

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

هيئة التعليم التقني

المعهد التقني / النجف

الحقيبة التعليمية

للسلوك المهني

الصف الثاني / فرع الإرشاد السياحي

في قسم السياحة

إعداد

مدرس المادة

ياسين نور كريم الجابري

2014/2013

الوحدة النمطية الأولى والثانية

العلوم السلوكية : علم النفس , علم الاجتماع

مفهوم وتعريف علم النفس

- الصعوبات التي تواجه تعريف علم النفس والمميزات التي يتميز بها

رؤى علم النفس

علم النفس الإداري

مفهوم وتعريف علم الاجتماع

أولاً: النظرة الشاملة Over view

1- الفئة المستهدفة :-

طلبة الصف الثاني – فرع الإرشاد والدلالة السياحية / قسم السياحة

2- المبررات (rationale) :-

إن هذه الوحدة النمطية صممت لتمكين الطالب من التعرف على مفهوم وتعريف علم النفس وعلم الاجتماع والصعوبات التي تواجه تعريف علم النفس والمميزات التي يتميز بها علم النفس عن باقي العلوم السلوكية . كذلك التعرف على فروع علم النفس وفروع علم النفس الإداري

3- الفكرة المركزية (central idea) :-

1- توضيح مفهوم وتعريف علم النفس

2- تحديد الصعوبات التي تواجه تعريف علم النفس والمميزات التي يتميز بها هذا العلم

3- تحديد فروع علم النفس

4- تحديد فروع علم النفس الإداري

5- تحديد مفهوم وتعريف علم الاجتماع

4- التعليمات : عزيزي الطالب :-

1- تعمق في قراءة النظرة الشاملة جيداً

2- تعرف على أهداف الوحدة النمطية جيداً

- 3- تعرف على محتوى الوحدة النمطية
تهياً للاختبار القبلي : تحتوي الوحدة النمطية على خمسة اختبارات قبلية وخمسة أخرى بعدية
- فإذا حصلت على (4) درجات فأكثر في الاختبار القبلي فأنت لا تحتاج إلى دراسة الوحدة النمطية وتذهب إلى دراسة الوحدة الآتية الأخرى .
 - فإذا حصلت على أقل من (4) درجات فعليك دراسة الوحدة النمطية ومن ثم الإجابة على الاختبار البعدي

ثانياً : الأهداف الأدائية performance objectives

سيكون الطالب بعد دراسة هذه الوحدة قادر على أن :-

- 1- يعرف مفهوم علم النفس
- 2- يعين الصعوبات التي تواجه تعريف علم النفس ويشخص مميزات هذا العلم
- 3- يحدد فروع علم النفس
- 4- يحدد فروع علم النفس الإداري
- 5- يعرف مفهوم علم الاجتماع

ثالثاً: الاختبار القبلي

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :-

- 1- تنصب الاهتمامات بتعريف علم النفس من خلال الربط بين :-
 - أ- السلوك والحاجات المادية
 - ب- السلوك والبيئة
 - ج- السلوك والحاجات المعنوية
 - د- السلوك وقيمه وعاداته
- 2- ان إحدى الصعوبات التي تواجه تعريف علم النفس هي :-
 - أ- انه علم مستقل يدرس ظواهر متميزة
 - ب- انه يتبع منهجاً يستخدم مقاييس موثوقة
 - ج- تعقيد الظواهر التي يدرسها هذا العلم
 - د- نتائج دراسات هذا العلم هي نتائج موضوعية
- 3- ان العلم الذي يبحث في زيادة توافق العامل في عمله وازالة مصادر الشكوى والمنازعات بين العمل واصحاب العمل هو:-
 - أ- علم النفس
 - ب- علم النفس
 - ج- علم النفس الاجتماعي
 - د- علم النفس الصناعي
- 4- ان احد المواضيع التي يركز علم النفس الإداري دراسته فيها هو:-

أ- دراسة المشكلات العمل ذات الابعاد النفسية
العمل ذات الابعاد العقلية

ب-دراسة مشكلات العمل ذات الابعاد الاقتصادية
ذات الابعاد الاجتماعية

5- يبحث علم الاجتماع في دراسة المجتمع والبناء الاجتماعي في :-
أ- المؤسسات السياسية ج- جميع المؤسسات

ب-المؤسسات الاقتصادية د- المؤسسات الاجتماعية

رابعاً: عرض الوحدة النمطية

1- مفهوم وتعريف علم النفس

لقد تطورت اتجاهات تعريف علم النفس بتأثير مدرسة التحليل النفسي التي اهتمت بالاشعور , واتجهت الى بناء اسس منهجية واجرائية تختلف عن تلك التي عبرت عنها المدرسة البنائية والمدارس الاخرى بالاضافة الى ماتقدم كانت هناك اهتمامات بتعريف علم النفس من خلال محاولة الربط بين السلوك وبين البيئة التي يظهر فيها ويتفاعل في سياقاتها ومواقفها .وعلى هذا الاساس عرف علم النفس (تولمان وميرفي وبنتلي) بانه(العلم الذي يدرس صيغ واشكال النشاط الجسماني والعقلي والانفعالي التي يمارسها عبر تفاعله مع بيئته)

الاختبار الذاتي (1)

عرف علم النفس

2- الصعوبات التي تواجه تعريف علم النفس

الواقع ان موضوع علم النفس هو الانسان ذاته ككائن يفرح ويتألم ويحس وينفعل ويتذكر ويتخيل ولذلك كان لعلم النفس زوايا نظر اجتماعية لايمكن اهمالها .وأن للشخصية الانسانية اساسها البيولوجي أوالوظائف البيولوجية ضرورية لنشؤ السايكولوجية التي تهيء الفرد للاندماج في المجتمع والمساهمة مع الاخرين فيه اذن يواجه علم النفس كما هو الحال بالنسبة للعلوم الانسانية والاجتماعية ,صعوبات كبيرة في تعريف مفاهيمة الرئيسية وتأتي تلك الصعوبات من مصادر عديدة اهمها ماياتي :-

أ- تعقيد الظواهر التي يدرسها هذا العلم

ب-حدائه تاريخه ,فهو بصيغته كعلم متميز واضح المعالم لايرجع زمنياً الى اكثر من الربع الاخير من القرن التاسع عشر

ج- تداخل الظواهر التي يدرسها مع تلك التي تهتم بدراستها العلوم الاخرى , كعلم الاجتماع ,والانثروبولوجيا والاقتصاد والكيمياء والفيزيولوجيا

د- تعدد المدارس والاتجاهات التي تندرج في اطاره وتحاول التعبير عنه معرفياً ومنهجياً واجرائياً

هـ - تعدد مجالات هذا العلم وفروعه الى حد دعا البعض الى القول بانه هناك (علوم نفس) وليس علم نفس واحد

المميزات التي يتميز بها علم النفس :-

على الرغم من الصعوبات التي تواجه هذا العلم فان ما يميزه هذا العلم الجوانب الاتية:-

أ- ان علم النفس مستقل يدرس ظواهر مميزة تصلح لان تكن موضع اهتمام (حقل مستقل). دون ان نهمل حقيقة ان الكثير من ظواهره هي موضع اهتمام علوم اخرى ايضاً
ب- ان القول بعلمية هذا الحقل يعني ضمناً انه يتبع منهجاً يستخدم مقاييس موثوق بصدقها وثباتها

ج- يترتب على النقطة الثانية نتيجة مهمة , وهي ان المعرفة العلمية او النتائج التي يتوصل اليها هذا العالم هي نتائج موضوعية

الاختبار الذاتي (2)

ماهي الصعوبات التي تواجه وضع تعريف لعلم النفس

3- فروع علم النفس

ينقسم علم النفس الى قسمين يضم الاول الفروع النظرية ويضم الثاني الفروع التطبيقية يضم الجانب النظري في علم النفس فروعاً عديدة اهمها:-

أ- علم النفس العام: وهو الاساس الذي يقوم عليه كل الفروع الاخرى وتستمد منه تصوراتها واسسها النظرية بأعتبره يهتم بالعمليات الاساسية كالتفكير والادراك

ب- علم النفس الاجتماعي : هو فرع يدرس علمياً عمليات الانسان العقلية بأعتبره كائناً اجتماعياً

ج- علم النفس الحيوان : وهو يدرس سلوك الحيوان ويجري عليه التجارب المختلفة وذلك يهدف تحقيق فهم افضل لسلوك الانسان

د- علم النفس الشواذ: الذي يتناول الظواهر المرضية والانحرافية هذا بالاضافة الى علم النفس المقارن

- اما الجانب التنظيمي فيضم هو الاخر عدة فروع ومن اهمها

أ- علم النفس الاداري: يهتم بالسلوك الاداري في كل انواع التنظيمات سواء كانت صناعية او تجارية او خدمية او غيرها يهتم بمدى اوسع من الظواهر وانماط السلوك.

ب- علم النفس التربوي هو فرع يهتم بدراسة العمليات التربوية المختلفة

ج- علم النفس العسكري وهو فرع يهتم بتطبيق مبادئ علم النفس ونتائج ابحاثه في الميدان العسكري فيبحث في السلوك الاجتماعي والفني للأفراد العسكريين ومايقوم بينهم من ظواهر نفسية اجتماعية كالقيادة والروح المعنوية وغيرها .

د- علم النفس الصناعي : يهتم بثلاث اهداف هي زيادة الكفاية الصناعية وزيادة توافق العامل في عمله وانشاء نوع من الاستقرار الصناعي بأزالة مصادر الشكوى والمنازعات بين العمل واصحاب العمل

ن تلك الفروع تتداخل مع بعضها من حيث الاهتمامات كما انها تشترك في اسسها وانتماءها الى حقل واحد هدفه فهم الانسان

الاختبار الذاتي (3)

عدد فروع علم النفس الجانبي التطبيقي

4- علم النفس الاداري

وهو احد فروع علم النفس التطبيقية ويركز اهتماماته على موضوعات معينة لعل اهمها :-

1- الادارة كسلوك انساني يتأثر بخصائص الشخصية والفروق الفردية وتلعب عمليات التعلم والادراك دورها السلبي والايجابي في التأثير عليه ويستهدف علم النفس الاداري في ذلك تحقيق اقصى قدر من كفاءة الاداء الاداري

2- دراسة الجماعات من حيث عوامل ظهورها وانواعها وعمليات التفاعل بين اعضائها وصلاتها ببعضها وبمصادر السلطة والقيادة الادارية وتأثير ذلك كله على شكل التنظيم واهدافه

3- دراسة القيادة باختلاف انماطها واثارها على سلوك العاملين وعلى بناء التنظيم ووظائفه ومدى تحقيقه لاهدافه

4- دراسة علاقه الفرد بالتنظيم الرسمي ومدى اندماجه فيه ورضاه عن عمله وعوامل الاحباط التي تواجهه ومدى ادائه للدور المناطه به وتقييمه لمنزلته داخل التنظيم

5- دراسة علاقه الفرد بالتنظيمات غير الرسمية ومدى تأثيرها على دورة في التنظيم

6- دراسة اثار التغيير البنائي والتنظيمي على السلوك الاداري ومدى استجابته لتلك التغييرات وتكييفه لها وانسجامها (التغييرات) مع اتجاهاته (اي السلوك الاداري)

7- دراسة الحاجات الانسانية للعاملين ومدى ارضاءها ومعوقات ذلك

8- دراسة مشكلات العمل ذات الابعاد النفسية كالصراع والشعور بعدم الرضا عن العمل والتعب والامراض النفسيه ذات الصله بالعمل

9- ويطبق علم النفس الاداري مناهج البحث العلمي المعروفه في علم النفس للحصول على البيانات وتحليلها .

الاختبار الذاتي (4) ماهي الاهتمامات التي يركز عليها علم النفس الاداري

5- مفهوم وتعريف علم الاجتماع

هناك تعريف متعدد لعلم الاجتماع تختلف باختلاف الاساس او الاتجاه الذي ينطلق منه الباحث وحسب الاهمية التي يركز عليها الباحث ومن بين التعاريف ماكس ويبر (مدرس العلم الاجتماعي) فيعرفه بانه (علم دراسة الفعل الاجتماعي (السلوك الاجتماعي).

كما يعرف علم الاجتماع (علم دراسة المجتمع والبناء الاجتماعي بكل مؤسساته السياسية , الاجتماعية والعسكرية ,الاقتصادية ,التربوية -----الخ) كما انه يدرس العلاقات الاجتماعية على جميع المستويات ابتداءً من الاسرة الى الجماعات الكبيرة ذات التأثير الكبير الى ان يصل في دراسته الى لقاء الضوء على التنظيمات والمؤسسات الاجتماعية الكبيرة كالمعامل والمصانع-----الخ) الاختبار الذاتي (5) عرف علم الاجتماع ثم وضح الجوانب التي يبحث فيها

خامساً: الاختبار البعدي

ضع دائر حول الحرف الذي يسبق الاجابة الصحيحة لكل مما يأتي :-

1- تنصب الاهتمامات بتعريف علم النفس من خلال الربط بين :-

أ- السلوك والحاجات المادية ج- السلوك والبيئة

ب-السلوك والحاجات المعنوية د- السلوك وقيمه و عاداته

2- ان احدى الصعوبات التي تواجه تعريف علم النفس هي :-

أ- نتائج دراسات هذا العلم هي نتائج موضوعية ج- انه يتبع منهجاً يستخدم مقاييس موثوقه

ب-تعقيد الظواهر التي يدرسها هذا العلم د- انه علم مستقل يدرس ظواهر متميزة

3-ان العلم الذي يبحث في زيادة توافق العامل في عمله وأزالة مصادر الشكوى والمنازعات بين العمل واصحاب العمل هو :

أ- علم النفس الصناعي ج- علم النفس العام

ب-علم النفس الاجتماعي د-علم النفس التربوي

4- ان احد المواضيع التي يركز علم النفس الاداري دراسته فيها هو :

أ- دراسة مشكلات العمل ذات الابعاد الاجتماعية ج- دراسة مشكلات العمل ذات الابعاد الاقتصادية

ب-دراسة مشكلات العمل ذات الابعاد العقلية د- دراسة مشكلات العمل ذات الابعاد النفسية

5- يبحث علم الاجتماع في دراسة المجتمع والبناء الاجتماعي في :-

أ- المؤسسات الاجتماعية ج- المؤسسات الاقتصادية

ب-جميع المؤسسات د- المؤسسات السياسية

مفاتيح الاجابة

الاختبارات الذاتية

الاختبار الذاتي (1)

علم النفس هو :-

العلم الذي يدرس صيغ واشكال النشاط والجسماني والعقلي والانفعالي التي يمارسها عبر تفاعله مع بيئته

الاختبار الذاتي (2)

1- تعدد الظواهر التي يدرسها هذا العلم
2- حدائه تاريخية 3- تداخل الظواهر التي يدرسها هذا العلم

4- تعد المدراس والاتجاهات التي تندرج في اطاره 5- تعدد مجالات هذا للعلم وفروعه

الاختبار القبلي		الاختبار البعدي	
السؤال	الاجابة	السؤال	الاجابة
1	ب	1	ج
2	ج	2	ب
3	د	3	أ
4	أ	4	د
5	ج	5	ب

الاختبار الذاتي(3)

1- علم النفس الاداري 2- علم النفس التربوي 3- علم النفس العسكري 4- علم النفس الصناعي

الاختبار الذاتي (4)

- 1- الادارة كسلوك انساني تؤثر فيها عمليات التعلم والادراك سلباً او ايجابياً
- 2- دراسة الجماعات وعوامل ظهورها وانواع وعمليات التفاعل بين اعضائها
- 3- دراسة القيادة بأختلاف أنماطها وأثارها على سلوك العاملين
- 4- دراسة علاقة الفرد بالتنظيم الرسمي ومدى اندماجه فيه
- 5- دراسة علاقة الفرد بالتنظيم غير الرسمي
- 6- دراسة اثار التغير البنائي والتنظيمي على السلوك الاداري
- 7- دراسة الحاجات الانسانية للعاملين
- 8- دراسة مشكلات العمل ذات الأبعاد النفسية

الاختبار الذاتي (6) : علم الاجتماع : هو علم دراسة الفعل الاجتماعي (السلوك الاجتماعي) حيث يتناول دراسته الاسرة والجماعات الكبيرة في المجتمع.

المصادر

- باقر , عبد الكريم محسن وآخرون , علم النفس الإداري , 1984

الوحدة النمطية الثالثة والرابعة والخامسة

العلوم السلوكية

المفهوم

- تعريف العلوم السلوكية
- السمات المميزة
- للعلوم السلوكية
- اهداف المدخل السلوكي

اولاً: النظرة الشاملة Over view

1- الفئة المستهدفة :-

طلبة الصف الثاني – فرع الارشاد والدلالة السياحية / قسم السياحه / معهد الادارة التقني

2- المبررات (rationale):

ان هذه الوحدة النمطية صممت لتمكن الطالب من التعرف على مفهوم العلوم السلوكية وتعريفه وكذلك التعرف على مميزات العلوم السلوكية واهداف المدخل السلوكي.

3- الفكرة المركزية (central idea) :

- 1- توضيح مفهوم العلوم السلوكية
- 2- تحديد تعريف العلوم السلوكية
- 3- تحديد السمات المميزة للعلوم السلوكية
- 4- تحديد اهداف المدخل السلوكي

4-التعليمات: عزيزي الطالب

- 1- تعمق في قراءة النظرة الشاملة جيداً

2- تعرف على اهداف الوحدة النمطية جيداً

3- تعرف على محتوى الوحدة النمطية

تهياً للاختبار القبلي ----- تحتوي الوحدة النمطية على خمسة اختبارات قبلية وخمسة اخرى بعدية

- فإذا حصلت على (4) درجات فأكثر في الاختبار القبلي فأنت لا تحتاج الى دراسة الوحدة النمطية واذهب الى دراسته الوحدة الاتية لآخرى
- فإذا حصلت على اقل من (4) درجات فعليك دراسة الوحدة النمطية ومن ثم الاجابة على الاختبار البعدي

ثانياً: الاهداف الادائية per formancw objectives

سيكون الطالب بعد دراسة هذه الوحدة قادر على ان :-

- يحدد مفهوم العلوم السلوكية
- يعرف العلوم السلوكية
- يحدد السمات المميزة للعلوم السلوكية
- يحدد اهداف المدخل السلوكي.

ثالثاً: الاختبار القبلي

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الاجابة الصحيحة لكل مما يأتي:-

- 1- تركز العلوم السلوكية في دراستها على احدى المجالات الاتية
 - أ- السلوك السياسي
 - ب- السلوك الدبلوماسي
 - ج- السلوك الاقتصادي
 - د- السلوك الانساني
- 2- ان الفرق بين العلوم الاجتماعية والعلوم السلوكية في ان المصطلح الاول اعم واوسع ويشمل على :-
 - أ- ستة حقول علمية
 - ب- خمسة حقول علمية
 - ج- سبعة حقول علمية
 - د- اربعة حقول علمية
- 3- تتميز العلوم السلوكية بالحدثة , اذ ان معظم نتائجها التجريبية لم تظهر الا في :-
 - أ- القرن الحالي (الحادي والعشرون)
 - ب- القرن العشرين (الماضي)
 - ج- القرن التاسع عشر
 - د- القرن الثامن عشر

4- ان الظواهر التي تدرسها العلوم السلوكية متداخلة وذات تأثير متبادل بحيث ان دراسة جانب منها وأهمال الاخر يؤدي الى قصور في التفسير ونقص في النتائج وهذا هو احدى :-

أ- السمات المميزة لهذا النوع من العلوم
ب- مبادئ هذه العلوم
ج- اهداف هذه العلوم

د- نتائج هذه العلوم

5- ان التوصل الى استنتاجات وتعميمات عن سلوك الافراد والجماعات تؤيدها الادلة الميدانية التي تستخلص من نتائج دراسات

أ- تطبيقية عشوائية
ب- نظرية عشوائية

ب-تطبيقية موضوعية
د- نظرية موضوعية

رابعاً : عرض الوحدة النمطية

1- مفهوم العلوم السلوكية :-

يذهب (برلسون وشتاينر) الى ان هناك فرق بين العلوم الاجتماعية والعلوم السلوكية ,فالمصطلح الاول يشير الى سبعة حقول هي (الانثروبولوجيا, علم الانسان الاجتماعي ,الاقتصاد,التاريخ,السياسة ,الاجتماع ,علم النفس) . اما العلوم السلوكية فتضم (الانثروبولوجيا ,علم النفس ,علم الاجتماع) . وهذا يعني ان نطاق المصطلح الاول اعم واوسع.ويذكر(برلسون وشتاينز) الى ان العلوم السلوكية,هي ذلك البحث العلمي الذي يركز على السلوك الانساني.

والثانية ان يستخدم منهجاً علمياً , وهذا يعني بناء تعميمات عن السلوك الانساني تعززها النتائج العلمية البحثية التي تجمع بأساليب موضوعية والهدف من ذلك هو فهم وتفسير السلوك الانساني والتنبؤ به :ان هذه العلوم السلوكية تمتاز بالحدثة اذ ان معظم نتائجها وخصوصاً التجريبية لم تظهر إلا في القرن العشرين

الاختبار الذاتي (1)

ما هي الخواص الواجب توافرها في العلم لكي ينتمي الى العلوم السلوكية

2- تعريف المدخل السلوكي :-

يعرف المدخل السلوكي بأنه تلك المجموعه من المبادئ والمفاهيم الاساسية عن سلوك الافراد والجماعات والتي يتم الحصول عليها بطرق ومناهج البحث العلمي بصورتها الاجتماعية والنفسية.

ويتسم هذا المدخل السلوكي في دراسة التنظيم بكونه يستند على منهج تحليلي (النظرة التكاملية) اي ان يؤمن بان احسن وسيلة هي دراسته على اعتبار انه نظام متكامل يشتمل على كثير من المتغيرات (النظم الفرعية الصغيرة) المترابطة مع بعضها البعض الاختبار الذاتي (2)

عرف المدخل السلوكي ثم بين المنهج المستخدم في دراسة التنظيم

3- السمات المميزة للعلوم السلوكية :-

تتسم العلوم السلوكية بسمات تميزها عن العلوم الاخرى المستقلة منها :-

أ- ان الظواهر التي تدرسها العلوم السلوكية متداخلة وذات تأثيرات متبادلة بحيث ان دراسة جانب منها وإهمال الآخر يؤدي الى قصور في التفسير ونقص في النتائج
ب- تشابه الأسس المنهجية لتلك العلوم , فهي جميعاً تتبع المنهج العلمي بخطواته المنظمة ذات التساند المنطقي

ج- ظهور عدد من الفروع الوسيطة بين تلك العلوم ,كعلم النفس الاجتماعي والانتربولوجيا الاجتماعي لقد ادى ذلك الى ظهور ما يسمى اليوم بالاتجاه التكاملية,او الاتجاه المتعدد المداخل لدراسة السلوك الانساني الذي يستفيد من معطيات العلوم السلوكية مجتمعه كما يستفيد من معطيات علوم اخرى يمكن ان تساعد على فهم سلوك الانسان ومشكلاته المختلفة.

