

Corrigé type de module informatique

Exercice 1 : (10 points) Chosiez les bonnes réponses

1- Lorsque le correcteur orthographique souligne des mots avec des lignes ondulés (rouges ou vertes), cela signifie :

- Les lignes rouges et vertes ont la même signification
 Les lignes rouge: fautes de grammaires et les lignes vertes: fautes d'orthographies
 Les lignes rouges: fautes d'orthographies et les lignes verte: fautes de grammaires

2- L'extension d'un diaporama PowerPoint 2007 est :

- ppt pptx ppsx

3- J'ai un fichier Word version 2003 mais sur mon ordinateur j'ai Word 2007:

- Dommage, on ne peut pas ouvrir ce fichier On peut ouvrir et modifier ce fichier

4- Une modification du style ne s'applique pas à toutes les portions du texte de même style.

- Vrai Faux

5- Pourquoi est-il nécessaire d'utiliser les notes de bas de page ?

- Afin d'illustrer son document Afin d'ajouter une référence bibliographique

6- Les commentaires ajouté dans les diapositives sont apparaitront dans le diaporama.

- Vrai Faux

7- Quel signe faut-il placer pour activer le mode calcul dans une cellule ?

- Le signe + Le signe = Aucun signe n'est nécessaire

8- L'extension d'un fichier Excel sur mon ordinateur est :

- Xls Xls et Xlsx selon la version d' Excel Xls

9- Est-il possible de faire référence à un autre classeur ?

- Oui Non

10- A quoi correspond une cellule remplie de #

- Une erreur Un calcul trop long Une cellule trop petite pour afficher la valeur

Exercice 2 : (5 points)

Soit le tableau de valeurs suivant :

	A5	B	C	D	E
1					
2	9	5	7		
3	34	15	8		
4	40	30	9		
5	27,67				
6		110,67			
7					

1- La cellule A5 contient la formule suivante =MOYENNE (A2 : A4). Le résultat est 27,67.

Si l'on copier la formule contenue dans A5 et on le colle dans la cellule B5.

Quelle sera la nouvelle formule dans B5 ? =MOYENNE (B2 : B4) (2points)

1- La cellule A6 contient la formule suivante =SOMME(\$A2;A3;\$A\$4;A\$5). Le résultat est 110,67.

Si l'on copier la formule contenue dans A6 et on le colle dans la cellule B6.

Quelle sera la nouvelle formule dans B6 ? =SOMME(\$A2;B3;\$A\$4;B\$5). (3points)

Exercice 3 : (5 points)

Préparer la programmation des formules de calculs en écrivant dans les bulles les formules à saisir sous Excel.

La remise est donnée comme suite :

1. 3 % pour les clients dont le brut hors taxes dépasse 15000 Euros.

2. 2% pour les clients dont le brut hors taxes supérieur à 10000 et inférieur ou égale à 15000 Euros.

	A	B	C	D	E
1					
2	Nom	Brut hors taxes	Remise	Montant remise	Net hors taxes
3	BLAISE	11720			
4	APOLIN	8440			
5	RAYLU	13602			
6	FERMAR	9704			
7	VALEZI	1803			
8					

Formule de calcul
=SI(B3>15000;3%;SI(B3>10000;2%;0%))

(2points)

Formule de calcul
=B3*C3

(1.5points)

Formule de calcul
=B3-D3

(1.5points)



2014/01/05 يوم

المدة: ساعة ونصف

الرقابة العادلة في مقياس المؤسسة الاستراتيجية. السوق

أولاً : ... (10 نقاط)

أجب بإيجاز عن الأسئلة التالية:

