل المعاني بين زملاء العمل في نفس المستوى:

- الاتصالات النازلة

- الاتصالات الصاعدة

- الاتصالات المساعدة

- الاتصالات الافقيه

من أهم اشكال الاتصالات الافقية :

- الإجراءات والممارسات

-التغذية العكسية

- تقارير الأداء

-التنسيق بين الأقسام

جميع الإجابات التالية تعتبر شكل من أشكال الاتصالات الصاعدة ماعدا :

- الشكاوى والنزاعات

- اقتراحات التحسين

- تقارير الأداء

- الأهداف والاستراتيجيات

جميع الإجابات التالية تعتبر من اشكال الاتصالات الافقية ماعدا

- أ. حل المشاكل داخل الأقسام
- ب. التنسيق بين الأقسام
- ج. التغذية العكسية للأداء
- د. تغيير المبادرات والتحسينات

هي الاتصالات التي تتم خارج قنوات السلطة الرسمية في المنظمة دون علاقة او ارتباط بهرمية تلك السلطة التنظيمية.

- الاتصالات الرسمية
- الاتصالات شبه الرسمية
- الاتصالات غير الرسمية
- الاتصالات السرية

الاتصالات غير رسمية على شكل شبكة من شخص لآخر، وتوجد في جميع المنظمات:

- الاتصالات الافقية
- الاتصالات العنقودية
- الاتصالات غير اللفظية
- الاتصالات الشخصية

الرسائل والمعاني المرسلة إلى المستويات الإدارية الأعلى من المستويات الأدنى في إطارهرمية الهيكل التنظيمي

الاتصالات الصاعدة

- الإتصالات النازلة
- الإدارة بالتجوال

الرسائل والمعاني المرسلة من الإدارة العليا نزولا إلى المستويات الدنيا:

- الإتصالات الصاعدة
- الاتصالات النازلة
- الإدارة بالتجوال

أسلوب اتصال يقوم على أساس تجوال المدير في المنظمة وتبادل الأحاديث الع وية مع الآخرين:

- الإتصالات الصاعدة
- الإتصالات النازلة
- الإدارة بالتجوال

من عقبات الاتصال :

- الانصات التام لمحتوى
- الانتباه التام لمشاعر مرسل الرسالة
- الانتباه للإشارات غير اللفظية الصادرة
- الاختيار غير الموفق لقناة الاتصال.

أي من الخيارات التالية ليس من عقبات الاتصال:

الانصات التام لمحتوى الرسالة

- الإرباكات المادية أثناء عملية الاتصال
- الاختيار غير الموفق لقناة الاتصال
- ازدحام قنوات الاتصال

عقبات الاتصال:

- الاختيار غير الموفق لقناة الاتصال.
- تعبيرات (مكتوبة أو شفوية) ضعيفة وغير مؤثرة.
- الفشل في إدراك وفهم الإشارات غير اللفظية .
- الإرباكات المادية أثناء عملية الاتصال.
- التفاوت في السلطة الوظيفية(الخوف من الرؤساء).
- عدم تحلي المستلم بمهارات الإنصات الضرورية ل هم الرسالة.
- ازدحام قنوات الاتصال.

التفاوض بطريقة تعزز علاقات الأفراد ببعضهم البعض:

التناغم

- الكلفة
- النوعيه

من خصائص التفاوض ويعني التفاوض بطريقة تعزز علاقات الافراد ببعضهم البعض

- أ. التحالف
- ب. التنوع
- ج. التعاون
- د. التناغم

من خصائص التفاوض الفعال أي تفاوض بطريقة حكيمة وفعليه ترضي جميع الأطراف :

النوعيه

- التناغم
- الفاعليه
- التراضي

إن كفاءة الاتصال تقتضي استخدام أقل الموارد وأقل الأوقات

- التناغم
- الكلفة
- النوعيه

وسائل تحسين فاعلية الاتصال:

-الانصات التام لمحتوى الرسالة.