الاختبار الذاتي (3)

ما هي السمات او الصفات المميزة للعلوم السلوكية

4- اهداف المدخل السلوكي :-

يهدف هذا المدخل الى:

أ- التوصل الى استنتاجات وتعليمات عن سلوك الافراد والجماعات تؤيدها الأدلة الميدانية التي تستخلص من نتائج دراسات تطبيقية موضوعية . تلك الادلة التي ينبغي ان تتميز الوسائل المستخدمة في الحصول عليها بالصدق والثبات والثقة والدقة بحيث يمكن التوصل الى نتائج مشابهه في حالة اعادة التجارب والبحث بواسطة علماء اخرين
ب- فهم وتفسير السلوك الانساني والتنبؤ به بنفس المنطق الذي يحاول العالم الطبيعي ان يفهم ويفسر ويتنبأ بسلوك المواد ويمكن تحقيق هذه الغاية من خلال تجميع المعلومات والحقائق عن جوانب وأبعاد السلوك الانساني بشكل متراكم ومستمر حتى تتراكم المعرفة في شكل نظريات او تعميمات وقوانين

الاختبار الذاتي (4) وضح أهداف المدخل السلوكي

خامساً: الاختبار البعدي

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الاجابة الصحيحة لكل مما يأتي :-

- 1- تتركز العلوم السلوكية في دراستها على احدى المجالات الاتية :-
 أ- السلوك الانساني
 ب- السلوك الاقتصادي
 ج- السلوك الدبلوماسي
 د- السلوك السياسي
- 2- ان الفرق بين العلوم الاجتماعية والعلوم السلوكية في ان المصطلح الاول اعم وأوسع ويشمل على :-
 أ- اربعة حقول علمية
 ب- سبعة حقول علمية
 ج- خمسة حقول علمية
 د- ستة حقول علمية
- 3- تمتاز العلوم السلوكية بالحدأة ,اذا ان معظم نتائجها التجريبية لم تظهر الا في :-
 أ- القرن الثامن عشر
 ب- القرن التاسع عشر
 ج- القرن العشرين (القرن الماضي)
 د- القرن الحالي (الحادي والعشرون)
- 4- ان الظواهر التي تدرسها العلوم السلوكية متداخلة وذات تأثير متبادل بحيث ان دراسة جانب منها واهمال الاخر يؤدي الى قصور في التفسير ونقص في النتائج وهذا هو احدى :-
 أ- نتائج هذه العلوم
 ب- اهداف هذه العلوم
 ج- مبادئ هذه العلوم
 د- السمات المميزة لهذا النوع من العلوم
 ت-
- 5- ان التوصل الى استنتاجات وتعميمات عن سلوك الافراد والجماعات تؤيدها الادلة الميدانية التي تستخلص من نتائج دراسات :-
 أ- تطبيقية موضوعية
 ب- تطبيقية عشوائية
 ج- نظرية موضوعية
 د- نظرية عشوائية

الاختبارات الذاتية

مفاتيح الاجابة

(1) الاختبار الذاتي

1-ان يهتم بالسلوك الانساني 2- يستخدم منهجاً علمياً

(2) الاختبار الذاتي

مجموعه المبادئ والمفاهيم الاساسية عن سلوك الافراد والجماعات والتي يتم الحصول عليها بطرق ومناهج البحث العلمي بصورتها الاجتماعية والنفسية

والمنهج المستخدم هو المنهج التحليلي (المدخل التكامل)

(3) الاختبار

1- ان الظواهر التي تدرسها العلوم السلوكية متداخلة وذات تأثير متبادل

- تشابه الاسس المنهجية لتلك العلوم
- ظهور عدد من الفروع العلمية الوسيطة

الاختبار الذاتي (4):

- ا لتوصل الى استنتاجات وتعميمات عن سلوك الأفراد والجماعات
- فهم وتفسير السلوك الإنساني التنبؤ به

المصادر

- باقر, عبد الكريم محسن, علم النفس الإداري , بغداد 1984

الوحدة النمطية السادسة

طبيعة الادراك

- العوامل التي تؤثر في الادراك

- انماط السلوك المدرك

- مرهل الادراك

اولاً: النظرة الشاملة Over view

1- الفئة المستهدفة:

طلبة الصف الثاني - فرع الارشاد والدلالة السياحية /قسم السياحة / معهد الادارة التقني

2- المبررات (rationale):

ان هذه الوحدة النمطية صممت لتمكن الطالب من التعرف على طبيعة الادراك والعوامل التي تؤثر فيه , كذلك والتعرف على انماط السلوك المدرك والمراحل المكونة لعملية الادراك

3- الفئة المركزية (central idea):

3- تحديد انماط السلوك المدرك

1- توضح طبيعة الادراك

4- تحديد مراحل الادراك

2- تحديد العوامل التي تؤثر في الادراك

4-التعليمات: عزيزي الطالب

1- تعمق في قراءة النظرة الشاملة جيداً

2- تعرف على اهداف الوحدة النمطية جيداً

3- تعرف على محتوى الوحده النمطية جيداً

تهيأ للاختبار القبلي : تحتوي الوحدة النمطية على خمسة اختبارات قبلية وخمسة اخرى بعدية....

- فاذا حصلت على (4) درجات فاكثُر في الاختبار القبلي فانك لاتحتاج الى دراسة الوحدة النمطية واذهب الى دراسة الوحدة الاتيه الاخرى.
- فاذا حصلت على اقل من (4) درجات فعليك دراسة الوحدة النمطية ومن ثم الاجابة على الاختبار البعدي

ثانياً: الاهداف الادائية performance objectives

سيكون الطاب بعد دراسة هذه الوحدة قادر على ان:-

- 1- يحدد طبيعة الادراك
- 2- يشرح العوامل التي تؤثر في الادراك
- 3- يحدد انماط السلوك المدرك
- 4- يحدد مراحل الادراك

ثالثاً: الاختبار القبلي

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الاجابة الصحيحة لكل ممايأتي:-

- 1- يلعب الادراك دوراً في تحديد :-
 - أ- التجارب والخبرات
 - ب- البيئة المادية والاجتماعية للفرد
 - ج- انماط السلوك الذاتي للفرد
 - د- التركيب الفيزيولوجي
- 2- تلعب البيئة المادية والاجتماعية للفرد دوراً في :-
 - أ- تحديد القدرات البدنية للفرد
 - ب- بلورة الاسلوب الادراكي للفرد والمستتر
 - ج- تحديد مراحل الادراك
 - د- النمط السلوك الضاهري
- 3- يمثل التركيب الفيزيولوجي للفرد ب-
 - أ- الذكاء والقابليات الذهنية والقدرات البدنية الفرد
 - ب-الخبرات والتجارب للفرد
 - ج- رغبات وحاجات
 - د- السلوك المستتر
- 4- ان النمط السلوكي الذاتي الذي يتخذه الفرد سواء كان ظاهري ام مستتر يمثل :-
 - أ- مرحلة من مراحل الادراك
 - ب-حالة موروثية
 - ج- احدى عوامل الادراك
 - د-استجابة لمؤثرات البيئة التي تعرض لها في اطار المواقف
- 5- تبدأ المراحل الاساسية للادراك وتنتهي بأحدى الخيارات الاتية:-
 - أ- الاستجابة ثم التغير ب- مواجهة المثيرات الى الاستجابة السلوكية
 - ج- مواجهة المثيرات الى التفسير
 - د- استقبال المعلومات الى الاستجابة السلوكية.

رابعاً: عرض الوحدة النمطية

1- طبيعة الادراك :-

يلعب الادراك (perception) دوراً أساسياً في تحديد انماط السلوك الذاتي للفرد فالفرد يدرك ما يحيط به بأشكال مختلفة تنسجم مع طبيعة الادراك المحسوس الذي يعبر عنه بالسلوك المتخذ إزاء الموقف المحسوس او غير المحسوس للأشياء او الاشخاص او التصورات التي يدركها في عقله الباطني . مما لا شك فيه ان الافرد يختلفون فيما بينهم من حيث الادراك , اذا ان لكل فرد نمط ادراكي يميزه عن سواه. ونادراً ما يلاحظ سلوك (متشابه) في وقف محدد من قبل اثنين , من حيث الادراك وطبيعة التفكير والتصرف ازاء ذلك الموقف .فلكل فرد نمط متميز من الادراك وأسلوب خاص من التفكير

الاختبار الذاتي (1)

ما هي طبيعة الادراك

2- العوامل التي تؤثر في انماط الادراك تجاه المواقف المحددة :-

هناك عوامل عديدة تؤثر في انماط الادراك منها :-

أ- التركيب الفيزيولوجي للفرد: كالذكاء الموروث, القابلية الذهنية , والقدرات البدنية, وهذه الابعاد ذات اثر كبير في تحديد الانماط المختلفة للادراك الذاتي للفرد.

ب- البيئة المادية والاجتماعية للفرد: تلعب البيئة المادية والاجتماعية اثر لا يقل اهمية في بلورة الاسلوب الادراكي للفرد

ج- رغبات الفرد وحاجاته المتطورة او المتغيرة وسبل تحقيقها :-ومما لا شك فيه ان الحاجات او النوازع والرغبات الذاتية للفرد تشكل بذاتها ,نمطاً معيناً من سلوكه الادراكي , حيث ان طبيعة الحاجات وسبل اشباعها وكيفية تحقيقها تؤثر , بشكل كبير, في طبيعة السلوك الذاتي للفرد

د- الخبرات التجارب المتراكمة للفرد :- تلعب الخبرات والتجارب المتراكمة للفرد دوراً رئيسياً في اسلوب الادراك الحسي ,اي ان الافراد , بشكل عام , يتميزون عن سواهم بطبيعة التجارب والخبرات الماضية للأشياء والاشخاص الاخرين

الاختبار الذاتي (2):

ماهي العوامل التي تؤثر في انماط المواقف المحددة

3- انماط السلوك المدرك:-

يواجه الفرد في المنظمات مؤثرات ومتغيرات مختلفة تمثل لديه مدخلات ,فالاوامر والمعلومات التي يتلقاها من رؤسائه او زملائه في العمل او من غيرهم تشكل سبباً ادراكية معينة يتحدد في

ضؤها النمط السلوكي المتخذ من قبله, ويمكن تحديد انماط السلوك الانساني للفرد بما يأتي:-

أ- السلوك الظاهري (او المحسوس) **overt behavior**

يمثل هذا النمط من السلوك صوراً من التصرفات الظاهرية المحسومة التي يمكن ملاحظتها بشكل واضح , كالحركات الجسمية او التغيرات التشكلية التي ترسم على الوجه.

ب- السلوك المستتر (او الضمني) **covert behavior**

يمثل هذا النمط السلوك الباطني او الذهني الذي لا يمكن ملاحظته بصورة ظاهرية , مثل انشطه استقبال المعلومات وتحليلها فكرياً وذهنياً

ومهما كان النمط السلوكي الذاتي الذي يتخذه الفرد, اي سواء أكان ظاهرياً ام مستتر فانه يمثل استجابة لمؤثرات البيئة التي تعرض لها في اطار المواقف او المجالات المختلفة , والتي شكلت لديه وضعا سلوكياً ازاءها بعد الاحساس الادراكي لها .

لابد ان تتأثر المنظمه بطبيعته ومستوى ادراك الافراد العاملين لديها في سعيها لتحقيق اهدافها , حيث ان المثيرات التي تقدمها المنظمه للافراد العاملين لابد ان تؤدي الى تحقيق انعطافات ايجابية في ادراك الافراد العاملين فيها, من حيث اهمية المنظمة وتبعات الانتماء اليها , وطبيعة العمل الدائب لتحقيق اهدافها.

الاختبار الذاتي (3) :

ماهي انماط السلوك المدرك للفرد

4- مراحل الادراك :-

اشار لوثانز (1977-luthans) الى المراحل الاساسية التي يتم في ضؤها الادراك وهي :-
أ- مواجهة المثيرات (المنبهات):تمثل هذه المرحلة التعرض الى احدى المثيرات المعينة ,كمقابلة المسؤول عن الاداء ,او مواجهة ادوات الانتاج , او خطوط العمل او التعرض لمواقف معينة مع او مناقشة انظمة الاجور والحوافز وغيرها.

ب-استقبال المعلومات وتسجيلها :- تلعب حواس الفرد العصبي وقدراته الحسية دوراً اساسياً في استقبال المعلومات المختلفة (عبر ادوات الحواس وشبكة الاعصاب) عن المواقف الكثيرة التي يتعرض لها الفرد اثناء عمله في المنظمة , وهي تشكل لديه مرحلة الاثارة للمنبهات (او المثيرات) المختلفة

ج- التغير : تمثل هذه المرحلة تفسير المثيرات التي تم التعرض اليها .(فبرة الصوت للمسؤول الادراي وطبيعة الجمل وتركيبها , وطبيعة العمليات الانتاجية , سبل ادائها , وكذلك الامور المتعلقة بالانظمة المرتبطة بالعمل والاداء الانتاجي) تشكل جميعها لدى الفرد صوراً معينة من التفسير الذي سيعبر عنه في المرحلة الاخيرةممكن مراحل الادراك.

د- الاستجابة السلوكية (الادراك) :- تمثل هذه المرحلة التتاج السلوكي او الادراكي للفرد,ففي ضوء طبيعة التفسير يحدد الفرد رد فعل معين ازاء الموقف , سواء اكام ظاهرياً ام مستتراً .

تعد هذه المرحلة خطوة النهائية في تكوين مدركات الفرد يتحدد في ضوءها السلوك الموا
اتخاذ أراء المواقف المختلفة

الاختبار الذاتي (4)

ماهي المراحل الاساسية التي يتم ضوءها الادراك

خامساً: الاختبار البعدي

ضع دائرة حول الحرف الذي سبق الاحابة الصحيحة لكل ممايأتي :

- 1- يلعب الادراك دوراً في تحديد:
أ- انماط السلوك الذاتي للفرد
ب- التركيب الفيزيولوجي للفرد
ج- التجارب الخبرات
د- البيئة المادية
- 2- تلعب البيئة المادية والاجتماعية للفرد دوراً في :
أ- تحديد مراحل الادراك
ب- النمط السلوكي الظاهري او المستتر
ج- تحديد القدرات البدنية
د- بلورة السلوب
- 3- يمثل التركيب الفيزيولوجي للفرد ب :-
أ- الخبرات والتجارب المتراكمة للفرد
ب- الذكاء والقابليات الذهنية والقدرات البدنية
ج- السلوك
د- رغبات وحاجات الفرد
- 4- ان النمط السلوكي الذاتي الذي يتخذه الفرد سواء أكان ظاهرياً ام مستتراً يمثل :-
أ- حالة موروثه
ب- البيئة التي ترض لها في اطار المواقف
ج- استجابة لمثرات
د- احدي عوامل الادراك
- 5- تبدأ المراحل الاساسية للادراك وتنتهي بأجدي الخيارات الاتية :-
أ- مواجهة المثيرات الى التفسير
ب- استقبال المعلومات الى الاستجابة السلوكية
ج- الاستجابة الى التفسير
د-مواجهة المثيرات الى الاستجابة السلوكية

الاختبار القبلي		الاختبار البعدي	
السؤال	الاجابة	السؤال	الاجابة
1	ج	1	أ
2	ب	2	د
3	أ	3	ب
4	د	4	ج
5	ب	5	د

الاختبارات الذاتية

مفاتيح الاجابة

الاختبار الذاتي(1)

الادراك يلعب دوراً اساسياً في تحديد انماط السلوك الذاتي للفرد. فالفرد يدرك ما يحيط به بأشكال مختلفة تنسجم مع طبيعة الادراك المحسوس الذي يعبر عنه بالسلوك المتخذ ازاء الموقف المحسوس او غير المحسوس للأشياء او الأشخاص او التصورات التي يدركها في عقله الباطن ويختلف الافراد فيما بينهم من حيث الادراك.

الاختبار الذاتي (2)

- 1- التركيب الفيزيولوجي للفرد
- 2- البيئة المادية والاجتماعية للفرد
- 3- رغبات الفرد وحاجاته المتطورة
- 4- الخبرات والتجارب المتراكمة للفرد

الاختبار الذاتي (3)

- السلوك الظاهري :يمثل هذا السلوك صور من التصرفات تالظاهرية المحسومة
- السلوك المستتر : يمثل هذا السلوك الباطن او الذهني لايمكن ملاحظته بصورة ظاهرية

الاختبار الذاتي (4)

- 1- مواجهة المثيرات
2- استقبال المعلومات وتسجيلها
- 3- التفسير
4 - الاستجابة السلوكية.

المصادر

- د. الشماع , خليل, محمد حسن واخرون , نظرية منظمة , دار الحرية للطباعة , بغداد ,
1989
- د. السالم, مؤيد سعيد , نظرية منظمة, مطبعه شفيق , بغداد , 1988.
- هاشم, زكي محمود , الجوانب السلوكية في الادارة , الكويت , وكالة المطبوعات ,
1980.

الوحدة النمطية السابعة والثامنة والتاسعة

الشخصية الانسانية

مفهوم الشخصية الانسانية
أركان الشخصية الانسانية
النظريات الرئيسيه للشخصية
الخصائص الشخصية

اولاً : النظرة الشاملة Over view

الفئة المستهدفة:

طلبة الصف الثاني – فرع الارشاد والدلالة السياحية / قسم / معهد الادارة التقني.

المبررات: (rationale):

ان هذه الوحدة النمطية صممت لتمكن الطالب من التعرف على مفهوم الشخصية الانسانية وتحديد اركانها, والتعرف على النظريات دراستها, والتعرف على خصائص هذه الشخصية

الفكرة المركزية (central idea):

توضيح مفهوم الشخصية الانسانية
تحديد أركان الشخصية الانسانية
توضيح النظريات الرئيسيه للشخصية
تحديد الخصائص الشخصية الانسانية

4-التعليمات: عزيزي الطالب

تعمق في قراءة النظرة الشاملة جيداً
تعرف على اهداف الوحدة النمطية الشاملة جيداً
تعرف على محتوى الوحدة النمطية

تهيئنا للأختبار القبلي : تحتوي هذه الوحدة النمطية على خمسة اختبارا قبلية وخمسة بعدية

فإذا حصلت على (4) درجات فأكثر في الاختبار القبلي فانك لاحتجاج الى دراسة الوحدة النمطية وأذهب الى دراسة الوحدة الآتية الأخرى
فإذا حصلت على اقل من (4) درجات فعليك دراسة الوحدة النمطية ومن ثم الاجابة على الاختبار البعدي

ثانياً: الاهداف الادائية
performance objectives

سيكون الطالب بعد دراسة الوحدة قادر على ان :-
يوضح مفهوم الشخصية الانسانية
يحدد اركان الشخصية الانسانية
يوضح النظريات الرئيسية للشخصية
يحدد الخصائص الشخصية الانسانية

ثالثاً: الاختبار القبلي

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الاجابة الصحيحة لكل مما يأتي :-
1-الشخصية هي عبارة عن مجموعه من الصفات والخصائص التي يتميز بها فرد معين والتي تحدد مدى استعدادة لل:-

- أ- للأطواء والانعزال
ب- للسيطرة على الآخرين
ج- للمبادرة وتقديم المقترحات
د- للتفاعل والسلوك ازاء المواقف التي يواجهها
- 2- ان الاركان الاساسية المميزة للشخصية تتحد بلاتي :-
أ- التمييز والحركية
ب- التمييز والشمول
ج- التمييز والحركية والشمول
د- الحركية والشمول

- 3- اقترحت اغلب نظريات الانماط وجود انماط محددة من السلوك نتيجة ل :-
أ- لوجود السلوك الايجابي للتفاعل
ب- لوجود استعدادات وراثية عند الافراد
ج- لوجود السلوك الانطوائي
د- لوجود السلوك العدوانى
- 4- تقسم الانماط النفسية وفق نظرية الانماط الى :-
أ- لنمط الانبساطي والانطوائي للسلوك الشخصي
ب- النمط التنافسي
ج- النمط المسيطر
د- النمط المبادر
- 5- ان الفئة النافرة ضمن شريحة الافراد التي تتصف ب:-
أ- بالميل الأکید نمو الاكتفاء الذاتي
ب- بالميل للبحث عن الاصدقاء
ج- رغبة لتخسير الآخرين لتقديم الخدمات اليها
د- بالميل نمو استغلال الافراد بأيه صورة

رابعاً: عرض الوحدة النمطية

1- مفهوم الشخصية (personality):-

الشخصية هي تعبير عن الذات الإنسانية المتأثرة والمؤثرة بالبيئة المحيطة بالفرد أو هي تنظيم لأنماط السلوك الفردي بصورة متكاملة , بحيث يمكن أن يتم من خلالها التمييز بين الأفراد حيث يكون لكل منهم شخصيته المتميزة عن شخصيات الآخرين بما يصدر عن كل منهم من السلوكيات اتجاه نفس المؤثرات أو الأحداث التي يتعرضون لها وطبقاً لما يتمتع به كل شخص من الخصائص , ومن هنا يمكن تعريف الشخصية على أنها (عبارة عن مجموعه من الخصائص التي يتميز بها فرد معين والتي تحدد مدى استعداده للتفاعل وما سيصدر عنه من السلوك) .

الاختبار الذاتي (1)

عرف الشخصية الانسانية

2- اركان الشخصية الانسانية

يمكن من خلال التعريف اعلاه, تحديد الاركان الاساسية المميزه للشخصية على النحو الاتي :-
1- التمييز:- تتباين الشخصية الانسانية من فرد لآخر , حيث يتسم كل فرد بخصائص تجعله يختلف عن غيره من الافراد بسمات وات مختلفه.

ب - الحركية: الشخصية الانسانية نتاج للعلاقات الحركية المستمرة بين الانسان والبيئة .
وعليه لايمكن القول بوجود خصائص شخصية مكتسبه من المجتمع تميز الطفل الوليد عن غيره , حيث يندم التفاعل الاجتماعي بعد الولادة.

ج- الشمول: تمثل الشخصية الانسانية تنظيمًا يتسم بشموله لجميع خصائص الفرد وسماته, اذا انها تمثل التنظيم الفريد والتميز لاستعداده لاتخاذ السلوك ازاء المواقف المختلفه التي يواجهها

الاختبار الذاتي (2)

وضح اركان الشخصية الانسانية

3- النظريات الرئيسية للشخصية

هناك العديد من النظريات التي تناولت الشخصية اهمها ماياتي :-

أ- نظرية الانماط :- تعتمد هذه النظرية في تفسير الشخصية الانسانية من خلال تحليلها الى انماط سلوكية معينة ويمثل النمط الاطار العام الذي يميز الفرد عن غيره من الافراد في التكوين الجسمي والنفسي .

وقد اقترضت اغلب نظريات الانماط وجود استعدادات وراثية عند الافراد في اتباعهم انماط محدد وقد تم تقسيم هذه الانماط الى الانواع الاتية :-

النمط الانبساطي

من خلال تفاعل اكبر مع المحيط

السلوك الشخصي : حيث يتم التعامل الانساني

البيئي للفرد

1- الانماط النفسية وتقسّم الى نوعين هما:

النمط الانطواني للسلوك الشخصي ويتم

التركيز فيه على طبيعه الحياة الذاتية للفرد , ويتجه التفكير فيه الى تحقيق الذات وتدعيم وجودها

3- الانماط الاجتماعية وتمثل الابعاد العلمية والجمالية والدينية للذات الانسانية

وقد وجهت لنظرية الانماط العديد من الانتقادات حيث اغفلت حقيقة التعددية في تكوين الشخصية الانسانية , وركزت على جانب واحد منها في تكوين الذات وانماطها النفسية والاجتماعية .

ب.نظرية السمات :- تعتمد هذه النظرية في تفسير الشخصية الانسانية من خلال السمات او الخصائص التي يتميز بها الفرد عن غيره من الاخرين (فإن الشخصية عبارة عن مجموعه من السمات او الخصائص) وفي ضوء هذا المفهوم قسم هورني الافراد الى ثلاث فئات وفقاً لخصائصهم من حيث التفاعل مع الاخرين هما:-

1- الفئة الايجابية :- تمثل هذه الشريحة من الافراد طبيعة السلوك الايجابي للتفاعل مع الاخرين حيث تميل الى البحث عن الاصدقاء والسعي نحو تقديم الخدمات للاخرين ومساعدتهم والتعاون معهم .