1. لماذا تعددت تعاريف الاستراتيجية حسب Mintezberg ؟
2. كيف يمكن تبرير ممارسة الاستراتيجية في المؤسسة؟
3. ذكر مختلف أشكال الاستراتيجية التي يمكن أن تفرزها العملية الاستراتيجية في المؤسسة؟
4. حدد الانعكاسات الاستراتيجية لكل من أثر التجربة ودورة الحياة بإيجاز.
5. ذكر أدوات التشخيص الاستراتيجي الداخلي.
6. ذكر العوامل التي تتوقف عليها المنافسة في صناعة ما حسب M.Porier
7. ما الفرق بين الادارة الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي؟

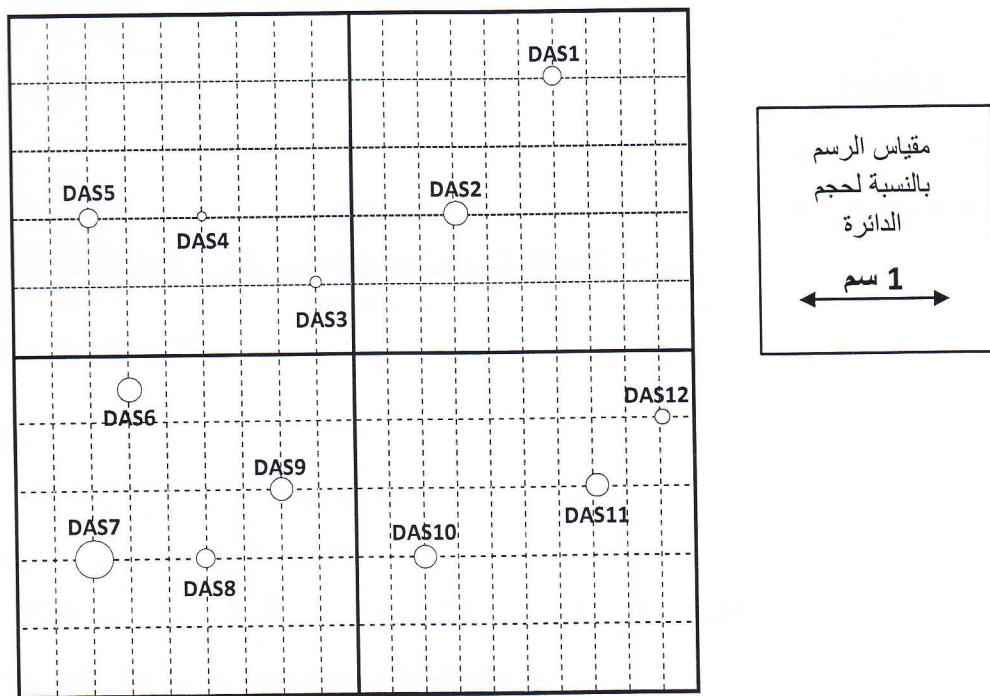
ثانياً : ... (10 نقاط)

إليك معطيات حافظة الأنشطة الاستراتيجية لمؤسسة ما كما هو موضح في الجدول التالي:

معدل النمو السوقى	نصيب القائد	نصيب المؤسسة من السوق	مجال النشاط الاستراتيجي DAS
%14	غير معلوم	8	DAS (A)
غير معلوم	20	8	DAS (B)
%4	غير معلوم	8	DAS (C)
%4	4	32	DAS (D)
غير معلوم	4	12	DAS (E)
%4	غير معلوم	12	DAS (F)
غير معلوم	20	14	DAS (G)
%14	غير معلوم	2	DAS (H)
غير معلوم	1.5	3	DAS (I)
غير معلوم	50	5	DAS (J)
%6	40	12	DAS (k)
غير معلوم	2	14	DAS (L)

1. أحسب النصيب النسبي للمؤسسة من السوق لمجالات الأنشطة الاستراتيجية DAS الممكنة من الجدول.

2. إليك مصفوفة BCG1 التالية:



- حدد كل مجال نشاط استراتيجي من الجدول (DAS (A), DAS (B), ..., DAS (L)) وما يقابلها من مجال نشاط استراتيجي على مصفوفة BCG1 السابقة (DAS 1, DAS 2, ..., DAS 12).

