

اجب عن الاسئلة التالية بالتأشير بـ X فوق الخيار الصحيح (قد تحتمل الإجابة أكثر من خيار): (1ن لكل سؤال)

أ-

1. أهمل الفروق ما بين الأفراد وركز على ضرورة الاهتمام بتنظيم العمل على مستوى ورشات الانتاج		2. تكون في قمة المؤسسة وتتكون من مجموعة صغيرة من الإداريين تتحمل مسئولية المنظمة ككل
✓ فريدريك تايلور	الإدارة الدنيا	
هنري فايول	✓ الإدارة العليا	
ماكس فيبر	الإدارة الوسطى	
ابراهام ماسلو	لأشياء مما سبق	
. هو ذلك النوع من التغيير الذي يرتبط بالجانب الهيكلي والتكنولوجي كالالات والتجهيزات.		4. ادخال تحسينات مستمرة ولو كانت جزئية على المنتجات والخدمات والأداء بدون توقف بغية الوصول للكمال
التغيير المعنوي.	التركيز على الزبون	
التغيير المخطط.	التطوير	
✓ التغيير التكنولوجي.	✓ التحسين المستمر	
التغيير الشامل.	الإدارة الفعالة	
5. نعني بها قدرة المؤسسة على استخدام مواردها بشكل جيد وتحقيق الأهداف المسطرة بأقل تكلفة ممكنة:		6. ترتبط أهمية المهارات البشرية (الإنسانية) بالمستوى الإداري حيث:
الفعالية	تزداد أهميتها كلما اتجهنا الى المستويات العليا.	
الرشادة	تزداد أهميتها كلما اتجهنا الى المستويات الدنيا.	
✓ الكفاءة	✓ أهميتها ثابتة في المستويات الإدارية الثلاث للمؤسسة.	
7. تتبخرقابة غير رسمية، ضمنية وذاتية أكثر فطريتها، وتشتمل على معايير والقيما مشتركة للثقافة التنظيمية		8. هي معرفة ذات صبغة شخصية ومن الصعب وضعها في صيغة رسمية لأنها كامنة في الادراك العام للعقل البشري
المؤسسات الأمريكية	معرفة اجرائية	
المؤسسات الحديثة	✓ معرفة ضمنية	
✓ المؤسسات اليابانية	معرفة صريحة	
9. من أبعاد الجودة الشاملة نجد:		10. ركزت هذه النظرية على أهمية البيئة والتفاعل الحاصل بينها وبين المؤسسة:
✓ التركيز على الزبائن	النظرية الكلاسيكية.	
إدارة العمليات	النظرية العلمية.	
✓ التحسين المستمر	نظرية العلاقات الإنسانية.	
لأشياء مما سبق	✓ نظرية النظم.	

## ب- اجب عن الاسئلة التالية:

1. يشمل التغيير التنظيمي ثلاث مجالات رئيسية هي: (5ن)
- ✓ المجال التكنولوجي: يتضمن هذا المجال من التغيير كل ما يتعلق بالمعدات والالات والحوسبة الإلكترونية والأتمتة، ولأن المنظمات تحتاج إلى نظم المعلومات الإدارية للربط بين الأفراد في مختلف المستويات التنظيمية أو الجغرافية، تستخدم المنظمات الحواسيب ذات المواصفات العالية في مجال معالجة وتخزين المعلومات الهائلة التي يتم الحصول عليها من البيئتين الداخلية والخارجية. (1ن)
- ✓ المجال التنظيمي:
- ينصب على العلاقات الوظيفية والبناء الهيكلي للمنظمة وأقسامها. (0.5ن)
  - يتضمن تقسيم الأعمال وتوزيع المهام وتحديد المسؤوليات. (0.5ن)
  - قد يشمل هذا التغيير الدمج بين الوحدات أو إزالة مستوى تنظيمي عمودي أو توسيع نطاق الإشراف في المنظمة. (0.5ن)
- ✓ المجال الإنساني:
- يتضمن هذا المجال تغيير الأفراد من خلال تغيير أفكارهم واتجاهاتهم وقيمهم ودوافعهم وطموحاتهم وبالتالي سلوكياتهم بالاعتماد على عمليات الاتصال أو اتخاذ القرار أو حل المشكلات، ويركز مجال تغيير الأفراد على: (0.5ن)
- **تغيير قدرة الفرد:** التي تشير إلى الإمكانيات الجسدية والعقلية كالأفكار، المواهب، الإبداعات. (0.5ن)
  - **تغيير رغبة الفرد:** الذي يمثل استعداد الفرد للقيام بالعمل وتأديته بشكل أفضل. (0.5ن)
- ✓ طرق العمل: يتضمن هذا المجال تغيير أساليب العمل وطرق أدائه والواجبات الوظيفية من الناحية الكمية أو النوعية أو كليهما أو إدخال أعمال وأنشطة جديدة أو دمج بعضها أو إلغائها (1ن)
2. ماهي عمليات إدارة المعرفة: (5ن)
- يمكن الإشارة إلى العمليات الآتية:

- ✓ **توليد المعرفة:** وتتضمن العمليات التي تقوم على شراء وابتكار واكتشاف واكتساب المعرفة من خلال عمليات الابداع والبحث، كما يراد بها الأنشطة والعمليات التي تقوم بها المنظمة والتي تسعى من خلالها للحصول على المعرفة واكتسابها سواء من مصادرها الداخلية أو الخارجية. (1ن)
- ✓ **تخزين المعرفة:** هي العمليات التي تقوم من خلالها بتخزين المعرفة وحفظها من الضياع. ويتم ذلك من خلال المحافظة على الأفراد أصحاب المعرفة وكذلك العمل على إخراج هذه المعرفة من خلال التدريب والندوات وغيرها حتى تكون في متناول الجميع، وكذلك حفظ المعرفة من خلال المحافظة على الوثائق والسجلات وتوثيقها باستعمال أساليب حديثة، لا سيما في ظل تعرض المنظمات لفقدان كثير من المعرفة الخاصة بها بسبب عدة عوامل أهمها زيادة معدلات دوران العمل، والذي يفقدها جزء كبير من المعرفة الضمنية في حال عدم حفظها بألية معينة. (1.75ن)
- ✓ **توزيع المعرفة:** وتعني نشر ومشاركة المعرفة وتبادلها بين جميع أفراد المؤسسة، ووصولها للباحث عنها في الوقت المناسب، وكذلك وصولها إلى أكبر عدد من الموظفين في المنظمة، من خلال وسائل التقنية الحديثة كالوسائل الإلكترونية، والبرامج التدريبية، والسجلات والكتيبات الخاصة بالمنظمة. (1.25ن)
- ✓ **تطبيق المعرفة:** إن تطبيق المعرفة يعبر عن تحويل المعرفة إلى عمليات تنفيذية، ويجتويه المساهمة المعرفية مباشرة نحو تحسين الأداء المنظمي في حالات صنع القرار والأداء الوظيفي (1ن)