ويشعر الفرد فيها بالرغبة في ان يكون موضع اهتمام واعتزاز الاخرين

2-الفئة النافرة:- تتميز هذه الفئة بالنفور وعدم الاستجابة للتفاعل . كما تتصف بالعدوانية والمنافسة وتميل الى اعتبار البقاء للاصلح (او الاقوى). كما تتميز برغبة جامحة للسيطرة

والتغوذ وتسخير الاخرين لتقديم الخدمات اليها , لتحقيق مصالحها الذاتية , وكذلك استغلال الافراد بآيه صورة او سبيل كانت . اي انه ليست هناك مواقف انسانية لهذه الفئة فيما خلا سعيها الحثيث نحو تحقيق مصالحها الشخصية

3-الفئة السلبية :- تتصف الانماط السلوكية لهذه الفئة بلانطواء والانعزالية حيث يميل افرادها الى الابتعاد عن اجواء التفاعل الاجتماعي وعدم الانطواء في المجاميع الانسانية فهي تتصف بالميل الاكيد نمو الاكتفاء الذاتي كنمط لحياتها .

من هذا يتضح بان الافراد حينما يتباينون في ادراكهم الذاتي وفي دوافعهم واهدافهم فانهم يختلفون ايضاً في اسلوب التفاعل الاجتماعي حيث يميل البعض نحو المسالمة والمهادنة مع الغير , وفي حين يميل البعض الاخر نحو العدوانية وبسط النفوذ , ونحو الانطواء والانعزالية والابتعاد عن اجواء التفاعل الاجتماعي لدى البعض الاخر.

وتتأثر درجات السلوك الذاتي للشخصية الانسانية بشكل كبير بالعوامل التالية :-

- 1- الاختلافات في ادراكهم ودوافعهم واهدافهم
- 2- الاختلافات في طبيعة البيئة الاجتماعية والمادية
- 3- الاختلافات في التجارب والخبرات الماضية او المتراكمة

الاختبار الذاتي (3)

وضح النظريات التي تفسر الشخصية الانسانية

4- الخصائص الشخصية للفرد

هناك العديد من الخصائص الشخصية للفرد منها على سبيل المثال ماياتي :-

- 1- الكبرياء وبعكسها التواضع
- 2- الاستغلال وبعكسها الاعتمادية
- 3- السيطرة وبعكسها الخضوع
- 4- العطف وبعكسها للامبالاة تجاه عواطف الاخرين
- 5- المبادرة وبعكسها السلبية
- 6- الاقبال على الاخرين بعكسها رفض الاخرين
- 7- المنافسه وبعكسها التعاون

ومما لاشك فيه ان الخصائص الشخصية للفرد ذات اثر كبير في تحقيق اهداف المنظمة , فتحديد الخصائص الذاتية للافراد يجعل من الممكن التخطيط والتنبؤ بالمستقبل. ويمكن القول بانه هناك علاقه اساسيه بين نجاح الفرد وفشله في اشباع حاجاته , من جهة وبين المظاهر السلوكية في تكوين شخصيته من جهه اخرى , فالحاجات التي ينجح الفرد في تحقيقها بسهولة ويسر قد تؤدي الى تكوين انماط سلوكية تشجع على الثقة بالنفس او المبالغه في القدرات والطاقت الذاتية . اما تلك الحاجات التي يفشل الفرد في تحقيقها فانها تؤدي الى حالة الاحباط هو عبارة عن اعاقه وصول الفرد الى اهدافه . قد يقود الاحباط الى ممارسة أنشطة سلوكية

جديدة ذات تأثير مهم في تكوين شخصيته, كالعدوانية, والانطوائية, والتراجع او التناسي , وغيرها من الوسائل الضاغطة باتجاه تكوين البناء النفسي والشخصي الجديد للفرد

الاختبار الذاتي (4)

ماهي الخصائص الشخصية التي تؤثر في تكوين الشخصية الانسانية .

خامساً: الاختبار البعدي

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الاجابة الصحيحة لكل مما يأتي :-

1- الشخصية هي عبارة عن مجموعه من الصفات والخصائص التي يتميز بها فرد معين والتي تحدد مدى استعدادة لل:-

أ- للتفاعل والسلوك ازاء المواقف التي يواجهها جـ للسيطرة على الاخرين

ب-المباردة وتقديم المقترحات د- للانطواء والانعزال

2- ان الاركان الاساسية المميزة للشخصية تتحدد بالاتي :-

أ- الحركية والشمول جـ التمييز والشمول

ب-التمييز والحركة والشمول د- التمييز والحركية

3- اقتراحات اغلب نظريات الانماط وجود انماط محددة من السلوك نتيجة ل:-

أ- لوجود السلوك العدواني جـ لوجود استعدادات وراثيه عند الافراد

ب-لوجود السلوك الايجابي د- لوجود السلوك الانطواني

4- تقسم الانماط النفسيه وفق نظرية الانماط الى :-

أ- النمط المبادر ب- النمط المسيطر جـ النمط التنافسي د- النمط الاتبساطي والانطواني للسلوك الشخصي

5- ان الفئة النافرة هي شريحة الافراد التي تتصف ب:-

أ- بالميل نحو استغلال الافراد بايه صورة

ب-رغبة لتخسير الاخرين لتقديم الخدمات اليها

جـ بالميل للبحث عن الاصدقاء

د- بالميل الاكيد نحو الاكتفاء الذاتي .

مفاتيح الاجابة

الاختبارات الذاتية

الاختبار الذاتي (1)

الشخصية هي:-

تنظيم لانماط السلوك الفردي بصورة متكاملة بحيث يمكن ان يتم خلالها التمييز بين الافراد

الاختبار الذاتي (2)

1-نظرية الانماط : تعتمد في تفسيرها للشخصية الانسانية من خلال تحليلها الى انماط سلوكية معينة وقد اقترحت اغلب نظريات الانماط وجو استعدادات وراثية عند الافراد في اتباعهم انماط محددة

الاختبار القبلي		الاختبار البعدي	
السؤال	الاجابة	السؤال	الاجابة
1	د	1	أ
2	ج	2	ب
3	ب	3	ج
4	أ	4	د
5	ج	5	ب

2- نظرية السمات : تعتمد هذه النظرية في تفسير الشخصية الانسانية من خلال السمات او الخصائص التي يتميز لها الفرد عن غيره من الاخرين في تفاعلة مع الاخرين

الاختبار الذاتي (4):

- 1- الكبرياء بعكسها التواضع
- 2- الاستغلال بعكسها الاعتمادية
- 3- السيطرة بعكسها الخضوع
- 4- العطف وبكسها اللامبالاة
- 5- المبادرة وبكسها السلبيه
- 6- الاقبال على الاخرين بعكسها رفض الاخرين
- 7- المنافسة وبكسها التعاون

المصادر

- باقر , عبد الكريم محسن وآخرون, علم النفس الإداري, 1984, بغداد
- د. الشماع, خليل محمد حسن وآخرون. نظرية منظمة , دار الحرية للطباعة , بغداد , 1989

الوحدة النمطية العاشرة والحادي عشر

الدافعية:-

- تعريف الدافعية
- خصائص الدافعية
- انواع الدوافع
- علاقة الدوافع بالحوافز والسلوك الانساني
- نظريات الدوافع

اولاً: النظرة الشاملة Over view

1- الفئة المستهدفة:
طلبة الصف الثاني – فرع الارشاد والدلالة السياحية / قسم السياحة / معهد الادارة التقني

2- المبررات (rational):

ان هذه الوجد النمطية صممت لتمكن الطالب من التعرف على مفهوم وتعريف الدافعية وخصائصها , وكذلك التعرف على انواع الدوافع وعلاقتها بالحوافز والسلوك الانساني ومن ثم التعرف على النظريات التي تدرس اثر الدوافع في تحديد السلوك الانساني

3- الفكرة المركزية (central idea):

- 1- توضيح مفهوم وتعريف الدافعية
- 2- التعرف على خصائص الدافعية
- 3- تحديد انواع الدوافع
- 4- التعرف على علاقة الدوافع بالحوافز والسلوك الانساني
- 5- التعرف على نظريات الدوافع

4- التعليمات :- عزيزي الطالب

- 1- تعمق في دراسة النظرة الشاملة جيداً
- 2- تعرف على اهداف الوحدة النمطية جيداً
- 3- تعرف على محتوى الوحدة النمطية

تهياً للاختبار القبلي تحتوي الوحدة النمطية على خمسة اختبارات قبلية وخمسة اخرى بعده

- فإذا حصلت على (4) درجات فاكتر في الاختبار القبلي فأنت لاحتجاج الى دراسة الوحدة النمطية وذاهب الى دراسة الوحدة النمطية الاتية الاخرى

- فإذا حصلت على أقل من (4) درجات فعليك دراسة الوحدة النمطية ومن ثم الإجابة على الاختبار البعدي

ثانياً: الاهداف performance objectives

سيكون الطالب بعد دراسة هذه الوحدة قادر على ان :-

- 1- يوضح مفهوم الدافعية
- 2- يحدد خصائص الدافعية
- 3- يحدد انواع الدافعية
- 4- يوضح علاقه الدوافع بالحوافز والسلوك الانساني
- 5- يوضح محتوى نظريات الدوافع

ثالثاً: الاختبار القبلي

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الاجابة الصحيحة لكل ممايأتي :-

- 1- دوافع العمل عبارة عن قوى محركة في داخل الفرد تعبر عن حاجته وتظهر في شكل :-
 - أ- هدف
 - ب-حاجه
 - ج- سلوك
 - د- فكرة
- 2- ان احدى خصائص الدوافع هي ان اثاره سلوك الفرد تنحصر بفعل:-
 - أ- تأثير عوامل خارجية
 - ب-تأثير عوامل وراثية
 - ج- عوامل داخلية
 - د- عوامل داخلية وخارجية
- 3- يعتبر الدافع مسبب لاحدى البدائل الاتية:-
 - أ- مسبب للتوتر مثير للامراض النفسية
 - ب-مسبب للتوتر مثير للسلوك الانساني
 - ج-مسبب للتوتر ومثير للامراض البدنية
 - د- مسبب للتوتر مثير للامراض البدنية والنفسية
- 4- يعتبر لكل من الجوع , والعطش والنوم دوافع ذات صفة :-
 - أ- فسيولوجية اولية
 - ب-نفسية اجتماعية
 - ج-ذات صفة نفسيه
 - د- مكتسبه
- 5- الحوافز هي عبارة عن عوامل او مؤثرات محركة موجوده في :-
 - أ- البيئة المحيطة بالمنظمة
 - ب-داخل الفرد نفسه
 - ج- البيئة المحيطة بعمل الفرد
 - د- داخل الفرد وموجودة في البيئة المحيطة بالعمل

1- تعريف الدوافع:

لقد اورد الرواد المعنيون بدراسة الانسان والمتعاملين معه تعريف عديدة للدوافع نذكر منها:-

أ- يؤكد الدكتور منصور فهمي على ان دوافع السلوك تمثل نوعاً من القوى الدافعة الداخلية التي تؤثر في تفكير الفرد وادراكه للامور كما انها توجه السلوك الانساني في اتجاه الهدف الذي يشبع حاجته ورغباته(طموحه)

ب- كما عرفت دوافع العمل بانها عبارة عن قوى محركة في داخل الفرد تثير الرغبة لديه نحو العمل وتعتبر عن حاجته وتظهر في شكل سلوك او تصرف يتجه نحو تحقيق طموحاته (اهدافه,حاجاته)

الاختبار الذاتي (1)

عرف الدوافع

2- خصائص الدوافع

من خلال استعراضنا لتعريف الدوافع يمكننا ان نلتمس منها بعض الخصائص الخاص بها وهي :-

أ- يعتبر الدافع مسبباً للتوتر ومثيراً للسلوك الانساني (فمثلاً فالجوع دافع يدفع ويثير الفرد الى البحث على الطعام وان رد الفعل المناسب (الاستجابة المناسبة له) لتخفيف او القضاء على هذا التوتر هو تناول الطعام

ب-ان دوافع الافراد تختلف تبعاً لاختلافهم في الجنس والعمر والثقافة والحضارة التي ينتمون اليها على الرغم من وجود دوافع عامة يشتركون بها جميعاً .(فمثلاً تختلف دوافع المرأة عن الرجل) ودوافع الاطفال عن الكبار ودوافع الرجل المتحضر عن الريفي.

ج- ان اثاره سلوك الفرد لاتنحصر بفعل تأثير العوامل والمؤثرات الخارجية فحسب بل ان تلك الاثاره هي حصيلة تفاعل تلك المثيرات مع مجموعته القوى المحركة الداخلية للفرد

فمثلا (الشخص الشبعان لاتثيره رؤية الطعام) و(الموضة الحديثة لازياء لاتثير المرأة الطاعنه في السن كما في الفتاة)

الاختبار الذاتي (2)

ماهي خصائص الدوافع

3- انواع الدوافع

تقسم الدوافع الى :-

أ- الدوافع الموروثة: (مثل الجوع, العطش, النوم, الراحة, الاقتناء, الهرب, --- الخ)

الدوافع المكتسبة : وتأتي عن طريق التعليم والتنميه مثل الدوافع التي تتعلق بالحاجه الى الامن والاستقرار والتقدير والانتماء والمكانه والتفاعل الاجتماعي وتحقيق الذات

ب الدوافع الفسيولوجية (اوليه)مثل العطش, الجوع, النوم, البقاء, الملابس, --- الخ

الدوافع النفسية او الاجتماعية كالرغبة في التفوق او السيطرة على الاخرين

ج الدوافع ذات الصفه المؤقتة:كالجوع ,العطش ,الغضب,والنعاس

الدوافع ذات الصفه الدائمة والمستمرة كالرغبة في الوصول الى مركز وظيفي عال او الرغبة في احترام الاخرين والرغبة في تحقيق الذات, احترام الذات

د- دوافع شعورية يدركها الفرد مثل الرغبة في التفوق , والوصول الى هدف معين --- الخ

دوافع لاشعورية ينتج عن تصرف انماط من السلوك الخاطيء او الشاذ او المنحرف دون ان يدرك الفرد دوافع ذلك السلوك مثل فلتان اللسان ونسيان المواعيد والخوف من الظلام والوحدة وعبور الشارع والجلوس والبقاء في الاماكن المقفله كصالات العرض الكبيرة

الاختبار الذاتي (3)

عدد انواع الدوافع

4 - علاقة الدوافع بالحوافز والسلوك

الانساني

تعرف الحوافز بانها (القوى او العوامل او الاساليب او المؤثرات المحركة الموجودة في البيئه المحيطه بعمل (الفرد) تؤثر في تفكير وتصرفاته وتهيؤها او تختارة الادارة بعناية فائقة من اجل اثاره القوى المحركة الداخلية للأفراد وتحريك قدراتهم الانسانية

وتوجيهها لرفع الكفاءة الانتاجية من جهة وتحقيق طموحات وحاجات الافراد من جهة اخرى).

ويجب ان يكون هناك نوع من الترابط والتوافق والانسجام بينهما بحيث تحقق ما يحتاج اليه الفرد من حاجات ورغبات ,وان عدم التوافق بينهما يؤدي الى عدم فاعليه الحوافز ويصبح من الخطأ ان تطلق عليها تسمية الحوافز الحاجات الانسانية :- ان فهم الحاجات والادوار التي يؤديها الفرد تمثل جانباً مهماً في وضع نظام فعال للحوافز باعتباره ان هذه الحاجات تشكل دافعاً قويا للنشاط الانساني , فالحاجات تولد نوع من التوتر يدفع الفرد الى احداث سلوك معين للتخفيف من حدة هذا التوتر . وتشكل الحاجات والدوافع الاسباب وراء تصرفات او سلوك الفرد وكل فرد له عدد من الحاجات والدوافع تتنافس بعضها البعض وبموجب ذلك فان الحاجة الملحة والدافع الأقوى هو الذي سيحدد التصرف او السلوك للفرد

الاختبار الذاتي (4)

وضح العلاقة بين الحوافز والدوافع

5 - نظريات الدوافع

أ - نظرية الغرانز (لمكد وجل)(وفرويد) فيرى كل منهم ان الغرانز هي المحركات الاساسية المسببه للسلوك الانساني

ب-نظرية الاستغلال الوظيفي للدوافع ل(البورت) ترى هذه النظرية انه يجب دراسة السلوك الانساني في الدوافع الحالية باعتبارها مستقلة اي دون الحاجة لدراسة الدوافع القديمة لدى الفرد او الدوافع الماضيه

ج- نظرية تخفيض الدافع ل(هل) ترى النظرية ان الفرد يعمل على حفظ ذاته من خلال اشباع حاجاته وخاصة الفسيولوجية

د- نظرية المجال ل(كورت ليفين) ترى هذه النظرية ان مصدر دوافع الفرد هو نتيجة تفاعل مجموعه القوى الداخلية للفرد ومجموعه العوامل البيئيه . المادية والاجتماعية المحيطة بالفرد , حيث تشكل هذه العوامل مجتمعه المجال الذي يعيشه الفرد وعند حدوث اي تغير في هذه المجال سينعكس اثره على الفرد في شكل توترات تظهر فتثير سلوكه فتوجهه نحو اهداف محددة تهدف الى اعادة التوازن السابق .

الاختبار الذاتي (5)

وضح نظريات الدوافع

خامساً : الاختبار البعدي

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الاجابة الصحيحة لكل مماياتي :-

1 - دوافع العمل عبارة عن قوى محركة في داخل الفرد تعبر عن حاجته وتظهر في شكل:-

- أ ، حاجة
ب-هدف
ج- فكرة
د- سلوك

2 - ان احدى خصائص الدوافع هي ان اشارة السلوك الفرد تنحصر بفعل :-
أ - تأثير عوامل وراثية
وداخلية
ج- عوامل خارجية

ب-تأثير عوامل خارجية
د- عوامل داخلية

3 - يعتبر الدافع مسبب لاحدى البدائل الاتية :-

- أ - مسبب للتوتر مثير للسلوك الانساني
للتوتر للامراض البدنيه والنفسية
ب - مسبب للتوتر مثير للامراض النفسية
للتوتر ومثير للامراض البدنية
ج- مسبب
د- مسبب

4- يعتبر كل من الجوع والعطش والنوم دوافع ذات صفه :-

- أ - نفسية اجتماعية ب-فسيولوجية اولية ج- مكتسبه د- ذات صفه
دائمه

5 - الحوافز هي عبارة عن عوامل مؤثرات محركة موجودة في :-

- أ - داخل الفرد نفسه
البيئة المحيطة بالعمل
ج- داخل الفرد وموجودة في
د- البيئة المحيطة بعمل الفرد

ب-البيئة المحيطة بالمنظمة

الاختبا

مفاتيح الاجابة

الاختبا الذاتي(1)

عبارة عن قوى محركة في داخل الفرد تشير الرغبة لديه وتظهر في شكل سلوك
يتجه نحو تحقيق الهدف (اشباع الحاجة)

الاختبار الذاتي(2)

1-الدافع مسبب للتوتر ومثير للسلوك

2-تختلف الدوافع تبعا لاختلاف الجنس والعمر والثقافة

3-انارة سلوك الفرد تتم بفعل عوامل داخلية وخارجية

الاختبار الذاتي (3) :

- 1-الدوافع الموروثة والمكتسبة 2- الدوافع الاولية والثانوية 3- الدوافع الدائمة والمؤقتة
- 4-الدوافع الشعورية واللاشعورية

الاختبار الذاتي (4):

لا بد ان يكون هناك نوع من الترابط والتوافق والانسجام بينهما

الاختبار الذاتي (5) :

- 1- نظرية تخفيف الغرائز
- 2- نظرية الاستغلال الوظيفي
- نظرية خفيض الدافع
- 3- نظرية المجال

المصادر

- باقر عبد الكريم محسن وآخرون , علم النفس الاداري , 1984
- د. جواد , شوقي ناجي وآخرون , مبادئ الادارة , مطبعة التعليم العالي , بغداد , 1989
- د. الشماع , خليل محمد حسن وآخرون , نظريه المنظمه , دار الحرية للطباعة , بغداد , 1989,

الأسبوع الثاني عشر والأسبوع الثالث عشر

1- تعريف الجماعة الصغيرة

الجماعة الصغيرة (هي عبارة عن مجموعة من الأفراد يترابطون بنشاط معين ويسعون لتحقيق هدف أو أهداف محددة يجمعهم الانسجام الاجتماعي أو العقائدي أو المهني , ويتبادلون من خلال ذلك المشاعر والاحاسيس , ويتصرفون على وفق منظور مشترك من المفاهيم والمشاعر). ومن خلال التعريف اعلاه نلاحظ بان ما يحدث في الجماعة الصغيرة واثره على السلوك الفردي لعضو الجماعة يركز على ثلاث مفاهيم او مكونات هي :-

أ- النشاط (activity) ويمثل التصرفات الانسانية (او الاشياء التي يمارسها الانسان) وتتمثل بالتصرفات المادية التي يمكن مشاهدتها او الاعمال المطلوب من الفرد ادؤها.

ب- التفاعل (interaction) وهو الاتصالات التي تتم بين اعضاء الجماعة والتي يمكن ملاحظتها اثناء ادانهم لاعمالهم وتحديد من الذي يبدأ التفاعل او الاتصال ومدته ونتيجة في شكل تأثيره على سلوك الطرف الاخر

ج- المشاعر (sentiments): وهي تعبر عن كيفية شعور الفرد تجاه الاخرين في العالم المحيط بهم (البيئة) وكيف يدرك جوانبه المختلفه وللمشاعر ثلاث عناصر هما :-

1- العنصر الفكري 2-العنصر العاطفي 3- الاتجاه او الميل للتصرف او السلوك

ويمكن توكيد ان المفاهيم الثلاث غير منفصلة بل متداخلة مع بعضها البعض

2- انواع الجماعات ويمكن تقسيم الجماعات الصغيرة الى انواع متعددة تبعاً لطبيعته النظرة اليها ومن هذا التقسيمات ما يأتي:-

أ- الجماعات حسب طبيعته العمل في المنظمة : وهي تمثل الجماعات التي تتكون على وفق طبيعته الاداء المادي للعمل داخل المنظمة المعنية وتقسم بدورها الى :-

الجماعات الرسمية الدائمة

1- الجماعات الرسمية

الجماعات الرسمية المؤقتة

2- الجماعات غير الرسمية

3- جماعات الهويات

ب- الجماعات حسب طبيعته العلاقة بين الاعضاء وتتضم نوعين هما
المتجانسة او المتماسكة

ال

جماعات غير المتجانسة او غير المتماسكة

ج- الجماعات حسب قوة التأثير في شخصية الفرد وتنقسم الى الجماعات

ت الاولى

الجماعات الثانوية

د- الجماعات حسب واقع الانتماء وتنقسم الى نوعين النفسية الجماعات

الجماعات الاجتماعية

الجماعات المنظمة

هـ- الجماعات من حيث التنظيم وتنقسم الى

الجماعات غير المنظمة

الجماعات المرجعية

الجماعات الطبيعية

و- الجماعات من حيث التكوين وتنقسم الى

الجماعات المفروضة

الجماعات ذات العضوية الحرة
الجماعات الاجبارية

ز - الجماعات من حيث الرابطة بين الاعضاء

3- نظريات تكوين الجماعة: من النظريات البارزة في هذا المجال مايتي :

اولاً : نظرية القرب (propinquity theory)

ترى هذه النظرية بان شعور الانتماء او الرغبة في الانضمام للجماعة يتأثر بالواقع المادي للقرب او الجوار حيث تتكون الجماعة غالباً من الافراد الذين يعملون في منطقه جغرافيه متقاربه او يعملون على ماكنة انتاجية واحدة, او في مكتب خدمي متقارب

ثانياً : نظرية هومانس لتكوين الجماعة (human s :1950)

تقوم نظرية هومانس على ثلاث عناصر هي :- الانشطة , والتفاعل, والمشاعر, وتتفاعل العناصر هذه ببعضها بصورة مباشرة وممايسهم في خلق وتكوين حالة منسجمة من الالتقاء والاتفاق بين الافراد , وتدعيم التعاون , وتقليص صور التوتر والتفكك وتقوية حالة التماسك ويرى هومانس ان الجماعة الصغيرة هي بمثابة نظام متكامل من العلاقات بين الافراد , وهذه الجماعة بمثابة النظام الداخلي في حين البيئه التي تعمل بها الجماعة هي النظام الخارجي النظامين من علاقات من الفعل ورد الفعل.