3. أحسب نصيب القائد لكل من (A) DAS (C) و (F) DAS (H) و (D) DAS (E).

4. حدد من الجدول مجالات الأنشطة الاستراتيجية التي تدر عائدات مالية وفيرة مقابل احتياجات مالية محدودة.

5. ما المقصود بالتوازن المالي والاستراتيجي لحافظة الأنشطة الاستراتيجية للمؤسسة؟

6. إذا كانت حافظة أنشطة المؤسسة تتالف من الأنشطة التالية فقط: (A) DAS (C), DAS (D), DAS (E), DAS (H), DAS (I), DAS (L). كيف تحل الوضعية المالية والاستراتيجية لحافظة أنشطة المؤسسة في هذه الحالة.

بالتوقيق.

أ/ شاكر بلخضر

ملاحظات:

- الرجاء الإجابة بوضوح وإيجاز؛
- لا داعي لإعادة رسم المصفوفة؛
- للاهتمام بورقة الإجابة تقدير خاص.



2014/01/05 يوم

المدة: ساعة ونصف

قسم العلوم الاقتصادية - السنة الأولى ماستر
تخصص: إقتصاد وتسيير الخدمات

الإجابة النموذجية للرقابة العادلة في مقياس المؤسسة الاستراتيجية. السوق

الجواب الأول: ... (10 نقاط)

1. مثل Mintzberg الاستراتيجية بالفيل والمفكرين الذين يحاولون تعريفها بالمكوففين، فذا الذي يلمس الفيل من رجله يقول بأنه جذع شجرة، ومن يلمسه من خوطمه يقول بأنها ثعبان كبرى، ومن يلمسه من ذيله يقول بأنه حبل، ومن يلمسه من نابه يقول بأنه رمح، ومن يلمسه من جسده يقول بأنه جدار، فكل يصور الفيل من الجهة التي لمسه فيها، ولا أحد رأى الحياة كاملة ولا رآها من داخلاً حيث المفاصيل والعضلات ومختلف الأجهزة، كذلك رواد الفكر الاستراتيجي كل واحد يحاول تعريف الاستراتيجية من الزاوية التي رآها منها، ولا أحد أمكن له رؤيتها كاملة من جميع نواحيها، ناهيك عن الارتباط العلائقي بين عناصرها.

2

2. يمكن تبرير ممارسة الاستراتيجية في المؤسسة من خلال ما يلي:

- المبر الأول حسب Ansoff: يمكن تجاوز الاستراتيجية في حال كانت المؤسسة لا تريد فرصاً أفضل.

- المبر الثاني حسب Thietart: زيادة حجم عائد الأسماء والقيمة السهمية للمؤسسة بعد اعتمادها للاستراتيجية.

- المبر الثالث حسب Porter: نجاح المؤسسات اليابانية التي لا تتبع أي استراتيجية، ويقول أن الاستراتيجية هي استراتيجية!

- المبر الرابع حسب نظرية الموارد Prahalad: مسألة الفعالية التشغيلية للبازاريين هي مسألة مزج الموارد وهذا المزج يأتي على مستوى تنفيذ الاستراتيجية، كما أن التنفيذ يحتاج إلى استراتيجية.

3. تفرز العملية الاستراتيجية أربعة أشكال للاستراتيجية هي: الاستراتيجية المقصودة، الاستراتيجية الناشئة، الاستراتيجية المنجزة.

4.

الانعكاسات الاستراتيجية لأثر التجربة:

- مواصلة منطق الحجم ويفعل أفضليات التكاليف التي تجم عن ذلك يمكن للمؤسسة تبني استراتيجية هجومية انطلاقاً من السعر؛
- يلعب أثر التجربة دور عائق دخول أمام المنافسين الجدد، خصوصاً في ظل الأسواق وال المجالات التي بلغت مرحلة النضج؛
- قد تتبع المؤسسة لفترة زمنية معينة بأسعار تقل عن تكاليف الإنتاج لتنقية مع مرور الزمن من التراكم المستمر في حجم الإنتاج حتى تنخفض التكاليف إلى ما دون الأسعار فتدخل المؤسسة منطقة المردودية بعدما تكون قد أخرجت الكثير من المنافسين.

