|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **المملكة العربية السعودية**  وزارة التعليم العالي  **جامعة المجمعة**  **معهد الأمير سلمان للدراسات والخدمات الاستشارية** |  | **الاختبار الشهري الثاني لمقرر:**  **(تنمية مهارات العاملين بالموارد البشرية)**  **زمن الاختبار: (1) ساعة.** |

**اسم عضو هيئة التدريس: (د/ عاطف محمد عبد الباري مبروك) البرنامج: (إدارة مواد بشرية) رقم الشعبة: ( )**

**اسم الطالب: ............................................................................................................................... الرقم الجامعي: ...............................................**

**أجب عن الأسئلة التالية مع مراعاة أن للتنظيم وحسن العرض أثر خاص في تقدير الدرجات**

**السؤال الأول: ............. (7 درجات)**

**ضع علامة (√) أمام العبارة الصحيحة، وعلامة (×) أمام العبارة الخاطئة وخذ خطا تحت الكلمات الخطأ:**

1. يتفق الباحثون والمختصون أن أية أزمة تتطلب فريق عمل لإدارتها، ولابد أن يمثل أعلى سلطة ( )
2. يمكن اختبار أي إدارة اختبارا جيدا في المواقف العادية (دون وقوع أزمات)، ويعتبر الإنسان أحد الموارد في المنظمات في وقت الأزمة ( )
3. معظم الشركات اليابانية ونظام الدولة يتجه نحو اللامركزية في عملية اتخاذ القرارات، كما أنها تفضل استخدام الاجتماعات كوسيلة لحل الأزمات ( )
4. يجب تدريب العاملين مع المدراء لاختبار واقعية الحلول الموضوعة لعلاج الأزمات.( )
5. المشكلة قد تكون صغيرة وقد تكون مشكلة كبيرة إذا تعقدت الأمور أو وصلت إلى طريق مسدود، ونكون بصدد أزمة ولكن من الممكن التغلب عليها من خلال جهد معقول. ( )
6. يجب على المنشأة ان تهتم بكل من إدارة استباقية وتفاعلية للأزمات. ( )
7. يعتبر (التفاوض) من الأمور التي نمارسها باستمرار وإتقانه مهماً جداً خاصة في مجال الإدارة ( )

**السؤال الثاني: ...................... (3 درجات)**

تعدد استراتيجيات التفاوض بسبب تعدد أنواع المفاوضين. بين أنواع الاستراتيجيات وفقا لأنواع المفاوضين؟

.................................................................................................................................................................................................................... أنواع المفاوضين

* ...................................................................................................
* ....................................................................................................
* ....................................................................................................
* ....................................................................................................
* ....................................................................................................

أنواع الاستراتيجيات

* ....................................................................................................
* ....................................................................................................
* ....................................................................................................

**السؤال الثالث: .......... (2 درجات)**

لجأ اليك أحد المديرين بصفتك مستشارا في المهارات الإدارية حتي يأخذ منك بعض الارشادات الأساسية عندما يتفاوض مع المرؤوسين، فبما تنصحه؟

* ....................................................................................................
* ....................................................................................................
* ....................................................................................................

**السؤال الرابع: ..................... (8 درجات)**

أكمل العبارات التالية:

1. مع كل أزمة ينبغ الاجابة علي مجموعة من الأسئلة مثل:

* ....................................................................................................
* ....................................................................................................
* ....................................................................................................
* ....................................................................................................
* ....................................................................................................

1. أورد عدد من الباحثين خمس مراحل لنظام إدارة الأزمات، هي:

* ....................................................................................................
* ....................................................................................................
* ....................................................................................................
* ....................................................................................................

ج- هناك عدة أسس يجب إتباعها لنجاح عملية التفاوض المنظم واتخاذ القرار الناجح تجاه الموقف المتنازع عليه، وهي:

* ....................................................................................................
* ....................................................................................................
* ....................................................................................................

د- مراحل التفاوض الإداري الناجح:

* ....................................................................................................
* ....................................................................................................
* ....................................................................................................

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **السؤال** | **الأول** | **الثاني** | **الثالث** | **الرابع** | **الإجمالي** |
| **الدرجة العظمي** | **7** | **3** | **2** | **8** | **20** |
| **الدرجة الفعلية** |  |  |  |  |  |

مع تمنياتي للجميع بالتوفيق والنجاح د عاطف محمد عبد الباري مبروك