

# الإجابة النموذجية لإمتحان السداسي الثالث في مادة إدارة التغيير التنظيمي

المدة: ساعة ونصف

المستوى: الثانية ماستر

التخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

## الجواب على السؤال الأول (04ن):

تركز المؤسسة لإحداث التغيير التنظيمي في مجال الأفراد على جانبين مهمين وهما:

أ- التغيير المادي للأفراد: وذلك بإقالة أو نقل بعض العمال من أماكن عملهم، وجلب عمال جدد يحلون مكانهم في العمل، وذلك لنقص مردودية العمال وضعف الأداء وكل المظاهر التي قد تجعل التأثير في إنتاجية المؤسسة، وتحل عائقا لتحقيق أهدافها في التغيير.

ب- التغيير النوعي للأفراد: يركز هذا النوع على المحافظة على العمال، مع زيادة قدراتهم ومهاراتهم في العمل، وتعديل اتجاهاتهم وسلوكياتهم، من خلال نظم التدريب، ويتسم هذا النوع بالإنسانية ومراعاة مطالب العمال والاهتمام بهم، وتحسين قدراتهم لكي تتوافق مع الأهداف الخاصة بالتغيير التنظيمي المنشود.

- وقد أشار باحثون آخرون على أن التغيير في الموارد البشرية، قد يكون من خلال ثلاثة جوانب مهمة هي:

### 1- المهارات والأداء: وذلك من خلال الطرق التالية:

- الإحلال: وذلك بالإستغناء عن الموظفين الحاليين واستبدالهم بموظفين أكثر كفاءة وانضباط، إلا أن هذه الطريقة يصعب تطبيقها خاصة في ظل الأمان الوظيفي الذي يميز المنظمات الحكومية.

- التحديث التدريجي للموظفين: وذلك من خلال وضع شروط ومعايير جديدة لاستقطاب وانتقاء المترشحين مع إجراء مسابقات لوقوف على مستوى العمال الجدد.

- التكوين: وذلك من خلال تدريب العمال بهدف تحسين أدائهم للعمل من خلال إكسابهم مهارات جديدة.

2- الاتجاهات والإدراك والسلوكيات: ويطلق على هذا النوع من التغيير في مجال الدراسات الإدارية بالتنمية الإدارية، إذ يعتبر هذا النوع من التغيير هو الأصعب لما تعرفه إتهامات ومستويات إدراكية وسلوكيات الأفراد من إختلاف وصعوبة في التأثير فيها من أجل تغييرها.

3- الثقافة التنظيمية: إن تغيير القيم والعادات الخاصة بالمنظمة يتأثر تأثيرا كبيرا بالمحيط الخارجي الخاص.

## الجواب على السؤال الثاني (06ن):

تعددت تصنيفات أسباب التغيير التنظيمي، ولعل أبرز تصنيف هو الذي يقسمها إلى قسمين (قوى داخلية، قوى خارجية)، إذ سنتطرق لها باختصار كما يلي:

أ- القوى الداخلية:



إن من أهم الأسباب التي تجر المنظمة على القيام بعملية التغيير هي بعض العوامل التي يكون منشؤها داخليا، أي داخل المنظمة، إذ صنف كل من كريتنر وكينيكى Kreitner and kinicki القوى الداخلية إلى نوعين:

1- مشكلات : إمكانات تتعلق بالقوى العاملة وهي مشكلات ناشئة عن إدراك العاملين فيما يتعلق بطريقة معاملة المنظمة لهم.

2- سلوك: قرارات المديرين، فالصراع والاحتكاك الكثير بين الرؤساء والمرؤوسين يتطلب تنمية مهارات في التعامل لدى الجميع.

ب- القوى الخارجية:

تعتبر القوى الخارجية التي تستدعي القيام بعملية التغيير الأكثر تأثيرا، لأنها عوامل يصعب التحكم فيها من طرف

المنظمة، وهي تأثيرات خارجية تتطلب من المنظمة القيام بعملية التغيير، ولعل أهم هذه القوى:

1- المنافسة : أن فتح السوق العالمية للتجارة يفتح للمنظمة بابا كبيرا لدخول منافسين في منتجاتها ، لذلك وجب عليها مواكبة التغييرات التي تحصل في إطار تحسين المنتجات و الخدمات ، من أجل المحافظة على استقرارها.

2- الأسباب التكنولوجية : وهي من أهم الأسباب الداعية للتغيير ، إذ تؤثر ثورة المعلومات التكنولوجية بشكل كبير على أسلوب الإدارة و تقديم الخدمات ، وعمليات البيع والشراء ، وهذه التطورات متسارعة الحدوث ، لتجد المنظمة نفسها مضطرة لتطوير آلياتها ، وذلك لكي تواكب هذه التكنولوجيا.

3- الأسباب الاقتصادية : بعض الأسباب الاقتصادية : كالتضخم ، وارتفاع معدل البطالة أو انخفاضه يمكن أن يؤثر في تركيبة القوى العاملة في المؤسسة.

4- الأسباب التشريعية : وهي التي تتضمن تغيير في التشريعات و القوانين الحالية أو ظهور أخرى جديدة تؤثر على سياسات المؤسسة ، كأن تسن الدولة قوانين جديدة للتصدير و الاستيراد مثلا ....

5- الأسباب السياسية : أن الحروب و النزاعات الإقليمية مثلا بين الدول من شأنها يؤثر تأثيرا كبيرا للقيام بعملية التغيير في المنظمة ، كاعتماد المنظمة على إستيراد المواد الخام من دولة دخلت في حرب ، قد يؤدي بها إلى الإسراع في التفكير في مصدر آخر لمادتها ، أو قد يؤدي بها إلى تغيير نشاطها ...

6- الأسباب الاجتماعية : تزايد الاهتمام بالقضايا و المسائل الاجتماعية ، وتزايد إدراك المنظمة بمسئوليتها الاجتماعية قد يجعلها تعدل بصورة مستمرة في القوانين التي تحكم المسائل الاجتماعية عامة.

