

وزارة التربية والتعليم

المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة شمال الباطنة

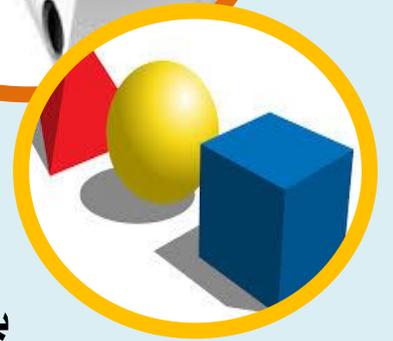
دائرة تنمية الموارد البشرية - قسم العلوم التطبيقية - وحدة الرياضيات

كراسة تدريبية

الصف : الثاني عشر

المادة: الرياضيات التطبيقية

الوحدة: ادارة الموارد البشرية



فريق العمل :

مشرفة رياضيات

معلمة رياضيات

ومعلمات الرياضيات بمدرسة أسماء بنت عمرو

بدرية بنت سالم الحراسي

أسماء بنت محمد الحوسني

العام الدراسي ٢٠١٥ / ٢٠١٦ م

الفهرس

الصفحة	الموضوع
٢	المقدمة
١٠-٣	الدرس الأول: الموارد البشرية
١٧-١١	الدرس الثاني: مهام الموظفين ومستوياتهم في مؤسسات الأعمال
١٩ - ١٨	الدرس الثالث: إجراءات تعيين الموظفين وعقود العمل
٢٧ - ٢٠	الدرس الرابع: التعمين والتدريب والتنمية المهنية
٣٤ - ٢٨	الدرس الخامس: العلاقات الإنسانية وسلوكيات العمل في مؤسسات العمل

المقدمة:

الحمد لله الذي علم بالقلم، علم الإنسان مالم يعلم والصلاة والسلام على النبي الأكرم الذي لم يكتب بقلم وقاد الأمة لأعلى المراتب والقمم.

يعتبر التدريب من الطرق الفاعلة في تحسين ورفع التحصيل الدراسي للطلبة، فهو الوسيلة الرئيسة لتعلم المهارة واكتسابها وتطويرها، كما أن التدريب الموزع على فترات والمتواصل يساعد على بقاء جزء كبير من المعلومات السابقة ويساعد الطالب على فهم الأفكار والمفاهيم فهما واعيا مما يحقق الدقة ويزيد الكفاءة ويجنب الأخطاء، فمثلا يمكن أن يتعلم الطالب كيفية إجراء القسمة المطولة عن طريق تقليد أستاذة ولكن من خلال التدريب والممارسة يمكنه أن يحسن من قدرته على إجراء القسمة المطولة ويصبح قادرا على إيجاد الحل الصحيح بسرعة ودقة وإتقان. لذا فإن التدريب يعزز من ثقة الطالب بنفسه ويزيد الدافعية لديه ويطور اتجاهاته الإيجابية نحو التعلم.

وتأكيدا على ما سبق تم اعداد كراسة الطالب التدريبية بحيث تشتمل على ما يلي:

١- ملخص لكل موضوع من مواضيع الوحدة

٢- جميع أسئلة الاختبارات الموضوعية والمقالية المتوفرة في البوابة التعليمية (زاويتي).

٣- دليل لإجابة الأسئلة الموضوعية والمقالية

سائلين الله تعالى أن ينفعنا بما علمنا وأن يعلمنا ما ينفعنا، والله من وراء القصد وهو يهدي السبيل.

مشرفة المادة : الأستاذة بدرية الحراسي

الموارد البشرية

المهام الأساسية
لمدير الموارد

- ✓ تحليل الوظائف
- ✓ تحديد الاحتياجات من العمالة
- ✓ تدريب الموظفين الجدد
- ✓ إدارة الرواتب والأجور
- ✓ تقديم الحوافز
- ✓ تقويم الأداء
- ✓ الاتصالات
- ✓ التنمية المهنية
- ✓ تنمية الالتزام المهني لدى الموظفين



الموارد البشرية: هي العنصر البشري الذي يمكن أن يدخل في عملية الإنتاج للسلع والخدمات مثل الإداريين والمهندسين والفنيين والعمال وغيرهم.

العوامل المؤثرة التي أدت إلى



تطور الفكر الإداري

زيادة الاهتمام بالموارد البشرية



مواجهة المنافسة الاقتصادية

التقدم العلمي والتقني



نمو النقابات العمالية

القوانين والتشريعات الحكومية



التقدم العلمي والتقني



القوانين والتشريعات الحكومية

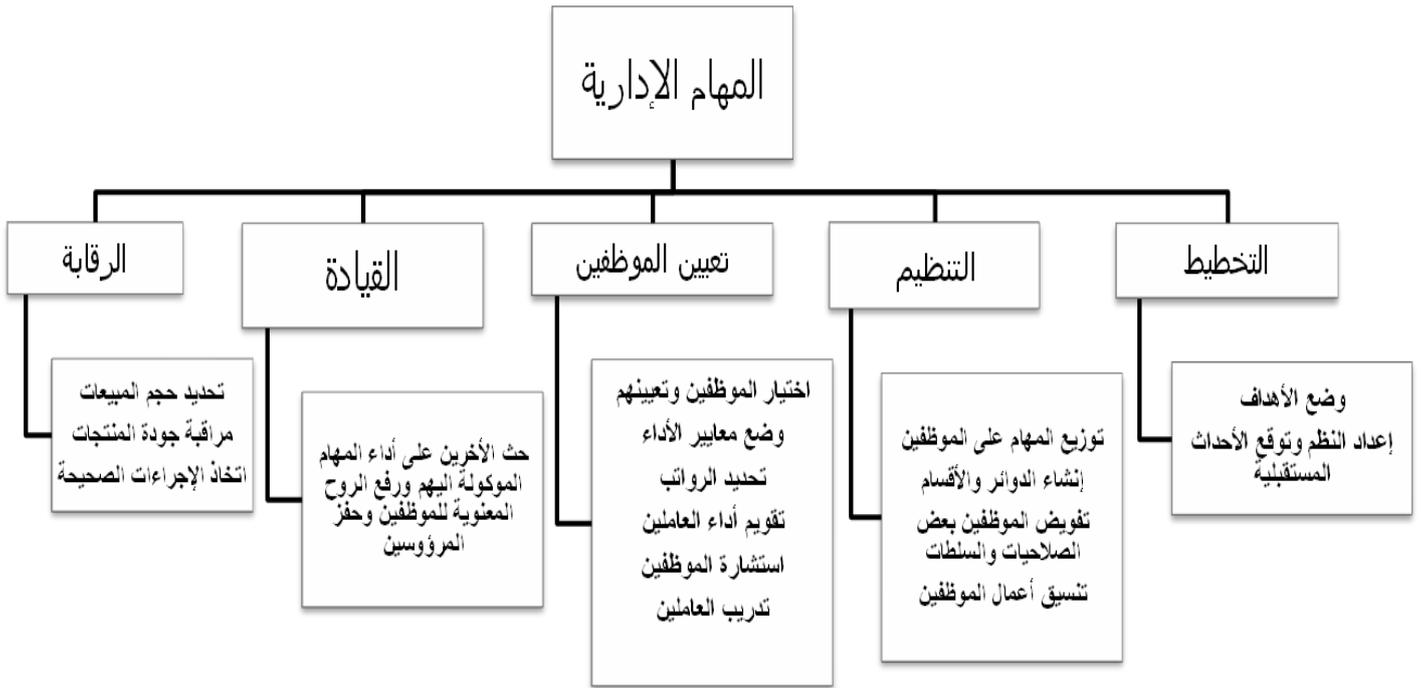
كيف تصبح
إدارة الموارد
البشرية
فعالة؟

- ❖ وضع الشخص المناسب في المكان المناسب
- ❖ إلحاق موظفين جدد بالمؤسسة
- ❖ تدريب الموظفين على الوظائف الجديدة بالنسبة لهم
- ❖ تطوير الأداء الوظيفي لكل موظف
- ❖ تحقيق التعاون الفعال بين الموظفين
- ❖ تطبيق سياسات الشركة
- ❖ ترشيد تكلفة العمالة
- ❖ تطوير القدرات الذاتية لكل فرد
- ❖ رفع الروح المعنوية للموظفين
- ❖ توفير الرعاية الصحية للموظفين



الأخطاء الشائعة التي من الممكن أن يقع فيها مدير الموارد البشرية:

- عدم وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.
- تغيير الموظفين على فترات متقاربة.
- اكتشاف تقاعس الموظفين في أداء الأعمال المناطة بهم ولم يتخذ إجراء.
- بدد وقت العمل في المقابلات غير المفيدة.
- عرض الشركة لمشاكل قانونية وقضائية.
- سبب في تدني الروح المعنوية للموظفين.
- قصر في تدريب الموظفين.