الانعكاسات الاستراتيجية لدورة حياة المنتوج:

- يسمح تحليل دورة الحياة للمسؤولين بتكييف قراراتهم وتصرفاتهم حسب المرحلة من الدورة التي بلغها المنتوج؛
- يتخل المسيرون للتأثير على طول أو قصر المرحلة، فيسعون إلى تقليص مرحلة الانطلاق، دفع وتمديد مسار النمو، إدامة فترة النضج إلى أطول فترة ممكنة، محاولة إعادة المنتوج من جديد، تأخير مرحلة الزوال؛
- التحكم في تزامن عمليات الانطلاق على النحو الذي يسمح بالتحكم في الحافظة.

5. أدوات التشخيص الاستراتيجي الداخلي: التشخيص الوظيفي، مدى التحكم في عوامل النجاح، التشخيص بسلسلة القيم، التشخيص بشجرة المهنارات.

6. العوامل التي تتوقف عليها المنافسة حسب M.Porter هي: حدة المنافسة بين المؤسسات القائمة، خطر الداخلين الجدد، خطر منتجات الالحال، القدرات التفاوضية للموردين، القدرات التفاوضية للمشترين.
7. الفريق الأول يرى أن الادارة الاستراتيجية هي مرادف للتخطيط الاستراتيجي، أما الفريق الثاني فيرى أن الادارة الاستراتيجية تشمل التخطيط الاستراتيجي لأن الادارة الاستراتيجية تشمل التخطيط والتنفيذ والمراقبة.

الجواب الثاني : ... (10 نقاط)

1. النصيب النسبي للمؤسسة = نصيب المؤسسة من السوق / نصيب القائد. وعليه:

DAS L	DAS K	DAS J	DAS I	DAS H	DAS G	DAS F	DAS E	DAS D	DAS C	DAS B	DAS A	DAS
7	0.3	0.1	2	/	0.7	/	3	8	/	0.4	/	النصيب النسبي للمؤسسة من السوق

2. مجالات الأنشطة الاستراتيجية من الجدول وما يقابلها في الشكل:

DAS L	DAS K	DAS J	DAS I	DAS H	DAS G	DAS F	DAS E	DAS D	DAS C	DAS B	DAS A
DAS6	DAS11	DAS12	DAS3	DAS4	DAS2	DAS10	DAS9	DAS7	DAS8	DAS1	DAS5

3. بالاستعانة بالمصفوفة نجد:

النصيب النسبي لـ (A) DAS هو: 8 ، وعليه نصيب القائد هو: $1 = 8/8$

النصيب النسبي لـ (C) DAS هو: 5 ، وعليه نصيب القائد هو: $1.6 = 5/8$

النصيب النسبي لـ (F) DAS هو: 0.8 ، وعليه نصيب القائد هو: $0.8/12 = 0.066$

النصيب النسبي لـ (H) DAS هو: 5 ، وعليه نصيب القائد هو: $0.4 = 5/2 = 0.2$

4. مجالات الأنشطة الاستراتيجية التي تدر عائدات مالية وفيرة مقابل احتياجات مالية محدودة أي تلك التي تنتمي إلى خانة البقرة

الحلوب: DAS (L), DAS (E), DAS (D), DAS (C), DAS (B)

5. من الناحية الاستراتيجية فإن المؤسسة التي تكون أغلب أنشطتها في خانة واحدة فهذا يعني أن استمرار المؤسسة مهدد

آجلاً أم عاجلاً، أما مالياً فيمكن ملاحظة ثلاثة حالات: التوازن، العجز، الفائض، لذلك فإن التوازن المالي والاستراتيجي