الجواب على السؤال الثالث (10 ن):



\*\*التغيير التنظيمي بين الحتمية والمقاومة\*\*

الطالب مطالب بمناقشة الفكرة من خلال الحديث:

أولا : على ضرورة وحتمية التغيير التنظيمي للمؤسسات وذلك لتحقيق مجموعة من الأهداف (على إختلاف نشاطها) :

-خدمة الزبائن من خلال تقديم منتج ذات جودة - التوسع في النشاط المؤسسة

-تعظيم الربحية -البقاء في السوق - إختراق أسواق جديدة

-الصمود أمام المنافسة .... وغيرها من الأفكار التي تبرز ضرورة إجراء التغيير التنظيمي.

ثانيا: بروز مقاومة من طرف العمال يمكن الإعتماد على بعض الإستراتيجيات لإخمادها:

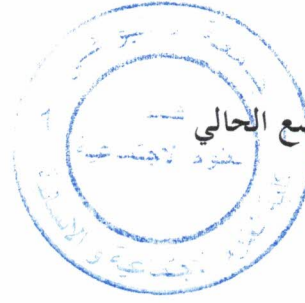
1- الإستراتيجية العقلانية التجريبية

2- إستراتيجية التثقيف الموجهة

3- إستراتيجية القوة القسرية

4- إستراتيجية إثارة عدم الرضا حول الوضع الحالي

5- إستراتيجية التحليل الميداني



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإجتماعية

المستوى: الثانية ماستر

المدة: ساعة ونصف

التخصص: علم النفس العمل والتنظيم و ت م ب

## إمتحان السداسي الثالث في مادة إدارة التغيير التنظيمي

السؤال الأول (04ن):

-على ماذا تركز المؤسسة لإحداث التغيير التنظيمي في مجال الأفراد؟

السؤال الثاني (06ن):

تعددت وتنوعت تصنيفات -الباحثين والمختصين في المجال- أسباب لجوء المؤسسات إلى إجراء التغيير التنظيمي على مستواها .

-المطلوب: بناء على ما درست تطرق إلى أسباب التغيير التنظيمي؟

السؤال الثالث (10 ن):

\*\*التغيير التنظيمي بين الحتمية والمقاومة\*\*



-ناقش هذه الفكرة مبرزا مكاسب التغيير التنظيمي ، وإستراتيجيات التصدي لمعارض التغيير؟

بالتوفيق للجميع

## الإجابة النموذجية لامتحان السداسي الأول في مقياس إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل

السنة الثانية ماستر تخصص علم النفس العمل التنظيم وتسيير الموارد البشرية

(. بفوهوار ٥)

الجواب الأول: (07 ن)

يتعرض الطالب لمصادر الاجهاد المهني حسب النموذج المتناول في المحاضرة (مصادر شخصية أو فردية متعلقة بالفرد، مصادر تنظيمية أو مهنية متعلقة بأسباب داخل المنظمة وأخيرا المصادر البيئية أي متعلقة بأسباب خارج المنظمة) وذلك من خلال خارطة ذهنية من تصميمه يذكر فيها المصادر دون شرح.

الجواب الثاني: (05 ن)

وضع الضحية في الخزانة الذهبية:

يتمثل في وضع العامل في مكتبه دون السماح له بممارسة مهامه وتجريده من كل مسؤولياته، ويوضع تحت تصرفه كل وسائل راحة منصبه من هاتف، حاسوب..... الخ ويعتبر من بين الأشكال الأكثر شرا ونفاقا. كما يمنع العمال من مرافقته أو التقرب منه والحديث معه، حتى خارج المصلحة وخارج أوقات العمل.

هذا النوع من التحرش يمارس خاصة في الإدارات العمومية، ولا يزج المسؤولون لأن أجر الضحية تدفعه الدولة ولا يؤثر على عجلة الإنتاج أو أداء الخدمات. تأثير هذا النوع من التحرش المعنوي على العمال يكون بشعوره بعدم أهميته وفقدان اهتمامه بالعمل، وهذا يؤثر سلبا على صحته الجسدية والنفسية، وعلى علاقاته مع باقي الموظفين.

الجواب الثالث: (03 ن)

**Karoshi** : يدل هذا المصطلح على الموت بسبب كثرة العمل، إما عن طريق التعرض لنوبة قلبية مفاجئة أو الانتحار، يعود انتشار كاروشي إلى أسباب عدة، منها: عدم أخذ القسط الكافي من الراحة، أو النوم بسبب المجهودات الوظيفية، أو العمل لساعات طويلة خلال الأسبوع.

**Workaholisme** إدمان العمل

ظهر هذا المصطلح سنة 1968 عن طريق دمج المصطلحين الإنجليزيين (Work) و (Alcoholism) العمل وإدمان الكحول، حيث يعرف بأنه إدمان للعمل مرضي، قهري وغير قابل للسيطرة.

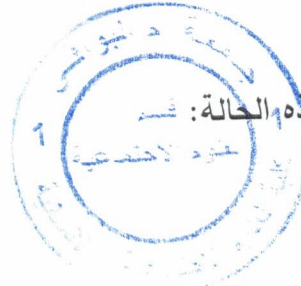
ويعرف كذلك بأنه الميل إلى العمل بشكل مفرط، يكون فيه الفرد مهووس بالعمل وباستمرار ويتجلى ذلك من خلال العمل القهري .

(L'Ennui au travail / Bore out) الملل في العمل:

يعرفه الكاتب الفرنسي (C. Bourion) بأنه "معاناة كبيرة تعزى إلى غياب النشاط في وقت العمل"

1. الأبعاد الفرعية لاستبيان محتوى العمل لروبار كرزك:

الأبعاد الفرعية		الأبعاد
الكمية – السرعة Quantité – rapidité		المتطلبات النفسية DEMANDE PSYCHOLOGIQUE
التعقيد – الكثافة Complexité – intensité		
التقسيم – القدرة على التنبؤ Morcellement – prévisibilité		
الحرية أو هامش المناورة Latitude ou marges de manœuvre		حرية اتخاذ القرار LATITUDE DECISIONNELLE
استخدام المهارات Utilisation actuelle des compétences		
تنمية المهارات Développement des compétences		
من الرؤساء	الدعم المهني Le soutien professionnel	الدعم الاجتماعي LE SOUTIEN SOCIAL
من الزملاء	الدعم العاطفي Le soutien émotionnel	
من الرؤساء		
من الزملاء		



