

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



وزارة التربية والتعليم
Ministry of Education

المملكة العربية السعودية
وزارة التربية والتعليم
إدارة تعليم منطقة
مكتب تربية وتعليم
مدرسة

العام الدراسي: ١٤٣٥/١٤٣٦ هـ

المسار: البرنامج الاختياري

أوراق عمل

المهارات الإدارية والإنسانية

نظام المقررات للمرحلة الثانوية

مديرة المدرسة	المشرفة التربوية	معلمة المادة
.....
		اسم الطالبة

مفهوم الإدارة

س ١ : اذكر عناصر العملية الإدارية .

.....
.....
.....
.....

س ٢ : اشرح مهارة التخطيط ومهارة حل المشكلات .

.....
.....
.....
.....

س ٣ : كيف يمكن أن يؤدي العمل الإداري بطريقة متقنة ؟

.....
.....
.....
.....

س ٤ : وضح أهمية الإدارة مع توضيح أهم مجالاتها .

.....
.....
.....
.....
.....
.....

مفهوم التخطيط

س ١ : وضح أهمية التخطيط وفوائده .

.....

.....

.....

.....

س ٢ : ما الفرق بين القرار والخطة ؟

.....

.....

.....

.....

س ٣ : ما هي أغراض ودواعي التخطيط ؟

.....

.....

.....

.....

س ٤ : هاتي مثالاً على التخطيط الروتيني المتكرر ووضحه .

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

التخطيط (أنواعه وعناصره و معوقاته)

س ١ : ما هي أنواع الخطط من ناحية الفترة الزمنية ؟

.....

.....

.....

.....

س ٢ : ما هي الشروط الواجب توافرها في الهدف ؟

.....

.....

.....

.....

س ٣ : ما هي عناصر التخطيط ؟

.....

.....

.....

.....

س ٤ : اذكر معوقات التخطيط .

.....

.....

.....

.....

التخطيط (خطواته)

س ١ : كيف يمكنك تحديد الهدف من التخطيط ؟

.....
.....
.....
.....

س ٢ : اشرح خطوة وضع الافتراضات .

.....
.....
.....
.....

س ٣ : ناقش خطوة جمع المعلومات مع ذكر أمثلة .

.....
.....
.....
.....

س ٤ : ما هو مفهوم تحديد البدائل في التخطيط ؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

تحليل المشكلات (مفهوم المشكلة)

س ١ : اذكر تعريفين لمفهوم المشكلة .

.....

.....

.....

.....

س ٢ : هاتي تعريفا من عندك لمفهوم المشكلة .

.....

.....

.....

.....

س ٣ : للمشكلات عدة خصائص ، اذكرها .

.....

.....

.....

.....

س ٤ : ما هي أنواع المشكلات ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

معلمة المادة :

تحليل المشكلات

س ١ : هل يمكن استخدام استراتيجية التخفيف مع جميع المشكلات ، ولماذا ؟

.....

.....

.....

.....

س ٢ : ماذا نفعل عند عدم القدرة على القضاء على حل المشكلات تماماً ؟

.....

.....

.....

.....

س ٣ : ما المقصود باستراتيجية التخفيف ؟

.....

.....

.....

.....

س ٤ : ما هي طرق حل المشكلات ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

معلمة المادة :

أساليب حل المشكلات

س ١ : كيف تختار الأسلوب المناسب لحل المشكلات ؟

.....
.....
.....
.....

س ٢ : ما هي عوامل عدد البدائل لحل المشكلات ؟

.....
.....
.....
.....

س ٣ : ما هي خطوات الأسلوب العلمي لحل المشكلات ؟

.....
.....
.....
.....

س ٤ : اشرح الأسلوب التقليدي في حل المشكلات .

.....
.....
.....
.....
.....
.....

إدراك وجود المشكلة

س ١ : كيف نعرف أن هناك مشكلة ؟

.....
.....
.....
.....

س ٢ : ما الفرق بين المشكلة وبين أعراضها ؟

.....
.....
.....
.....

س ٣ : اشرح قانون الجبل الجليدي .