ثانيا الأسئلة الموضوعية

السؤال	م
<p>(١) من المهام الرئيسة لمدير شركة ما حث الموظفين على أداء المهام الموكلة إليهم، وهذا يندرج ضمن مهمة:</p> <p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> التخطيط. <input type="checkbox"/> القيادة. <input type="checkbox"/> التنظيم. <input type="checkbox"/> الرقابة. </p>	١
<p>(٢) من المهام الرئيسة لمدير مؤسسة ما توزيع المهام على المرؤوسين وتنسيق أعمال الموظفين، وهذا يندرج ضمن مهمة:</p> <p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> التخطيط. <input type="checkbox"/> الرقابة. <input type="checkbox"/> القيادة. <input type="checkbox"/> التنظيم. </p>	٢
<p>(١) الإدارة التي تُعنى بتشريع وسن القوانين والنظم التي تحكم العلاقة بين العامل وصاحب العمل هي إدارة :</p> <p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> الإنتاج. <input type="checkbox"/> المبيعات. <input type="checkbox"/> الموارد المالية. <input type="checkbox"/> الموارد البشرية. </p>	٣

٤	<p>٢) من المهام الرئيسية التي يؤديها جميع مديري الشركات والمؤسسات والمتعلقة بالتخطيط هي:</p> <p><input type="checkbox"/> وضع أهداف ومعايير وإعداد النظم والاجراءات.</p> <p><input type="checkbox"/> حث الموظفين على المهام الموكلة اليهم.</p> <p><input type="checkbox"/> توزيع المهام على المرؤوسين.</p> <p><input type="checkbox"/> اختيار الموظفين وتعيينهم.</p>
٥	<p>ما القسم الذي يُعنى بمهام الترقيات والمكافآت والحوافز للعاملين بالمؤسسات؟</p> <p><input type="checkbox"/> المالية. <input type="checkbox"/> الإنتاج.</p> <p><input type="checkbox"/> العلاقات العامة. <input type="checkbox"/> شؤون الموظفين.</p>
٦	<p>إنشاء قسم للصيانة في مؤسسة سعيد لرصف الطرق بعدما زادت عدد المعدات بها، يندرج ذلك ضمن:</p> <p><input type="checkbox"/> التخطيط. <input type="checkbox"/> التنظيم.</p> <p><input type="checkbox"/> القيادة. <input type="checkbox"/> الرقابة.</p>
٧	<p>يعمل محمد مديراً لشركة بيع سيارات، ومن مهامه الرقابة التي يندرج ضمن أنشطتها:</p> <p><input type="checkbox"/> وضع معايير لتحديد حجم المبيعات.</p> <p><input type="checkbox"/> توزيع المهام على المرؤوسين.</p> <p><input type="checkbox"/> وضع أهداف وإعداد النظم والإجراءات.</p> <p><input type="checkbox"/> حث الموظفين على أداء مهامهم.</p>
٨	<p>الوظيفة الأساسية لإدارة الموارد البشرية التي تتضمن إعطاء الموظفين بعض الصلاحيات والسلطات في العمل هي:</p> <p><input type="checkbox"/> التخطيط <input type="checkbox"/> الرقابة <input type="checkbox"/> القيادة <input type="checkbox"/> التنظيم</p>

ثالثاً: الأسئلة المقالية

م	السؤال								
١	يعمل أحمد مديراً للموارد البشرية في إحدى شركات الإنتاج وخلال فترة قصيرة استطاع أن يوفر مبالغ مالية كبيرة لشركته. اذكر أربعة من التدابير التي اتبعها أحمد لتحقيق ذلك؟								
٢	اذكر أربعة من القضايا الأخلاقية الواجب مراعاتها من قبل الموظفين والمديرون والعمل بمقتضاها.								
٣	ب (اكتب ثلاثاً من المهام الأساسية لمدير الموارد البشرية وفق المجالات المذكورة في الجدول الآتي:	المهام	المجالات(١).....	التوظيف(٢).....	التدريب(٣).....	المالية
المهام	المجالات								
.....(١).....	التوظيف								
.....(٢).....	التدريب								
.....(٣).....	المالية								
٤	اذكر أربعاً من المهام الأساسية لمدير الموارد البشرية.								
٥	" يتفق معظم الخبراء في الإدارة على أن هناك خمس مهام رئيسة يؤديها جميع مديري الشركات والمؤسسات وتكوّن ما يُسمى العملية الإدارية ". اذكر أربعاً من هذه المهام.								
٦	" تحدد الشركات الكبرى مسؤوليات المشرفين فيها لتحقيق فعالية إدارة الموارد البشرية في عدة نقاط ". اذكر أربعاً منها.								

المهام الرئيسة للعملية الإدارية في إدارة المؤسسات:

(التخطيط، التنظيم، تعيين الموظفين، القيادة، الرقابة).

صنّف الأنشطة في الجدول الآتي وفق وجودها ضمن أي مهمة من المهمات السابقة.

النشاط	المهمة
تحديد الرواتب والأجور	_____
تفويض الموظفين بعض الصلاحيات	_____
رفع الروح المعنوية لدى الموظفين	_____
إعداد النظم والإجراءات	_____

قدم المسؤول عن الموارد البشرية في إحدى الشركات استقالته. اذكر أربعاً من المشاكل التي يُحتمل أن تنشأ في هذه الشركة من جراء هذه الاستقالة.

رابعاً : دليل الإجابات على الأسئلة الموضوعية والمقالية

أولاً: الأسئلة الموضوعية

رقم السؤال	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨
البديل الصحيح	ب	د	د	أ	د	ب	أ	د

ثانياً: الأسئلة المقالية

م	الإجابة
١	<p>(١) تعيين الشخص المناسب في المكان المناسب (٢) تدريب الموظفين ومتابعة أثر التدريب (٣) متابعة أداء العاملين وتحفيزهم (٤) الرأي والمشورة <u>ملاحظة : تراعى الحلول الأخرى الصحيحة</u></p>
٢	<p>- المعلومات الشخصية حول موظف ما أو مشاكله في العمل التي يحق للمدير اطلاع الموظفين عليها - حق صاحب العمل في التأكد من صلاحية موظف مرشح للعمل معه - التزامات الشركة تجاه موظف عمل معها لفترة طويلة وصار غير فعال في أدائه - حجم المعلومات الخاصة بخطط الشركة وشؤونها المالية ومشاكلها التي يحق للموظف مناقشتها مع الآخرين</p>

٣	<table border="1" data-bbox="670 302 1244 548"> <tr> <td>المجالات</td> <td>المهام</td> </tr> <tr> <td>التوظيف</td> <td>القيام بتحليل الوظائف</td> </tr> <tr> <td>التدريب</td> <td>تدريب الموظفين الجدد</td> </tr> <tr> <td>المالية</td> <td>إدارة الرواتب والأجور</td> </tr> </table> <p data-bbox="718 593 1197 638">ملاحظة : تراعى الحلول الاخرى الصحيحة</p>	المجالات	المهام	التوظيف	القيام بتحليل الوظائف	التدريب	تدريب الموظفين الجدد	المالية	إدارة الرواتب والأجور
المجالات	المهام								
التوظيف	القيام بتحليل الوظائف								
التدريب	تدريب الموظفين الجدد								
المالية	إدارة الرواتب والأجور								
٤	<ul style="list-style-type: none"> - تحديد الاحتياجات من العمالة وتوظيف المرشحين لشغل الوظيفة. - تدريب الموظفين الجدد وتعريفهم بمهام وظائفهم. - إدارة الرواتب والأجور. - تقديم الحوافز والميزات المادية. - تقويم الأداء. - الاتصالات (إجراء المقابلات والاستشارات). - التدريب والتأهيل. - تنمية الالتزام المهني لدى الموظفين. 								
٥	<hr/> <ul style="list-style-type: none"> ١- التخطيط. ٢- التنظيم. ٣- تعيين الموظفين. ٤- القيادة. ٥- الرقابة. <p data-bbox="798 1411 1260 1467">ملاحظة: يكتفى بذكر أربع مهام).</p>								

٦

- ١- وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.
- ٢- إنحاق موظفين جدد بالمؤسسة.
- ٣- تدريب الموظفين على الوظائف الجديدة بالنسبة لهم.
- ٤- تطوير الأداء الوظيفي لكل موظف.
- ٥- تحقيق التعاون الفعال وتكوين علاقات عمل مرنة بين الموظفين.
- ٦- تطبيق سياسات وإجراءات الشركة.
- ٧- ترشيد تكلفة العمالة.
- ٨- تطوير القدرات الذاتية لكل فرد.
- ٩- رفع الروح المعنوية للموظفين.
- ١٠- توفير الرعاية الصحية وتوفير الحماية المادية للموظفين.