لمصفوفة BCG يعني توزع أنشطة المؤسسة على جميع خانات المصفوفة، وهذا ما يعني أن المؤسسة في المجموع

ستكون متوازنة

6. الأنشطة: (A), DAS (B), DAS (A), DAS (G), DAS (F), DAS (E), DAS (D), DAS (H), DAS (G), DAS (F), DAS (E), DAS (B), DAS (H)

الحلوب، هذا يعني أن المؤسسة في وضع جيد مريح إلى غاية الأمد المتوسط، غير أن غياب أنشطة التردد يعبر عن

عدم وجود بديل بالنسبة للمؤسسة في الأمد البعيد، ونصادف هذه الحالة في حالة الصناعات التي وصلت مرحلة النضج

وتنعدم بها الابداعات وعمليات تعطيم حافظات المؤسسة بمنتجات جديدة في نفس الصناعة.

بالتوفيق.

أ/ شاكر بالخضر

قسم: MASTER 1

فرع: اقتصاد و تسويق الخدمات

التاريخ: جانفي 2014

الحل النموذجي لامتحان النهائي في مقياس تسويق الخدمات

ج1. الخدمة الجوهر لنقل الأشخاص هي : التنقل من مكان X إلى Y الخدمات التكميلية لخدمة نقل الأشخاص حسب زهرة الخدمة، هي:

- تقديم المعلومات للعملاء الحاليين والمرتقبين....
- استلام الطلبيات مثل الحجوزات.....
- حماية ممتلكات العميل.....
- إعداد الفواتير.....
- تقديم الاستشارة.....
- الضيافة / رعاية العميل.....

- الاستثناءات، وهي: طابات خاصة - حل المشاكل - معالجة الشكاوى/ المقترفات / التشكيرات- المرتجعات
- الدفع.....

ج2-

من منظور الضيق: يعرف السعر بأنه المبلغ المطلوب في مقابل الحصول على الخدمة. ويسمى بالسعر المطلق.

من منظور واسع: يعرف السعر بأنه القيمة التي يكون العميل على استعداد لتحملها مقابل المنفعة التي يحصل عليها من الاستفادة من الخدمة. ويسمى بالسعر النسبي.

ج3- يمكن للدليل المادي في المؤسسات الخدمية خلق صورة ذهنية لدى الزبون من خلال خلق الجو النفسي عند الاستفادة من الخدمة.

- ويؤثر ذلك على الشعور الداخلي ومن ثم على الصورة الذهنية والانطباع لدى الزبون.
- ويتم ادراك الأحجام من طرف الزبون بالشعور الداخلي.
- وتنتمي عناصر الأحجام في: الأبعاد والأشكال- الضجيج- درجة الحرارة-الاضاءة-مزيج الألوان- الأثاث-الروائح- النظافة....
- كل هذه العناصر مدركة من طرف الزبون ولكن بطريقة مختلفة.

د. س. حول

جامعة الحاج لخضر - باتنة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم الماستر
الإجابة النموذجية لامتحان مقاييس تسيير الموارد البشرية
لطلبة السنة الأولى: النقل والأمداد

الجواب الأول: (2 نقاط)

تساعد عملية تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية على توفير معلومات دقيقة وواضحة بالموقف الراهن للمنظمة، والتي تشكل بدورها بيانات شاملة للأفراد العاملين في المنظمة، ولتحديد هذه الاحتياجات تستند إدارة الموارد البشرية على دراسة العديد من المتغيرات نستعرضها فيما يلي:

1. تحديد تأثير التغير المتوقع في الهيكل التنظيمي للمنظمة: تلجم المنظمة في بعض الأحيان وبسبب ظروف معينة إلى تغيير تنظيمها إما بتصرفية وظائف أو دمجها مع وظائف أخرى أو توزيع أنشطتها على وظائف أخرى بما يسمح بتوفير الجهد والتكاليف، أو خلق أقسام جديدة وكل ذلك سيؤثر على حجم العمالة المطلوبة.
2. التأكيد من أن شاغل الوظيفة قادر على أدائها: يرتبط عنصر الإنتاجية بالمهارات والقدرات الواجب توفرها في الوظيفة، وفي حالة غياب ذلك فإن الإنتاج سينخفض وبالتالي اللجوء إلى التعويض بمزيد من العاملين مما يتسبب في فائض لا لزوم له وكذلك الأمر بالنسبة لحالات الترقية لأشخاص لا يمتلكون المهارات والقدرات المطلوبة. وهذا يفرض على المديرين أن يدرسوا الموضوع من خلال تقييم أداء العاملين، الاستعانة ببرامج التدريب، مقارنة المؤهلات المطلوبة والمؤهلات الفعلية.
3. تحديد تأثير التغير المتوقع في حجم الإنتاج: بالرجوع إلى خطة الإنتاج يمكن تصور التطور المتوقع في هيكل العمالة من حيث الكم والنوع.
4. تحديد تأثير التغير المتوقع في تكنولوجيا الإنتاج: بناءً على نتائج المقارنة بين العائد والتكلفة المتوقع باستخدام الآلات والعاملين تبني الإدارة قرارها.

الجواب الثاني: (5 نقاط)

مقارنة بين طريقة التقييم وطريقة مقارنة العوامل في تقييم الوظائف.

نقط الاختلاف		نقط التشابه
طريقة النقاط	طريقة مقارنة العوامل	
التقييم يتم على أساس النقاط	التقييم يتم على أساس الأجر	كلاهما من الطرق الكمية في تقييم الوظائف
الاعتماد على عوامل التقييم الأساسية والفرعية	الاعتماد على عوامل التقييم الأساسية	الاعتماد على عوامل التقييم
التقييم يتم بواسطة دليل التقييم وبطاقة وصف الوظائف	التقييم يتم بواسطة خريطة العوامل وبطاقة وصف الوظائف	تقييم الوظائف الأساسية
		تقييم باقي الوظائف بالقياس
		الاعتماد في التقييم النهائي على بطاقة وصف الوظائف

الجواب الثالث: (4 نقاط)

يمكن لك التصرف حيال الخلل الواقع بين ما تحتاجه المنظمة من عماله وما هو متوفّر منها بإزالة الفروق بين المعروض منها والمطلوب منها وتعديلها.

فعندها يكون العرض الداخلي للموارد البشرية أكبر من الاحتياجات فالمنظمة لديها فائض في الموارد البشرية وفي حالة العكس أي أن العرض الداخلي لا يمكن المنظمة من تلبية احتياجاتها فهناك نقص في الموارد البشرية. وتمثل هذه الوضعيّات عدم التوازن بين العرض وطلب من الناحيّة الكميّة يجب معالجتها كما تكشف عن عدم التوازن من الناحيّة النوعيّة، وبذلك يجب الاهتمام بتوافر المهارات والكفاءات، المواصفات الشخصيّة بواسطة تقدير إذا ما كانت هذه الأخيرة متوفّرة بما يتناسب مع متطلبات الوظائف.

ويمكن تخطيّط الموارد البشرية بطريقة إستراتيجيّة تمكن المنظمة من تفادي هذه الفروق أو القضاء عليها وهناك تقنيّات لمعالجة العجز أو الفائض في العمالة.

1. تقنيّات معالجة الفائض في العمالة:

تتجأّل المنظمة في هذه الحالة إلى استخدام واحد أو أكثر من السياسات وحسب سوق العمالة في حالة الندرة وحالة الوفرة:

❖ حالة الندرة: كي لا تفترط المنظمة في عمالتها المؤهلة التي قد لا تجدها مستقبلاً فهي تضطر لتحمل تكاليفها وتعيد استخدامها إما بإعادة تأهيلها للقيام بأعمال أخرى قد تحتاجها مستقبلاً (بالتدريب)، أو الاحتفاظ بها لمواجهة حالات ترك الخدمة.