2. وضعية العمل في هذه الحالة: فس

وضعية عمل نشيط

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

المدة: ساعة ونصف

المستوى: الثانية ماستر

التخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتم ب

### إمتحان السداسي الثالث في مادة القيادة التنظيمية

السؤال الأول (05ن):

-حسب رأيك أبرز علاقة القيادة بالمصطلحات التالية: الرئاسة، التأثير، الإدارة، الزعامة، المدير، الإشراف؟

السؤال الثاني (05ن):

- تحدث عن معوقات إتخاذ القرار الفعال لدى المنظمات باختصار؟

السؤال الثالث (05 ن):

-صنّف نظريات القيادة حسب الوراثة و الإكتساب مع شرح كل نظرية في سطرين على الأكثر؟

السؤال الرابع (05ن):

- ناقش فكرة القيادة النسوية في فقرة مختصرة تبرز فيها مدى إمتلاك المرأة لمقومات وخصائص تؤهلها لممارسة الأدوار القيادية؟



# الإجابة النموذجية لإمتحان السداسي الثالث في مادة القيادة التنظيمية

المدة: ساعة ونصف

المستوى: الثانية ماستر

التخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

الجواب على السؤال الأول (05ن):

علاقة القيادة بالمصطلحات التالية :

- ✓ القيادة والرئاسة : القيادة هي ذلك الشكل من السيطرة التي تعتمد على الشخصية و على تقبل الجماعة دون إلزام قانوني ، وذلك بإعترافهم التلقائي بقيم القائد في تحقيق أهدافها، وكونه معبرا عن آمالهم و طموحاتهم.
- أما الرئاسة فيستمد منها الشخص من قدرته القانونية التي يخوله إياها مركزه القانوني و الوظيفي مثل حق إصدار الأوامر و التعليمات للآخرين الذين يجب عليهم الإمتثال.
- ✓ القيادة والتأثير : التأثير هو عبارة عن مجموعة من الأعمال السلوكية التي من شأنها أن تحدث تغيير في المواقف وسلوك الفرد و الجماعة ، إذا فالقيادة تقوم على عامل التأثير أي تأثير القائد على أتباعه .
- ✓ القيادة والإدارة : مصطلح الإدارة يشير بدرجة أكبر إلى السياسات و الإجراءات و البناء التنظيمي ، في حين أن القيادة تعنى بالعلاقات الشخصية بين القادة والمرؤوسين ، أي أن الإدارة تتصل بالجوانب الفنية و التنظيمية في المؤسسة في حين أن القيادة تتصل بالجوانب الإنسانية فيها .
- ✓ القيادة والزعامة : تعرف الزعامة بأنها مجموعة الخصال الزعامية أو الكارزمية في شخصية القائد و التي تمكنه من التأثير البالغ على تابعيه و تحقيق أهداف بواسطتهم عن رضا و طيب خاطر وبالتالي فالزعامة شكل من أشكال القيادة .
- ✓ القائد والمدير : المدير صاحب حل وسط يتجنب المخاطرة يلعب دور المراقب يشتغل بالنظم والتنظيمات الحالية. أما القائد مبتكر نشيط نحو تحقيق الأهداف ، مبادر لإتخاذ القرار ، يغير و يحسن النظم و التنظيمات القائمة .
- ✓ القيادة والإشراف : بما أن القائد يستمد شرعيته من خلال الموافقة من الأعضاء فإنه يقدم أعمالا بفعالية أكثر من المشرف.



الجواب على السؤال الثاني (05ن):

معوقات إتخاذ القرار الفعال لدى المنظمات: الطالب يشرح بلغته الخاصة المعوقات التالية بإختصار

1- عوائق إنسانية

2- عوائق تنظيمية

3- عوائق خارجية

- عامل الوقت

- عدم توفر المعلومات

- عوامل بيئية وثقافية



- عوامل سياسية
- عوامل إقتصادية
- التقدم التكنولوجي
- إنسجام القرار مع الصالح العام

### الجواب على السؤال الثالث (05ن):

تصنيف نظريات القيادة حسب الوراثة والإكتساب: الطالب مطالب بوضع تصنيف للنظريات مع شرح كل نظرية في سطرين

تصنيف النظريات حسب الوراثة:

- نظرية الرجل العظيم

- نظرية السمات

- النظرية السلوكية

- النظرية الموقفية

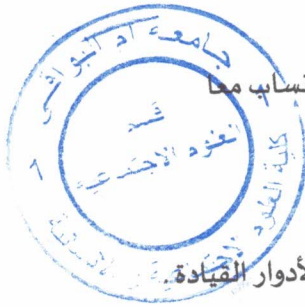
تصنيف النظريات حسب الإكتساب

- النظرية التفاعلية

- النظرية الكارزمية

- القيادة في ظل بيئة العمل الجديدة

هذا التصنيف يمكن أن نشرح فكرة أن بعض النظريات السابقة تعترف بالوراثة والإكتساب معا



### الجواب على السؤال الرابع (05ن):

مناقشة فكرة القيادة النسوية بخصوص إمتلاكها لمقومات وخصائص تؤهلها لممارسة الأدوار القيادية.

لا يمكن في أي حال أن ننكر ما للمرأة من مقومات تؤهلها لتبوء الأدوار القيادية، وما يؤكد ذلك دراسات عن القيادة أسفرت عن تحكمها بشكل جيد في نظم الاتصالات وإدارتها وحسن إصغائها لإنشغالات المرؤوسين، وليس في مجال الاتصالات فقط و إنما يمتد ذلك حتى في مجال القدرة على التأثير و الكاريزما القيادية وغيرها، هذا لا يقتصر في مجال معين و إنما يشمل جميع المجالات بما فيها الجانب العسكري، والتاريخ القديم والحديث قدم نماذج ناجحة في مجال القيادة النسوية، وعلى العموم نستخلص فكرة أساسية مفادها عندما تمتلك المرأة صفات القيادة من إنسانية، ذكاء، بدهة، واقعية، إنضباط، تواضع، خبرة، معرفة، صفات إجتماعية..... وغيرها حينها نستطيع القول أن هذه المرأة تنجح في إدارة فن القيادة.