ثالثاً: نظرية الاتزان balance theory

تقوم على افتراض ان انجذاب الافراد الى بعضهم البعض يستند الى الاتجاهات المشتركة نحو الاهداف وسبل تحقيقها

رابعاً: نظرية التبادل exchange theory

تعقد هذه النظرية مقارنه بين العوائد المتحققه للفرد من وجوده في الجماعه مقابل كلفة انتمائه لها اذا كلما زادت العوائد التي يحققها الفرد من الانتماء للجماعه كلما زادت سبل الانجذاب والتفاعل والمشاركة فيها والعكس صحيح

4- تماسك الجماعه (group cohesiveness cohesion)

يعبر عن تماسك الجماعه (بقوة الروابط بين افرادها , ومدى تكاتفهم واتحادهم). ومن تأثيرات التماسك على الجماعه , فهو يعد من المقومات الاساسية التي تعطي للجماعه وجوداً وكياناً يفوق وجود و كيان افرادها , وكذلك بشكل التماسك اهمية كبيرة في بناء سلوكها الذاتي , كما يعطي التماسك للجماعه قوه تفوق القوه الكامنه في الذات الفردية , وتترك السبل الاساسية للتماسك جانباً مهما من الاثار السلوكية على الجماعه ذاتها وعلى الفرد ومن هذه الاثار ماياتي :-

أ- السلوك الجماعي والتعاوني :يؤدي التماسك بين الجماعه غالباً الى خلق اجواء السلوك التعاوني وسيادة روح التكاتف في سبيل تحقيق الاهداف المشتركة ,اضافه الى خلق التعاون والتنسيق بين الجهود الفردية لخدمة الجماعه مثل المباردة وتبادل الاراء من اجل تحقيق الاهداف الجماعية

ب-الاذعان لمعايير الجماعه : كلما ازداد تماسك الجماعه كلما زادت قدرتها على فرض معاييرها او قواعدها على افرادها

ج- الاداء :- كلما ازداد تماسك الجماعه كلما ادى ذلك الى تحقيق الاستقرار والثبات في معدلات الاداء المنجز من قبل افرادها

5- التأثير المتبادل بين الفرد والجماعه

هناك مجموعه من عمليات التفاعل الاجتماعي التي تمثل انواع الانماط السلوكية والتفاعلات ذات الاثر الكبير في حياة الفرد والجماعه على حد سواء وهي :-

أ- التعاون : يعد التعاون من اهم مظاهر التفاعل الاجتماعي بين الافراد والجماعات حيث انه يعبر عن اشتراك شخصين او اكثر في محاولة تحقيق هدف مشترك وهو او صور التعاون الانساني متمثل بالاسرة اذا يتعاون افرادها لتحقيق الاهداف المشتركة

ب-المنافسة : تمثل عملية التنافس بين الافرد والجماعات مظهراً اساسياً من مظاهر التفاعل الاجتماعي في مجال الحصول على المنافع والحاجات النادرة او المحددة وهي حالة طبيعية قائمة وعامل مهم من عوامل التغيير والتقدم في المجتمع , وهي وسيلة اساسية للتطور الانساني المنشود

جـ الصراع : يمثل الصراع نمطاً اخر من انماط التفاعل الاجتماعي بين الافراد او الجماعات ويمكن ان يحصل الصراع حينما يدرك المتنافسون بانه لايمكن التوفيق بين المصالح المتعارضة لذا يكتب النجاح لاحد طرف الصراع والفشل للطرف الاخر , الصراع كظاهرة سلوكية لاتحمل الضرر للمجتمع دائماً وإنما قد تؤدي الى المحافظة على حيوية الفرد والمجتمع.

د- المهادنة : هي احد المظاهر السلوكية للفرد والجماعة على حد سواء حيث يلجأ المتنافسون او المتصارعون في هذه الحالة الى اخفاء حالات الصراع او المنافسة مؤقتاً عندما يشعرون بعدم جدوى الصراع او المنافسة والمهادنة نمط سلوكي يلجأ اليه الفرد او الجماعة بتأثير الادراك التام للموقف المتنافس او المتصارع حوله , وعند زوال ظرف الخطر على المتصارعين او ادراك احدهما لامكانيه احراز النصر الساحق على الطرف الاخر تذوب المهادنة وتظهر عمليات الصراع مجدداً.

هـ التقليد او المحاكاة : التقليد ظاهرة سلوكية اجتماعية يمارسها الفرد او الجماعة عندما يتأثر بسلوك او بانماط سلوكية معينة يعتبرها بمثابة ادوات مرشدة لسلوكه وتجاهاته العامة وقد تكون تلقائية (عفوية) او متعمدة (مقصودة) , وهي بمختلف صورها تشكل احد الظواهر التي تفرزها عمليات التفاعل الاجتماعي الساندة.

الوحدة النمطية الثانية عشر والثالثة عشر

الجماعة

- مفهوم الجماعة
- أنواع الجماعات
- نظريات تكوين الجماعة
- تماسك الجماعة
- التأثير المتبادل بين الفرد والجماعة

اولاً: النظرة الشاملة Over view

1- الفئة المستهدفة

طلبة الصف الثاني – فرع الارشاد والدلالة السياحية / قسم السياحة / معهد الادارة التقني

2- المبررات (rationale):

ان هذه الوحدة النمطية صممت لتمكن الطالب من التعرف على مفهوم الجماعة داخل العمل وانواعها والاطر النظرية المستخدمه في تفسير تكوين الجماعات ثم التعرف على مفهوم تماسك الجماعة واخيراً التعرف على التأثير المتبادل بين الجماعة والفرد في تفاعلها مع بعضها

3- الفكرة المركزية (central idea):

- 1- توضيح معنى الجماعة في محيط العمل
- 2- التعرف على انواع الجماعات
- 3- التعرف على نظريات تكوين الجماعات
- 4- توضيح معنى التماسك بين افراد المجموعه
- 5- التعرف على التأثير المتبادل بين الفرد والجماعة اثناء تفاعلها

4- التعليمات : عزيزي الطالب

- 1- تعمق في قراءة النظرة الشاملة جيداً
- 2- تعرف على اهداف الوحدة النمطية جيداً
- 3- تعرف على محتوى الوحدة النمطية

تيها للاختبار القبلي ---- تحتوي الوحدة النمطية على خمسة اختبارات قبلية وخمسة اخرى بعديه

- فإذا حصلت على (4) درجات فأكثر في الاختبار القبلي فأنت لا تحتاج الى دراسة الوحدة النمطية واذهب الى دراسة الوحدة الاتية الاخرى
- فإذا حصل على اقل من (4) درجات فعليك دراسة الوحدة النمطية وم ثم الاجابة على الاختبار البعدي

ثانياً: الاهداف الادانية performance objectives

سيكون الطالب بعد دراسة هذه الوحدة قادر على ان :-

- 1- يحدد مفهوم الجماعه
- 2- يحدد انواع الجماعات
- 3- يوضح مضمون تكوين الجماعه
- 4- يحدد مفهوم تماسك الجماعه
- 5- يوضح التأثير المتبادل بين الفرد والجماعه

ثالثاً : الاختبار القبلي

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الاجابة الصحيحة لكل مماياتي :-

- 1- لتعريف الجماعه الصغيرة بسكل دقيق فان الامر يستلزم توفر مجموعه من العناصر هي :
 - أ- الشاعر,التفاعل,المشاعر,الخصائص
 - ب- النشاط,التفاعل, المشاعر
 - ج- النشاط,التفاعل, التعاون
 - د- المنافسة, التفاعل,النشاط
- 2- تنتمي الجماعات الصغيرة المتجانسة وغير المتجانسة الى الجماعات حسب :-
 - أ- طبيعه العلاقة بين الاعضاء
 - ب- قوة التأثير في شخصية الفرد
 - ج- حسب واقع الانتماء
 - د- من حيث التنظيم
- 3- تقوم احدي نظريات تكوين الجماعه على افتراض ان انجذاب الافراد الى بعضهم البعض يستند الى الاتجاهات المشتركة نحو الاهداف وسبل تحقيقها هذه النظرية هي :-
 - أ- نظرية القرب
 - ب- نظرية التبادل
 - ج- نظرية هومانس
 - د- نظرية الاتزان
- 4- يؤدي التماسك بين الجماعه الى خلق اجواء السلوك التعاوني وسيادة روح التكاتف بينهم ,اضافه الى خلق انماط متعددة من التعاون والتنسيق الفردي مثل:-
 - أ- قدرة الجماعه على فرض معاييرها
 - ب- قدرة الجماعه على بناء سلوكها الذاتي
 - ج- المبادرة وتبادل الاراء
 - د- قدرة الجماعه على تحسين الاداء

- 5- ان الحصول على المنافع والحاجات النادرة او المحددة داخل الجماعة يؤدي الى بروز مظاهر سلوكية اجتماعية تعرف ب:-
- أ- المنافسة ج- المهادنة
- ب- الصراع د- التقليد او المحاكاة

رابعاً: عرض الوحدة النمطية

2- تعريف الجماعة الصغيرة

الجماعة الصغيرة (هي عبارة عن مجموعة من الافراد يترابطون بنشاط معين ويسعون لتحقيق هدف او اهداف محددة يجمعهم الانسجام الاجتماعي او العقائدي او المهني , ويتبادلون من خلال ذلك المشاعر والاحاسيس , ويتصرفون على وفق منظور مشترك من المفاهيم والمشاعر).
ومن خلال التعريف اعلاه نلاحظ بان ما يحدث في الجماعة الصغيرة واثره على السلوك الفردي لعضو الجماعة يتركز على ثلاث مفاهيم او مكونات هي :-

ب- النشاط (activity) ويمثل التصرفات الانسانية (او الاشياء التي يمارسها الانسان) وتتمثل بالتصرفات المادية التي يمكن مشاهدتها او الاعمال المطلوب من الفرد ادائها.

ب-التفاعل (interaction) وهو الاتصالات التي تتم بين اعضاء الجماعة والتي يمكن ملاحظتها اثناء ادائهم لاجلهم وتحديد من الذي يبدأ التفاعل او الاتصال ومدته ونتيجة في شكل تأثيره على سلوك الطرف الاخر

ج- المشاعر (sentiments): وهي تعبر عن كيفية شعور الفرد تجاه الاخرين في العالم المحيط بهم (البيئة) وكيف يدرك جوانبه المختلفة وللمشاعر ثلاث عناصر هما :-

3- العنصر الفكري 2-العنصر العاطفي 3- الاتجاه او الميل للتصرف او السلوك

ويمكن توكيد ان المفاهيم الثلاث غير منفصلة بل متداخلة مع بعضها البعض
الاختبار الذاتي (1)

وضح مكونات الجماعة

4- انواع الجماعات ويمكن تقسيم الجماعات الصغيرة الى انواع متعددة تبعاً لطبيعته النظرية اليها ومن هذا التقسيمات ماياتي:-

ب- الجماعات حسب طبيعته العمل في المنظمة : وهي تمثل الجماعات التي تتكون على وفق طبيعته الاداء المادي للعمل داخل المنظمة المعنية وتقسّم بدورها الى :-

الجماعات الرسمية الدائمة

4- الجماعات الرسمية

الجماعات الرسمية المؤقتة

5- الجماعات غير الرسمية

6- جماعات الهويات

ب- جماعات حسب طبيعه العلاقة بين الاعضاء وتتضم نوعين هما
الجماعة المتجانسة او المتماسكة

ال

جماعات غير المتجانسة او غير المتماسكة

الجماعات الاولية

الجماعات حسب قوة التأثير في شخصية الفرد وتنقسم الى

لجماعات الثانوية

د- الجماعات حسب واقع الانتماء وتنقسم الى نوعين

الجماعات النفسية

الجماعات الاجتماعية

الجماعات المنظمة

هـ- الجماعات من حيث التنظيم وتنقسم الى

الجماعات غير المنظمة

الجماعات المرجعية

الجماعات الطبيعية

و- الجماعات من حيث التكوين وتنقسم الى

الجماعات المفروضة

الجماعات ذات العضوية الحرة

ز - الجماعات من حيث الرابطة بين الاعضاء

الجماعات الاجبارية

الاختبار الذاتي (2)

عدد انواع الجماعات

3- نظريات تكوين الجماعه: من النظريات البارزة في هذا المجال مايتي :

اولاً : نظرية القرب (propinquity theory)

ترى هذه النظرية بان شعور الانتماء او الرغبة في الانضمام للجماعه يتأثر
بالواقع المادي للقرب او الجوار حيث تتكون الجماعه غالباً من الافراد الذين

يعملون في منطقته جغرافيه متقاربه او يعملون على ماكنة انتاجية واحدة, او في مكتب خدمي متقارب

ثانياً : نظرية هومانس لتكوين الجماعه (human s :1950)

تقوم نظرية هومانس على ثلاث عناصر هي :- الانشطة , والتفاعل, والمشاعر, وتتفاعل العناصر هذه ببعضها بصورة مباشرة وممايسهم في خلق وتكوين حالة منسجمة من الالتقاء والاتفاق بين الافراد , وتدعيم التعاون , وتقليص صور التوتر والتفكك وتقوية حالة التماسك ويرى هومانس ان الجماعه الصغيره هي بمثابة نظام متكامل من العلاقات بين الافراد , وهذه الجماعه بمثابة النظام الداخلي في حين البيئه التي تعمل بها الجماعه هي النظام الخارجي النظامين من علاقات من الفعل ورد الفعل.

ثالثاً: نظرية الاتزان balance theory

تقوم على افتراض ان انجذاب الافراد الى بعضهم البعض يستند الى الاتجاهات المشتركة نحو الاهداف وسبل تحقيقها

رابعاً: نظرية التبادل exchange theory

تعقد هذه النظرية مقارنه بين العوائد المتحققه للفرد من وجوده في الجماعه مقابل كلفة انتمائه لها اذا كلما زادت العوائد التي يحققها الفرد من الانتماء للجماعه كلما زادت سبل الانجذاب والتفاعل والمشاركة فيها والعكس صحيح

الاختبار الذاتي (3)

عدد نظريات تكوين الجماعه و اشرح واحدة

4- تماسك الجماعه (group cohesiveness cohesion)

يعبر عن تماسك الجماعه (بقوة الروابط بين افرادها , ومدى تكاتفهم واتحادهم). ومن تأثيرات التماسك على الجماعه , فهو يعد من المقومات الاساسية التي تعطي للجماعه وجوداً وكياناً يفوق وجود و كيان افرادها , وكذلك بشكل التماسك اهمية كبيرة في بناء سلوكها الذاتي , كما يعطي التماسك للجماعه قوه تفوق القوه الكامنه في الذات الفردية , وتترك السبل الاساسية للتماسك جانباً مهما من الآثار السلوكية على الجماعه ذاتها وعلى الفرد ومن هذه الآثار ماياتي :-

أ- السلوك الجماعي والتعاوني :يؤدي التماسك بين الجماعه غالباً الى خلق اجواء السلوك التعاوني وسيادة روح التكاتف في سبيل تحقيق الاهداف المشتركة , اضافة الى

خلق التعاون والتنسيق بين الجهود الفردية لخدمة الجماعة مثل المبادرة وتبادل الاراء من اجل تحقيق الاهداف الجماعية

ب-الاذعان لمعايير الجماعة : كلما ازداد تماسك الجماعة كلما زادت قدرتها على فرض معاييرها او قواعدها على افرادها

ج- الاداء :- كلما ازداد تماسك الجماعة كلما ادى ذلك الى تحقيق الاستقرار والثبات في معدلات الاداء المنجز من قبل افرادها

الاختبار الذاتي (4)

ماهي الاثار التي يتركها التماسك على الجماعة والفرد

5- التأثير المتبادل بين الفرد والجماعة

هناك مجموعه من عمليات التفاعل الاجتماعي التي تمثل انواع الانماط السلوكية والتفاعلات ذات الاثر الكبير في حياة الفرد والجماعة على حد سواء وهي :-

أ- التعاون : يعد التعاون من اهم مظاهر التفاعل الاجتماعي بين الافراد والجماعات حيث انه يعبر عن اشتراك شخصين او اكثر في محاولة تحقيق هدف مشترك وهو او صور التعاون الانساني متمثل بالاسرة اذا يتعاون افرادها لتحقيق الاهداف المشتركة

ب-المنافسة : تمثل عملية التنافس بين الافرد والجماعات مظهراً اساسياً من مظاهر التفاعل الاجتماعي في مجال الحصول على المنافع والحاجات النادرة او المحددة وهي حالة طبيعية قائمة وعامل مهم من عوامل التغيير والتقدم في المجتمع , وهي وسيلة اساسيه للتطور الانساني المنشود

ج- الصراع : يمثل الصراع نمطاً اخر من انماط التفاعل الاجتماعي بين الافراد او الجماعات ويمكن ان يحصل الصراع حينما يدرك المتنافسون بانه لايمكن التوفيق بين المصالح المتعارضة لذا يكتب النجاح لاحد طرف الصراع والفشل للطرف الاخر , الصراع كظاهرة سلوكية لاتحمل الضرر للمجتمع دائماً وإنما قد تؤدي الى المحافظة على حيوية الفرد والمجتمع.

د- المهادنة : هي احد المظاهر السلوكية للفرد والجماعة على حد سواء حيث يلجأ المتنافسون او المتصارعون في هذه الحالة الى اخفاء حالات الصراع او المنافسة مؤقتاً عندما يشعرون بعدم جدوى الصراع او المنافسة والمهادنة نمط سلوكي يلجأ اليه الفرد او الجماعة بتأثير الادراك التام للموقف المتنافس او المتصارع حوله , وعند زوال ظرف الخطر على المتصارعين او ادراك احدهما لامكانيه احراز النصر الساحق على الطرف الاخر تذوب المهادنة وتظهر عمليات الصراع مجدداً.

هـ- التقليد او المحاكاة : التقليد ظاهرة سلوكية اجتماعية يمارسها الفرد او الجماعة عندما يتأثر بسلوك او بانماط سلوكية معينة يعتبرها بمثابة ادوات مرشدة لسلوكه

وتجاهاته العامة وقد تكون تلقائية (عفوية) او متعمدة (مقصودة) , وهي بمختلف صورها تشكل احد الظواهر التي تفرزها عمليات التفاعل الاجتماعي السائدة.

الاختبار الذاتي (5)

ماهي الانماط السلوكية التي يمكن ان تفرزها عمليات التفاعل الاجتماعي ذات الاثر الكبير في حياة الفرد والجماعة.

خامساً: الاختبار البعدي

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الاجابة الصحيحة لكل مما يأتي :-

1- تعريف الجماعة الصغيرة بشكل دقيق فان الامر يستلزم توفر مجموعه من العناصر هي

أ- النشاط, التفاعل, المشاعر
ب- التفاعل, النشاط,
ج- المنافسة

ب- المشاعر , التفاعل, المشاعر, الخصائص
د- النشاط , التفاعل,
التعاون,

2- تنتمي الجماعات الصغيرة المتجانسة وغير المتجانسة الى الجماعات حسب

أ- قوة التأثير في شخصية الفرد
ب- طبيعه العلاقات بين الاعضاء
ج- من حيث التنظيم
د- حسب واقع الانتماء

3- تقوم احدى نظريات تكوين الجماعة على افتراض ان انجذاب الافراد الى بعضهم البعض يستند الى الاتجاهات المشتركة نحو الاهداف وسبل تحقيقتها . هذه النظرية هي:

أ- نظرية التبادل
ب- نظرية القرب
ج- نظرية الاتزان
د- نظرية هومانس

4- يؤدي التماسك بين الجماعة الى خلق اجواء السلوك التعاوني وسيادة روح التكاتف بينهم اضافة الى خلق انماط متعددة من التعاون والتنسيق الفردي مثل:-

أ- قدرة الجماعة على بناء سلوكها الذاتي
ب- قدرة الجماعة على تحسين الاداء
ج- قدرة

ب- قدرة الجماعة على فرض معاييرها
وتبادل الاراء خدمة للجماعة
د- المبادرة

5- ان الحصول على المنافع والحاجات النادرة او المحددة داخل الجماعة يؤدي الى بروز مظاهر سلوكية اجتماعية تعرف ب:-

ج- التقليد

أ- الصراع
والمحاكاة

د-

ب-المنافسة
المهادنة

الاختبارات الذاتية

مفاتيح الاجابة:

الاختبار الذاتي (1)	الاختبار البعدي		الاختبار القبلي	
	السؤال	الاجابة	السؤال	الاجابة
1-النشاط	1	ب	1	ب
2- التفاعل	2	ب	2	أ
3- المشاعر	3	ج	3	د
الاختبار الذاتي (2)	4	د	4	ج
1-الجماعات حسب طبيعه العمل في	5	ب	5	أ
2-الجماعات حسب طبيعه العلاقة				
بين الاعضاء				
3-الجماعات حسب قوة التأثير في				
شخصية الفرد				
4-الجماعات حسب واقع الانتماء				

5-الجماعات من حيث التنظيم

6-الجماعات من حيث التكوين

7-الجماعات من حيث الرابطة بين

الاعضاء

الاختبار الذاتي (3)

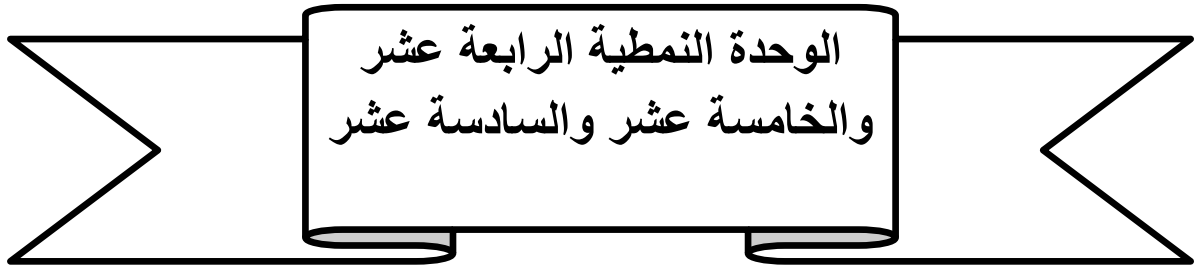
1-نظرية القرب 2- نظرية هومانس 3- نظرية الاتزان 4- نظرية التبادل

الاختبار الذاتي (4)

1- السلوك الجماعي والتواوني 2- الاذعان لمعايير الجماعة 3- الاداء

الاختبار الذاتي (5)

- 1- التعاون 2- المنافسة 3- الصراع 4-المهادنة 5- التقليد او المحاكاة



القيادة

- مفهوم القيادة
- الفرق بين القيادة

والرئاسة

- انماط القيادة
- نظريات القيادة

اولاً: النظرة الشاملة Over view

- 1- الفئة** المستهدفة:- طلبة الصف الثاني _ فرع الارشاد والدلالة السياحية /قسم السياحة- معهد الادارة التقني
- 2- المبررات (rationale) :**

ان هذه الوحدة النمطية صممت لتمكن الطالب من التعرف مفهوم القيادة والفرق بينها وبين مفهوم الرئاسة وكذلك التعرف على انماط القيادة في الواقع العملي , التعرف على النظريات التي تبحث في تحديد مفهوم القيادة

3- الفكرة المركزية (central idea):

- 1- التعرف على مفهوم القيادة
- 2- تحديد الفرق بين القيادة والرئاسة
- 3- التعرف على انماط القيادة

4- التعرف على نظريات القيادة

4-التعليمات :عزيزي الطالب

- 1- تعمق في قراءة النظرة الشاملة جيداً
- 2- تعرف على اهداف الوحدة النمطية جيداً
- 3- تعرف على محتوى الوحدة النمطية جيداً

تهيأ للاختبار القبلي --- تحتوي الوحدة النمطية على خمسة اختبارات قبلية وخمسة بعدي

- فإذا حصلت على (4) درجات فأكثر في الاختبار فأنتك لاحتجاج الى دراسة الوحدة النمطية واذهب الى دراسة الوحدة النمطية الاتيه الاخرى
- فإذا حصلت على اقل من (4) درجات فعليك دراسة الوحده النمطية ومن ثم الاجابة على الاختبار البعدي.