❖ حالة الوفرة: تتجأّل المنظمة في هذه الحالة إلى التخلص من العمالة الزائدة بإحدى الطرق التالية:

- الجوء إلى سياسة إنهاء الخدمة مع منح تعويضات تمكنهم من ممارسة عمل آخر.
- تشجيع التقاعد المبكر مع عدم إحلال العمالة المتقدعة.
- استخدام العمالة المؤقتة الرخيصة في بعض الوظائف.
- إيجاد فرص عمل بديلة في منشآت أخرى تعاني عجزاً في العمالة.

2. تقنيّات معالجة العجز في العمالة:

تتجأّل المنظمة في هذه الحالة إلى واحد أو أكثر من البدائل التالية وحسب سوق العمالة في حالة الندرة وحالة الوفرة:

❖ حالة الندرة: تواجه المنظمة مشكلة كبيرة في توفير وتنمية العجز في مثل هذه الحالة ولذا عليها اتباع إحدى الطرق التالية:

- الجوء إلى مصادر جديدة للتوظيف كالجامعات ومراكز التكوين المهني.
- تخفيض شروط التوظيف وعدم التشدد في معايير الاختيار وتعويض ذلك بالتدريب.
- استخدام عمالة مؤقتة.
- زيادة فترة الخدمة أي إطالة سن التقاعد.
- زيادة ساعات العمل خارج أوقات الدوام.
- زيادة الأجر ومنح الحوافز التي تجذب العمالة؟

-رفع مستوى إنتاجية الفرد دون زيادة عدد الأفراد وذلك بتطبيق برامج تدريبية مكثفة.

-تكبير حجم الوظائف بزيادة مهامها وتكييف العامل بأدائها مما ينعكس على مستوى الإنتاجية.

-إحلال التكنولوجيا مكان العمالة.

❖ حالة الوفرة: في مثل هذه الحالة لا تواجه المنظمة مشكلة كبيرة في توفير وتنمية العجز ولذا عليها إتباع كافة مراحل الاختيار والتقييم دون التنازل عن شروط التوظيف.

الجواب الرابع: (5.5 نقاط)

1. الفرق الأول:

- **تحليل الوظيفة:** يقصد به عملية جمع المعلومات عن كل وظيفة بغرض التعرف على وصف الوظيفة ومواصفاتها والمهارات الواجب توافرها فيمن يشغلها.
- **تصميم الوظيفة:** يقصد به تحديد طريقة أداء الوظيفة، ونوع الأنشطة والمهام التي ستؤدي، حجم المسؤوليات، الأدوات والفنون المستخدمة في الأداء، وطبيعة العلاقات الموجودة فيها وظروف العمل المحيطة بها.
- **وصف الوظيفة :** يعتبر توصيف الوظيفة بمثابة النتيجة، الملمسة لتحليل الوظيفة، ويظهر في شكل جملة مكتوبة وتعريف تفصيلي لما يؤديه شاغل الوظيفة. وتمثل هذه العملية في إعداد قائمة بكل الواجبات الوظيفية (الأنشطة والمهام (البيع، الإنتاج...)) والمسؤوليات الملقاة على عاتقها والعلاقات القائمة فيها (وهذا يعني دراسة سلوكيات الأفراد: المشاعر، أساليب الاتصال...) وظروف انجاز هذه الوظيفة والتي تعكس البيئة التي تمارس فيها (الظروف المادية، الاجتماعية والتنظيمية عدد الأفراد، الحوافز...).
- **توصيف شاغل الوظيفة:** عبارة عن قائمة تحدد المهارات والخبرات الواجب توافرها فيمن يشغل الوظيفة (التعليم، المهارات، المعارف، التدريب، عدد سنوات الخبرة، الخصائص الجسمية، الميلول...). أي ملامح من يشغل الوظيفة والمتطلبات الواجب توافرها فيه.