(ملاحظة : يكتفى بذكر أربعة من النقاط، وإذا ذكر الطالب ما يدل على نفس المعنى يعطى الدرجة).

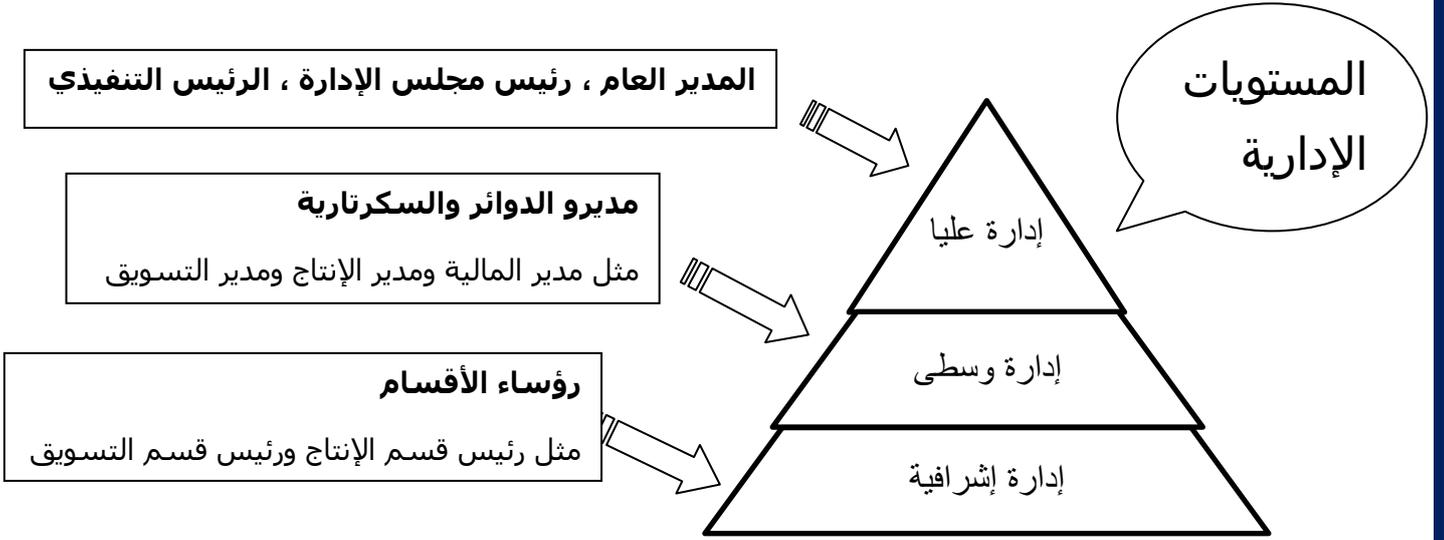
٧

المهمة	الأنشطة
تعيين الموظفين	تحديد الرواتب والأجور
التنظيم	تفويض الموظفين بعض الصلاحيات
القيادة	رفع الروح المعنوية لدى الموظفين
التخطيط	إعداد النظم والإجراءات

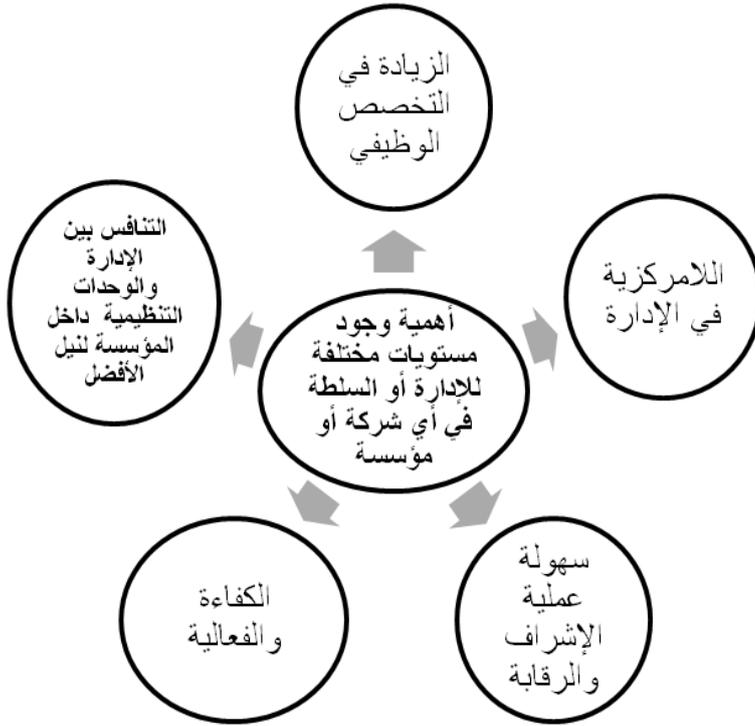
٨

- لا يوجد إشراف على الموظفين.
- ضياع أو فقدان التقارير الخاصة بالموظفين، أو عدم ترتيبها وتصنيفها بطريقة صحيحة.
- عدم وجود شخص معني بتحليل الوظائف وتصنيفها.
- عدم وجود شخص معني بإصدار التآشيرات وتصاريح العمل للموظفين بالشركة.
- عدم وجود شخص معني بمتابعة حاجة الموظفين للتدريب والتنمية المهنية.

الدرس الثاني: مهام الموظفين ومستوياتهم في مؤسسات الأعمال



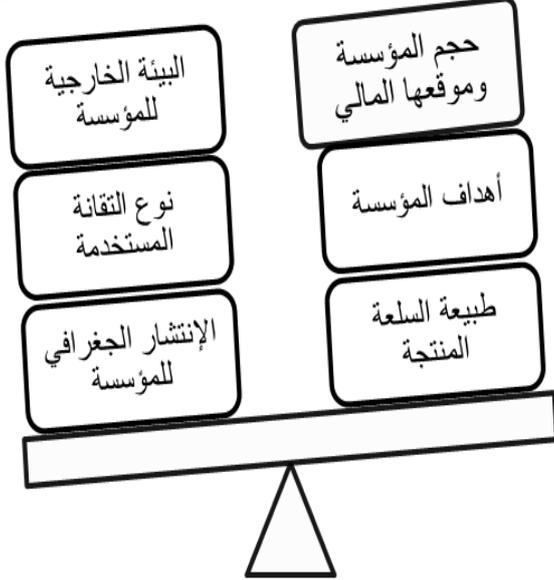
السلطة: هي الحق في اتخاذ القرارات وتوجيه عمل الآخرين وإعطاء الأوامر.



النتائج المترتبة على عدم وجود مستويات مختلفة للإدارة أو السلطة في أي شركة أو مؤسسة ما؟

- يعيق تحديد الأدوار والعلاقات بين العاملين في المؤسسة
- ضعف التنسيق وتنظيم الجهد الجماعي للموظفين لتحقيق الأهداف المرجوة
- لا توجد وسائل للمراقبة والتنسيق فيما بين الأنشطة المختلفة للمؤسسة
- لا توضح مسؤولية كل فرد أمام رئيسه المباشر والعمل المكلف به

العوامل المادية والإنسانية التي ترتبط بالهيكل التنظيمي وتؤدي إلى تغييره باستمرار



الهيكل التنظيمي
هو الإطار العام الذي يتم بمقتضاه رسم سلوك جميع العاملين في المؤسسة دون



يقصد **بالتعيين** هو تعيين الموظفين الجدد الذين تنطبق عليهم الشروط في الوظائف المعلن عنها في أي مؤسسة وذلك بعد اجتيازهم للاختبارات والمقابلات الخاصة بهذا المجال.

معلومة هامة: في سلطنة عمان تمثل وزارة الخدمة المدنية بالنسبة للحكومة الجهة المختصة بالاهتمام بالموارد البشرية حيث تستلم طلبات الوزارات الأخرى وتقوم بتحليلها والإعلان عنها ومقابلة المتقدمين وتعيينهم كما أنها المسؤولة عن متابعة تقويم أداء العاملين وترقيتهم ومتابعة برامج التطوير المهني للموظفين.