امتحان السداسي الأول في مادة منهجية البحث

14 جانفي 2024

السنة الثانية ماستر علم النفس العمل والتنظيم

الأستاذة نصر اوى صباح



أولاً: أجب بصحيح أو خطأ مع تصحيح الخطأ

1. المشكلة البحثية عبارة عن تساؤل يورق الباحث لا يتطلب البحث للإجابة عليه.
2. يكتفي الباحث بالتساؤلات البحثية عند عدم مراجع حول موضوع بحثه
3. تستخدم الدراسات السابقة حصريا في بناء الإشكالية
4. تصاغ الفرضيات إنطلاقا من التساؤلات (نفس العدد، نفس الصياغة مع حذف الاستفهام فقط)
5. الفرق بين أهمية البحث وأهدافه يكمن في أن الأهداف توضح المخطط الذي سينتهجه الباحث أما الأهمية يبين من خلالها القيمة المضافة لبحثه في ميدان الدراسة.
6. يقوم الباحث بانتقاء واستخدام الدراسات السابقة المطابقة لبحثه فقط
7. تكمن الميزة الأساسية لطريقة IMRED في كونها تجعل الباحث يختصر الجهد بتركيزه في جانبه النظري على النقاط التي سيستخدمها لاحقا في الميدان
8. يقول الباحث عن منهجه أنه وصفي إذا استخدم أساليب الإحصاء الوصفي في معالجة بياناته.
9. المنهج الوصفي التحليلي هو أحد مناهج البحث
10. يرجع الاختلاف بين العينة الحصصية و العينة الطبقية أن الأولى حصة والثانية طبقة
11. عينة البحث يجب أن تكون عبارة عن أفراد.
12. ينتقي الباحث الأساليب الإحصائية التي تتناسب مع فرضيات دراسته مراعي شروط استخدام كل أسلوب.
13. ملخص البحث عبارة عن حوصلة مختصرة لكل عناصر البحث النظرية والتطبيقية.

كنتامك

ثانياً: اليك الجدول التالي الذي يوضح مستوى القياس لكل من المتغير المستقل والتابع

في دراسة علائقية حدد الأسلوب الاحصائي المناسب

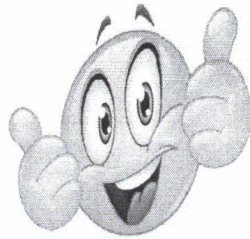
المتغير التابع	المستوى الرتبى	مستوى الكمي
المتغير المستقل	1	1
المستوى الرتبى	1	1
المستوى الكمي	1	1

ثالثاً: أراد باحث أن يقوم بدراسة على عينة من التجار لمعرفة أثر استخدام التسويق الإلكتروني

على زيادة حجم المبيعات

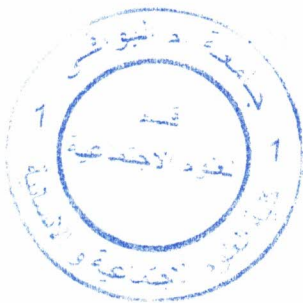


• قم ببناء مخطط لهذه الدراسة توضح فيه مسار الباحث باختصار



(Work hard in silence. Let  
success make the noise)

Good Luck





الإجابة النموذجية لامتحان السداسي الأول في مادة منهجية البحث

14 جانفي 2024

السنة الثانية ماستر علم النفس العمل والتنظيم

الأستاذة نصرأوى صباح

أولاً: أجب بصحيح أو خطأ مع تصحيح الخطأ  7 نقطة

1. المشكلة البحثية عبارة عن تساؤل يُورق الباحث لا يتطلب البحث للإجابة عليه. خطأ
2. المشكلة البحثية عبارة عن تساؤل يُورق الباحث يتطلب البحث للإجابة عليه
3. يكتفي الباحث بالتساؤلات البحثية عند عدم مراجع حول موضوع بحثه خطأ
4. يكتفي الباحث بالتساؤلات البحثية عند عدم وجود دراسات سابقة
5. تستخدم الدراسات السابقة حصريا في بناء الإشكالية خطأ
6. تستخدم الدراسات السابقة في كل مراحل البحث
7. تصاغ الفرضيات إنطلاقا من التساؤلات (نفس العدد، نفس الصياغة مع حذف الاستفهام فقط) خطأ
8. تصاغ الفرضيات إنطلاقا من الدراسات السابقة أو من الدراسة الاستطلاعية
9. الفرق بين أهمية البحث وأهدافه يكمن في أن الأهداف توضح المخطط الذي سينتهجه الباحث أما الأهمية يبين من خلالها القيمة المضافة لبحثه في ميدان الدراسة. صحيح
10. يقوم الباحث بانتقاء واستخدام الدراسات السابقة المطابقة لبحثه فقط خطأ
11. يقوم الباحث بانتقاء واستخدام الدراسات السابقة المطابقة لبحثه أو المشابهة حسب ما يهدفه من خلالها
12. تكمن الميزة الأساسية لطريقة IMRED في كونها تجعل الباحث يختصر الجهد بتركيزه في جانبه النظري على النقاط التي سيستخدمها لاحقا في الميدان صحيح
13. يقول الباحث عن منهجه أنه وصفي إذا استخدم أساليب الإحصاء الوصفي في معالجة بياناته خطأ
14. يقول الباحث عن منهجه أنه وصفي إذا كان هدف بحثه هو وصف الظاهرة البحثية كما هي موجودة في الواقع
15. المنهج الوصفي التحليلي هو أحد مناهج البحث خطأ
16. لا يوجد منهج وصفي تحليلي
17. يرجع الاختلاف بين العينة الحصصية و العينة الطبقية أن الأولى حصة والثانية طبقة خطأ



يرجع الاختلاف بين العينة الحصصية و العينة الطبقية في طريقة السحب حيث أن العينة الطبقية تكون فيها طريقة السحب عشوائية أما و العينة الحصصية فطريقة السحب فيها غير عشوائية.