2. الفرق الثاني:

- **القياس:** هو عملية تسجيل الأداء المحقق وتقديره أثناء التنفيذ.
- **التقييم:** عبارة عن تحديد مستوى الأداء المحقق إذا كان جيداً أو ضعيفاً مقارنة بالمعايير.
- **التقويم:** هو تعزيز نقاط القوة أو معالجة نقاط الضعف من الأداء المتحقق.

3. الفرق الثالث:

- **السلوك:** هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها، كعقد الاجتماعات، أو تصميم نموذج أو التفتيش.
- **الإنجاز:** فهو النتائج المتحصل عليها بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، أي المخرجات كتقديم خدمة محددة أو إنتاج سلعة ما.
- **الأداء:** فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز أي أنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معاً، على أن تكون هذه النتائج قابلة للقياس. وهو القيام بأعباء الوظيفة من المسؤوليات والواجبات وفقاً للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفاءة المدرب، ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء، أي دراسة كمية العمل والوقت الذي يستغرقه وإنشاء علاقة عادلة بينهما.

- **تقييم الأداء:** هو العملية التي يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل، لتجري مكافأتهم بقدر ما يعملون وينتجون وذلك بالاستناد إلى معدلات يتم بموجبها مقارنة أدائهم بها، لتحديد مستوى كفاءتهم في العمل الذي يعملون فيه" أو بمعنى آخر هي عملية إدارية منظمة ومستمرة، لقياس وإصدار الأحكام وتقييم نتائج تحقيق أهداف

أداء الموظف وفق معايير الأداء والسلوك المتعلقة بالعمل وكيفية أداء الموظف سابقاً وحالياً، وكيف يمكن جعل أدائه لواجبات وظيفته بكفاءة أعلى في المستقبل، كما يحدد الموهب الكامنة لدى الموظف والتي تمكنه من الارقاء في وسط التدرج الوظيفي.

4. الفرق الرابع:

- التحفيز: كمصطلح إداري عبارة عن العملية التي تدفع لعمل شيء ما، كما يطلق على التحريك للأمام ، وهو عبارة عن كل قول أو فعل أو إشارة تدفع الإنسان إلى سلوك أفضل أو تعمل على استمراره فيه .
- الحافز: هو نفسه الدافع: ويمثل الوسيلة أو الأداة التي تدفع الفرد إلى سلوك أو اتجاه معين، ويشرط فيه أن يكون قادر على التحفيز.

الجواب الخامس:(٥.٢ نقاط)

حدد المنظرون العناصر التالية لتوصيف الوظيفة:

- التعريف بالوظيفة: يحتوي هذا العنصر على العديد من المعلومات كاسم الوظيفة، مستواها التنظيمي، الإدارة، أو القسم التابعة لها، مستوى الأجر المحدد للوظيفة، تاريخ إعداد الوصف، الشخص الذي أعد التوصيف، الشخص الذي اعتمدته، تاريخ الاعتماد.
- ملخص عام للوظيفة : يشير هذا الملخص في أسطر معدودة لطبيعة الوظيفة بصفة عامة، هدفها، مستلزماتها.
- مسؤوليات وواجبات الوظيفة: (العلاقة بالآخرين) يتضمن هذا البند المهام والأنشطة التي تؤدي داخل الوظيفة وطرق أدائها، والمواد والعتاد الضروري للأداء، المستوى الإشرافي وحدود سلطات شاغل الوظيفة.
- معايير الأداء: يوضح هذا الجزء المعايير المتყع أن يحققها الموظف في ضوء الواجبات والمهام الأساسية للوظيفة.
- ظروف وبنية العمل: يتم تحديد الظروف الطبيعية والمادية التي يمارس فيها العمل مثل الضوابط، الحرارة والمخاطر.

أستاذة المقياس: د/ ن. يحياوي