ثانياً: الاهداف الادائية performance objectives

سيكون الطالب بعد دراسة هذه الوحدة النمطية قادر على ان :

- 1- يوضح مفهوم القيادة
- 2- يفرق بين مفهوم القيادة ومفهوم الرئاسة
- 3- يحدد الانماط القيادية
- 4- يحدد مضمون كل نظرية من نظريات القيادة

ثالثاً: الاختبار القبلي

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الاجابة الصحيحة لكل مما يأتي:-

- 1- يتوقف تقدم الدول على ماتملكه من :-
 - أ- كفاءة وفاعلية القيادات في استخدام الموارد
 - ب-موارد بشرية
 - ج- موارد مادية وبشرية
 - د- موارد مادية
- 2- ان العناصر التي تكون منها القيادة هي :-
 - أ- القائد والاتباع والظرف الذي يضمهم
 - ب-الاتباع والجماعة والظرف الذي يضمهم
 - ج- القائد والجماعة الذي يضمهم جميعاً
 - د- القائد والاتباع والجماعة والظرف الذي يضمهم جميعاً
- 3 - ان تحديد الاهداف هي احدى الفروق الموجودة بين الرئاسة والقيادة وتحدد القيادة اهدافها عن طريق احد الخيارات الاتية :-
 - أ - القائد بنفسه بمشاركة الجماعة وبمشاركة القائد
 - ب- القائد بمشاركة الجماعة
 - ج- الجماعة بنفسها

د- الجماعة بنفسها وبدون مشاركة

ب-القائد بنفسه بدون مشاركة الجماعة
القائد

4 - ان تمتع اعضاء الجماعة الذين يتمتعون بالحرية الكاملة في اتخاذ القرارات المتعلقة بتحديد الاهداف ورسم السياسات هو سمة من سمات نمط القيادة:-

أ - الديمقراطية ج- المهمة بالعمل

ب-الحرية اوالسائبة د- الاتوقراطي

5 - ان اعتبار القيادات قدرات ومواهب خارقة وصفات غير عادية هو اساس :-

أ - نظريه السمات ج- النظرية التفاعلية

ب-النظرية الموقفية د- نظريه الرجل العظيم

رابعاً: عرض الوحدة النمطية

1- مفهوم القيادة

الافراد هم أمن الموارد واهمها في عصرنا الحديث ذلك لما لهم من دور وتأثير في عملية البناء والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية , وبموجب ذلك لا توجد مسؤولية ولادور اهم واعظم من قيادة الافراد من اجل تحقيق الاهداف المنشودة ولايتوقف تقدم وتنمية الدول على ماتملكه من موارد بشرية ومادية فقط وانما ايضاً على كفاءة وفاعلية القيادات في استخدام هذه الموارد بما يكفل تحقيق الاهداف الاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي ينشدها المجتمع بشكل فعال وكفوء , كما ان القيادة تعتبر عنصراً أساساً لنجاح اية منظمة في بلوغ اهدافها .

ويمكن تعريف القيادة بأنها (النشاط الايجابي الذي يباشرة شخص معين في مجال الاشراف الاداري على الاخرين لتحقيق غرض معين بوسيلة التأثير والاستماله اوباستعمال السلطة الرسمية عند الاقتضاء والضرورة) ويأخذ هذا التعريف بنظر الاعتبار العناصر الاتية الفائد,والاتباع,الجماعه,والظرف والحالة او الوضع الذي يضمهم جميعاً

الاختبار الذاتي (1)

عرف القيادة ثم بين عناصرها وفق هذا التعريف

2- الفرق بين القيادة والرئاسة :-

يخط البعض دائماً بين مفهوم الرئاسة والقيادة ولا بد من ان نورد اهم الفروق بينها لمنع مثل هذا الخلط وعلى النمو الاتي :-

الرئاسة	القيادة

يستمد القائد قوته وسلطاته من قبول الجماعة له	-1	يستمد الرئيس قوته من السلطة الرسمية التي تمنح له	-1
الجماعة هي التي تحدد اهدافها بنفسها بمشاركة القائد	-2	يحدد الرئيس بنفسه اهداف الجماعة طبقاً لمصالحه بدون مشاركة الجماعة	-2
يعمل القائد على تحقيق التعاون والانسجام والمشاركة بين اعضاء الجماعة	-3	يعمل الرئيس على اخضاع الجماعة لسلطته وسيطرته بالاجبار	-3
يهتم بالجوانب الانسانية لمروسيه اضافة الى اهتمامة بتنظيم العمل	-4	يهتم بالعمل فقط وينحصر اهتمامة بالعاملين باعتبارهم أدوات يمكن التحكم بها	-4

الاختبار الذاتي (2)

ماهي الفروق بين الرئاسة والقيادة

3- انماط القيادة

هناك ثلاث انماط رئيسية للقيادة وسيتم تناولها وفق الاتي :-

- أ- القيادة المتسلطة والاستبدادية :- ويتسم هذا النمط بالخصائص الاتية
 - تركيز السلطة بيد القائد وعدم الرغبة في تفويضها الى الاخرين
 - الاعتماد على الرقابة الصارمة والاشراف المتزايد المستمر لانعدام ثقة القائد بمروسيه
 - استخدام التحفيز السلبي في العمل لاعتماد القائد على وسائل قسرية رادعه
- ب- القيادة الديمقراطية :- ويتسم هذا النمط بالصفات الاتية :-
 - تخويل قدر كبير من السلطات الى مروسيه لايمن القائد بمبدأ المشاركة الجماعية في اتخاذ القرارات ورسم السياسات
 - الاعتماد على الاشراف المعتدل المتمركز على مروسيه لثقة القائد بقدراتهم
 - استخدام اساليب التحفيز الايجابية كالترويج والافتتاح والمكافأة المادية والمعنوية
 - السعي لتحقيق وحدة الجماعة وتماسكها وتقوية العلاقات التفاعلية فيما بينها

- ج- القيادة الفوضوية او الحرة او السائبة :- يتسم القائد في هذا النمط بالصفات الاتية :-
- أ- التوسع المفرط في تخويل السلطة , حيث يتمتع اعضاء الجماعه بالحرية الكاملة في اتخاذ القرارات المتعلقة بتحديد الاهداف
- ب-تتعدم مشاركة القائد او مساهمته في نشاط الجماعه الى الجد الذي يغيب وجود القائد
- ج- لا يكون للقائد دور في التوجيه والارشاد والرقابه والتنسيق لغياب المركز القيادي
- د- ان هذا النمط نادر مايكون موجود على صعيد الواقع العملي لعدم فاعليته لكونه نموذج غير عملي في القيادة

الاختبار الذاتي (3)

عدد انواع القيادة

- 4- نظريات القيادة :- اهم النظريات في مجال القيادة هي :-
- أ- نظرية الرجل العظيم :- الاساس الذي تقوم عليه هذه النظرية يشير الى اعتبار القيادة قدرات ومواهب خارقة وصفات غير عادية تمكن القائد من احداث التغيرات في حياة الجماعه , فالقائد هنا بولد ولايصنع.
- ب- نظرية السمات :- ان المحور الذي تقوم عليه هذه النظرية هو تحديد نمط ثابت ومشارك من الصفات التي يجب ان يمتلكها القادة جميعاً
- ج- النظرية الوظيفية : الاساس الذي تقوم عليه النظرية هو اعتبار القيادة وظيفة تنظيمية تعبر عن القيام بالوظائف الجماعية التي تساعد الجماعه على تحقيق اهدافها
- د- النظرية التفاعلية : الاساس الذي تقوم عليه النظرية هو تفاعل وتكامل المتغيرات (العناصر) الرئيسية في القيادة وهي :-
- شخصية وخصائص القائد التي تمكنه من القيام بعملية الاقناع والتأثير في اتجاهات الاتباع على اتخاذ السلوك المرغوب اثناء القيادة لتحقيق الهدف المحدد للقائد والاتباع والجماعه.
 - التابعيين من حيث اتجاهاتهم وحاجاتهم ومشكلاتهم
 - الجماعه من حيث خصائصها واهدافها والعلاقة القائمة بين اعضائها
 - الموقف المحيط بالجماعه كما تحدد الظروف والمتغيرات المادية والاجتماعية وطبيعية العمل وظروف ذلك الموقف الذي يرتبط فيه القادة والاتباع مع بعضهم الاخر
- هـ- النظرية الموقفية: الاساس الذي تستند عليه هذه النظرية هي انها تهتم بالموقف الذي تتم فيه ممارسه القيادة وعليه فان السمات والخصائص المطلوب توافرها في القائد تتخذ على ضوء الموقف الذي يوجد فيه ذلك القائد

الاختبار الذاتي (4)

خامساً : الاختبار البعدي

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الأجوبة الصحيحة لكل مما يأتي :-

1- يتوقف تقدم الدول على ماتمملكة من :-

أ- موارد مادية ج- موارد بشرية

ب-موارد مادية وبشرية د- كفاءة وفاعلية القيادات في استخدام الموارد

2 - إن العناصر التي تتكون منها القيادة هي :-

أ - القائد والأتباع والجماعة والظرف الذي يضمهم
ج- الأتباع والجماعة والظرف الذي يضمهم

ب-القائد والجماعة والظرف الذي يضمهم
د- القائد والأتباع والظرف الذي يضمهم جميعاً

3 - إن تحديد الأهداف هي إحدى الفروق الموجودة بين الرئاسة والقيادة وتحدد القيادة

أهدافها عن طريق احد الخيارات الآتية :-

أ - الجماعة بنفسها وبدون مشاركة القائد ج- القائد بنفسه بدون مشاركة الجماعة

ب-الجماعة بنفسها وبمشاركه القائد د- القائد بنفسه وبمشاركة الجماعة

4 - إن تمتع أعضاء الجماعة الذين يتمتعونبالحرية الكاملة في اتخاذ القرارات المتعلقة

بتحديد الأهداف ورسم السياسات هو صفة من صفات نمط القيادة :-

أ - الحرة أوالسائبة ج- الاتوقراطية

ب-الديمقراطية د- المهتمة بالعمل

5 - ان اعتبار القيادات قدرات ومواهب خارقة وصفات غير عادية هو اساس:-

أ - النظرية الموقفية ج- نظريه الرجل العظيم

ب-نظريه السمات د- النظريه التفاعلية

الاختبارات الذاتية:

مفاتيح الاجابة :

الاختبار الذاتي (1)

النشاط الايجابي الذي يمارسه
شخص في مجال الاشراف
الاداري على الاخرين لتحقيق
غرض معين بوسيلة التأثير
والاستماله او باستعمال السلطة
الرسمية عند الاقتضاء
والضرورة.

الاختبار الذاتي (2)

الرئاسة :

1- يستمد سلطته من السلطة

الاختبار البعدي		الاختبار القبلي	
الاجابة	السؤال	الاجابة	السؤال
د	1	أ	1
أ	2	د	2
ب	3	ج	3
أ	4	ب	4
ج	5	د	5

1- يستمد سلطته من قبول الجماعة

الرسمية

2-الجماعه التي تحدد اهدافها

2-يحدد الرئيس اهداف الجماعة بنفسه

3- يعمل القائد على تحقيق التعاون والانسجام

3- يعمل على اخضاع الجماعة لسلطته

والمشاركة بين الجماعه

4- يهتم باجوانب الانسانية لمروسيه اضافه الى

4- يهتم بالعمل فقط

اهتمامه بالعمل

الاختبار الذاتي (3)

3- النمط الحراواسائب

2- النمط الديمقراطي

1- النمط الاتوقراطية

الاختبار الذاتي (4)

1- نظرية الرجل العظيم

2- نظرية السمات

3- النظرية الموقفية

4- النظرية الوظيفية

5- النظرية التفاعلية .

الوحدة النمطية السابعة عشر والثامن عشر
والتاسع عشر والعشرون

الاتصال

- تعريف الاتصال
- اهمية الاتصال
- عناصر الاتصال
- انواع الاتصال
- وسائل الاتصال
- اتجاهات الاتصال
- الاتصال الفعال

اولاً: النظرة الشاملة Over view

الفئة المستهدفة:

طلبة الصف الثاني – فرع الارشاد والدلالة السياحية / قسم السياحة / معهد الادارة
التقني

المبررات (rationale):

ان هذه الوحدة النمطية صممت لتمكن الطالب من التعرف على مفهوم الاتصال واهميته
والعناصر الاساسية لهذه العملية , كذلك التعرف على انواع الاتصالات ووسائل هذه
الاتصال ثم اخيراً التعرف على شروط الاتصال الفعال .

الفكرة المركزية (central idea):

- التعرف على مفهوم الاتصال وتعريفه
- التعرف على اهمية الاتصال
- تحديد عناصر الاتصال
- التعرف على انواع الاتصال
- التعرف على وسائل الاتصال
- تعيين اتجاهات الاتصال
- تحديد شروط الاتصال الفعال

التعليمات : عزيزي الطالب

- تعمق في قراءة النظرة الشاملة جيداً
- تعرف على اهداف الوحدة النمطية جيداً
- تعرف على محتوى الوحدة النمطية جيداً

تهياً للاختبار القبلي----- تحتوي هذه الوحدة النمطية على ثمانية اختبارات قبلية وثمانية اخرى
بعديّة

فأذ حصلت على (7) درجات فاكثر في الاختبار القبلي فانك لاحتاج الى دراسة الوحدة النمطية واذهب الى دراسة الوحدة النمطية الاخرى
فأذا حصلت على أقل من (7) درجات فعليك دراسة الوحدة النمطية ومن ثم الاجابة على الاختبار البعدي

ثانياً: الاهداف الادائية performance objectives

سيكون الطالب بعد دراسة هذه الوحدة قادر على ان :-

يحدد مفهوم وتعريف الاتصال

يحدد اهمية الاتصال

يحدد عناصر الاتصال

يعين انواع الاتصالات

يحدد وسائل الاتصال

يعين اتجاهات الاتصالات

يحدد شروط الاتصال الفعال

ثالثاً: الاختبار القبلي

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الاجابة الصحيحة لكل مما يأتي:-

1- ان الشكل الذي تتخذه المعلومات اثناء نقلها فهي:-

أ- فكرة مختصرة

ج- رؤية معينة

ب- تصور معين

د- كلمات مكتوبة او شفوية او رموز او صور

او اشارات

2- على الرغم من التطور الهائل في وسائل الاتصال الا ان الاداتين الرئيسيتين في عملية

الاتصال هما:

أ- التلويح والايحاء

ج- الكلمات التحريرية

ب- الكلمة والصورة

د- الكلمات الشفهية

3- يعني انقطاع توفيق المعلومات داخل المنظمة :-

أ- امكانية الحصول على العمل الشخصي

ج- عدم امكانية الحصول

على العمل الجماعي

ب- امكانية الحصول على العمل الجماعي

د- عدم امكانية الحصول

على الاتصال الشخصي

4- ان عنصر الاتصال الذي يقوم باختيار الوقت والوسيلة الملائمة للقيام بالاتصال هو :

أ- المستقبل

ج- الرسالة

ب- الوسيلة

د- المرسل

5- يتوقف اختيار وسيلة الاتصال الملائمة على عدة امور احد هذه الامور هو :-

أ- كلفة الوسيلة

ج- اتجاه الاتصال النازل

ب- اتجاه الاتصال الصاعد

د- اتجاه الاتصال الافقي

6- تعتبر كل من التقارير والابحاث احدى صور الاتصال:-

- أ- الهابط
ب- الافقي
ج- العمودي
د- الصاعد

7- ان احد شروط الاتصال الفعال هو :-

- أ- معرفه المرسل بالرسالة
بالمستقبل بشكل جيد
ج- معرفة المرسل

ب-معرفة المرسل بالمنظمة
د- معرفه المرسل بالبيئة

8- تعد المصافحة باليد بحرارة هي احدى انواع الاتصالات الاتية

- أ- الاتصالات الصامته
ج- الاتصالات المكتوبة

ب-الاتصالات الغير اللغوية
د-الاتصالات المرئية

رابعاً: عرض الوحدة النمطية

1- تعريف الاتصال

الاتصال هو العملية التي يتم بها (نقل المعلومات وتفهمها من طرف المرسل الى طرف المرسل اليه).

وتتكون المعلومات من فكرة مختصرة في ذهن الطرف الاول قبل نقلها الى الطرف الثاني , اما الشكل الذي تتخذه هذه المعلومات اثناء نقلها فهي ما كلمات مكتوبة او شفهييه واما رموز او صور واما اشارات تعبيريه باليد او الرأس (كالتلويح والايماء) واما بقسمات الوجه (كالتقطيب او الابتسام)

ومع كل ما افرزه التقدم العلمي من وسائل اتصال حديثه تبيقى الكلمة والصورة الاداتين الرئيسيتين في عملية الاتصال

الاختبار الذاتي (1)

عرف الاتصال ثم بين الشكل الذي تتخذه المعلومات قبل نقلها الى الطرف الثاني

2- اهمية الاتصال

يعد الاتصال احدى الوسائل الاساسية لاستمرار المنظمات في اداء وظائفها وديمومتها من خلال الآتي

- أ- اتصال الافراد بعضهم ببعض في داخل ايه المنظمة ومخاطبتهم لبعضهم من اجل اداء وانجاز واجباتهم

ب-اتصال المدير بالافراد الاخرين من اجل توجيه جهودهم وتنسيقها وقيادتها باتجاه الهدف المنشود

ج- توضيح اهداف المنظمة وسياستها ومدى نجاحها وما هي المشاكل التي تعترضها.

د- يمكن الاتصال بالأفراد ويساعدهم من تكوين صورة واضحة عن العالم الذين يعملون فيه ويعني انقطاع تدفق المعلومات داخل المنظمة عدم امكانية الحصول على العمل الجماعي واستحاله معرفه ما يدور داخل العمل من ظواهر وحالات ومواقف وبالتالي فبدون اتصال لا تكون هناك منظمة (رأي سايمون).

الاختبار الذاتي (2)

ماهي اهمية الاتصال في حياة المنظمات

3- عناصر الاتصال

تتضمن عملية الاتصال عدة عناصر اساسية هي :

أ- المرسل (المتصل):- وهو الطرف الذي يقوم بارسال المعلومات بواسطة وسائل الاتصال الى المستقبل وبه تبدأ عملية الاتصال وتتوقف فاعليتها بدرجة كبيرة عليه اذ هو الذي يقوم بتكوين فكرة الاتصال ويحدد المعلومات او الرسالة التي يرغب في ارسالها الى المستقبل ويقوم بصياغتها في شكل سلسله من الرموز(كلمات ,حركات,صور) ويختار الوسيله الملائمة والوقت المناسب للقيام بالاتصال ويرغب المرسل في ان يفهم المستقبل ما ارسله اليه

ب- المستقبل او المستلم او المرسل اليه

وهو العنصر الذي يقوم بتسلم المعلومات او الرسالة وتفهمها من المرسل بواسطة وسائل الاتصال المختلفة وفي حالة عدم تسلمه او فهمه للمعلومات او الرسالة فهذا يعني ان عملية الاتصال لم تتم , اذا ان الفرد المرسل بمفرده لا يستطيع الاتصال .

ج- الرسالة :- هي مجموعه الافكار والمعاني والمفاهيم التي يقوم بارسالها الى المستقبل بواسطة وسائل وقنوات الاتصال المختلفة , ولا يمكن انتقالها الا على شكل رموز والرموز هي تجسيد للافكار والمعاني والمفاهيم , وتعتبر الرموز اللفظية هي ارقى الرموز واقدرها على نقل المعاني والتعبير عن الافكار

د- الوسيلة :- هي الوسيلة التي تقوم بنقل الرسالة او المعلومات من المرسل الى المستقبل

الاختبار الذاتي (3)

وضح عناصر الاتصال

4- انواع الاتصالات

تتعد انواع الاتصالات التي تستخدم بين الافراد وهذه الاتصالات هي :-

أ- الاتصالات اللغوية : وتتمثل بانواع الرسائل التي تعتمد لغات التخاطب المختلفه

للتعبير عن مضمون هذه الرسائل وتقسّم هذه الاتصال الى :-

- الاتصالات المكتوبة (التحريرية) وتتمثل باستخدام الورقة والقلم للتعبير عن الرسائل مثل

الصحف والمجلات البحوث الكتب ----الخ

- الاتصالات المسموعة: تعتمد التخاطب الشفهي اساساً في نقل مضامين رسائل الاتصال مثل الاجتماعات, الندوات, المحاضرات, المقابلات الشفهية و الهاتف
- الاتصالات المرئية (المسموعة والمكتوبة) وتتمثل هذه الاتصال بأستخدام حاسه البصر والسمع في ان واحد لتلقي مضمون رسائل الاتصال مثل استخدام التلفزيون والسينما, وشاشات العرض الأخرى وتعتمد هذا النوع من الاتصال على المشاهدة والسمع

ب-الاتصالات غير اللغوية: وهي الاتصالات التي لاتعتمد على اللغة في صياغة مضمون الرسالة والتعبير عنها حيث يتم الاستعانه بالرموز والصور والحركات للتعبير عن مضمون الرسالة

ج- اللغة الصامته استخدام عالم الانثربولوجي (ودوارد هل) لفظ اللغة الصامته لوصف نوعية الاتصالات التي تتم بطريقة غير متعمده او غير مقصودة ومن امثله اللغة الصامته في الاتصال الايماءة والابتسامه والمصافحة باليد بحرارة فكلها لغات توصل رسائل معينة

الاختبار الذاتي (4)

عدد انواع الاتصالات

5- وسائل الاتصال

من بين وسائل الاتصال المستخدمه في المنظمات هي :-

- 1- المقابلات الشخصية 2- الاجتماعات العامة 3- المؤتمرات 4- التقارير والمذكرات والرسائل والخطابات
 - 5- النشرات والمجلات والصحف الداخلية 6- الملصقات والصور والافلام 7- المكالمات الهاتفية والبرقيات
 - 8- مكبرات الصوت
- ويتوقف اختيار احدى وسائل الاتصال على عدة اعتبارات منها
- أ- طبيعه الرسالة وموضوعها ومدى اهميتها د- السرعه المطلوبه في الاتصال
 - ب- طبيعه المستقبل المطلوب الاتصال به ه- كلفة وسيله الاتصال
 - ج- قدرة المرسل في مجال الاتصال في التأثير و- عدد الافراد المطلوب الاتصال بهم

الاختبار الذاتي (5)

ماهي الاعتبارات الواجب مراعتها عند اختيار وسيله الاتصال المناسبه

6- اتجاهات الاتصال

تأخذ الاتصالات داخل المنظمة مسارات او اتجاهات متعددة ويمكن تقسيمها الى قسمين وهما الاتصالات العمودية والاتصالات الافقية.