تعيين الموظفين

تقويم الأداء

الترقيات

التطوير المهني

المكافآت والحوافز

اتخاذ القرارات

المظالم والشكاوي

الإجراءات العقابية

تنظيم العمل

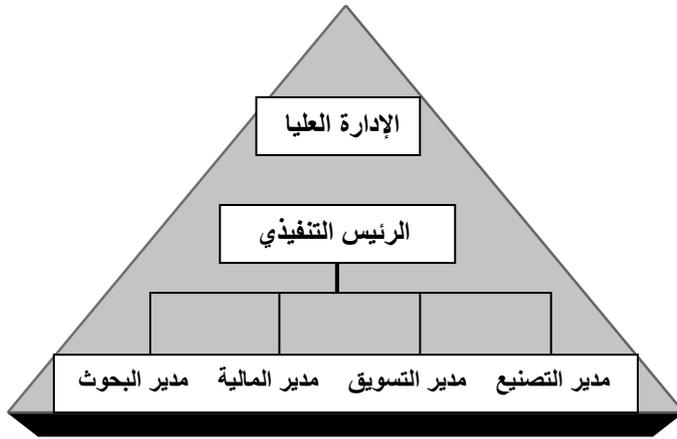
الترقية هي حق الموظف في الترقى إلى درجة مالية أعلى أو درجة وظيفية أعلى حسب الشروط الموضوعه

العوامل المؤثرة في الترقية هي: الكفاءة و الإنتاجية والالتزام بقواعد العمل و الخبرة و المؤهل الدراسي.

التطوير المهني هو تطوير أداء الموظف خلال فترة خدمته في المؤسسة عن طريق إلحاقه ببرامج تدريبية أو تأهيلية لإكمال دراسته.

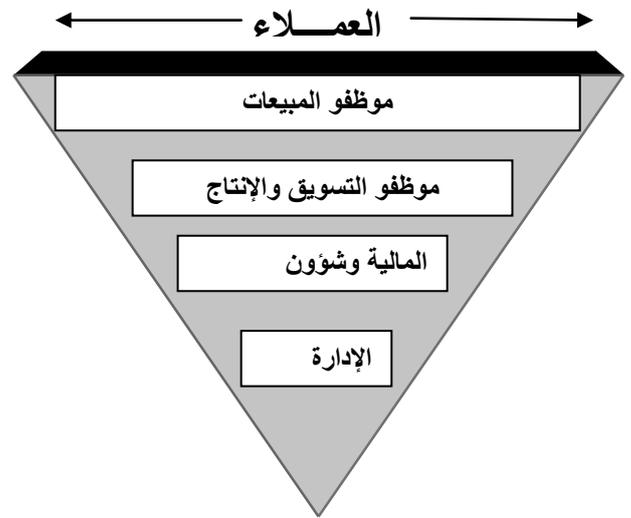
المظالم والشكاوي هي التظلمات أو الشكاوي التي يتقدم بها الموظف ضد رئيسه في العمل أو ضد أحد زملائه .

ملاحظة: تختص المحكمة الإدارية بالمظالم والشكاوي في القطاع الحكومي أما في القطاع الخاص فهناك المحكمة التجارية أو وزارة القوى العاملة.



خريطة تنظيمية لمؤسسة تركز على الإدارة العليا

المؤسسات ذات الشكل الهرمي تمثل الإدارة فيها أهمية قصوى حيث تقع في أعلى الهرم وبالتالي تولي عناية أقل بالعملاء مثل الشركات الصناعية.

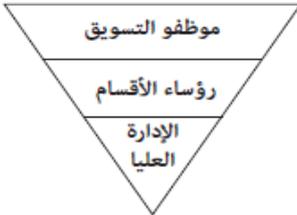
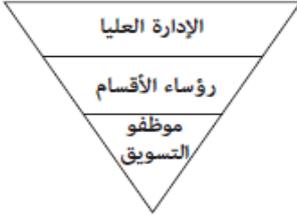


خريطة تنظيمية لمؤسسة تركز على أهمية العملاء

المؤسسة ذات الهرم المقلوب تتكون من وحدات ومهام ودوائر وأقسام وفرق عمل تتولى الأنشطة التي يتم جمعها مع بعضها وتلبي احتياجات العميل حيث يمثل العملاء بالنسبة لها أهمية قصوى وتكون الإدارة في أسفل هيكلها التنظيمي ويمثل هذا الشكل الشركات والمؤسسات الإنتاجية والخدمية مثل المدارس والبنوك والمطاعم ومراكز التجميل وغيرها.

ثانياً:- الأسئلة الموضوعية

م	السؤال
١	(تقويم الأداء وتنظيم العمل واتخاذ القرارات تعد من مهام قسم: <input type="checkbox"/> الإنتاج <input type="checkbox"/> المالية <input type="checkbox"/> شؤون الموظفين <input type="checkbox"/> التصنيع
٢	من المؤسسات التي يكون هيكلها التنظيمي على الشكل الهرمي المقلوب أو المثلث المقلوب: <input type="checkbox"/> مصنع الحلويات <input type="checkbox"/> مصنع البلاستيك <input type="checkbox"/> مخبز <input type="checkbox"/> مستشفى
٣	يُصنف الرئيس التنفيذي ضمن التسلسل الإداري لإحدى المؤسسات التجارية على أنه إدارة : <input type="checkbox"/> عليا. <input type="checkbox"/> إشرافية. <input type="checkbox"/> وسطى. <input type="checkbox"/> استشارية.

٤	<p>التسلسل التنظيمي من أعلى إلى أسفل مؤسسة تمثل بالهرم المقلوب هو:</p> <p><input type="checkbox"/> الإدارة العليا ← العملاء ← شؤون الموظفين ← موظفو المبيعات.</p> <p><input type="checkbox"/> الإدارة العليا ← شؤون الموظفين ← موظفو المبيعات ← العملاء.</p> <p><input type="checkbox"/> العملاء ← موظفو المبيعات ← شؤون الموظفين ← الإدارة العليا.</p> <p><input type="checkbox"/> العملاء ← الإدارة العليا ← موظفو المبيعات ← شؤون الموظفين.</p>
٥	<p>الأهمية القصوى في الخريطة التنظيمية لبنك تجاري تكون لـ:</p> <p><input type="checkbox"/> العملاء. <input type="checkbox"/> الموظفين.</p> <p><input type="checkbox"/> الإدارة العليا. <input type="checkbox"/> مديري الدوائر.</p>
٦	<p>الأهمية القصوى في الخريطة التنظيمية لمصنع نحاس تكون لـ:</p> <p><input type="checkbox"/> العملاء. <input type="checkbox"/> الموظفين.</p> <p><input type="checkbox"/> الإدارة العليا. <input type="checkbox"/> مديري الدوائر.</p>
٧	<p>أي الخرائط التنظيمية الآتية مؤسسة تركز على أهمية العملاء؟</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">  <p><input type="checkbox"/></p> </div> <div style="text-align: center;">  <p><input type="checkbox"/></p> </div> <div style="text-align: center;">  <p><input type="checkbox"/></p> </div> <div style="text-align: center;">  <p><input type="checkbox"/></p> </div> </div>
٨	<p>(١) السلطة في النظم الإدارية لمؤسسات الأعمال تعنى بـ:</p> <p><input type="checkbox"/> تشريع و سن القوانين والنظم.</p> <p><input type="checkbox"/> تدريس الموظفين المهارات الأساسية.</p> <p><input type="checkbox"/> المعايير التي تحدد السلوك الصائب والخاطئ.</p> <p><input type="checkbox"/> اتخاذ القرارات وتوجيه عمل الآخرين.</p>

أي من المستويات الوظيفية التالية يدخل ضمن الإدارة العليا في مؤسسات الأعمال؟
 مدير المبيعات مدير الإنتاج مدير عام المؤسسة مدير الشؤون المالية

ثالثاً: الأسئلة المقالية

م	السؤال									
١	<p>أكمل الجدول الآتي يقارن بين الخريطة التنظيمية لكل من المستشفى ومصنع إنتاج الألبان:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>سجل المقارنة</th> <th>المستشفى</th> <th>مصنع إنتاج الألبان</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>نوع (شكل) الهيكل التنظيمي.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>العنصر البشري الأساسي الذي يمثل الأهمية القصوى للمؤسسة والذي يعتمد عليه نجاحها.</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	سجل المقارنة	المستشفى	مصنع إنتاج الألبان	نوع (شكل) الهيكل التنظيمي.			العنصر البشري الأساسي الذي يمثل الأهمية القصوى للمؤسسة والذي يعتمد عليه نجاحها.		
سجل المقارنة	المستشفى	مصنع إنتاج الألبان								
نوع (شكل) الهيكل التنظيمي.										
العنصر البشري الأساسي الذي يمثل الأهمية القصوى للمؤسسة والذي يعتمد عليه نجاحها.										
٢	اكتب أربع نقاط توضح أهمية وجود مستويات مختلفة للإدارة أو السلطات في أي مؤسسة.									
٣	اذكر أربعاً من مهام قسم شؤون الموظفين.									
٤	محل صرافة هيكله التنظيمي يحتوي على مدير وموظفي محاسبة ومسؤول مالي وعملاء. ارسم الخريطة التنظيمية لمحل الصرافة موضحاً شكل الهرم المناسب مع ترتيب عناصره.									
٥	ارسم الخريطة التنظيمية لمصنع ألبان، موضحاً شكل الهرم المناسب مع ترتيب عناصره.									