11. عينة البحث يجب أن تكون عبارة عن أفراد. خطأ

عينة البحث لا يشترط أن تكون عبارة عن أفراد فقد تكون غير ذلك ( حجات دراسية. علب دواء. منازل... الخ)

12. ينتقي الباحث الأساليب الإحصائية التي تتناسب مع فرضيات دراسته مراعيًا شروط استخدام كل أسلوب صحيح

13. ملخص البحث عبارة عن حوصلة مختصرة لكل عناصر البحث النظرية والتطبيقية خطأ

ملخص البحث عبارة عن حوصلة مختصرة لكل عناصر البحث المنهجية والتطبيقية

**ثانياً:** اليك الجدول التالي الذي يوضح مستوى القياس لكل من المتغير المستقل والتابع في دراسة علائقية حدد الأسلوب الاحصائي المناسب 4 نقطة

المتغير التابع	المستوى الرتبي	مستوى الكمي
المتغير المستقل		
المستوى الرتبي	سبيرمان، جاما، كندال	الارتباط المتعدد
المستوى الكمي	الارتباط المتعدد	بيرسون

**ثالثاً: 9 نقطة**

أراد باحث أن يقوم بدراسة على عينة من التجار لمعرفة أثر استخدام التسويق الالكتروني على زيادة حجم المبيعات

مخطط لهذه الدراسة:

**مشكلة البحث:** أثر استخدام التسويق الالكتروني على زيادة حجم المبيعات لدى تجار.....

**إشكالية البحث:** سأسهل الاشكالية ب ..... وأدعمها باحصاءات حول ..... ثم انتقل الى الحديث عن

..... وأستشهد هنا بدراسات حول ..... يوضح تسلسله وصولاً لطرح التساؤل

**تساؤلات البحث:**

**التساؤل العام:** هل يوجد أثر استخدام التسويق الالكتروني على زيادة حجم المبيعات لدى تجار ..... ؟

التساؤلات الجزئية: يجرأ الطالب التسويق الالكتروني الى مؤشراتته ويرى هل لكل مؤشر أثر في زيادة حجم

المبيعات

فرضيات البحث: انطلاقا من الدراسات السابقة او الدراسة الاستطلاعية يتبنى الطالب مجموعة من

الفرضيات

أهداف البحث: مثلا

تحديد مؤشرات متغيرات الدراسة.....

بناء استبانين لمتغيري الدراسة.....

تطبيقهما على عينة تجريبية قبل وبعد استخدام الطريقة الالكترونية في التسويق

قياس حجم الاثر باستخدام.....

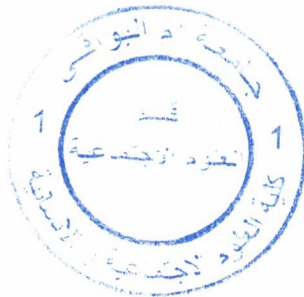
أهمية البحث: يوضح الطالب هنا القيمة المضافة لبحثه على كل من له علاقة بالبحث ومتغيراته

مصطلحات البحث: التسويق الالكتروني: المبيعات يعرفها الطالب اجرائيا

الدراسات السابقة: دراسات حول التسويق الالكتروني، دراسات تناولت قياس الأثر

خطة الفصول النظرية: يوضحها الطالب

الفصل التطبيقي: يضع الطالب الخطوط العريضة لفصله التطبيقي دون تفصيل فعلي





امتحان السداسي الأول في مادة تطبيق البرامج الاحصائية

25 جانفي 2024

السنة الثانية ماستر علم النفس العمل والتنظيم

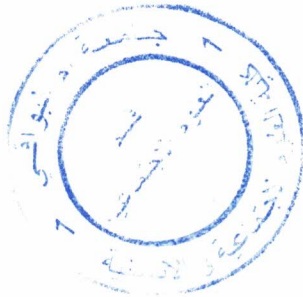
الأستاذة نصر اوى صباح

أولاً: أجب بصحيح أو خطأ مع تصحيح الخطأ

- 1- في الدراسات الوصفية يمكن الاكتفاء بمعامل إحصائي واحد مثلا المتوسط الحسابي فقط
- 2- في الدراسات العلائقية في حالة أخطأنا في اختيار المعامل الاحصائي المناسب برنامج SPSS يرفض القيام بحسابه.
- 3- خانة المتغيرات في برنامج SPSS يمكن أن نقوم بتفريغ الدرجات الخام فيها مباشرة دون استخدام Exel
- 4- خانة البيانات في برنامج SPSS لا تقبل الفراغ أثناء الكتابة الحرفية
- 5- خانة التحليل Analyse نجد فيها كل المعاملات الاحصائية التي نحتاجها
- 6- في حالة وجود قيم لم يفرغها الباحث لا يمكن اكتشافها بإجراء من خلال برنامج SPSS بل يجب أن يراجعها سطرًا سطرًا.
- 7- بإمكاننا تحويل نتائج الدراسة الى رسومات بيانية باستخدام برنامج SPSS
- 8- في برنامج SPSS أثناء التعريف بمستوى القياس نجد أربع مستويات نختار المناسب منها
- 9- عند استخدام معامل T لحساب دلالة الفروق لا توجد إجراءات قبلية أي أننا نطبقه مباشرة
- 10- برنامج SPSS يسهل عمل الباحث ولا يقوم به نيابة عنه

ثانياً: حدد الخطوات التي تتبعها في برنامج SPSS لحساب مايلي:

- 1- ادخال البيانات والمتغيرات الخاصة بالدراسة
- 2- حساب التكرارات والنسب المئوية
- 3- حساب معامل الارتباط
- 4- حساب الفروق باستخدام معامل t
- 5- التحليل العملي الاستكشافي