أ- الاتصالات العمودية : وهي الاتصالات التي تتم بين المستويات التنظيمية المختلفة , وعادة تكون بين الرؤساء والمرؤسين وتستخدم لنقل الاوامر والتعليمات والتوجيهات التي يرسلها المدير الاعلى الى المستويات الدنيا ويمكن تقسيم الاتصالات العمودية الى نوعين من الاتصالات وكالاتي :-

- اتصال هابط - اتصال صاعد
- الاتصال الهابط:- ففي هذا النوع من الاتصال تتدفق المعلومات من الاعلى الى الاسفل , اي من الرئيس في المستويات الادارية العليا الى المرؤوسين في المستويات التالية , ويستخدم الاتصال الهابط في نقل الاوامر والقواعد والتعليمات والتوجيهات والقرارات من الرؤساء الى المرؤوسين
- الاتصال الصاعد : ويتجه هذا النوع من الاتصال من الاسفل الى الاعلى , اي من المستويات الدنيا (التنفيذية) الى المستويات العليا, وتنتقل المعلومات في صور مختلفة من ابرزها التقارير والابحاث المذكرات المقترحات الشكاوي وتساعد هذه المعلومات الادارة العليا لتقويم مدى فاعلية تنفيذ القرارات والاوامر والتعليمات والخطط
- ب-الاتصال الافقي:- وهو الاتصال الذي يتم بين الوحدات التنظيمية في المستوى الاداري الواحد , وكذلك الاتصال بين افراد والسلطة التنفيذية والمستشارين , ولهذا النوع من الاتصالات اهمية كبيرة اذا انه يساعد على تخطي الحواجز التنظيمية القائمة بين الوحدات التي يفرضها البناء التنظيمي فيتم الاتصال لاغراض التنسيق والتكامل بين الوحدات التنظيمية وحل المشكلات المشتركة فيما بينها

الاختبار الذاتي (6)

وضح اتجاهات الاتصال داخل المنظمة

7- الاتصال الفعال

لكي يكون الاتصال فعالا ينبغي ان تؤخذ بنظر الاعتبار الامور التالية عند القيام بعملية الاتصال

- 1- على المتصل ان يحدد اهدافه من وراء الاتصال
- 2- معرفة المرسل بالمستقبل بشكل جيد
- 3- تكييف المعلومات على اساس المستقبل للمعلومات
- 4- ارسال المعلومات في رسائل صغيرة
- 5- ايجاز المعلومات قدر الامكان
- 6- الابتعاد كليا عن العبارات المحيرة او المضللة والتي تسبب سوء الفهم
- 7- يجب على المتصل معرفه رد الفعل لدى المستقبل
- 8- يجب ان تحتوي الرسالة على معلومات جديدة ومفيدة للمستقبل
- 9- لابد ان يراعى في الاتصال التسلسل الوظيفي في المنظمة

الاختبار الذاتي (7)

ماهي الامور الواجب مراعاتها عند الاتصال لكي يكون الاتصال فعالاً

خامساً: الاختبار البعدي

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة الصحيحة لكل مما يأتي :-

- 1- ان الشكل الذي تتخذه المعلومات اثناء نقلها فهي:
أ- كلمات مكتوبة او شفهييه او رموز او صور وا اشارات ج- تصور معين
ب- رؤية معينه د- فكرة مختصرة
- 2- على الرغم من التطور الهائل في وسائل الاتصال الانن الاداتين الرئيسيتين في عملية الاتصال هما :
أ- الكلمات الشفهية ج- الكلمة والصورة
ب- الكلمات التحريرية د- التلويح والايماء
- 3- يعني انقطاع تدفق المعلومات داخل المنظمة:-
أ- امكانية الحصول على العمل الجماعي ج- عدم امكانية الحصول
على الاتصال الشخصي
ب- امكانية الحصول على العمل الشخصي د- عدم امكانية الحصول
على العمل الجماعي
- 4- ان عنصر الاتصال الذي يقوم باختبار الوقت والوسيلة الملائمة للقيام بالاتصال هو :
أ- الرسالة ج- المستقبل
ب- المرسل د- الوسيلة
- 5- يتوقف اختيار وسيلة الاتصال الملائمة على عدة امور احد هذه الامور هو :-
أ- اتجاه الاتصال النازل ج- كلفة وسيلة
الاتصال
ب- اتجاه الاتصال الافقي د- اتجاه
الاتصال الصاعد
ت-
- 6- تعتبر كل من التقارير والابحاث احدى صور الاتصال
أ- العمودي ج-
الهابط
ب- الصاعد د-
الافقي
- 7- ان احد شروط الاتصال الفعال هو :-
أ- معرفة المرسل بالمستقبل بشكل جيد ج-
معرفة المرسل بالرسالة
ب- معرفة المرسل بالبيئة د-
معرفة المرسل بالمنظمة
- 8- تعد المصافحة باليد بحرارة هي احدى انواع الاتصالات الاتية :-
أ- الاتصالات المرئية ج-
الاتصالات غير اللغوية

مفاتيح الإجابة:

الاختبارات الذاتية:

الاختبار الذاتي (1)

الاتصال : هو نقل المعلومات وتفهمها من الطرف الاول الى الطرف الثاني وتتكون المعلومات من فكرة مختصرة في ذهن الطرف الاول قبل نقلها الى الطرف الثاني

الاختبار الذاتي (2)

- 1- اتصال الافراد بعضهم ببعض داخل المنظمة من اجل انجاز واجباتهم
- 2- اتصال المدير بالافراد لتوجيههم ولقيادتهم
- 3- توضيح اهداف

الاختبار البعدي		الاختبار القبلي	
الاجابة	السؤال	الاجابة	السؤال
أ	1	د	1
ج	2	ب	2
د	3	ج	3
ب	4	د	4
ج	5	أ	5
ب	6	د	6
أ	7	ج	7
د	8	أ	8

المنظمه وسياستها ومدى نجاحها

4- يساعد الاتصال الافراد في تكوين صورة واضحة عن العالم الذين يعملون فيه

الاختبار الذاتي (3):

- 1- المرسل : الذي تبدأ به عملية الاتصال ويكون فكرة الاتصال ويرسل المعلومات الى المرسل بواسطة وسائل الاتصال
- 2- المرسل اليه وهو الشخص الذي يستلم المعلومات ويفهمها ويحدث رد فعل او استجابة السلوكية او ذهنية معينه

- 3- الرسالة : هي مجموعه المفاهيم وافكار والمعاني التي تنتقل من المرسل الى المرسل اليه بواسطة الرموز اللفظية المكتوبة او الشفهيه
- 4- الوسيلة هي القناة التي تنتقل عبرها المعلومات من المرسل الى المرسل اليه

الاختبار الذاتي (4)

- أ- الاتصالات الغوية 1-الاتصالات المكتوبة 2- الاتصالات المسموعه 3-
- الاتصالات المرئية
- ب-الاتصالات غير اللغوية : وهي التي تعتمد على الرموز والصور والحركات للتعبير عن الرسالة

الاختبار الذاتي (5)

- 1- طبيعه الرسالة وموضوعها 2- طبيعه المستقبل وعدده 3- قدرة المرسل في مجال الاتصال على التأثير .
- 4-السرعه المطلوبه بالاتصال 5- كلفة وسيلة الاتصال

الاختبار الذاتي (6)

- أ- الاتصالات العمودية: وهي التي تتم بين المستويات التنظيمية المختلفة وعادة تكون بين الرؤساء والمرؤسين وتأخذ هذه الاتصالات على نوعين هي :أ- الاتصالات الهابطة هي التي تتدفق المعلومات فيها من الاعلى (الرئيس) الى المدراء الاخرين في المستويات الادارية الاخرى وتنقل القرارات التعليمات السياسات
- ب-الاتصالات الصاعده وهي التي تنقل المعلومات من اسفل المستويات (التنفيذية) الى اعلى المستويات الادارية في شكل اقتراحات شكاوي مشاكل اراء استفسارات
- الاتصالات الافقية :- وهي التي تتم الوحدات التنظيمية في المستوى الاداري الواحد وتتم لاغراض التنسيق والتكامل بين الوحدات التنظيمية

الاختبار الذاتي (7)

- على المتصل ان : 1- يحدد الهدف من الاتصال
- 2 - يعرف المرسل اليه
- 3- يكييف المعلومات حسب المستقبل
- 4-ارسال رسالة صغيرة
- 5-ايجاز المعلومات

6- الابتعاد كلياً عن العبارات المضللة

7 معرفة رد فعل المستقبل

8- احتواء رسالته على معلومات جديدة

9- لا بد يراعي في الاتصال التسلسل الوظيفي في المنظمة.

الوحدة النمطية الواحد والعشرون
والثاني والعشرون والثالث والعشرون
والرابع والعشرون والخامس والعشرون

البيانات والمعلومات

- 1- تعريف البيانات والمعلومات
- 2- الفرق بين البيانات والمعلومات
- 3- عمليات المعالجة للبيانات والمعلومات وانواع الطرق المستخدمة في المعالجة
- المعلومات
- 4-اهمية المعلومات
- 5-انواع المعلومات ذات الاهمية في حياة المنظمات وانواع القرارات
- 6-العلاقة بين المعلومات والقرارات الادارية
- 7-تعريف نظام المعلومات .مكوناته .اهدافه
- 8- انواع تطبيقات نظام المعلومات الادارية
- 9- ادارة نظام المعلومات الادارية

1- الفئة المستهدفة:-

طلبة الصف الثاني – فرع الارشاد والدلالة السياحية / قسم
السياحة - معهد الادارة التقني

2- المبررات (rational):

ان هذه الوحدة النمطية صممت لتمكن الطالب من التعرف على مفهوم
البيانات والمعلومات والفرق بين كل من المفهومين , وعمليات المعالجة لكل
مفهوم . كذلك التعرف على اهمية انواع المعلومات في حياة المنظمات
والعلاقة بين القرارات والمستويات الادارية , ومن ثم التعرف على مكونات
نظام المعلومات الادارية وانواع تطبيقاته وكيفية ادارته.

3- الفكرة المركزية (central idea):

- 1- التعرف على مفهوم البيانات والمعلومات
- 2- التعرف على الفرق بين البيانات والمعلومات
- 3- تحديد عمليات معالجة كل من البيانات والمعلومات انواع الطرق
المستخدمة في ذلك
- 4- التعرف على اهمية المعلومات
- 5- تحديد انواع المعلومات والقرارات ذات الاهمية في حياة المنظمات
- 6- تحديد ورسم العلاقة بين المعلومات والقرارات والمستويات الادارية
- 7- التعرف على نظام المعلومات ومكوناته
- 8- التعرف على انواع تطبيقات المعلومات الادارية
- 9- التعرف على كيفية ادارة نظام المعلومات الادارية

4- التعليمات :عزيزي الطالب

- 5- تعمق في قراءة النظرة الشاملة جيداً
 - 1- تعرف على اهداف الوحدة النمطية جيداً
 - 2- تعرف على محتوى الوحدة النمطية
- تهياً للاختبار القبلي ---- تحتوي الوحدة النمطية على تسعة
اختبارات قبلية وتسعة واخرى وبعديّة
- فإذا حصلت على (8) درجات فأكثر في الاختبار القبلي فأنت لاحتياج الى
دراسة الوحدة النمطية واذهب الى دراسة الوحدة الاخرى

- فأذا حصلت على أقل من (8) درجات فعليك دراسة الوحدة النمطية ومن ثم
الاجابة على الاختبار البعدي

ثانياً : الاهداف الادائية performance objectives

سيكون الطالب بعد دراسة هذه الوحدة النمطية قادر على أن :-

- 1- يحدد مفهوم كل من البيانات والمعلومات
- 2- يميز بين مفهوم كل من البيانات والمعلومات
- 3- يحدد عمليات معالجة كل من البيانات والمعلومات وانواع الطرق المستخدمة في ذلك
- 4- يحدد اهمية المعلومات
- 5- يحدد انواع المعلومات والقرارات ذات الاهمية في حياة المنظمات
- 6- يحدد ويرسم العلاقة بين المعلومات والقرارات والمستويات الادارية
- 7- يحدد نظام المعلومات ومكوناته
- 8- يحدد انواع تطبيقات المعلومات الادارية
- 9- يعين كيفية ادارة نظام المعلومات الادارية

ثالثاً: الاختبار القبلي

ضع درائرة حول الحرف الذي يسبق الاجابة الصحيحة لكل ممايتي :-

- 1- البيانات هي عبارة عن :-
أ- حقائق ج- عبارات
ب- ماده خام د- ارقام
- 2- تختلف البيانات عن المعلومات من خلال معايير عدة منها :-
أ- معيار المعنى والدلالة ج- معيار
التطبيق
ب- معيار الاهمية د- معيار
النوع
- 3- ان احدى عمليات المعالجة للمعلومات هو :-
أ- تصفيتها ج-
تحصيلها
ب- اعداد تقاريرها د-
معيار النوع
- 4- المعلومات هي الاساس الذي تبنى عليه :-

- أ- بعض انواع القرارات
انواع القرارات
ب- القرارات المبرمجة
القرارات الاستراتيجية
ج- كل
د-
- 5- ان الادارة التي التي تحتاج الى المعلومات غير المبرمجة هي :-
أ- الادارة العليا
ب- الادارة التشغيلية
ج- الادارة الدنيا
د-
- 6- ان خزن المعلومات في مجموعه من الملفات بعد جزء من نظام المعلومات والذي يعرف ب:-
أ- نظام الاسترجاع
ب- نظام الاتصالات
ج- نظام التحديث
د-
- 7- ان هدف نظام المعلومات الادارية هو :-
أ- خزن المعلومات
المعلومات
ب- توفير المعلومات
اعداد التقارير
ج- تصفية
د-
- 8- ان احدى انواع تطبيقات نظام المعلومات الادارية الذي يستخدم في تسيير العمليات اليومية هو
أ- تطبيقات العمليات
ب- التطبيقات الاستراتيجية
ج- تطبيقات نظم المعلومات المساندة
د- التطبيقات ذات الامكانيات العلمية
- 9- ان عملية المواى بين استراتيجية نظام المعلومات الادارية و بين استراتيجية المنظمة هي احدى وظائف ادارة نظام المعلومات الادارية والتي تعرف بوظيفة :-
أ- قيادة النظام
تنظيم النظام
ج-

- ب- رقابة النظام
د- التخطيط للنظام
ت-

رابعاً: عرض الوحدة النمطية

البيانات والمعلومات

1- تعريف البيانات والمعلومات

- البيانات : هي مادة خام بحاجة الى عدد من عمليات المعالجة لتصبح ذات دلالة وفائدة اي تصبح معلومات لها اهميتها في عملية صنع القرارات.
- المعلومات :- هي حقائق او عبارات او ارقام جاهزة للاستخدام في عملية صنع القرارات منها دون الحاجة الى أي اجراء يطرأ عليها.

الاختبار الذاتي (1)

عرف البيانات والمعلومات

2- الفرق بين البيانات والمعلومات

- يعد التمييز بين مفهومي البيانات والمعلومات من المسائل الجوهرية في دراسة انظمة المعلومات وتفاناتها وذلك الالهية هذا التمييز في الحد من ظاهرة الاستخدام المترادف لهما , وتختلف البيانات عن المعلومات في عدة نواح . ويمكن ابراز هذا الاختلاف في اطار المعايير الاتية :-
- أ- معيار المعنى والدلالة وحسب ماتوضح لنا في التعريفين اعلاه
 - ب- معيار المستوى الاداري: اذ ان ما يعد من ضمن المعلومات في مستوى اداري معين , مافد يقع في قائمة البيانات في مستوى اداري اخر .
 - ج- معيار التوقيت خاصة فيما يتعلق بظاهرة التقادم التي تتعرض لها معظم او جميع المعلومات ذات الطبعه المتغيرة مثل المعلومات الخاصة بالحالة الاجتماعية
 - د- معيار الفائدة يعد من افضل المعايير المعبرة عن ظاهرة التمايز بين هذين المفهومين . فعلى وفق هذا المعيار تعد كل مفردة من المفردات من المعلومات في حالة استخدامها مباشرة في صناعة القرارات , فيما تعد من البيانات عند اخضاعها لعمليات المعالجة اللازمة

الاختبار الذاتي (2)

ما هو الفرق بين المعلومات والبيانات

3- عمليات المعالجة للبيانات والمعلومات

تقسم عمليات المعالجة في ضوء التمييز بين مفهومي البيانات والمعلومات الى فئتين:-

الاولى: التي تهتم بمعالجة البيانات وتتضمن عمليات (التحصيل , التصفية ,
الفهرسة , اعداد التقارير)

الثانية: التي تهتم بمعالجة المعلومات وتتضمن عمليات (تخزين المعلومات , وبثها ,
واسترجاعها , وتحديثها)

وتجدر الاشارة الى ان انجاز تلك المعالجات تتم بأربعة طرق هي:-

- الطريقة اليدوية - الطريقة شبه الالية - الطريقة الالية - الطريقة
الالكترونية

الاختبار الذاتي (3)

ماهي عمليات المعالجة للبيانات وعمليات المعالجة للمعلومات
2- المعلومات

4- ماهي اهمية المعلومات في المنظمات

تتوضح اهمية المعلومات في المنظمات من خلال الاتي:-

أ- المعلومات هي المادة التي تبنى على اساسها كل انواع القرارات المصنوعة في
اطار العملية الشاملة لصنع القرارات التخطيطية والتنظيمية والقيادية والرقابية
في مختلف جوانب المنظمة الانتاجية والتسويقية والتمويلية والافراد. (بمعنى
هناك علاقة جوهرية قائمة بين الادارة كمفهوم علمي او كوظيفة تمارس في
اطار العملية الادارية وبين المعلومات).

ب- يتوقف نجاح المنظمات المختلفة على اعتماد افضل المعلومات كما ونوعا
وتوقيتا في صنع القرارات المختلفة, والعكس , فأن الفشل في اعتماد المعلومات
بالأوصاف المشار اليها اعلاه يعني انسحاب هذا الفشل على قراراتها
المصنوعة وبالتالي عدم تمكنها من تحقيق الاهداف

الاختبار الذاتي (4)

وضح اهمية المعلومات

5- انواع المعلومات وانواع القرارات ذات الاهمية في حياة المنظمات

- انواع المعلومات : سيتم اعتماد معيار البرمجة في تصنيف انواع المعلومات
التي تحتاجها المنظمات وكما يأتي:-

1- المعلومات غير المبرمجة (غير الروتينية):- وتتمثل بأنواع المعلومات
التي تحمل في طياتها قدرا عاليا من عدم التاكيد ومزيديا من المخاطرة
مقارنة بالمعلومات المبرمجة الناجمين بفضل الاستخدام الاستثنائي لها
من جهة , ولكون معظم مصادر توافرها تقع في بيئة المنظمة الخارجية

, وتفيد هذه المعلومات في رسم الاستراتيجيات ذات العلاقة بالمشاريع المستقبلية.

2- المعلومات المبرمجة (الروتينية):- وتتمثل بانواع المعلومات التي تحمل في طياتها قدرا عاليا من التاكيد وقليل من المخاطرة الناجمين عن كثرة استخدامها ومن ثم لتوافر معظمها في سجلات المنظمة او في البيئة الداخلية لها

- انواع القرارات : القرارات ايا كان تصنيفها لاتخرج عن كونها اختيارا واعيا للتعرف او التفكير بطريقة معينة وفي ظروف معينة فعندما يتم الاختيار يتم القرار وذلك في اطار عملية شاملة يطلق عليها عملية صنع القرارات, وتتباين القرارات الادارية من حيث اثرها واهميتها ونوع المشكلات التي تنصدي لمواجهتها , وعامة يمكن تصنيفها وفقا لمعايير عدة واهمها:-

أ- معيار المستوى الاداري ب- معيار وظائف المنظمة ج- معيار البرمجة وفي ضوءه تصنف القرارات الى نوعين:-

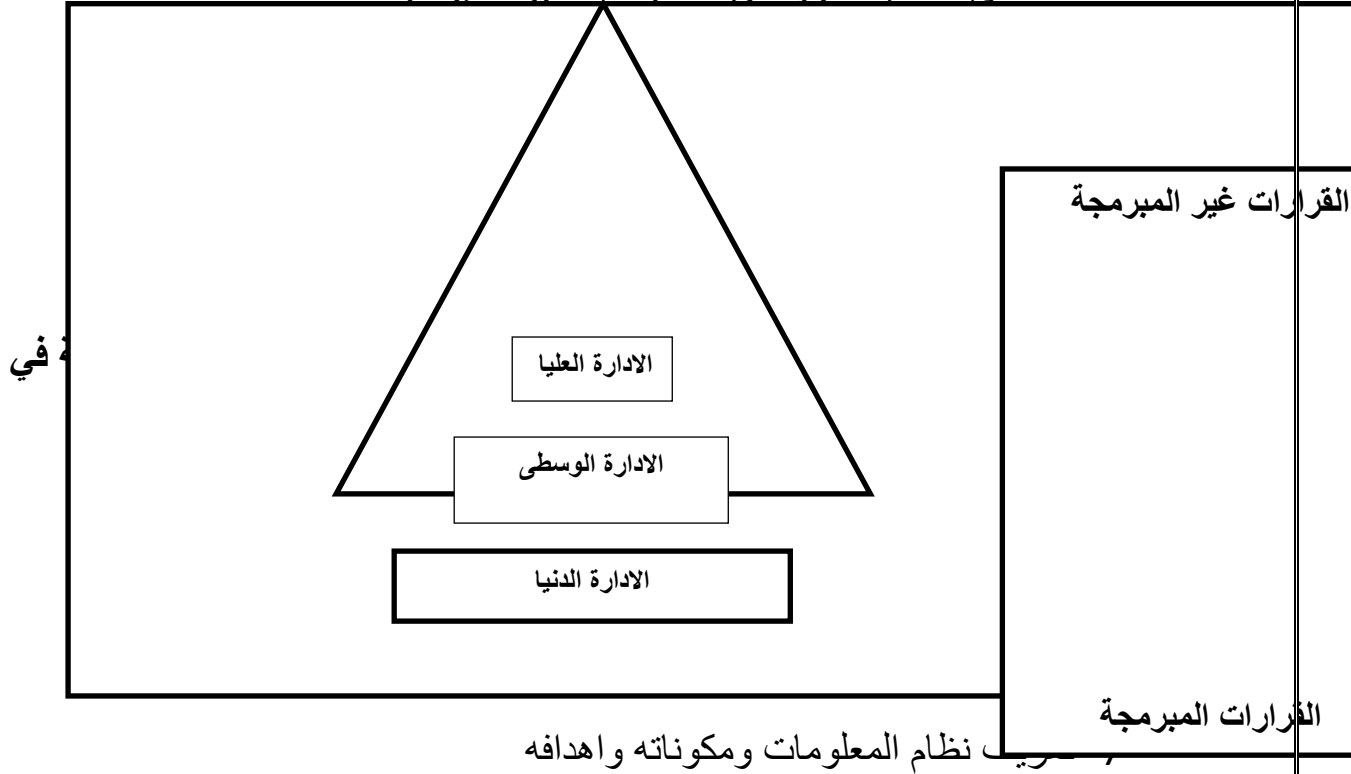
- 1-** القرارات المبرمجة التي يتكرر حدوثها وصنعها يوميا في المنظمة بحيث لاتستدعي جهدا كبيرا في التفكير بها لكونها مجدولة او ذات طابع روتيني مثل قرارات تحديد رواتب الجرد
- 2-** القرارات غير المبرمجة :- هي القرارات التي تحصل في مدة زمنية غير متكررة او في ظروف غير متشابهة لذا فهي تستدعي جهدا معيناً في التفكير الى جانب متطلبات الحصول على مزيد من المعلومات لانتاجها وصنعها , ومن امثلتها القرارات الخاصة باقامة المشاريع الجديدة او اجراءات التوسعات المحتملة في المنظمة فهي غالبا ماتتعلق بالابعاد الاستراتيجية بالمنطقة والتي تحمل افاق مستقبلية للمنظمة. واهتماماتها تقع ضمن الادارة العليا.

الاختبار الذاتي (5)

ماهي انواع كل من المعلومات والقرارات

- 6-** العلاقة بين المعلومات والقرارات والمستويات الادارية المختلفة يمكن توضيح العلاقة القائمة اعلاه على النحو الاتي:-
يوضح الشكل في ادناه ان الادارة الدنيا في المنظمة تعد الاكثر احتياجا الى المعلومات ذات الطبيعة الروتينية (المبرمجة) مقارنة بالادارات الاخرى (الوسطى, العليا)

, وذلك لان اهتمامها على الاغلب ينصب باتجاهات القرارات الروتينية المبرمجة على عكس الادارة العليا التي تزداد لديها الحاجة الى المعلومات غير المبرمجة لان اهتمامها غالبا ما ينصب باتجاه القرارات غير المبرمجة التي تتطلب المزيد من المعلومات غير المبرمجة



- تعريف نظام المعلومات الادارية
يعرف نظام المعلومات بانه وحده ائتلاف بين مجموعه من الانظمة (قاعده المعلومات , الاتصالات , الاسترجاع)
يضمن توافر امكانات التفاعل والتكامل بين عناصرها من القوى العاملة وتقانات المعلومات ذات العلاقة بانشطة النظام وتشغيلها وادامتها بما يسمح بمزاويلته لانشطته المتعلقة بتحصيل ومعالجة البيانات واسترجاع وبتث وتحديث المعلومات وتحقيقاً لاهدافه المتمثلة بتوفير المعلومات تلك للمستخدمين داخل وخارج المنظمة.