رابعاً : دليل الإجابات على الأسئلة الموضوعية والمقالية

أولاً: الأسئلة الموضوعية

رقم السؤال	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩
البديل الصحيح	ب	د	أ	ج	أ	ج	ب	د	ج

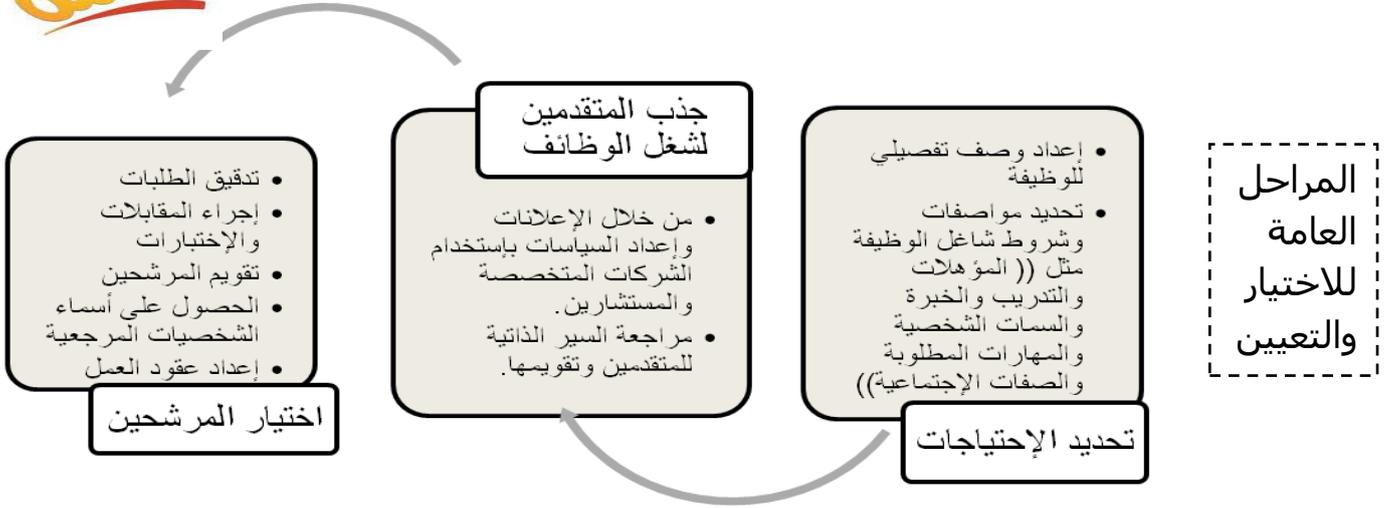
ثانياً: الأسئلة المقالية

م	١												
الإجابة	<table border="1"> <tr> <td>مصنع إنتاج الألبان</td> <td>المستشفى</td> <td>مجال المقارنة</td> </tr> <tr> <td>الهرم</td> <td>الهرم المقلوب (المثلث المقلوب)</td> <td>نوع (شكل) الهيكل التنظيمي</td> </tr> <tr> <td colspan="3">ملاحظة : إذا رسم الطالب شكل الهرم ∇ بالنسبة للمستشفى أو \triangle بالنسبة للمصنع يحصل على الدرجة كاملة .</td> </tr> <tr> <td>المدير أو الإدارة</td> <td>العميل أو العملاء (المرضى)</td> <td>العنصر البشري الأساسي الذي يمثل الأهمية القصوى للمؤسسة والذي يعتمد عليه نجاحها.</td> </tr> </table>	مصنع إنتاج الألبان	المستشفى	مجال المقارنة	الهرم	الهرم المقلوب (المثلث المقلوب)	نوع (شكل) الهيكل التنظيمي	ملاحظة : إذا رسم الطالب شكل الهرم ∇ بالنسبة للمستشفى أو \triangle بالنسبة للمصنع يحصل على الدرجة كاملة .			المدير أو الإدارة	العميل أو العملاء (المرضى)	العنصر البشري الأساسي الذي يمثل الأهمية القصوى للمؤسسة والذي يعتمد عليه نجاحها.
مصنع إنتاج الألبان	المستشفى	مجال المقارنة											
الهرم	الهرم المقلوب (المثلث المقلوب)	نوع (شكل) الهيكل التنظيمي											
ملاحظة : إذا رسم الطالب شكل الهرم ∇ بالنسبة للمستشفى أو \triangle بالنسبة للمصنع يحصل على الدرجة كاملة .													
المدير أو الإدارة	العميل أو العملاء (المرضى)	العنصر البشري الأساسي الذي يمثل الأهمية القصوى للمؤسسة والذي يعتمد عليه نجاحها.											
٢	<p>- الزيادة في التخصص الوظيفي .</p> <p>- اللامركزية في الإدارة .</p> <p>- التناقص بين الإدارة والوحدات التنظيمية داخل المؤسسة .</p> <p>- سهولة عملية الإشراف والرقابة .</p> <p>- الكفاءة والفعالية .</p> <p>(ملاحظة : يكتفى بذكر أربع نقاط)</p>												

<p>٣</p> <p>١- تعيين الموظفين. ٢- تقويم الاداء. ٣- الترقيات. ٤- تنظيم العمل. ٥- التطوير المهني. ٦- المظالم والشكاوى. ٧- اتخاذ القرارات. ٨- المكافآت والحوافز ٩. الإجراءات العقابية .</p> <p>• <u>يراعى الحل الذى يدل على نفس المعنى</u></p>	
<p>٤</p> <p>العملاء</p> 	
<p>٥</p>  <p>شكل الهرم</p> <p>(ملاحظة : يكتب بذكر أحد المديرين في العنصر الثالث بدلا من أن يعدد).</p>	

الدرس الثالث: إجراءات تعيين الموظفين وعقود العمل

نعمل



الواسطة: حصول الفرد على فرصة عمل لا يستحقها نتيجة قرابته أو صلته بالمسئول عن العمل.

- ما هي وجهة نظرك حول مفهوم ((الواسطة)) وهل تعتبر طريقة سليمة ومقبولة لاختيار الموظفين؟



ما هي الأشياء التي تساعد على إزالة القلق والتوتر لدى المرشحين لشغل الوظائف أثناء المقابلة؟

- ❖ الاستقبال الجيد للمتقدمين لشغل الوظائف وتعريفهم بلجنة المقابلة.
- ❖ الابتسام أثناء الحديث مع المتقدمين
- ❖ الحديث في أشياء تجذب المتقدمين

الإيجابيات والسلبيات الناتجة جراء ملء وظيفة شاغرة من موظفي الشركة نفسها ودون تعيين أحد من خارجها

- قلة خبرة الموظف
- موهل الموظف الدراسي قد لا يساعده في شغل هذه الوظيفة
- حاجة الموظف إلى تدريب
- وجود مكان شاغر يخلفه الموظف المنقول

السلبيات



- التعود على اجواء الشركة واختصاصاتها
- شغل الوظيفة في أسرع وقت
- قد لا يحتاج الموظف إلى تدريب