-الانتباه التام لمشاعر مرسل الرسالة حول محتواها، والاستجابة لهذه المشاعر.

-الانتباه للإشارات غير اللفظية الصادرة عن المرسل.

-سؤال المرسل حول بعض العبارات والقرارات لهما بشكل كامل.

من وسائل تحسين فاعلية الاتصال :

-مقاطعة المرسل لمعرفة محتوى الرسالة بسرعة

-عدم الانتباه للإشارات غير اللفظية الصادرة عن المرسل

-الانتباه للإشارات غير اللفظية الصادرة عن المرسل

-فهم الرسالة بشكل عام ولا حاجة للسؤال عن بعض العبارات

يشير مصطلح الى عملية التأثير على احد مكونات عملية الاتصال

أ. فك الترميز

ب. التشويش

ج. الترميز

د. التغذية العكسية

هي التي تتم خارج قنوات السلطة الرسمية في المنظمة ، دون ارتباط بهرمية تلك السلطة التنظيمية

أ. الاتصالات غير الرسمية

ب. الاتصالات الشفوية

ج. الاتصالات النازلة

د. الاتصالات الصاعدة

أنواع الاتصالات وفق نوع الرسالة		
الاتصالات غير اللفظية	الاتصالات المكتوبة	الاتصالات الشفوية
بييرات الوجه، أو طبيعة الوقوف، أو الجلوس، أو غيرها من إيماءات وإشارات ونبرات صوت	بث الرسائل بشكل مكتوب على شكل تقارير، أو تعليمات، أو ملاحظات، أو بريد إلكتروني،	محادثة مباشرة وجها لوجه تلفون بكلمات شفوية.
الاتصالات وفق الإتجاه		
إتصالات أفقية	إتصالات نازلة	إتصالات صاعدة
حل المشاكل داخل الأقسام . التنسيق بين الأقسام . تغيير المبادرات والتحسينات	الأهداف والاستراتيجيات . تعليمات العمل . الإجراءات والممارسات . التغذية العكسية للأداء . تحفيز العاملين	المشاكل والاستثناءات. اقتراحات التحسين. تقارير الأداء. الشكاو والنزاعات. معلومات مالية ومحاسبية.
الإتصالات الغير رسمية		
الإتصالات الغير لفظية	الإدارة ب التجوال	الإتصالات العنقودية
		سلسلة النميمة والغيبة . السلسلة العنقودية

المحاضرة الحادية عشر

من اهداف الرقابة:

- تساعد المنظمة على تقليل الاخطاء وتخفيض التكاليف
- زيادة تكاليف المنظمة
- الثبات وتجاهل التغيرات البيئية
- عدم الاكتراث بتراكم الاخطاء

أول مرحلة من مراحل العملية الرقابية:

- قياس الأداء الفعلي
- مقارنة النتائج بالأهداف والمعايير
- تحديد الأهداف والمعايير
- اتخاذ الإجراءات التصحيحية

من التكيف مع التغيرات البيئية وتقليل تراكم الأخطاء

أ. سلبيات الرقابة

ب. اهداف الرقابة

ج. مراحل العملية الرقابية

د. أنواع الرقابة

من مراحل الرقابة وتتمثل هذه المرحلة في قياس ما انجز فعلا من مهام وانشطة في المنظمة :

- قياس الاداء الفعلي

- تحديد الاهداف والمعايير
- مقارنة النتائج بالمعايير والأهداف
- اتخاذ الاجراءات التصحيحية

من مراحل الرقابة ويتمثل في تصحيح الأخطاء أو الانحرافات التي اكتشف في المرحلة السابقة :

-تحديد الأهداف والمعايير

-قياس الأداء الفعلي

-مقارنة النتائج بالمعايير والأهداف

-اتخاذ الإجراءات التصحيحية

حيث يمكن أن يعبر عن هذه المرحلة بالمعادلة التالية: الانحراف = الاداء المرغوب – الاداء الفعلي