وفقكم الله

**أولاً: أجب بصحيح أو خطأ مع تصحيح الخطأ (10 نقاط)**

- 1- في الدراسات الوصفية يمكن الاكتفاء بمعامل إحصائي واحد مثلا المتوسط الحسابي فقط
  - خطأ: بل يفضل التنوع من الأساليب الإحصائية الوصفية لأن المتوسط الحسابي مثلا قد يتأثر بالقيم الشاذة
- 2- في الدراسات العلائقية في حالة أخطأنا في اختيار المعامل الإحصائي المناسب برنامج SPSS يرفض القيام بحسابه.
  - خطأ: برنامج SPSS يقوم بالحساب العددي فقط ولا يفكر مكان الباحث
- 3- خانة المتغيرات في برنامج SPSS يمكن أن نقوم بتفريغ الدرجات الخام فيها مباشرة دون استخدام Excel
  - خطأ: خانة المتغيرات في برنامج SPSS مخصصة للتعريف بمتغيرات الدراسة وليست خاصة بالدرجات الخام (خانة البيانات هي الخاصة بها)
- 4- خانة البيانات في برنامج SPSS لا تقبل الفراغ أثناء الكتابة الحرفية
  - خطأ: خانة المتغيرات في برنامج SPSS لا تقبل الفراغ أثناء الكتابة الحرفية
- 5- خانة التحليل Analyse نجد فيها كل المعاملات الإحصائية التي نحتاجها
  - خانة التحليل Analyse لا تحتوي على كل المعاملات الإحصائية التي قد يحتاجها الباحث فمثلا
- 6- في حالة وجود قيم لم يفرغها الباحث لا يمكن اكتشافها بإجراء من خلال برنامج SPSS بل يجب أن يراجعها سطرًا سطرًا.
  - في حالة وجود قيم لم يفرغها الباحث يمكن اكتشافها من خلال برنامج SPSS من خلال إجراء البحث عن les variables manquant
- 7- بإمكاننا تحويل نتائج الدراسة إلى رسومات بيانية باستخدام برنامج SPSS
  - صحيح
- 8- في برنامج SPSS أثناء التعريف بمستوى القياس نجد أربع مستويات نختار المناسب منها
  - في برنامج SPSS أثناء التعريف بمستوى القياس نجد ثلاث مستويات نختار المناسب منها لأن البرنامج يجمع مستوى المسافات المتساوية والنسبة في مستوى واحد يطلق عليه البيانات الكمية.
- 9- عند استخدام معامل T لحساب دلالة الفروق لا توجد إجراءات قبلية أي أننا نطبقه مباشرة





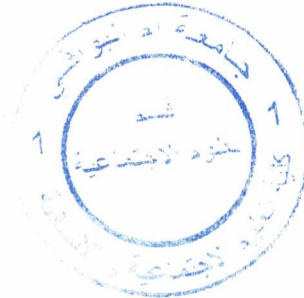
- عند استخدام معامل T لحساب دلالة الفروق توجد شروط قبلية يجب أن نتأكد منها وهي: البيانات كمية، العينة عشوائية، اعتدالية التوزيع، التجانس، حجم العينة اكبر من 5 مفردات ومن الأفضل أن يزيد عن 30 فرد.

10- برنامج SPSS يسهل عمل الباحث ولا يقوم به نيابة عنه

• صحيح

**ثانياً:** تحديد الخطوات التي تتبعها في برنامج SPSS لحساب مايلي:

- 6- ادخال البيانات والمتغيرات الخاصة بالدراسة: فتح صفحة SPSS -الذهاب لصفحة المتغيرات وتسميتها، ثم تحديد نوع المتغيرات، والبنود، والبدايل، ومستوى القياس - الانتقال لصفحة البيانات ونقل الدجات الخام فيها.
- 7- حساب التكرارات والنسب المئوية: التحليل- الاحصاء الوصفي - اختيار التكرارات والنسب
- 8- حساب معامل الارتباط: حساب المجاميع - التحليل واختيار الارتباط - اختيار المتغيرين المراد حساب الارتباط بينهما - اختيار المعامل المناسب .
- 9- حساب الفروق باستخدام معامل t: حساب المجاميع - التحليل واختيار الفروق حسب نوع العينة - اختيار المتغيرين المراد حساب الفروق بينهما -التعريف بهما .
- 10- التحليل العملي الاستكشافي: التحليل واختيار التحليل العملي.





امتحان السداسي الأول  
مقياس تسيير المسارات المهنية وتطوير الكفاءات  
طلبة السنة الثانية ماستر علم النفس العمل و التنظيم

التصحيح النموذجي

السؤال الأول:

مفهوم تسيير الحياة المهنية:

"هو ذلك النمط المتتابع للوظائف التي تكون الحياة الوظيفية للشخص ويعد الطريق الذي يتكون من سلسلة من الوظائف، تخصصه المنظمة ليتحرك الأفراد خلاله" ( علي محمد عبد الوهاب،ص.9) وهو "عبارة عن سلسلة من الأنشطة والخبرات العلمية المتصلة أو المنفصلة، التي يمر بها الفرد خلال حياته في منظمة واحدة أو عدة منظمات." ( JM Peretti ,1990 )

فتسيير الحياة المهنية هو تدرج داخل المسار المهني مرورا بعدة مناصب عمل متفاوتة حسب قدرات الفرد ومتطلبات المنصب وتوفر الإمكانيات مع تخطيط مسبق يشارك فيه العامل ومسئولي المؤسسة وهذا يعني أن تسيير الحياة المهنية هو تتبع ماضي العامل ، وتحضير مستقبله المهني، وهي توافق دائم بين حاجيات المؤسسة ورغبات وطموحات الأفراد، هذا التوافق يترجم عبر قرارات التوظيف التكويني، الترقية، التحويل...إلخ.

أما عن المفهوم الحالي فتسيير الحياة المهنية la gestion des carrières، فلم يعد مجرد تتبع للعامل ولا مرادفا للترقيات والتي لا تؤدي مباشرة إلى تغيير الرتبة أو زيادة في الأجر، فكل عامل يجب أن يتكون باستمرار ليتماشى مع تطور منصبه، إضافة إلى الانتشار الكبير لتغييرات مناصب العمل النابعة من إرادة العامل نفسه، أو موجهة من الإدارة لأسباب تنظيمية .

كل هذه التغييرات التي تطرأ على العامل و الإطار، يسبقها عملية تحضير لا يترك فيها لمصطلح الحظ هامش.