الإيجابيات



البحث عن الوظيفة عن طريق الإعلانات أو التوجه للشركات

الإستعداد للمقابلة عن طريق جمع بيانات عن الشركة وعن الوظيفة المنقّدم لها

تقديم طلب الإلتحاق بهذه الوظيفة

JOB

م	السؤال
١	<p>المرحلة التي تقوم فيها الشركة بإجراء المقابلات والاختبارات وإعداد عقود العمل عند الرغبة في تعيين موظفين جُدد تسمى:</p> <p><input type="checkbox"/> تحديد الاحتياجات. <input type="checkbox"/> جذب المتقدمين لشغل الوظائف.</p> <p><input type="checkbox"/> مراجعة السير الذاتية. <input type="checkbox"/> اختيار المرشحين.</p>
٢	<p>في أي مرحلة من مراحل تعيين الموظفين يتم إعداد وصف للمؤهلات المطلوبة لشاغلي الوظيفة:</p> <p><input type="checkbox"/> تحديد الاحتياجات. <input type="checkbox"/> جذب المتقدمين.</p> <p><input type="checkbox"/> اختيار المرشحين. <input type="checkbox"/> إجراء الاختبارات.</p>
٣	<p>جذب المتقدمين لشغل الوظائف من المراحل العامة لاختيار الموظفين وتعيينهم، يتم خلالها:</p> <p><input type="checkbox"/> تحديد مواصفات وشروط شغل الوظيفة.</p> <p><input type="checkbox"/> إجراء المقابلات والاختبارات.</p> <p><input type="checkbox"/> تدقيق الطلبات وإعداد العقود للعمل.</p> <p><input type="checkbox"/> مراجعة السير الذاتية للمتقدمين.</p>

دليل الإجابات على الأسئلة الموضوعية

أولاً: الأسئلة الموضوعية

رقم السؤال	١	٢	٣
البديل الصحيح	د	أ	د

الدرس الرابع :- التعمين والتدريب والتنمية المهنية

ما أهمية تعريف الموظفين الجدد بالمؤسسة ومهام وظائفهم؟

١. يساعد الموظف على الاندماج في بيئة العمل في أسرع وقت
٢. تساعد على تقليل التوتر والقلق لدى الموظف.
٣. يؤدي إلى سرعة تعريفه بمهام عمله وواجباته مما يجعله يؤدي عمله على أكمل وجه.

كيفية استقبال الموظف الجديد؟



الترحيب بالموظف

تعريف الموظف على زملائه

تعريف الموظف على المؤسسة وأقسامها والقسم الذي سيعمل به واختصاصاته

تعريفه بألية التدريب أثناء الخدمة

التدريب : هو تدريب الموظفين الجدد المهارات الأساسية التي يحتاجون إليها في أداء مهام وظائفهم



تدعم
استقرارية
التنظيم
ومرونته

زيادة انتاجية الفرد

أهمية
التدريب

تحسين
معلومات
الموظف

تخفيض
حوادث العمل

تقليل الحاجة للإشراف عن قرب

أنواع التدريب

التدريب قبل الخدمة: ويعني إعداد الفرد علميا وعمليا بحيث يؤهلهم للقيام بالأعمال التي ستوكل إليهم عند التحاقهم بوظائفهم مثل تدريب المعلمين والأطباء والمهندسين والفنيين قبل ممارستهم لمهنتهم.

التدريب أثناء الخدمة : ويعني أن الشخص يتعلم مهام وظيفته أثناء قيامه بأداء هذه المهام فعليا ويتولى مهمة تدريب الموظفين الجدد عادة الموظفون ذوو الخبرة الطويلة. كما يشمل التدريب أثناء الخدمة إلحاق الموظفين ببرامج تدريبية بناء على احتياجاتهم الوظيفية.



أسباب فشل البرامج التدريبية:

- ✓ عدم توفير الوقت الكافي للتدريب
- ✓ عدم توفير التدريب اللازم
- ✓ قد يكون المدرب غير مؤهل للقيام بعملية التدريب
- ✓ عدم اهتمام المتدرب بالتدريب المقدم له أو عدم رغبته في ذلك

الخطوات
الواجب
مراعاتها قبل
البدء في
تدريب أي
موظف؟

تقسيم المتطلبات إلى
أقسام فرعية ويتم تدريب
الموظف على أساسها
بدء بالأهم ثم المهم

تقييم الاحتياجات
التدريبية للموظف من
خلال تحديد ما تتطلبه
وظيفته من مهارات
ومعارف



تقويم الأنشطة التدريبية
لتحديد فاعليتها في تقليل
مخاطر الإهمال



التأكد من أن برامج التدريب
تتضمن اجراءات حماية
وسلامة الطرف الثالث ((بمن
في ذلك الموظفين
الآخرين))



تقليل مخاطر التسبب في
الأضرار بالتدريب المكثف
للذين يعملون مع الآلات
والمواد الخطرة



التأكد من مهارات وخبرة
كل المرشحين لشغل
الوظائف

الإجراءات الاحترازية التي يمكن أن تتخذها الشركة لتجنب القصور في التدريب

أكتب أمثلة على مهن وأعمال تم تعميمها كليا في سلطنة عمان؟
وما هي الأسباب التي ساعدت تعميمها؟

معلومة: نصت الأهداف الرئيسية للرؤية
المستقبلية للاقتصاد العماني ٢٠٢٠ م على
ضرورة توفير فرص عمل للمواطنين
لاستيعاب الداخلين الجدد منهم لسوق العمل
وبأن يتم الاعتماد على القطاع الخاص ليكون
الموظف الرئيس والمصدر الأساسي لفرص
العمل للقوى العاملة الوطنية حاضرا ومستقبلا
وتعتبر وزارة القوى العاملة هي المسؤولة عن
تدريب الشباب الراغبين في الالتحاق
بمؤسسات القطاع الخاص

المعهد أو الصناعة

كلية السياحة

شركة تنمية نفط عمان PDO

مشروع انطلاقة ومشروع سند

كلية الدراسات المصرفية

الهدف

تلبية متطلبات التعمير في قطاع
السياحة والفنادق

تلبية متطلبات التعمير في قطاع
النفط

تمويل مشروعات الشباب في
القطاع الخاص

تلبية متطلبات تدريب العمانيين
للعمل في القطاع المصرفي

نسبة التعمين = $\frac{\text{عدد العاملين العمانيين}}{100 \times}$

نسبة الزيادة = $\frac{\text{الزيادة في عدد العمال}}{100 \times}$

الجدول التالي يوضح تطور أعداد العاملين العمانيين ونسبة التعمين في القطاع الخاص

عدد العمانيين = نسبة التعمين \times عدد العاملين الكلي
 $13235 = 86000 \times \frac{15,3}{100}$

عدد العمانيين = نسبة التعمين \times عدد العاملين الكلي
 $16449 = 98497 \times \frac{16,7}{100}$

السنة	عدد العاملين	نسبة التعمين
١٩٩٦	٨٦٥٠٠	%١٥,٣
١٩٩٧	٩٨٤٩٧	%١٦,٧

نسبة الزيادة = $\frac{\text{الزيادة في عدد العمال}}{\text{عدد العاملين في العام السابق}} = 100 \times \frac{16449 - 13235}{13235} = 100 \times \frac{3214}{13235} = 24,28\%$

اولا: الأسئلة الموضوعية

م	السؤال
١	<p>يعمل محمد مهندس في شركة النفط الوطنية منذ ١٥ عاماً، عرَضَ عليه مدير الموارد البشرية السفر إلى فرنسا لحضور دورة في الهندسة الحديثة لمدة شهر فإن محمد سوف يذهب —</p> <p><input type="checkbox"/> يتعرف على مهام عمله <input type="checkbox"/> التدريب أثناء الخدمة</p> <p><input type="checkbox"/> كسر روتين العمل <input type="checkbox"/> مكافأة على خدمته الطويلة</p>
٢	<p>عملية تدريس الموظفين الجدد المهارات الأساسية التي يحتاجون إليها في أداء مهامهم تعرف بـ:</p> <p><input type="checkbox"/> التعيين. <input type="checkbox"/> التدريب.</p> <p><input type="checkbox"/> الترقية. <input type="checkbox"/> التنظيم.</p>

ثالثا: الأسئلة المقالية

م	السؤال
١	<p>عدّد ثلاثة أسباب تبيّن أهمية تدريب الموظفين بالنسبة للشركة.</p>
٢	<p>عدّد ثلاثة أسباب تدفع الشركات لتعريف الموظف الجديد بمهامه في وظيفته.</p>
٣	<p>ما المقصود بالتدريب أثناء الخدمة؟</p>
٤	<p>ما الإجراءات الاحترازية الأربعة التي تتخذها المؤسسات لضمان فعالية البرامج التدريبية لتجنب القصور في التدريب؟</p>
٥	<p>تعتبر مرحلة تعريف الموظف الجديد بمهام وظيفته ذات أهمية كبيرة. علل ذلك (يكتفى بذكر نقطتين).</p>

٦

"يُعتبر التدريب عملية مهمة للموظفين الجدد، لإكسابهم المهارات الأساسية التي يحتاجون إليها في أداء مهامهم". اذكر الإجراءات الاحترازية الأربعة التي يمكن أن تتخذها الشركات أو المؤسسات عند تدريب الموظفين الجدد لتجنب القصور في التدريب.