-تحديد الأهداف والمعايير

-قياس الأداء الفعلي

-مقارنة النتائج بالمعايير والأهداف

- اتخاذ الاجراءات التصحيحية

اهداف الرقابة :

التكيف مع التغيرات البيئية

تقليل تراكم الأخطاء

المواكبة والانسجام مع التعقيد التنظيمي

تخفيض التكاليف

مراحل العملية الرقابية:

1-تحديد الأهداف و المعايير

2-قياس الأداء الفعلي

3-مقارنة النتائج بالأهداف و المعايير

4-إتخاذ الإجراءات التصحيحية

المعيار هو رقم محدد كما ، أو نوعا ، أو زمنا تسعى المنظمة للوصول إليه باعتباره حكما لقبول الإنجاز أو رفضه، والذي قد يكون معيار للمخرجات (قياس النتائج)، أو معيار للمدخلات قياس جهد العمل الداخلى في الأداء.

تحديد الأهداف والمعايير

- قياس الأداء الفعلي
- مقارنة النتائج بالمعايير والأهداف
- اتخاذ الاجراءات التصحيحية

تركز فاعلية المنظمة ككل والوظائف الرئيسية فيها:

تركز على فاعلية المنظمة ككل ، وعلى الوظائف الرئيسية فيها :

من مستويات الرقابة _____ وهي تركز على فاعلية المنظمه ككل والوظائف الرئيسية فيها

-الرقابة الشاملة

الرقابة الاستراتيجية

-الرقابة الهيكلية

-الرقابة العامة

الرقابة حسب المستوى :

الرقابة الهيكلية :تقيس أبعاد (عناصر) الهيكل التنظيمي.

الرقابة المالية :تختص بالموارد المالية.

الرقابة العملياتية: الرقابة على عمليات تحويل المدخلات إلى مخرجات

وتتمثل في التأكيد من صحة المدخلات قبل البدء في التنفيذ :

الرقابة قبل الإنجاز

-الرقابة أثناء الإنجاز

-الرقابة بعد الإنجاز

-الرقابة عن بعد

الرقابة حسب موعد إجرائها :وتقسم إلى:

الرقابة المتزامنة مع التنفيذ :تركز على ما يحدث أثناء التنفيذ أو الإنجاز.

الرقابة بعد التنفيذ :تركز على المخرجات (النتائج) بعد التنبؤ بإنهاء العمل.

تركز على المدخلات وهي رقابة ميدانية اووقائية بهدف التأكد من صحة الموارد المستخدمة

أ. الرقابة المتزامنة مع التنفيذ

ب. الرقابة الهيكلية

ج. الرقابة العملياتية

د. الرقابة قبل الإنجاز

من خصائص النظام الرقابي الفعال _____ وتهدف الى التأقلم مع متغيرات البيئة _ وتعني تقديم تفاصيل كمية ومحددة :

المرونة – الموضوعية

- الدقة – التكامل

- التوقيت – الموضوعية

- المرونة – التكامل

خصائص النظام الرقابي الفعال/مؤشرات القوة:

التكامل: وذلك مع نظام التخطيط من خلال جعل الرقابة جزءا اساسيا من عملية التخطيط.

الدقة: وذلك من خلال دقة المعلومات المعتمدة

التوقيت: بمعنى أن تأتي المعلومات في الوقت المناسب وللجهة المستفيدة منها.