- مكونات نظام المعلومات :-
ان مكونات نظام المعلومات يمكن توضيحها بالشكل الاتي:-
أ- نظام قاعدة المعلومات: الذي يمكن النظر اليه بوصفه مجموعه الملفات التي تحتوي على عدد من المعلومات المرتبطة فيما بينها بعلاقات منطقية والتي خزنت في النظام على نحو يسمح باضافة الجديد من المعلومات اليها من جهة اخرى

ب- نظام الاتصالات:- الذي يعني او بوصفه العملية التي يحاول من خلالها الافراد بناء معان مشتركة عن طريق الرسائل المرمره
ج- نظام الاسترجاع :- يتحدد الهدف الرئيس لهذا النظام في اختيار واسترجاع الملفات والمعلومات المخزونه في نظام المعلومات كلا او جزءاً وذلك وفقاً لاحتياجات المستفيد.

- اهداف نظام المعلومات الادارية : يتحدد الهدف الرئيس لنظام المعلومات الادارية في توفير المعلومات كماً ونوعاً وثقة وتوقيتاً للمستفيدين في مختلف المستويات الادارية ومنه يمكن ان تتبع كافة الاهداف الفرعية الاخرى , وبخاصه تلك التي تحث على ضرورة اداء انشطه تحصيل البيانات وتصفياتها وفهرستها واعداد التقارير وتخزين وبت واسترجاع وتحديث المعلومات على وفق ما هو مطلوب وتلك التي تمت باتجاه تنشيط حاله التفاعل والتكامل بين عناصر النظام المختلفة

الاختبار الذاتي (7)

ماهي مكونات نظام المعلومات وماهي اهدافه

8- انواع وتطبيقات نظام المعلومات الادارية : يمكن تقسيم انظمة المعلومات المعتمدة في المنظمة على اربعة انواع رئيسية هي :-

أ- تطبيقات نظم المعلومات المسانده : يساعد هذه النوع من التطبيقات على تقليص التكاليف (تحقق منافع اقتصادية) وتوفر اجواء لاستخدام الافراد على نحو ملائم.مثل حفظ سجلات الافراد , انظمة تقارير المصرفيات

ب-تطبيقات العمليات:وهي تلك التطبيقات التي تستخدم عند اعتماد نظام المعلومات الادارية في تسيير العمليات اليومية من امثلتها ادارة الطلبات, السيطرة على التخزين , جودة الانتاج

ج- التطبيقات الاستراتيجية : وهي تلك التي تمنح المنظمة القدرة على بلوغ اهدافها المستقبلية وتحقق بعض المزايا التنافسية , ومن امثلتها التنبؤ بالمبيعات

د- التطبيقات ذات الامكانيات العالية: تعد هذه التطبيقات انظمة حقيقية كاملة للمعلومات كونها تمثل مجالات البحوث والتطوير الخاصه لاغراض تطوير انظمة المعلومات الجديدة . وهي تفيد في تقويم الافكار الجديدة لانظمة وتقانات المعلومات وتحديد ماهية المنافع التي سيتم تحقيقها , وماهي جدوى التطورات الاضافية

الاختبار الذاتي (8)

عدد انواع تطبيقات نظام المعلومات الادارية

9- ادارة نظام المعلومات الادارية : ان الأهمية الخاصة التي يجب ان يحضى بها هذا النظام من خلال الاهتمام بوظائف ادارته وعلى النحو الاتي:-

أ- ان يراعى المنظور الاستراتيجي عند التخطيط لفعاليات نظام المعلومات الادارية من خلال الحرص على احداث حالة الموائمة بين استراتيجية هذا النظام وبين استراتيجية المنظمة وصولاً لاهدافها

ب- ان يصار الى تأسيس وحدة (نظام المعلومات) تكون مستقلة في الهيكل التنظيمي للمنظمة تأخذ على عاتقها مسؤولية ممارسة وظائف التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على مجمل فعاليات نظام المعلومات الادارية

ج- ان يراعى في اثناء تأديته وظيفة القيادة اعتماد افضل وسائل حفز العاملين وتنمية مهاراتهم ومنحهم الترقيات الوظيفية للعاملين واستقطاب الايدي العاملة الكفوءة المتخصصة في اداء وظيفه الرقابة على اداء وحدة النظام الدقه في توفير المعلومات وتجنب استخدام لمعلومات وتسريبها

وان يتم تنفيذها من قبل متخصصين من داخل النظام وخارجه

د - ان يراعى في اداء وظيفة الرقابة على الاداء المنجز

الاختبار الذاتي (9)

كيف يتم ادارة نظام المعلومات الادارية

خامساً : الاختبار البعدي

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الاجابة الصحيحة لكل مما يأتي :-

1- البيانات هي عبارة عن :-

- أ- مادة خام
ب- حقائق
ج- ارقام
د- عبارات

2- تختلف البيانات عن المعلومات من خلال معايير عدة منها:

أ- معيار الاهمية
ب- معيار المعنى
ج- معيار النوع
د- معيار التطبيق

3- ان احدى عمليات المعالجه للمعلومات هو:

أ- تصنيفها
ب- اعداد تقاريرها
ج- تحديثها
د- تحصيلها

4- المعلومات هي الاساس الذي تبنى عليه

أ- القرارات المبرمجية
الاستراتيجية
ج- القرارات

ب- بعض انواع القرارات
انواع القرارات
د- كل

5- ان الادارة التي تحتاج الى المعلومات غير المبرمجه هي :

أ- الادارة الدنيا
الوسطى
ب- الادارة العليا
التشغيلية
ج- الادارة
د- الادارة

6- ان خزن المعلومات في مجموعه من الملفات يعد جزء من نظام
المعلومات والذي يعرف ب:-

أ- نظام التحديث
قاعدة المعلومات
ب- نظام الاسترجاع
الاتصالات
ج- نظام
د- نظام

7- ان هدف نظام المعلومات الادارية هو :

أ- اعداد التقارير
ب- خزن المعلومات
ج- تصفية المعلومات
د- توفير المعلومات

8- ان احد انواع تطبيقات المعلومات الادارية الذي يستخدم في تسيير
العمليات اليومية هو :

ج- تطبيقات نظم

أ- التطبيقات الاستراتيجية

المعلومات المساندة

تطبيقات العمليات

الامكانات العالية

د- تطبيقات ذات

9- ان عملية الموائمة بين استراتيجية نظام المعلومات الادارية وبين استراتيجية المنظمة هي احدى وظائف ادارة نظام المعلومات الادارية والتي تعرف بوظيفة :

ج-التخطيط للنظام

أ- تنظيم النظام

ب-رقابة النظام د - قيادة النظام

الاختبارات الذاتية

مفاتيح الاجابة

الاختبار الذاتي (1)

البيانات : هي مادة خام بحاجة الى عدد من عمليات المعالجة

المعلومات : هي حقائق او عبارات او ارقام جاهزة للاستخدام في عملية صنع القرارات

الاختبار الذاتي (2)

تختلف البيانات عن المعلومات في اطار عدة معايير :-

- 1- معيار المعنى
- 2- معيار المستوى الاداري
- 3- معيار التوقيت
- 4- معيار الفائدة

الاختبار القبلي		الاختبار البعدي	
السؤال	الاجابة	السؤال	الاجابة
1	ب	1	أ
2	أ	2	ب
3	د	3	ج
4	ج	4	د
5	أ	5	ب
6	د	6	ج
7	ب	7	د
8	أ	8	ب
9	د	9	ج

الاختبار الذاتي (3)

عمليات المعالجة للبيانات : التحصيل ,التصفيه , الفهرسة,اعداد التقارير

عمليات المعالجة للمعلومات : تخزين المعلومات , وبثها ,
واسترجاعها وتحديثها

الاختبار الذاتي (4)

المعلومات مهمة لان:

- 1- على اساسها تبنى كل انواع القرارات المصنوعة في اطار العملية الشاملة
لصنع القرارات التخطيطية , والقيادية والرقابية
- 2- ان الفشل في اعتماد المعلومات الصحيحة وبالوقت والكم المناسب
يؤدي الى فشل المنظمة في قراراتها وبالتالي عدم تمكنها من
تحقيق اهدافها

الاختبار الذاتي (5)

المعلومات غير المبرمجه وهي انواع المعلومات التي تحمل بين طياتها قدر عالي
من عدم التأكد ومزيد من المخاطرة

المعلومات المبرمجة وهي التي تحمل درجة عالية من التأكد وقليل من المخاطرة

انواع القرارات : القرارات من حيث المستوى الاداري 2- معيار وظائف المنظمة

3- معيار البرمجية (القرارات غير المبرمجية والقرارات المبرمجه)

الوحدة النمطية السادس والعشرون

✚ كيفية التعامل مع الحالات الضرورية (ادارة الازمة)

- مفهوم الازمة ومفهوم الادارة بالازمة
- انواع الازمات التي تمر بها المنظمة
- متغيرات تؤثر في حل الازمة
- مصادر الازمة
- مراحل الازمة واعباء معالجتها

اولاً: النظرة الشاملة Over view

1- الفئة المستهدفة:

طلبة الصف الثاني – فرع الارشاد والدلالة السياحية / قسم السياحة / معهد الادارة التقني.

2- المبررات (rational):

ان هذه الوحدة النمطية صممت لتمكن الطالب من التعرف على مفهوم الازمة والإدارة بلازمة وكذلك التعرف على انواع الازمات التي تمر بها المنظمة والمتغيرات التي تؤثر في حلها ثم التعرف على مصادر الازمة ومراحلها وأعباء معالجتها .

3- الفكرة المركزية (central idea):

- 1- التعرف على مفهوم الازمة والإدارة بالأزمة .
- 2- التعرف على انواع الازمات التي تمر بها المنظمة
- 3- التعرف على المتغيرات التي تؤثر في حل الازمة
- 4- التعرف مصادر الازمة

5- التعرف على مراحل الازمة واعباء معالجتها

4- التعليمات : عزيزي الطالب

- 1- تعمق في قراءة النظرة الشاملة جيداً
- 2- تعرف على اهداف الوحدة النمطية جيداً
- 3- تعرف على محتوى الوحدة النمطية جيداً

تهياً

ثانياً الاهداف الادائية per formance objectives

- للاختبار القبلي --- تحتوي الوحدة النمطية على خمسة اختبارات قبلية وخمسة بعديّة
- فإذا حصلت على (4) درجات فأكثر في الاختبار فأنتك لاحتجاج الى دراسة الوحدة النمطية واذهب الى دراسة الوحدة النمطية الاتيه الاخرى
- فإذا حصلت على اقل من (4) درجات فعليك دراسة الوحدة النمطية ومن ثم الاجابة على الاختبار البعدي

سيكون الطالب بعد دراسة هذه الوحدة النمطية قادر على ان :-

- 1- يحدد مفهوم الازمة والادارة بلازمة
- 2- يعين انواع الازمات التي تمر بها المنظمة
- 3- يشخص المتغيرات التي تؤثر في حل الازمة
- 4- يحدد مصادر الازمه
- 5- يشخص مراحل الازمه ويقدر أعباء معالجتها

ثالثاً: الاختبار القبلي

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الاجابة الصحيح لكل مما يأتي :

- 1- عندما تمثل الارزمة تهديد صريح ومباشر لقاء واستمرار المنظمة , فإن وجهة النظر لموقف الازمة هذا هو :-
 - أ- من الزاويه الاقتصادية الاداريه
 - ب- من الزاوية الاجتماعيه
 - ج- من الزاوية السياسية
 - د- من الزاوية السياسية
- 2- ان العناصر الاساسية التي تقوم عليها أزمات الادات الطارئه هي:-

- أ- السرعة والتنبؤ
ب- السرعة و المفاجئة
ج- المفاجئة والتنبؤ
د- التنبؤ والسرعة المفاجئة
- 3- ان الذي يساعد في رصد مؤشرات الازمه وتحليل تلك المؤشرات هو توفير:-
أ- توفير حجم ونوع المعلومات والطاقات الادارية
ب- توفير الاساليب الاحصائية المناسبة
ج- توفير الامكانيات
د- توفير الاجواء
- 4- ان مصدر الازمه التي يصعب رصد مؤشراتها هي التي تحدث في :-
أ- علاقات العاملين مع بعضهم
ب- العلاقات المتعلقة بعناصر الانتاج
ج- علاقة بيئة منظمة
د- علاقة بيئة منظمة
- 5- ان ظاهرة ارتفاع معدلات الغياب بالمرض من قبل الموظفين يمثل احد مراحل الازمه :
أ-0 مرحلة حدوث الازمة
ب-مرحلة معالجة الازمة
ج-مرحلة ما بعد انتهاء الازمة
د-مرحلة معالجة الازمة
د-مرحلة ما قبل اندلاع الازمة

رابعاً : عرض الوحدة النمطية

1- مفهوم الازمة

- هي موقف محدد يهدد مصالح المنظمة وصورتها امام الجماهير مما يستدعي اتخاذ القرارات السريعة لتصويب الاوضاع حتى تقود الى مسارها الطبيعي . وهناك عدة زوايا تتمثل فيها الازمة منها :-
- أ- الزوايا الادارية :تمثل الازمه هنا تهديداً مباشراً وصریحاًلبقاءها واستمرارها
- ب-الزوايا السياسية تمثل الازمة موقف يستدعي اتخاذ القرار لمواجهه التحدي لكل من الاستجابة الروتينية والتغيرات الجديدة
- ج- الزوايا الاجتماعية : تمثل الازمة هنا بمثابة انهيار لكيان الافراد , او شعورهم بانعدام اهميتهم
- د- الزوايا الاقتصادية : تمثل الازمة هنا الانقطاع المفاجيء في مسيرة المنظومة الاقتصادية بما يهدد سلامة الاداء المعتاد
- مفهوم الادارة بلازمة
هي تطبيق وظائف العملية الادارية خلال البحث عن اسباب الازمة لتحديد تلك الاسباب واحتواء ابعادها في انتظار التوصل الى حلول مناسبة لها .

الاختبار الذاتي (1)

عرف مفهوم الادارة بلازمة

2- انواع الازمات التي تمر بها الازمة

يمكن تصنيف الازمات التي تمر بها منظمات الاعمال الى ماياتي :

أ- ازمات المسار الطبيعي : هي ازمات طبيعية تمر بها المنظمة مثل الاشخاص الطبيعيين اثناء نموهم وتطور حياتهم العادية , يمكن الاستفادة من هذه الازمات لتجاوز ازمات مستقبلية تحدث مع اي شخص , ويجب التنبؤ دائماً لمثل هذه الازمات والاستعداد لها حتى يتم تجاوز تجارب الازمات الماضية

ب- ازمات الاحداث الطارئة : هي ازمات تحدث بشكل غير متوقع في مسيرة المنظمة وهي بمثابة احداث سريعة ومفاجئة , والسرع والمفاجئة تشكلت عنصرتين اساسين يميزان ان هذا النوع من الازمات فهذا النوع من الازمات تعيشه المنظمة منذ اللحظة الاولى لحلول الازمة .

الاختبار الذاتي (2) عدد انواع الازمات

3- متغيرات تؤثر في حل الازمة

هناك عدة متغيرات تؤثر على حل الازمة وعلى مستقبلها منها :-

أ- تطور الازمة :- حيث انها تؤثر على وحدة الازمة في سرعه حلها وتؤثر في تأخير حل الازمة التي تؤدي الى خلق تداعيات متواترة قد تعمق حدة الازمة وتزيد في مستوياتها فتتطور وتتفرع ويصعب حلها .

2- حجم ونوعية المعلومات المتوفرة :-

ان توفر المعلومات المبكرة والدقيقة والوافية عن مؤشرات الازمة يساعد في رصد مؤشراتها وتحليل تلك المؤشرات وايجاد الحلول المناسبة لها كما أن توفر المعلومات لدى الفريق المختص برسم السياسات الخاصة بالازمة يحدد مسبقاً قدره وسرعة ادارة الازمات في حل تلك الازمة

3- الامكانيات المتاحة الادارة الازمة

توفر الموارد البشرية والمالية الضرورية يساعد على سرعه الحركة لاكتشاف

الازمة ومواجهتها

الاختبار الذاتي (3)

ماهي المتغيرات التي تؤثر في حل الازمة

4- مصادر الازمة

هناك مصدرين رئيسيين لحدوث الازمه بالنسبة لمنظمات الاعمال منها :

1- الاحتياجات الخاصة بالمنظمة والعاملين فيها :- حيث قد تواجه المنظمة عوائق وعقبات

تتعلق بعناصر الانتاج التي تستخدمها وخاصة الموارد المالية والبشرية والمتاحة لها .

وهذا المصدر يعتبر من اكثر المصادر الرئيسية وراء الازمات المسماة بأزمات

المسار الطبيعي التي تمر بها المنظمة والتي يمكن اذا ما احسن استخدام هذه النهج في

الإدارة السيطرة على هذا النوع من الاحتياجات والاحتياط لايه ازمة تنتج عنه في المستقبل لانه يتعلق بالبيئة الداخلية لمنظمة الاعمال
2- بيئة منظمة الاعمال الخارجية :- تشكل هذه البيئة مصدر ازمه يصعب رصد مؤشراتته لحدة وتشابك التأثيرات الخارجية المتبادله واثرها على البيئة الداخليه للمنظمه , ويؤثر هذا المصدر على مدخلات ومخرجات العمليه الانتاجيه لمنظمه الاعمال

الاختبار الذاتي (4)

وضع مصادر الازمه بالنسبه لمنظمه الاعمال

أ- مرحلة قبل اندلاع الازمة :- تقوم العلاقات العامة بتسجيل الملاحظات والظواهر واجراء البحوث والاستقصاءات اللازمة لدراسة اتجاهات واءاء ومواقف الجماهير الداخلية والخارجية والتي من خلالها يمكن التنبؤ بحدوث الازمة , هناك ظواهر ارتفاع ومعدلات الغياب والتظاهر بالمرض من قبل الموظفين قد ينذر بحدوث ازمة مع الموظفين وايضا زيادة شكاوي العملاء (الزبائن) وتذمرهم قد ينذر بقرب ازمة مع العملاء (للزبائن) .وتقوم العلاقات العامة بدور كبير في مرحلة ما قبل اندلاع الازمة للفت النظر الدوائر المعنية واشعارها بضرورة معالجة اسباب الازمة قبل وقوعها او تراكمها وانفجارها

ب-مرحلة حدوث الازمة

في هذه المرحلة يتولى فريق المعالجة بمهامة ويقوم بدورة في معالجة الازمة حيث يبادر الى عقد اجتماع فوري حال وصوله نبأ وقوع الازمة لمناقشة التفاصيل واتخاذ القرارات الصحيحة والعلاجية لتصويب الاوضاع .فمثلا قد يقرر الفريق ايقاف الات المصنع وعجلة الانتاج في حالة حدوث حريق كبير في المصنع او قد يقرر سحب المنتج من الاسواق اذا كان هذا المنتج قد تعرض لاتلاف مقصود او دس مواد غريبة فيه.

ج- مرحلة بعد انتهاء الازمة

بعد انتهاء الازمة والخروج منها تأتي المرحلة الاخيرة والتي تقوم على اسا معالجة الاثار السلبية الناتجة عنها , فدس مواد غريبة في منتجات الشركة سوفه يؤدي الى تشويه سمعه الشركة والاعراض عن شراء منتجاتها حتى لو قامت بسحب المنتجات المتلاعب بها والتالفه من الاسواق , كما .تقوم هذه المرحلة على عقد الندوات والمؤتمرات الصحفية وشرح الاسباب الحقيقية وراء الحادث وتطمين الجماهير على ان الشركة قد اتخذت الاحتياطات والاجراءات المناسبة لمنع تكرار هذا الحادث مستقبلاً

الاختبار الذاتي (5)

وضح مراحل الازمة واعباء معالجتها

خامساً : الاختبار البعدي

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الإجابة
الصحيحة لكل مما يأتي :-

الاختبار البعدي

الاختبار القبلي

- 1- عندما تمثل الازمة تهديد صريح
ومباشر لبقاء واستمرار المنظمة , فان وجهة
النظر لموقف الازمة هذا هو :-
أ- من الزاوية السياسية

ج - من الزاوية الاجتماعية

د- من الزاوية الاقتصادية

ب-من الزاوية الادارية

- 2- ان العناصر الاساسية التي تقوم عليها ازمات الاحداث الطارئة هي :-
أ- التنبؤ والسرعة المفاجئة
ب-المفاجئة والتنبؤ
ج- السرعة و المفاجئة
د- السرعة و التنبؤ
- 3- ان الذي يساعد في رصد مؤشرات الازمة وتحليل تلك المؤشرات هو توفر :-
أ- توفر الاجواء المناسبة
ب-توفر الامكانيات زطاقات الادارية
ج- توفر الاساليب الاحصائية
د- توفر حجم ونوع المعلومات
اللازمة

- 4- ان مصدر الازمة التي يصعب رصد مؤشراتنا هي التي تحدث في :-
أ- علاقة بيئة منظمة الاعمال بالبيئة الخارجية
ب-علاقة بيئة منظمة الاعمال مع العاملين
ج- علاقة العاملين مع بعضهم
د- العلاقات المتعلقة بعناصر الانتاج

- 5- ان ظاهرة ارتفاع معدلات الغياب والتضاهر بالمرض من قبل الموظفين يمثل احد
مراحل الازمة الاتية :-
أ- مرحلة معالجة الازمة
ب-مرحلة ما قبل اندلاع الازمة
ج- مرحلة ما بعد انتهاء
د- مرحلة حدوث الازمة
- ب-مرحلة معالجة الازمة
الازمة

الاختبارات الذاتية

مفاتيح الإجابة

السؤال	الاجابة	السؤال	الاجابة
1	ج	1	ب
2	ب	2	ج
3	أ	3	د
4	ج	4	أ
5	د	5	ب

الاختبار الذاتي (1)

موقف يهدد مصالح المنظمة امام الجماهير
ممايستدعي اتخاذ القرارات السريع
للتصويت الاوضاع حتى تعود الى مسارها
الطبيعي

الاختبار الذاتي (2)

1-ازمات المسار الطبيعي 2-ازمات

الاحداث الطارئة

الاختبار الذاتي (3)

1-تطور الازمة 2- حجم ونوعية المعلومات المتوفرة 3-الامكانات المتاحة
لادارة الازمة

الاختبار الذاتي (4)

1- الاحتياجات الخاصة بالمنظمة والعاملين 2- بيئة منظمة الاعمال الخارجية

الاختبار الذاتي (5)

1- مرحلة ما قبل اندلاع الازمة 2- مرحلة حدوث الازمة 3- مرحلة مابعد انتهاء
الازمة

الوحدة النمطية السابعة والعشرون والثامنة والعشرون

ادارة المراسم 🇲🇦
- مفهوم ادارة المراسم

- اهمية قواعد السلوك الحضاري
- قواعد التعامل الحضاري
- البروتوكول
- الاتكيت
- العلاقة بين البروتوكول والاتكيت

اولاً : النظرة الشاملة Ovier view

1- الفئة المستهدفة:

طلبة الصف الثاني – فرع الارشاد والدلالة السياحية /قسم السياحة / معهد الادارة التقني

2-المبررات (rational) :

ان هذه الوحدة النمطية صممت لتمكن الطالب من التعرف على مفهوم ادارة المراسم واهمية قواعد السلوك في ادارة المراسم, والتعرف على قواعد التعامل الحضاري (البروتوكول, والاتكيت) ثم التعرف على العلاقة بين البروتوكول والاتكيت.