٧

الجدول الآتي يوضح عدد العاملين الكلي ونسب التعمين بإحدى الشركات للفترة من ٢٠١١ - ٢٠١٣م:

السنة	عدد العاملين	نسب التعمين
٢٠١١	٢٠٠	%٣٠
٢٠١٢	٢٥٠	%٣٢
٢٠١٣	٣٢٠	%٣٥

كم الزيادة في عدد العاملين العمانيين لسنة ٢٠١٣م مقارنة بسنة ٢٠١١م؟

٨

"تنوع المعلومات التعريفية التي تُقدّم للموظف الجديد بين المُختصرة والبرامج التعريفية الرسمية المُطوّلة". قارن بينها وفقاً لأوجه المقارنة الموضحة في الجدول الآتي:

النوع	المعلومات التعريفية المُختصرة	البرامج التعريفية المُطوّلة
أوجه المقارنة		
مسؤولية التنفيذ		
مثالان من الموضوعات	(١)	(١)
المُقدّمة للموظف	(٢)	(٢)

رابعاً : دليل الإجابات على الأسئلة الموضوعية والمقالية

أولاً: الأسئلة الموضوعية

رقم السؤال	١	٢
البديل الصحيح	ب	ب

ثانياً: الأسئلة المقالية

م	الإجابة
١-	<ul style="list-style-type: none">- زيادة إنتاجية الموظف .- تحسين معنويات الموظف.- تقليل الحاجة للإشراف عن قرب.- تخفيض حوادث العمل .- تدعيم وتعزيز استقرارية التنظيم ومرونته .- مواكبة كل ما هو جديد في مجال العمل (الأساليب الحديثة والتقنيات المساعدة).- معالجة بعض جوانب القصور لدى المرظفين في مجال العمل.- زيادة المعرفة التخصصية للموظف ومهاراته في العمل .- تبادل الخبرات مع الشركات الأخرى .(ملاحظة : يكتفى بذكر ثلاثة أسباب) .
٢	<ul style="list-style-type: none">- الاندماج بصورة سريعة في المؤسسة (تساعد على أن يبدأ بداية جيدة في وظيفه الجديدة) .- تساعد الموظف الجديد على حسن الأداء .- معرفة المعلومات المطلوبة حول قوانين الشركة والقواعد المتبعة .- تساعد على تقليل القلق والتوتر لدى الموظف في الفترة الأولى لالتحاقه بالشركة .- تقليل الحاجة للإشراف عن قرب .- تخفيض حوادث العمل .- زيادة إنتاجية الموظف وتحسين معنوياته .- تعويده على بيئة ومكان العمل (بدعم استقرارية التنظيم ومرونته).(ملاحظة : يكتفى بذكر ثلاثة أسباب) .

<p>٣</p> <p>أن يتعلم الموظف مهام وظيفته أثناء قيامه بأداء هذه المهام فعلياً . ويمكن أن يكتب الطالب : إلحاق الموظفين الجدد بالموظفين ذوي الخبرة الطويلة من أجل التدريب.</p>	
<p>٤</p> <p>١ - التأكد من مهارات وخبرة كل المرشحين لشغل الوظيفة. ٢ - تقليل مخاطر التسبب في الأضرار بالتدريب المكثف للذين يعملون مع الآلات والمواد والعمليات الخطرة. ٣ - التأكد من أن برامج التدريب تتضمن إجراءات حماية صحة وسلامة الطرف الثالث (بمن في ذلك الموظفين الآخرين). ٤ - تقويم الأنشطة التدريبية لتحديد فعاليتها في تقليل مخاطر الإهمال . • <u>يراعى الحل الذي يدل على نفس المعنى</u></p>	
<p>٥</p> <p>١ - تساعده على حسن الأداء. ٢ - تساعده على تقليل القلق والتوتر في الفترة الأولى من التحاقه بالعمل. ٣ - تساعده على أن يبدأ بداية جيدة في وظيفته الجديدة. <u>ملاحظة: تراعى الإجابة التي تدل على نفس المعنى</u></p>	
<p>٦</p> <ul style="list-style-type: none"> • التأكد من مهارات وخبرة كل المرشحين لشغل الوظيفة. • تقليل مخاطر التسبب في الأضرار بالتدريب المكثف للذين يعملون مع الآلات والمواد والعمليات الخطرة. • التأكد من أن برامج التدريب تتضمن إجراءات حماية صحة وسلامة الطرف الثالث (بمن في ذلك الموظفين الآخرين). • تقويم الأنشطة التدريبية لتحديد فعاليتها في تقليل مخاطر الإهمال. 	
<p>٧</p> <p>مقدار الزيادة = $\frac{35}{100} \times 320 - \frac{30}{100} \times 200$</p> <p>= 112 - 60 = ٥٢ عاملاً عمانياً</p>	

البرامج التعريفية المطولة	المعلومات التعريفية المختصرة	النوع أوجه المقارنة
رئيسه المباشر	اختصاصي الموارد البشرية	مسؤولية التنفيذ
طبيعة العمل المحددة لوظيفته، تقديمه إلى زملائه في العمل، تعويد الموظف على بيئة ومكان العمل، تعريفه بمهام عمله	عدد ساعات العمل، الإجازات، الإجازات المرضية، طرق دفع المرتبات، سياسات الشركة	مثالين من الموضوعات المقدمة للموظف
ملاحظة: يكتفى بمثالين من الموضوعات ولكل مثال صحيح يذكره الطالب نصف درجة		

الدرس الخامس :- العلاقات الانسانية وسلوكيات العمل في مؤسسة الأعمال

العلاقات الإنسانية

هدفها: تلبية
احتياجات العاملين
أثناء تحقيق أهداف
المؤسسة

وظيفتها: أن تضمن أن
كل المستويات في
المؤسسة تعمل لتحقيق
الهدف المشترك

من وجهة النظر الإيجابية:
تتأسس العلاقات الإنسانية الجيدة
على احترام كرامة كل فرد
وحقه في المعاملة بطريقة
إيجابية بدلاً من التسلط
وفرض

أهمية تدريب الموظفين في مجال العلاقات الإنسانية:
* يرفع الروح المعنوية للموظفين .
* اشاعة جو من الراحة والسكينة في العمل وهذا ينعكس على
الأداء بصورة ايجابية
* العمل بروح الفريق داخل المؤسسة مما يساهم في إنتاج
الأعمال بكفاءة

**أوجه ومجالات العلاقة الوظيفية
التي يغطيها الإلتزام الأدبي من
جانب صاحب العمل:**

- كيفية معاملة الموظفين
- نطاق الكفاءة المطلوب تحقيقها
- ضمان استمرارية الوظيفة
- التوقعات المهنية والفرص المتاحة لتطوير المهارات
- المشاركة والتأثير
- الثقة في ادارة المؤسسة

**أوجه ومجالات العلاقة
الوظيفية التي يغطيها الإلتزام
الأدبي من وجهة نظر صاحب
العمل:**

- الكفاءة
- الجهد
- الطاعة
- الإلتزام
- الإخلاص

الإلتزام الأدبي

- هو نظام للأحكام التي تحكم الأفعال التي يعتقد الموظفون انها متوقعة منهم وما يتوقعونه أيضا من صاحب العمل مقابل هذه الأفعال.

قواعد الأخلاقيات والسلوك بالنسبة

لصاحب العمل تجاه الموظفين

والعملاء:

- ✓ توفير مقتضيات الصحة والأمن والسلامة في بيئة العمل.
- ✓ احترام ممتلكات الآخرين وحقوقهم.
- ✓ المحافظة على جودة المنتجات والخدمات المقدمة.
- ✓ مراعاة القوانين واللوائح التي يجب إتباعها.
- ✓ الإلتزام بالمواعيد المحددة والعقود التي يجب العمل بمقتضاها.
- ✓ التعامل في الأعمال بدون خداع أو غش.
- ✓ الرغبة والالتزام في انجاز الأعمال.
- ✓ اكتساب ثقة الآخرين.

الأخلاق: هي المعايير التي تحدد السلوك الصائب والسلوك الخاطئ

سلوكيات العمل المقبولة

والمتوقعة من جانب الموظف:

- ✓ الإلتزام بمواعيد العمل.
- ✓ الدوام اليومي والغياب فقط في الحالات الضرورية والطارئة.
- ✓ القضاء على معوقات العمل.
- ✓ الظهور بالمظهر اللائق.
- ✓ العمل بروح الفريق.
- ✓ احترام حقوق وآراء الآخرين

بصفتك مديرا لإحدى الشركات كيف يمكن لك زيادة ثقة الموظفين في إدارة هذه المؤسسة؟

- توزيع العمل بالتساوي بين الموظفين.
- العدالة بين الموظفين.
- مكافأة الموظف المجتهد ومحاسبة المقصر.
- إشراك الموظفين في بعض القرارات الإدارية.