تصنف الرقابة الى المراقب الداخلي والمراقب الخارجي

أ. حسب المصدر

ب. حسب الجهة القائمة بالرقابة

ج. حسب المستوى

د. حسب المجال

جميع الأسباب التالية قد تكون من أسباب مقاومة الموظفين لنظام الرقابة في المنظمة ما عدا :

. الرقابة المبالغ فيها

. تطوير إجراءات تدقيق العملية الرقابية

. التركيز غير مناسب

. المحاسبة المبالغ فيها

تعتبر الرقابة على المشتريات والمخزون وتحليل نقطة التعادل من أدوات

أ. الرقابة التشغيلية

ب. الرقابة المالية

ج. الرقابة الاقتصادية على الجودة

د. الرقابة الهيكلية

أسباب مقاومة النظام الرقابي	مؤشرات ضعف النظام الرقابي	سبل التغلب على هذه المقاومة:
الرقابة المبالغ فيها التركيز الغير مناسب مكافأة عدم الكفاءة محاسبة مبالغ فيها	كثرة شكاوي الزبائن - عدم رضا العاملين نقص في رأس مال العامل - كثرة توقف وعطل العاملين كثرة العمل الورقي - تكاليف الإنجاز عاليه علاقات سيئة مع أطراف مؤثرة بالبيئة الخارجية دفع غرامات بسبب مخالفات	تشجيع العاملين على المشاركة في جميع إجراءات ومراحل العملية التخطيطية تطوير إجراءات لتدقيق العملية الرقابية وألياتها ومعاييرها

المحاضرة الثانية عشر

هي المعايير الأخلاقية التي توجه سلوك المديرين في العمل :

-الاخلاق

-الاخلاق في المنظمة

-أخلاقيات خاصة

-الأخلاقيات الإدارية

مجموعة المبادئ والقيم التي تحكم سلوك الفرد فيما يتعلق بما هو صواب أو خطأ

-الاخلاق

- الاخلاق في المنظمة
- أخلاقيات خاصة
- الأخلاقيات الإدارية

هو السلوك الصائب والخيار السليم الملتزم بالمبادئ الأخلاقية وهو عكس السلوك الأخلاقي

-الاخلاق

-السلوك الأخلاقي

- أخلاقيات خاصة
- الأخلاقيات الإدارية

هو الموقف الذي يرتبط بخيارات سلوكية ينجم عنها عواقب سلبية يصعب معها التمييز بين ما هو صحيح أو خطأ.

-أخلاقيات خاصة

-الأخلاقيات الإدارية

- المشكلة الاخلاقية

السلوك الاخلاقي هو الذي ينجم عنه أكبر فائدة لأكبر عدد من الناس:

- المدخل النفعي

- المدخل الفردي
- مدخل الحقوق
- مدخل الربح

من مداخل تفسير الأخلاق والذي يشير إلى أن السلوك الأخلاقي هو الذي ينجم عنه أكبر فائدة لأكبر عدد من الناس

أ. مدخل الفردية

ب. المدخل الحقوقي

ج. المدخل النفعي

د. مدخل العدالة

في يشير إلى أن السلوك الأخلاقي يستند على المنفعة الشخصية الذاتية على المدى الطويل.

المدخل النفعي

مدخل الربح

مدخل الفردية

مدخل الحقوق

..... يشير إلى أن السلوك الأخلاقي هو السلوك الذي يحترم ويحافظ على الحقوق الأساسية للإنسان :

-مدخل المنفعة

- مدخل الربح

-المدخل الفردي

- مدخل الحقوق

المدخل الذي يستند إلى معاملة الناس بنزاهة وحيادية.

-مدخل المنفعة

- مدخل الربح

-المدخل الفردي

- مدخل العدالة

تشير لتوزيع الموارد او المخرجات بغض النظر عن الخصائص الفردية للعاملين :

-الإجرائية

- التفاعلية

-الموزعة

- الشاملة

تشير لمدى معاملة الآخرين بكرامة ونزاهة واحترام:

-الإجرائية

- التفاعلية

-الموزعة

- الشاملة

تشير لمدى تطبيق الاجراءات والسياسات بعدالة في المنظمة:

- العدالة الشاملة

- العدالة التفاعلية

- العدالة الموزعة

- العدالة الإجرائية

قبول الرشوة لتقديم خدمة او لاتخاذ قرار مثال على احد الاشكاليات الاخلاقية في مكان العمل: سؤال الدكتور

- ثقة الزبائن

- التمييز

-الاتصال

-تضارب المصالح

يمكن تحديد أهم المشاكل الأخلاقية التي يمكن أن يواجهها المدراء بما يلي:

- تضارب المصالح - ثقة الزبون . - التمييز.
- التجاوز أو التحرش في مكان العمل . - إساءة استخدام موارد المنظمة . - تشويش الاتصالات.