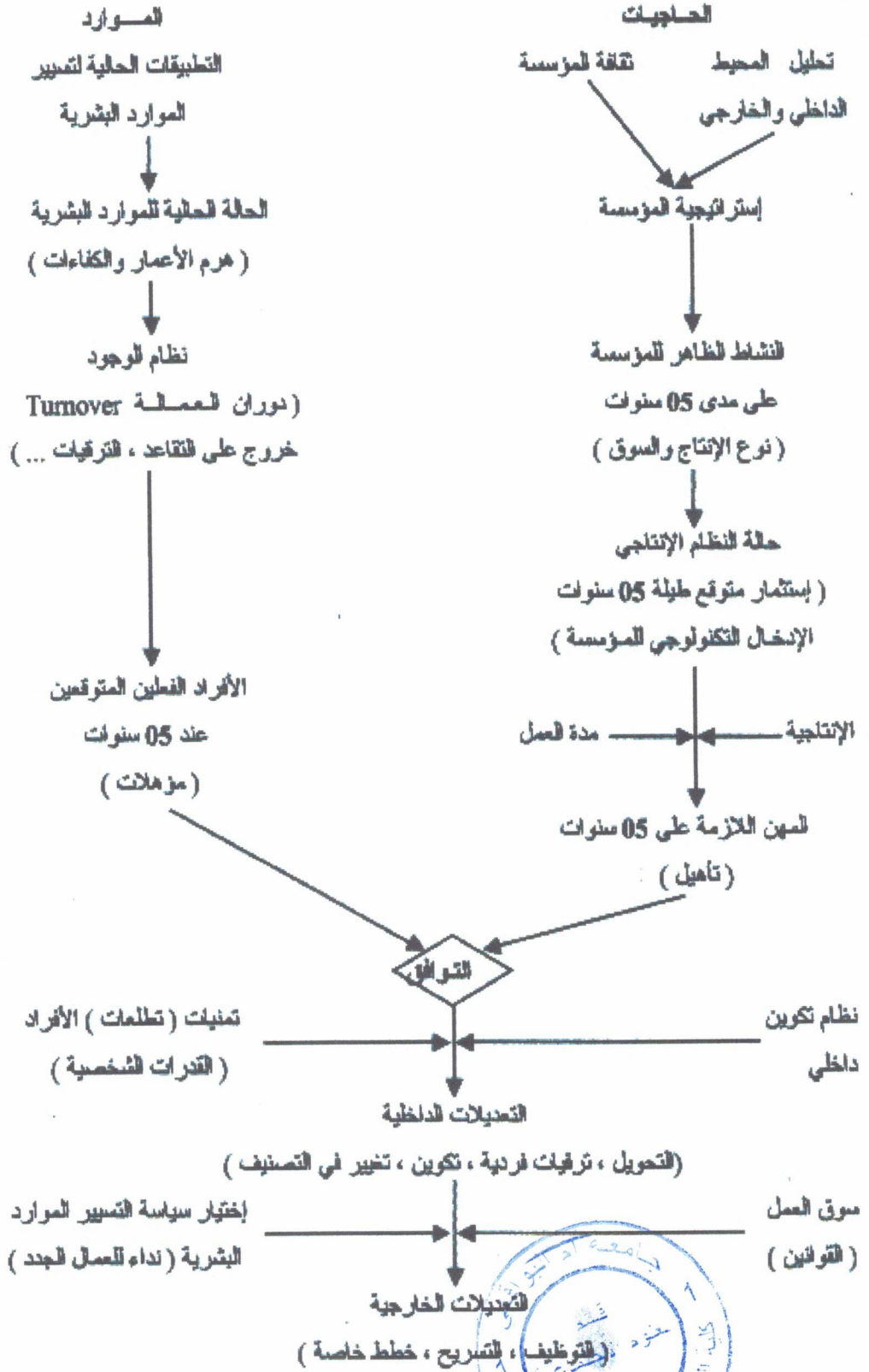
إن تسيير الحياة المهنية لم يعد مقتصرًا على دائرة واحدة أو وظيفة ما، فإمكانيات التطور أصبحت أكثر انفتاحًا باعتبار المؤسسات في المرحلة الحالية أكثر اختلافًا في تطبيقاتها فلكل مؤسسة ثقافة وأسلوب خاص، إذ أصبح هناك تعايش بين مؤسسات من نوع قديم مع معاصر، وفي نفس المؤسسة يمكن نظام لتسيير الحياة المهنية خاص بالعمال و آخر خاص بالإطارات يسمى " تسيير الكفاءات ( La Gestion Des Compétence ) .

إن نظام تسيير الحياة المهنية ليس عبارة عن ترقيات أو كما يظهر عند البعض على أنها تلبية لحاجات المؤسسة كتحقيق المكاسب الاقتصادية، إذ يمكن أن تحقق بعض الرغبات للأفراد في عملهم من الناحية الاجتماعية، الاقتصادية والنفسية ، وتحقيق رغبات ومتطلبات المؤسسة يؤدي بالضرورة إلى تحقيق بعض متطلبات العامل إلى حد بعيد.

فنظام تسيير الحياة المهنية يمثل محاولة مستمرة للتعرف على حاضر العامل لنستطيع تحديد مستقبله في المؤسسة، والمتابعة والتحضير لهذا العامل يؤدي بطريقة غير مباشرة إلى تسيير حياته المهنية مع الأخذ بعين الاعتبار الحاضر والمستقبل من ناحية، و متطلبات وحاجيات المؤسسة وطموحات ورغبات الفرد في جميع المجالات.

وتسعى المنظمة ان تستفيد الى اقصى درجة من مواردها البشرية و بالمقابل وجب عليها تلبية حاجيات افرادها من ترقية تحسين الاجر ..... الخ و يتأتى لها ذلك من العناصر التالية الممثلة في الشكل التالي وهي عناصر الاجابة التي تحتاج الى تحليل عنصر بعنصر:

و الشكل الآتي يبين لنا إمكانية التلاؤم بين حاجيات الموارد البشرية و حاجة المنظمة:



السؤال الثاني:

- 3- أهمية تسيير الحياة المهنية:
- لخصها (J-M-peretti) في النقاط التالية: (JM Peretti, 1987)
- 1- بالنسبة للمؤسسة:

- أهمية التخطيط لحاجيات تسيير الموارد البشرية تتيح للمؤسسة أحسن استعمال لهذه الأخيرة
- تأسيس نظام تقييم يتيح الحوار ويقلل من أسباب عدم الرضا والنزاعات.

- حتمية التنبؤ تلغي الحلول الارتجالية، والتي تؤدي إلى التقليل من الصعوبات والمشاكل "لمعرفة مساره"
- واتخاذ الإجراءات الضرورية خارج الصعوبات الميدانية.
- التعرف على المساعدين والمعاونين ذوي الكفاءات العالية.
- التكوين يجد هدفه الحقيقي والقبول الكلي " لطرفي العملية المسئول والمعاون ".
- الاستجابة لطموحات الأفراد تؤثر إيجابا على تحفيز العامل في عمله.