اولاً: الأسئلة الموضوعية

م	السؤال
١	نظام للأحكام التي تحكم الأفعال المتوقعة لكل من الموظف وصاحب العمل هو: <input type="checkbox"/> الالتزام الأدبي. <input type="checkbox"/> الروح المعنوية. <input type="checkbox"/> الرعاية. <input type="checkbox"/> التخطيط.
٢	المعايير التي تحدد السلوك الصائب والسلوك الخاطيء تعرف بـ: <input type="checkbox"/> الكفاءة. <input type="checkbox"/> الأخلاق. <input type="checkbox"/> الجهد. <input type="checkbox"/> الطاعة.
٣	قام مدير إحدى الشركات بعمل قرار يوضح الأفعال المطلوبة منه والأفعال المطلوب من موظفيه، ويؤدي إلى حدوث انسجام بين الموظفين في الشركة. ما قام به المدير يعتبر: <input type="checkbox"/> علاقات إنسانية <input type="checkbox"/> التزام أدبي <input type="checkbox"/> سلطة <input type="checkbox"/> تخطيط

ثانياً: الأسئلة المقالية

م	السؤال
١	اذكر أربعاً من القضايا الأخلاقية الواجب مراعاتها من قبل الموظفين والمديرون والعمل بمقتضاها.
٢	"ترتبط سلوكيات العمل المقبولة ارتباطاً وثيقاً بالالتزام الأدبي بين كل من صاحب العمل والموظفين والعملاء". عدّد أربعاً من قواعد الأخلاقيات والسلوك المقبولة والمتوقعة من صاحب العمل تجاه الموظفين والعملاء.
٣	اكتب مجالين اثنين للعلاقة الوظيفية التي يغطيها الالتزام الأدبي من وجهة نظر صاحب العمل.

٤	<p>" العلاقات الإنسانية الجيدة تقوم على احترام كرامة الفرد وحققه في المعاملة بطريقة إيجابية ومشجعه بدلاً من توجيه الانتقاد له وفرض العقوبات عليه ".</p> <p>في ضوء العبارة السابقة أجب عما يأتي:</p> <p>١) يجب على المدير التركيز على النواحي الإيجابية أكثر من النواحي السلبية لموظفي المؤسسة. علّل ذلك.</p>										
٥	<p>من خلال استخدام مهارة إدارة العلاقات الإنسانية، اذكر اثنين من الإجراءات التي ينبغي للمدير عملها لموظف يتأخر عن الدوام بشكل متكرر.</p>										
٦	<p>ترتبط سلوكيات الحمل المقبولة والمتوقعة ارتباطاً وثيقاً بالالتزام الأدبي من جانب الموظف. اذكر أربعاً من هذه السلوكيات.</p>										
٧	<p>صنّف مجالات العلاقة الوظيفية التي يغطيها الالتزام الأدبي، من حيث مسؤولية التنفيذ في الجدول الآتي:</p> <table border="1" data-bbox="395 1227 1305 1783"> <thead> <tr> <th data-bbox="395 1227 991 1323">مسؤولية التنفيذ (صاحب العمل/الموظف)</th> <th data-bbox="991 1227 1305 1323">مجالات العلاقة الوظيفية</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="395 1323 991 1435">_____</td> <td data-bbox="991 1323 1305 1435">الكفاءة والجهد</td> </tr> <tr> <td data-bbox="395 1435 991 1547">_____</td> <td data-bbox="991 1435 1305 1547">ضمان استمرارية الوظيفة</td> </tr> <tr> <td data-bbox="395 1547 991 1659">_____</td> <td data-bbox="991 1547 1305 1659">المشاركة والتأثير</td> </tr> <tr> <td data-bbox="395 1659 991 1783">_____</td> <td data-bbox="991 1659 1305 1783">الالتزام والطاعة</td> </tr> </tbody> </table>	مسؤولية التنفيذ (صاحب العمل/الموظف)	مجالات العلاقة الوظيفية	_____	الكفاءة والجهد	_____	ضمان استمرارية الوظيفة	_____	المشاركة والتأثير	_____	الالتزام والطاعة
مسؤولية التنفيذ (صاحب العمل/الموظف)	مجالات العلاقة الوظيفية										
_____	الكفاءة والجهد										
_____	ضمان استمرارية الوظيفة										
_____	المشاركة والتأثير										
_____	الالتزام والطاعة										
٨	<p>هناك عدة سلوكيات عمل مقبولة ومتوقعة من جانب الموظف. اذكر أربعاً من هذه السلوكيات.</p>										

رابعاً : دليل الإجابات على الأسئلة الموضوعية والمقالية

أولاً: الأسئلة الموضوعية

رقم السؤال	١	٢	٣
البديل الصحيح	أ	ج	ب

ثانياً: الأسئلة المقالية

م	الإجابة
١	<p>. المعلومات الشخصية حول موظف ما أو مشاكله في العمل التي يحق للمدير اطلاع الموظفين عليها</p> <p>. حق صاحب العمل في التأكد من صلاحية موظف مرشح للعمل معه</p> <p>. التزامات الشركة تجاه موظف عمل معها لفترة طويلة وصار غير فعال في أدائه</p> <p>. حجم المعلومات الخاصة بخطط الشركة وشؤونها المالية ومشاكلها التي يحق للموظف مناقشتها مع الآخرين</p>

٢	<p>- توفير مقتضيات الصحة والأمن والسلامة في بيئة العمل.</p> <p>- احترام ممتلكات الآخرين وحقوقهم .</p> <p>- المحافظة على جودة المنتجات والخدمات المقدمة.</p> <p>- مراعاة القوانين واللوائح التي يجب إتباعها.</p> <p>- التعامل في الأعمال بدون خداع أو غش .</p> <p>- الالتزام بالمواعيد المحددة والعقود التي يجب العمل بمقتضى</p> <p>- الرغبة والالتزام في إنجاز الأعمال .</p> <p>- اكتساب ثقة الآخرين .</p> <p>- إرضاء العملاء .</p> <p>- احترام الموظفين والعملاء .</p> <p>- العدالة والمساواة بين الموظفين .</p> <p>- تمثل القدوة الحسنة في الأقوال والأعمال .</p> <p>- مراعاة العلاقات الانسانية الإيجابية في التعامل مع الموظفين والعملاء .</p> <p>- مشاركة الموظفين في بعض القرارات الإدارية والتشاور معهم .</p> <p>- مكافأة الموظفين الجيدين وتنبيه المقصرين .</p> <p>(ملاحظة : يكتفى بذكر أربع قواعد) .</p>
٣	<p>. الكفاءة .</p> <p>. الجهد .</p> <p>. الطاعة .</p> <p>. الالتزام .</p> <p>. الإخلاص .</p> <p>(ملاحظة : يكتفى بذكر مجالين)</p>
٤	<p>لأن الناس تستجيب دائما بصورة أفضل للتعزيز الإيجابية .</p> <p>ملاحظة: (يراعى الحل الذي يدل على نفس المعنى)</p>
٥	<p>- تشجيع الموظف على الحضور المبكر.</p> <p>- التناء امام الموظفين على موظف يحضر مبكرا.</p> <p>- حضور المدير مبكرا ليكون قدوة له.</p> <p>ملاحظة: (يراعى الحل الذي يدل على نفس المعنى)</p>

٦

- الالتزام بمواعيد العمل وحضور الاجتماعات.
- الدوام اليومي والغياب فقط في الحالات المنسوبة والطارئة.
- القضاء على معوقات العمل.
- الظهور بالمظهر اللائق.
- العمل بروح الفريق.
- احترام حقوق الآخرين والالتزام بأخلاقيات الموارد.

٧

مسئولية التنفيذ (صاحب العمل/الموظف)	مجالات العلاقة الوظيفية
الموظف	الكفاءة والجهد
صاحب العمل	ضمان استمرارية الوظيفة
صاحب العمل	المشاركة والتأثير
الموظف	الالتزام والطاعة

٨

- الالتزام بمواعيد العمل، وحضور الاجتماعات والارتباطات الأخرى.
- الدوام اليومي والغياب فقط في الحالات الضرورية والطارئة.
- القضاء على معوقات العمل.
- الظهور بالمظهر اللائق.
- العمل بروح الفريق.
- احترام حقوق وآراء الآخرين والالتزام بأخلاقيات الحوار.