من أبرز المشاكل الأخلاقية التي قد يواجهها المدراء أثناء العمل:

- التمييز

- مكافأة المميزين
- تحسين الأداء
- معاقبة المقصرين

هي مجموعة الواجبات او التصرفات التي تقوم بها المنظمة من قراراتها بزيادة رفاهية المجتمع والعناية بمصالحه اضافة لمصالحها الخاصة:

- المسؤولية الاجتماعية للمنظمة

- المسؤولية الاخلاقية للمنظمة
- المسؤولية العامة للمنظمة

من العوامل المتعلقة بالفرد نفسه والتي تؤثر على السلوك الأخلاقي :

- معاملات افراد المنظمة
- توزيع السلطة بالمنظمة

-تكوين الفرد العائلي والشخصي

- المناخ الأخلاقي في الصناعة

العوامل المؤثرة في السلوك الأخلاقي:

المنظمة: فالمنظمة ذات تأثير في أخلاقيات الفرد من خلال الهيكل التنظيمي، وخطوط السلطة، وقواعد العمل، والإجراءات، والحوافز، والتنظيمات غير الرسمية. ولعل الثقافة التنظيمية (مجموعة القيم والأعراف التي تتحكم بالتفاعلات بين أعضاء المنظمة، وكذلك مع الأطراف الخارجية)

- هي مؤثر كبير وفاعل في السلوك سواء كان أخلاقيا أو غير أخلاقي.
- البيئة: فهي ذات تأثير كبير في السلوك الأخلاقي بعواملها المختلفة.

المحاضرة الثالثة عشر

تعني البعد عن أي مساهمة اجتماعية والتركيز على الاولويات الاقتصادية:

- استراتيجية التكيف
- استراتيجية التفاعلية
- استراتيجية الهجومية
- استراتيجية الممانعة

من استراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية وتعني المساهمة بالحد الأدنى المفروض قانونياً من الدور الاجتماعي لحماية المنظمة:

- استراتيجيات التكيف
- الاستراتيجيات المتحيزة
- الاستراتيجية الدفاعية
- الاستراتيجيات القانونية

تشير إلى المساهمة بالحد الأدنى المفروض قانونياً من الدور الاجتماعي لحماية المنظمة

أ. الاستراتيجية الدفاعية

- ب. الاستراتيجية الهجومية
- ج. استراتيجية الممانعة
- د. استراتيجية المبادرة التطوعية

تعني قبول دور اجتماعي ، ومحاولة الوفاء بجوانب اقتصادية وقانونية واخلاقية:

- . استراتيجية المبادرة التطوعية
- . استراتيجية الاستسلام
- . استراتيجية الاخلاق
- . استراتيجية التكيف

أخذ زمام المبادرة في مجال المساهمة الاجتماعية (تبنى دور اجتماعي واسع جدا) ، بحيث تؤخذ مصلحة المجتمع وتطلعاته في كل قرارات المنظمة

- استراتيجيات التكيف
- الاستراتيجيات المتحيزة
- استراتيجية المبادرة التطوعية
- الاستراتيجيات القانونية

خصائص وسلوكيات تتعلق بالإبتداء بعمل والتخطيط له وتنظيمه وتحمل مخاطره والإبداع في إدارته:

- الريادة

- القيادة
- التوجيه

افتراضات خاطئة حول الرواد:

- .الرواد يولدون بموهبة ولا يصنعون.
- .الرواد مغامرون ولا يقبلون المخاطرة المحسوبة.
- .الأموال هي المفتاح لنجاح الرواد.
- .يجب أن يكون الرائد شاباً أو صغير السن.
- .يجب أن يكون الرائد حاملاً لشهادة جامعية في تخصص معين.