3-الفكرة المركزية (central ide) :

- 1- التعرف على مفهوم ادارة المراسم
- 2- التعرف على اهمية قواعد السلوك في ادارة المراسم
- 3- التعرف على قواعد التعامل الحضاري(البروتوكول, والاتكيت)
- 4- التعرف على العلاقة بين البروتوكول والاتكيت

4-التعليمات : عزيزي الطالب

- 1- تعمق في قراءة النظرة الشاملة جيداً
- 2- تعرف على اهداف الوحدة النمطية جيداً
- 3- تعرف على محتوى الوحدة النمطية

تهدياً للاختبار القبلي: تحتوي هذه الوحدة النمطية على خمسة اختبارات قبلية وخمسة اخرى بعدية

- فإذا حصلت على (4) درجات فاكثر في الاختبار القبلي فأنتك لاحتياج الى دراسة الوحدة النمطية واذهب الى دراسة الوحدة الاتية الاخرى
- فإذا حصلت على اقل من (4) درجات فعليك دراسة الوحدة النمطية ومن ثم الاجابة على الاختبار البعدي

ثانياً: الاهداف الادائية performance objectives

سيكون الطالب بعد دراسة هذه الوحدة قادر على ان :-

- 1- يحدد مفهوم ادارة المرسم
- 2- يحدد أهمية قواعد السلوك في ادارة المراسم
- 3- يعين قواعد التعامل الحضاري (البروتوكول والاتكيت)
- 4- يحدد العلاقة بين البروتوكول والاتكيت.

ثالثاً: الاختبار القبلي

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الاجابة الصحيحة لكل ممايتي:-

- 1- ان المراسم كادارة تعرف بانها علم لتنظيم العلاقات الاجتماعية في احد المجالات الاتية:-
 - أ- داخل الاسرة
 - ب-المجموعات الاجتماعية الرسمية
 - ج- المجموعات الرسمية وغير الرسمية
 - د- مجموعات الاصدقاء
- 2- ان اتباع قواعد السلوك الاجتماعي ضمن ادارة المراسم لها اهميتها :-
 - أ- لاكساب الانسان الصفة السلوكية الانسانية
 - ب-لاكساب الانسان الصفة الاقتصادية الاجتماعية
 - ج- - لاكساب الانسان الصفة
 - د- لاكساب الانسان الصفة
- 3- يختلف البروتوكول عن الاتكيت في احد الخيارات الاتية:-
 - أ- مفهوم البروتوكول أقدم من مفهوم الاتكيت
 - ب-مفهوم البروتوكول اعم من مفهوم الاتكيت
 - ج- الاتكيت يسبق البروتوكول
 - د- البروتوكول جزء من الاتكيت

4- ان احد الامور التي تهتم الاتكيت هي مايتعلق ب:-

- أ- بمائدة الطعام ودابها
ب-بتنصيب الرؤساء
التذكارية
ج - طريقة اجلاس المدعوبين
د- تقديم الاوسمة والهدايا

5- يمثل البروتوكول احد الخيارات الاتية:

- أ- قواعد موروثه لاتنظم بقانون
بقانون
ب-قواعد موروثه تنظم بقانون
تنظم بقانون
ج - قواعد رسمية لاتنظم
د- قواعد رسمية

رابعاً: عرض الوحدة النمطية

1- تعريف ادارة المراسم

المراسم كادارة هي علم لتنظيم العلاقات الاجتماعية سواء في محيط العمل أم داخل الاسرة أو بين المجموعات الاجتماعية المختلفة الرسمية وشبه الرسمية بأتباع قواعد السلوك المهذب الصارمة (وهي الاجراءات والتقاليد وقواعد اللياقة الدولية والعامه)

الاختبار الذاتي (1)

عرف ادراة المراسم

2 أهمية قواعد السلوك في إدارة المراسم

أن قواعد السلوك الاجتماعية, الإجراءات والأعراف والتقاليد بين الأفراد في المجتمع تعد ضرورية للأسباب الاتيه:-

1 - لاكساب الانسان صفه اجتماعية لانها من بين عوامل اخرى هي التي تميز الانسان من باقي الكائنات الحية الاخرى

2 - أصبحت هذه القواعد الصفة الملازمة للمجتمع المتحضر, لذلك يتطلب الأمر معرفة

الفرد لها وممارستها منذ وقت مبكر من طفولته حتى يعتاد عليها

3 - ان معرفة الدبلوماسية لقواعد ومبادئ المراسم والمجالات والتصرف بلياقة وهدوء

ضروري لتمثيل بلده في الخارج بقواعد السلوك الحضاري المهذب والتي تطورت مع حضارة بلده

الاختبار الذاتي (2)

ماهي أهمية القواعد السلوك في إدارة المراسم

3-قواعد التعامل الحضاري

1 - البروتوكول:- يقصد بالبروتوكول في المفهوم الدبلوماسي,مجموعه الاجراءات

والتنظيمات والاساليب وقواعد الاسبقية والأنظمة والأعراف والتقاليد الواجبة مراعتها

والتقيد بها في العلاقات الدولية والدبلوماسية وفي المناسبات الرسمية المحلية كاستقبالات

والاجتماعات والحفلات والزيارات والمأدب الرسمية. ويتناول البروتوكول في هذا المجال

ايضاً التصرفات والمراسلات الرسمية والوثائق الخطية واجراءات عقد المؤتمرات.

خلاصة القول فإن البروتوكول هو (مجموعه القواعد والمبادئ التي تسود تنظيم مختلف المناسبات والحفلات والمأدب الرسمية والاجتماعية) .

2 - الاتكيت هو القواعد التقليدية للسلوك الشخصي في المجتمع المؤدب . بعبارة اخرى .الاتكيت هو اداب السلوك في تعين القواعد التي يجب الالتزام بها وفي بعض مظاهر الحياة الاجتماعية وعلى الصعيد الفردي

الاختبار الذاتي (3)

عرف الاتكيت والبروتوكول

4 - العلاقة بين البروتوكول والاتكيت : يختلف البروتوكول عن الأتكيت بكون اعم بمفهومه فلا يقتصر في معناه على اداب السلوك فقط بل يشير أحياناً الى مسودة الوثيقة الدبلوماسية (المعاهدة) التي يتم التوصل اليها من خلال انعقاد مؤتمر .بمعنى اخر ان البروتوكول يشير الى اداب السلوك الرسمي بين رجال الدولة وافراد السلك الدبلوماسي مثال ذلك 1- تنصيب رؤساء الدول 2- ومراسم الاستيزار 3- وتقديم اوراق اعتماد السفراء 4- ومبدأ المقابلة بالمثل 5-ومسألة القدم والاسبقية 6-وطريقة اجلاس المدعويين في المناسبات الرسمية 7-وتقديم الاوسمة والهدايا التذكارية والزيارات الرسمية بين المسؤولين - ---- الخ فهذه كلها امور تخص البروتوكول.

اما مايتعلق بمائدة الطعام ودواتها وتزينها واداب الطعام والشراب والتدخين وانسجام الملابس ورقة الحاشية واللفظ العفيف والسلوك الشخصي أزاء صاحب الدعوة ---- الخ فهي امور تهتم الاتكيت.لذا يمكن القول ان الصفه الرسمية للاتكيت اقل من صفة البروتوكول التي هي رسمية حتى بمعنى ان البروتوكول يتعلق بالدولة فيوضع له نظام او قانون خاص كما ان له دائرة تدعى (دائرة المراسم والتشريفات او البروتوكول)خلافاً للاتكيت الذي ليس له سوى قواعده الموروثة

الاختبار الذاتي (4)

ماهو الفرق بين البروتوكول والاتكيت

خامساً: الاختبار البعدي

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الاجابة الصحيحة لكل ممايأتي :-

1- ان المراسم كأدارة تعرف بأنها علم تنظيم العلاقات الاجتماعية في احد المجالات الاتية:-

- أ- المجموعات الاجتماعية الرسمية
ب-داخل الاسرة
ج- مجموعات الاصدقاء
د- المجموعات الرسمية وغير الرسمية

2 - ان اتباع قواعد السلوك الاجتماعي ضمن ادارة المراسم لها اهميتها :-

أ - اكساب الانسان الصفة الاقتصادية
الصفة الاجتماعية

ب-لاكساب الانسان الصفة السياسية
الانسانية

3 - يختلف البروتوكول عن الاتكيت في احد الخيارات الاتية:-

أ - مفهوم البروتوكول اعم من مفهوم الاتكيت
التذكارية

ب-تنصيب الرؤساء

د- طريقة اجلاس المدعوين

4 - يمثل البروتوكول احد الخيارات الاتية :-

أ - قواعد رسمية لاتنظم بقانون

ج- قواعد موروثه تنظم بقانون

ب-قواعد رسمية تنظم بقانون
بقانون

د- قواعد موروثه لاتنظم

الاختبارات الذاتية:

مفاتيح الاجابات

الاختبار الذاتي (1)

علم تنظيم العلاقات الاجتماعية سواء في محيط العمل ام داخل الاسرة

الاختبار الذاتي (2)

1-لاكساب الانسان صفة اجتماعية

2-الصفة الملازمة للمجتمع المتحضر

3-تمثيل البلد في الخارج دبلوماسياً

الاختبار الذاتي (3)

- مجموعه القواعد والمبادئ التي تسود تنظيم مختلف المناسبات الاجتماعية

- القواعد التقليدية للسلوك الشخصي في المجتمع المؤب

الاختبار الذاتي (4)

البروتوكول اعم من الاتكيت فلا يقتصر في معناه على اداب السلوك فقط بل يشير احياناً الى مسودة الوثيقة الدبلوماسية

الوحدة النمطية التاسع والعشرون والثلاثون

الاستقبال

- استقبال الوفود الرسمية
- اصول النزول من باب السيارة
- الاسبقية في مقاعد السيارات الخاصة
- التحية في السيارة والتدخين فيها
- مراسم الاستقبال والتوديع:
- المكان
- الزمان

اولاً: النظرة الشاملة Over view

1- الفئة المستهدفة:

طلبة الصف الثاني : فرع الارشاد والدلالة السياحية / قسم السياحة / معهد الادارة التقني

2- المبررات (rational):

ان هذه الوحدة النمطية لتمكن الطالب من التعرف كيفية استقبال الوفود الرسمية وكذلك التعرف على كيفية اصول نزول الضيف الرسمي من باب السيارة واسبقية مقاعد السيارات الخاصة واصول التحية والتدخين فيها ثم التعرف على مراسم الاستقبال والتوديع

3- الفكرة المركزية (central idea):

- 1- التعرف على استقبال الوفود الرسمية
- 2- التعرف على اصول النزول من باب السيارة
- 3- التعرف على الاسبقية في مقاعد السيارات الخاصة
- 4- التعرف على اصول التحية في السيارة والتدخين فيها
- 5- التعرف على مراسم استقبال والتوديع من حيث المكان والوقت

4- التعليمات:- عزيزي الطالب

- 1- تعمق في قراءة النظرة الشاملة جيداً
- 2- تعرف على اهداف الوحدة النمطية جيداً
- 3- تعرف على محتوى الوحدة النمطية

تهياً للاختبار القبلي ----- تحتوي الوحدة النمطية على خمسة اختبارات قبلية وخمسة اخرى بعدية

- فإذا حصلت على (4) درجات فأكثر في الاختبار القبلي فأنتك لاحتجاج الى دراسة الوحدة النمطية واذهب الى دراسة الوحدة النمطية الاتية الاخرى
- فإذا حصلت على اقل من (4) درجات فعليك دراسة الوحدة النمطية ومن ثم الاجابة على الاختبار البعدي

ثانياً: الاهداف الادانية performance objectives

سيكون الطالب بعد دراسة هذه الوحدة قادر على ان :-

- 1- يحدد الاصول المرعية في استقبال الوفود الرسمي
- 2- يحدد اصول نزول الضيف من باب السيارة
- 3- يعين الاسبقية في مقاعد السيارات الخاصة
- 4- يتعرف على اصول تحيه الضيف في السيارة والتدخين
- 5- يحدد الاصول المرعية في مراسم استقبال الضيف الرسمي من حيث المكان والوقت

ثالثاً : الاختبار القبلي

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الاجابة الصحيحة لكل مما يأتي :-

1- في مراسم استقبال الوفود عند الوصول بالضيف الى الباب هو مغلق يقدم على فتحه

:-

أ- موظف المراسم بيده اليمنى ج- الضيف بيده اليمنى

ب-الضيف بيده اليسرى

د- موظف المراسم بيده اليسرى

2- ان من اصول النزول من باب السيارة للوفود الرسمية هو :-

أ- ايقاف السيارة على يمين الطريق ليتسنى لاصغر الشخصية للنزول

ب-ايقاف السيارة على يسار الطريق ليتسنى الاكبر شخصية للنزول

ج- ايقاف السيارة على يمين الطريق ليتسنى الاكبر شخصية للنزول

د- ايقاف السيارة على يسار الطريق ليتسنى لاصغر شخصية للنزول

3- في مجال الاسبقية في مقاعد السيارات الخاصة للوفود الرسمية فان:

أ- مقعد الشرف الذي هو خلف السائق تشغله اكبر السيدات سناً

ب-مقعد الشرف الذي هو على يمين السائق وتشغله أعلى السيدات مقاماً

ج- مقعد الشرف الذي هو على يسار السائق وتشغله أعلى السيدات مقاماً

د مقعد الشرف الذي هو مكان السائق نفسه والمقعد الذي خلفه تشغله اكبر السيدات سناً

4- في ترتيبات التحية للوفد الرسمي في السيارة هو ان :-

أ- الاصل يسبق الى التحية الشخص الموجود في الطريق على الموجود في السيارة وهو اكبر عمراً

ب-الاصل يسبق الى التحية الشخص الموجود في السيارة وهو اكبر سناً على الموجود في الطريق

ج- الاصل يسبق الى التحية الشخص الموجود في السيارة على الشخص الموجود في الطريق مساوي له في المقام

د- الاصل ان يسبق الى التحية من كان راكباً السيارة مالم يكن أعلى مقام من الشخص الموجود في الطريق

5- يتم استقبال وتوديع الشخصيات الرسمية في احد الاماكن المخصصة وفقاً:

أ- لمركزهم العلمية ج- لمراكزهم السياسية وطبيعة زيارتهم

ب-لمراكزهم الاجتماعية د- لمراكزهم الحزبيه

رابعاً: عرض الوحدة النمطية

1- مراسم استقبال الوفود الرسميين

في حالة وصول ضيف رسمي لمقابلة المسؤول , يكون دور موظف المراسم بان يعرف اولاً المكان المخصص لاستقبال الضيوف مسبقاً , ثم يسير مع الضيف متقدماً بضع خطوات او خطوتين عليه حتى اذا اراد الضيف منه شيئاً لا يلتفت وحتى يستطيع موظف المراسم القيام بأعمال الدلالة , وعند الوصول الى الباب , فإذا كان مغلق , يفتحه الموظف المرافق

باليد اليسرى ويستدير بجانب الباب ليفسح المجال لدخول الضيف بعد ان يقدمه الى المسؤول يشير الى الضيف بمكان الجلوس ويكون دائماً على يمين المسؤول

الاختبار الذاتي (1)

وضح مراسم استقبال الضيوف الرسميين

2- اصول النزول من باب السيارة

أ- يجب على السائق او منظمي الموكب او الحفلة اتخاذ ترتيبات السير اللازمة للإيقاف السيارة علي يمين الطريق حتى يتسنى لضيف الشرف او اكبر شخصية النزول من السيارة قبل غيره

ب- يجب على منظم الموكب اتخاذ التدابير لتأمين وجود حاجب او شرطي او جندي يتولى فتح الباب الايمن لضيف الشرف , قبل ركوبه , وآخر يتولى فتح الباب عند نزوله

الاختبار الذاتي (2)

ما هي اصول النزول من باب السيارة

3- الاسبقية في مقاعد السيارات الخاصة

اذا كان صاحب السيارة يسوقها بنفسه تصبح الاسبقية بان يكون المقعد المجاور للسائق (هو مقعد الشرف) وتشغله اما أعلى السيدات مقاماً او اقدمهن سناً , او أعلى الركابين مركزاً او مقاماً او أكبرهم سناً

الاختبار الذاتي (3)

وضح الاسبقية في مقاعد السيارة الخاصة

4- التحية في السيارة والتدخين فيها

1- الاصل ان يسبق الى التحية من كان راكباً السيارة مالم يكن أعلى مقاماً من الشخص الموجود في الطريق سواء اكان واقفاً ام ماشياً
2- جرى العرف على عدم التدخين في السيارة الرسمية بصورة عامه فيستحسن عدم التدخين لتجنب ازعاج الذين لا يدخنون

الاختبار الذاتي (4)

كيف يتم التحية للضيف الرسمي وهو في السيارة

5- مراسم الاستقبال والتوديع

اولاً: من حيث المكان

يتم استقبال توديع الشخصيات الرسمية في احد الاماكن وفقاً لمراكزهم وطبيعة زيارتهم والظروف السياسية القائمة ويكون ذلك على وفق الاسس الآتية :-

1- في المطار او المرفأ او محطة القطار (او عند الحدود اذا كانت قريبة

2- في مداخل العاصمة او المدينة

3- عند الباب الخارجي لقصر الرئاسة او القصر الملكي او قصر الحكومة او مقر الدولة

4- عند الباب الداخلي للقصر الملكي او قصر الرئاسة او مقر الوزارة

5- عند رأس الدرج (في حالة وجوده)

- 6- عند باب المصعد الكهربائي (في حالة وجوده)
- 7- عند مدخل المكتب في قاعة الاستقبال
- 8- في منتصف المكتب او قاعة الاستقبال
- 9- قرب المكتب
- 10- خلف المكتب (وقوفاً)
- 11- خلف المكتب (جلوساً) وهذا اضعف مظهر للتكريم ويستعمله الرؤساء مع صغار رؤوسهم ويراعى غي حالة الاستقبال في قصر الرئاسة ان يتولى مدير المراسم استقبال الشخصية الزائر من المدخل الرئيس كما يستقبلها الامين العام في المدخل الداخلي للقصر

ثانياً: من حيث التوقيت

يجب على الشخصية المستقبلة الحضور الى مكان الاستقبال او مكان التواجد في المكتب الرسمي قبل الساعة المحددة بوقت كاف, وعليها ان تنتظر وصول او قدوم الشخصية الكبرى وليس على هذه الاحيرة ان تنتظر وقد يستوجب ذلك عند الاقتضاء تنظيم سريان الطائرة او القطار او قافلة السيارات بحيث يتم الوصول في الوقت المحدد , فاذا كان التأخير في الوصول لاسباب قاهرة مقبولة فالوصول قبل الموعد غير مسموح به قطعاً لاسباب كثيرة لذلك يحق لمدير المراسم ان يطلب تأخير هبوط الطائرة المقلة للضيف الكبير , بضع دقائق فقط اذا وصلت قبل الموعد المقرر قبل وصول رئيس الدولة المضيفة وكبار المستقبلين او عدم استكمال الترتيبات علماً(ان هذه الامر نادر ما يحدث ولكن يمكن حدوثه)

- 1- يجب على الشخصية الزائرة القدوم او الوصول في الوقت المحدد او المنفق عليه في برنامج الزيادة ولايجوز قدومه قبل ذلك
- 2- يستحسن عدم القيام بزيارة رسمية او مغادرة البلاد في الايام والاقوات الاتية:-
 - في احد ايام الاعياد الرسمية
 - اوفي ساعه متأخرة من الليل (بعد منتصف الليل)
 - او في ساعه مبكرة من الصباح (قبل الساعه السادسة صباحاً)لما في ذلك كله من ازعاج المستقبلين على اختلاف مراكزهم , ولكي يتسنى انجاز الترتيبات المقترضية الا في حالات الضرورة القصوى , او الظروف القاهرة ولاستثنائية .

الاختبار الذاتي (5)

ماهي مراسم الاستقبال والتوديع من حيث المكان

خامساً: الاختبار البعدي

ضع دائرة حول الحرف الذي يسبق الاجابة الصحيحة لكل ممايأتي :-

- 1- في مراسم استقبال الوفود الرسمية عند الوصول بالضيف الى الباب وهو مغلق يقدم على فتحه :-

أ- الضيف بيده اليمنى ج- موظف المراسيم بيده اليمنى

ب- الضيف بيده اليسرى د- موظف المراسم بيده اليسرى

2- ان من اصول النزول من باب السيارة للوفود الرسمية :-

أ- ايقاف السيارة على يمين الطريق ليتسنى لأكبر شخصيه للنزول

ب- ايقاف السيارة على يسار الطريق ليتسنى لاصغر شخصيه للنزول

ج- ايقاف السيارة على يمين الطريق ليتسنى لاصغر شخصيه للنزول

د- ايقاف السيارة على يسار الطريق ليتسنى لأكبر شخصيه للنزول

3- في مجال الاسبقية في مقاعد السيارات الخاصة للوفود الرسمية فان :-

أ- مقعد الشرف الذي هو خلف السائق وتشغله أكبر السيدات للنزول

ب- مقعد الشرف الذي هو على يسار السائق وتشغله أعلى السيدات مقاماً

ج- مقعد الشرف الذي هو على يسار السائق وتشغله أعلى السيدات مقاماً

د- مقعد الشرف الذي هو على يمين السائق وتشغله أعلى السيدات مقاماً

4- في ترتيبات التحية للوفد الرسمي في السيارة هو ان :-

أ- الاصل يسبق الى التحية الشخص الموجود في السيارة على الشخص الموجود في الطريق مساوي له في المقام

ب- الاصل الذي يسبق الى التحية من كان راكباً السيارة مالم يكن أعلى مقام من الشخص الموجود في الطريق

ج- الاصل الى التحية الشخص الموجود في الطريق على الموجود في السيارة وهو أكبر عمراً

د- الاصل الذي يسبق الى التحية الشخص الموجود في السيارة وهو أكبر سناً على الموجودين في الطريق

5- يتم استقبال وتوديع الشخصيات الرسمية في احد الاماكن المخصصة وفقاً :-

أ- لمراكز السياسية وطبيعته زياراتهم

ب- لمراكزهم الاجتماعية

ج- لمراكزهم العلمية

د- لمركزهم الحزبية

مفاتيح الإجابة

الاختبارات الذاتية :

الاختبار الذاتي (1)

1- معرفة المكان المخصص
لاستقبال الضيوف مسبقاً 2-السير
على الضيف المتقدم بخطوة او
خطوتين

3- السير مع الضيف دو الالتفات
4- فتح الباب اله باليد اليسرى

الاختبار الذاتي(2)

1- ايقاف السيارة على يمين
الطريق 2- وضع حاجب لفتح باب
السيارة

الاختبار البعدي		الاختبار القبلي	
الإجابة	السؤال	الإجابة	السؤال
ج	1	أ	1
أ	2	ج	2
د	3	ب	3
ب	4	د	4
أ	5	ج	5

الاختبار الذاتي (3)

- 1- المطار المرفأ محطة القطار
- 2- مداخل العاصمة
- 3- عند الباب الخارجي للقصر الرئاسي
- 4- عند الباب الداخلي للقصر
- 5- عند راس الدرج وباب المصعد
- 6- عند قاعه الاستقبال وفي مكتب الاستقبال
- 7- قرب مكتب الاستقبال
- 8- خلف المكتب وقوفاً او جلوساً

الاختبار الذاتي (4)

المقعد المجاور للسائق (مقعد الشرف) تشغله أعلى السيدات مقاماً أو سناً

الاختبار الذاتي (5)

1- الاصل يسبق التحية من كان بالسيارة راكباً مالم يكن أعلى مقاماً من الشخص الموجود في الطريق

المصادر

- حسن , كامل سرمك , ادارة المراسم , 2008, مطبعة اليانوري