### 3-2- بالنسبة للفرد:

- تأمين نسبي للمستقبل المهني
- إمكانية التقدم بالاستفادة من فرص التكوين حيث يستجيب إلى بعض المحفزات لوضع مخطط حياته المهنية، حيث يقلل من إحساسه بوجود عقبات للوصول إلى أهدافه المهنية المسيطرة " معلومات عن المناصب الشاغرة ".
- فيستطيع اختيار مساره في مؤسسته ويرى درجات حرته في تصاعده. عملهم .
- يتيح له توضيح أربعة زوايا له:
- من يكون وما هو وزنه "نتيجة التقييم "
- ماذا يطمح فعليا وإلى أي حد.
- إمكانية تحقيق مشروعه داخل المؤسسة.
- ماهي الوسائل والشروط الواجب توفرها أو وضعها في العمل " معلومات " لتحقيق هذا المشروع.

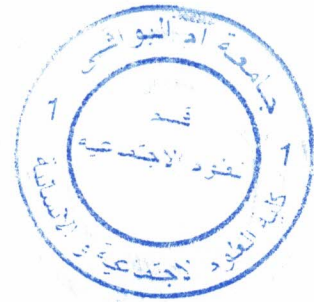
### 4- الأهداف الأساسية لتسيير الحياة المهنية:

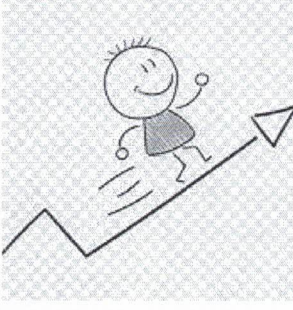
- 1-تسيير الحياة المهنية يجيب على سؤال " كيف تطور سيرورة العبور من منصب إلى آخر لإيجاد أحسن كفاءة ممكنة خلال مسار مهني معين يتلاءم و ملمح العامل أو الإطار؟.
- 2-تسيير الحياة المهنية تجمع بين الشروط التقنية والتنظيمية والبشرية لكي تكون الأهداف الفردية أكثر انسجاما وتطبيقا مع أهداف المؤسسة.
- 3-تسيير الحياة المهنية تعرف وتبين أدوار الأطراف المعنية بوضع مبدأ تقرير المصير بالتعاون بين الأفراد ومسئولهم ليجعله يدرك المفهوم العام للحياة المهنية.
- 4-توفير الإمكانيات لكل عامل للتعرف والتحكم في مسار حياته المهنية وتطويرها داخل المؤسسة التي ينتمي إليها.

ومن خلال النقاط الأربعة السابقة نستطيع أن نقول أن تسيير الحياة المهنية تهدف عموما إلى تحقيق ما يلي: ( JM )

Peretti, 1987

- تحقيق التوافق بين مصلحة المؤسسة " حاجياتها " ومصلحة عمالها " رغباتهم ".
- تحديد الطريقة والشروط للانتقال من منصب إلى آخر.
- تحديد صلاحيات كل المشاركين في عملية تسيير الحياة المهنية.





## جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي

قسم العلوم الاجتماعية

2 ماستر علم نفس العمل وتسيير الموارد البشرية

أستاذة المادة: بن زروال فتيحة

يوم 2023/01/18 من 9:00-10:30

### الإجابة النموذجية لامتحان الدورة العادية في مادة: هندسة التكوين وتصميم البرامج التدريبية

#### 😊 الجواب الأول: (6 نقاط)

يمكن أن يعتبر ما تم تسجيله من طرف إدارة قسم العلوم الاجتماعية قصورا على مستوى أداء الأساتذة المكلفين بتدريس دفتك، ولعلاج هذا القصور عن طريق التدريب لا بد من القيام أولا بدراسة الاحتياجات التدريبية لدى هؤلاء؛ وفي مثل هذه الحالة يفترض أن يقوم المختص (الطالب) بالتحليل وفق ثلاثة مداخل:

1. تحليل المنظمة: للتأكد من عدم وجود (أي استبعاد) أسباب أدت إلى القصور، ولا يمكن معالجتها بالتدريب، وبالتالي على الطالب المختص دراسة عناصر من مثل:

- مدى مناسبة التوقيت الزمي للمحاضرات ...
- خصائص طلبة الدفعة المدروسة (عدد، أنشطتهم المهنية، الظروف العائلية والصحية...).
- طبيعة المكان، ظروفه الفيزيائية، عدد الأفراد في المكان،...
- علاقات الأساتذة بالإدارة أي طبيعة الإشراف...
- طبيعة العلاقات بين الطلبة والأساتذة...
- إضافة إلى أي عنصر بإمكانه أن يساهم في ظهور السلوك المدروس (غياب الطلبة المعنيين) ولا يمكن معالجته بالتدريب وهذا لاستبعاده، بغية التأكد من أن الأسباب الحقيقية وراء هذا السلوك يعود إلى قصور في كفاءات الأساتذة، الأمر الذي يمكن معالجته بالتدريب.

2. تحليل الوظائف: وصف المهام/الواجبات/ الطرق والوسائل المرتبطة بتدريس المحاضرات المعنية للخروج بما تتطلبه من خصائص ضرورية لتحقيق الأداء الجيد خلالها.



3. تحليل الأفراد: أي دراسة الأساتذة المعنيين بتدريس الدفعة المدروسة من حيث الخصائص المحدد من تحليل الوظائف لتحديد الفجوة التدريبية لديهم، موضوعات هذه الأخيرة هي التي ستكون موضوعات التدريب المقترح.

### 😊 الجواب الثاني: (10 نقاط)

على النشاط المقترح من طرف الطالب أن تتوفر فيه العناصر التالية:

- أهداف خاصة مصاغة صياغة صحيحة وعلى ارتباط بالهدف العام للنشاط (الذي تم تحديده في السؤال).
- محتوى مناسباً أي موضوعات يتم اشتقاقها مما ذكر في هدف العام (مهارات الانتقاء).
- أساليب مناسبة لتقديم المعارف أو التدريب على المهارات التي تم تحديدها في المحتوى، ومناسبة أيضاً للفئة المستهدفة، وكذا الهدف العام (تنمية مهارات الانتقاء).
- وصف مفصل لما سيتم في النشاط من عمل.
- مراعاة المدة المحددة للنشاط.
- إشارة إلى كيفية تقييم فعالية النشاط المقترح.
- تحديد ميزانية النشاط، على ألا تكون مكلفة كثيراً.
- إضفاء اللمسة الخاصة للطالب.