جميع التصورات التالية خاطئة عن المبادرين ماعدا :

- الرائد شاب وصغير السن
- الأموال هي مفتاح النجاح للمبارد
- يسعون إلى تحقيق أهداف فيها قدر كبير من التحدي
- المبادرون يولدون بموهبة ولا يصنعون

جميع الإجابات التالي من مؤشرات الحكم السياسي الصالح وحاكمية منظمات الاعمال الصالحة ماعدا

- الالتزام بالمبادئ الأخلاقية في جميع التصرفات
- عدم الاضرار بمصالح الجهات الأخرى
- الشفافية والافصاح والصدق في تقديم المعلومات
- تقديم المصالحة الخاصة في الحالات الطارئة

المحاضرة الرابعة عشر:

مجموعة أنشطة التخطيط والتنظيم والرقابة والقيادة التي تمارس على عمليات تحويل المدخلات الى مخرجات :

-التسويق

-إدارة الإنتاج والعمليات

-التوزيع

-الترويج

مزيج من الأنشطة التي تقوم بالإجراءات الفنية اللازمة لتحويل المدخلات:

- الإنتاج

- التصنيع

-العمليات

-التسويق

عملية خلق السلع والخدمات من خلال تحويل المدخلات إلى مخرجات:

-الإنتاج

- التصنيع

- العمليات

- إدارة الإنتاج و العمليات

حاصل قسمة القيمة الكلية للمخرجات على القيمة الكلية للمدخلات

أ. المرونة

ب. الإنتاجية

ج. التكلفة

د. الكفاءة

أي من الخيارات التالية يعتبر من خصائص السلع :

- لا يمكن عرضها قبل الاستهلاك

- يمكن قياس جودتها بسهولة

- لا يمكن تخزينها

- الزبون يشارك في الإنتاج غالباً

الخدمة	السلعة
تفاعل اجتماعي غير ملموس	مادية ملموسة
لا يمكن تخزينها	يمكن تخزينها للاستهلاك لاحقاً
الإنتاج والاستهلاك متزامنان	الإنتاج منفصل عن الاستهلاك
لا يمكن عرضها قبل الاستهلاك	يمكن عرضها قبل الاستهلاك
صعوبة قياس جودتها	يمكن قياس جودتها بسهولة
تقاس الجودة من خلال الإدراك	تقاس الجودة من خلال مؤشرات مادية كمية
خدمة مرتبطة برغبة الزبون ومتباينة من شخص لآخر	منتجات قياسية أو معيارية موحدة
الزبون يشارك في الإنتاج غالباً	الزبون ليس له علاقة بعملية الإنتاج
يحتل الموقع أهمية كبيرة في نجاح المنظمة	يحتل الموقع أقل أهمية أقل في نجاح المنظمة
كثافة القوى العاملة	كثافة رأس المال

العوامل المؤثرة في اختيار موقع الوحدة الانتاجية ماعدا :

أي من الخيارات التالية ليس من العوامل المؤثرة في اختيار موقع الوحدة الإنتاجية :

- توفر القوى العاملة من حيث المهارة والكلفة
- مدى توفر رأس المال
- النقل ووسائله

القرب من أماكن الترفيه لراحة العاملين

العوامل المؤثرة في اختيار موقع الوحدة الإنتاجية:

1. القرب من الأسواق سواء لتصريف المنتجات أو الحصول على المواد الأولية.
2. توفر القوى العاملة من حيث المهارة والكلفة.
3. النقل و وسائله ، ومدى القرب من الموانئ والسكك الحديدية.
4. الأرض وتكلفتها.
5. مدى توفر رأس المال.
6. البنى التحتية العلمية خصوصا للصناعات ذات التكنولوجيا العالية.

توليفة من المنتجات وطرق تسعيرها وأساليب توزيعها وترويجها. وتهدف إلى إشباع سوق معين أو جزء منه:

- السوق

المزيج السوقي

- الحصص السوقية
- التسويق

النسبة المئوية لمبيعات المنظمة من منتج معين قياسا إلى المبيعات الكلية في السوق من نفس المنتج :

- السوق

المزيج السوقي

الحصص السوقية

عمليات تخطيط وتنفيذ لمفهوم وتسعير وترويج وتوزيع الأفكار أو السلع أو الخدمات بهدف خلق تبادل يشبع حاجات المستهلكين

- السوق

المزيج السوقي

التسويق

مجموعة من الأفراد أو المنظمات أو كليهما والتي تحتاج إلى منتجات محددة سواء كانت سلع أو خدمات أو أفكار ولديها القابلية والرغبة والصلاحيات لشراء هذه المنتجات

السوق

المزيج السوقي

- الحصص السوقية

مجموعة أفراد او منظمات أو الاثنين معا ، والذي تسعى المنظمة لتطوير وادامة مزيج تسويقي مناسب له:

- المزيج التسويقي
- الحصص التسويقية
- أصحاب المصلحة
- السوق المستهدف

يشير الى اعتبار السوق المستهدف سوق يتشابه فيه السلع :

اعتبار السوق المستهدف سوق يتشابه فيه المستهلكون في احتياجاتهم :

- مدخل تجزئة السوق
- مدخل تقسيم السوق
- مدخل السوق الشامل
- مدخل السوق الموحد

وهنا تقوم المنظمة بتقسيم السوق الكلية إلى مجاميع أفراد أو منظمات تتقاسم واحدة أو أكثر من خصائص مشتركة ويسمى هذا جزء (قسم) من السوق:

- مدخل تجزئة السوق
- مدخل تقسيم السوق
- مدخل السوق الشامل

خطة هدفها خلق التنسيق والتكامل في قرارات المنتج والسعر والمكان والترويج بحيث تتطابق مع الاستراتيجية الشاملة للمنظمة وتساهم في تحقيقها

استراتيجية التسويق

- السوق المستهدف
- السوق الموحد
- السوق الشامل

جميع الخيارات التالية من العوامل المؤثرة في الأسعار ماعدا :

العوامل المؤثرة في الأسعار: طبيعة الطلب.. المنافسة.. - كلفة الإنتاج.
عوامل أخرى: مثل عناصر المزيج التسويقي وكيفية إيجاد التوليفة المناسبة منها، أو تدخل الدولة في تسعير بعض المنتجات

- طبيعة الطلب
- تدخل الدولة في التسعير
- شكل مبنى المصنع
- المنافسة

الرؤية التي تستند إليها وظيفة العمليات في تحديد الكيفية التي تتخذها القرارات لتحقيق الترابط والتكامل مع استراتيجية الأعمال

- إستراتيجية المنتج
- إستراتيجية العمليات
- التنبؤ بالطلب

تحديد مجموعة من الأفكار لتطوير منتجات جديدة وتحديد ملامح كل فكرة

- إستراتيجية العمليات

- إستراتيجية المنتج

- التنبؤ بالطلب

تقدير الكميات المطلوبة من سلعة أو خدمة معينة في الفترات المستقبلية اعتمادا على بيانات تاريخية أو خبرة سابقة

- إستراتيجية المنتج

- إستراتيجية العمليات

- التنبؤ بالطلب

التي تتحقق جراء تحويل المدخلات إلى منتجات نهائية مفيدة :

المنفعة الشكلية

المنفعة المكانية

المنفعة الزمانية

منفعة التملك

التي تتحقق جراء نقل المنتج إلى أماكن تواجد الزبائن:

المنفعة الشكلية

المنفعة المكانية

المنفعة الزمانية

منفعة التملك

التي تتحقق عند جعل المنتج متوفراً في وقت حاجة الزبون إليه :

المنفعة الشكلية

المنفعة المكانية

المنفعة الزمانية

منفعة التملك

التي تتحقق نتيجة تحويل ملكية منتج معين إلى الزبون بواسطة أساليب البيع المختلفة:

المنفعة الشكلية

المنفعة المكانية

المنفعة الزمانية

منفعة التملك

توليفة من قنوات التوزيع تستخدمها منظمات الأعمال لإيصال منتجاتها إلى المستخدمين النهائيين:

المزيج الترويجي

المزيج التوزيعي

قنوات التوزيع

سلسلة من المنظمات التسويقية التي توجه المنتجات من المنتجين إلى المستهلكين النهائيين :

المزيج الترويجي

المزيج التوزيعي

قنوات التوزيع

استراتيجية تعتمد توزيع المنتج بأكثر ما يمكن من قنوات توزيعية وبصورة شمولية :

التوزيع الكثيف

التوزيع الحصري

التوزيع الإنتقائي

حصر توزيع المنتجات وحقوق بيعها بعدد محدود من تجار الجملة والتجزئة في إطار منطقة جغرافية معينة:

التوزيع الكثيف

التوزيع الحصري

التوزيع الإنتقائي

اختيار عدد قليل من تجار الجملة أو التجزئة الذين يعطون عناية كبيرة للمنتجات

التوزيع الكثيف

التوزيع الحصري

التوزيع الإنتقائي

نشاط تسويقي هادف لمحاولة جذب انتباه المستهلكين إلى السلعة أو الخدمة المنتجة:

الترويج

التوزيع

التسعير

الإنتاج

توليفة من الطرق والأساليب التي تستخدم لترويج المنتج:

المزيج الترويجي

المزيج التوزيعي

قنوات التوزيع

استراتيجية تعتمد على توزيع المنتج من خلال اختيار عدد قليل من تجار الجملة التجزئة الذين يعطون عناية كبيرة للمنتجات

أ. استراتيجية التوزيع الشامل

ب. استراتيجية التوزيع الانتقائي

ج. استراتيجية التوزيع الحصري

د. استراتيجية التوزيع المعتمد

المنتجات الميسرة هي :

أ. منتجات يتطلب الحصول عليها جهد كبير ومقارنة بين الأسعار

ب. منتجات غير حاضرة بالذهن ولا تطلب الا بعد ان تحفز الحاجة اليها من خلال الإعلان

ج. لا تستهلك من قبل الافراد مباشرة بل تتعامل بها منظمات الاعمال لإنتاج منتجاتها

د. منتجات كثيرة الأنواع ، متكررة الشراء ، غير مرتفعة الثمن

عناصر المزيج الترويجي :

الإعلان – رجال البيع (المندوبي) – الهدايا الترويجية – العلاقات العامة والدعاية

تم بحمده الإنتهاء من تجميع نماذج الدكتور عبد الله الجعفري وتبويبها حسب المحاضرات

ليسهل لكم الرجوع للمحاضرة والتأكد من صحة الإجابات

نموذج 1437 الفصل الاول : كتابة وحل جنوبية وأفتخر

نموذج 1437 الفصل الثاني : كتابة أم حنان وياسمين حل جوآن

نموذج 1438 الفصل الاول : صدى الأمل & Felark

أسئلة المباشرات : صدى الأمل

إعداد الملف وتنسيق : جوآن

نموذج 1438 الفصل الثاني : صدى الأمل & موجة بحر

الإجابات بإذن الله صحيحه لكن الخطا وارد فنحن بشر

تمنياتنا لكم ب التوفيق والنجاح