.....
.....
.....
.....

س ٤ : ما هي معايير تحديد المشكلة ؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

تحديد أسباب المشكلة

س ١ : كيف يمكن أن نتعرف على أسباب المشكلة ؟

.....
.....
.....
.....

س ٢ : لماذا نريد أن نعرف أسباب المشكلة ؟

.....
.....
.....
.....

س ٣ : اشرح نموذج (كبنر و تريجو) لتشخيص المشكلات .

.....
.....
.....
.....

س ٤ : هل من الضروري استخدام جميع الأسئلة في نموذج (كبنر و تريجو) ؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

تحديد الطول والبدائل

س ١ : ما الفرق بين المشكلة النادرة والمشكلات المتكررة ؟

.....

.....

.....

.....

س ٢ : اذكر تعريف العصف الذهني .

.....

.....

.....

.....

س ٣ : ما هي القواعد الأساسية للعصف الذهني ؟

.....

.....

.....

.....

س ٤ : وضح العلاقة بين مرحلة إيجاد الطول والبدائل وبين المراحل السابقة لحل المشكلة .

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

اختيار الحل الأنضل

س ١ : ما هي مراحل اختيار البديل الأنضل ؟

.....
.....
.....
.....

س ٢ : اذكر معايير تقييم البدائل مع ذكر أمثلة .

.....
.....
.....
.....

س ٣ : كيف يمكن تحليل مزايا وعيوب البدائل ؟

.....
.....
.....
.....

س ٤ : اشرح مرحلة تضيق البدائل المتاحة .

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

معلمة المادة :

تنفيذ الحل وتقييم النتائج

س ١ : ما هي خطوات تنفيذ حل المشكلة ؟

.....
.....
.....
.....

س ٢ : ما هي الأسباب التي تؤدي إلى فشل حل المشكلات ؟

.....
.....
.....
.....

س ٣ : ناقشي قضية (الحل بين التنفيذ والإهمال) .

.....
.....
.....
.....

س ٤ : ها التفسير في حل المشكلات يؤدي إلى الفشل . ولماذا ؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

معلمة المادة :

مفهوم اتخاذ القرارات

س ١ : ما معنى القرار في اللغة ؟

.....

.....

.....

.....

س ٢ : ما العلاقة بين المشكلة والقرار ؟

.....

.....

.....

.....

س ٣ : بيني الفرق بين صنع القرار واتخاذ القرار .

.....

.....

.....

.....

س ٤ : من يصنع القرار داخل المؤسسات ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

معلمة المادة :

أنواع القرارات

س ١ : ما هي أنواع القرارات الرئيسية ؟

.....
.....
.....
.....

س ٢ : قارني بين أنواع القرارات الإدارية .

.....
.....
.....
.....

س ٣ : ما الفرق بين القرارات التي تخص الفرد وتلك التي تخص الجماعة ؟

.....
.....
.....
.....

س ٤ : ما هي أنواع القرارات المتخذة في الحياة العامة ؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

الإبداع في حل المشكلات

س ١ : عرف الإبداع .

.....
.....
.....
.....

س ٢ : ما هي متطلبات مرحلة الإعداد ؟

.....
.....
.....
.....

س ٣ : ما العلاقة بين مرحلة الكمون ومرحلة الإشراف ؟

.....
.....
.....
.....

س ٤ : ما هي مراحل العملية الإبداعية ؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

معلمة المادة :

مفهوم السكرتارية ومهامها

س ١ : ما هو مفهوم السكرتارية ؟

.....
.....
.....
.....

س ٢ : وضح دور السكرتير في عملية معالجة المكالمات الهاتفية .

.....
.....
.....
.....

س ٣ : ما هو دور السكرتير في معالجة المعلومات ؟

.....
.....
.....
.....

س ٤ : ما هي مهام السكرتير التنفيذي ؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

معلمة المادة :

صفات السكرتير الناجح

س ١ : هل لاقتناع السكرتير برسالة المنظمة عامل في نجاحه ؟

.....
.....
.....
.....

س ٢ : ما هي المهارات اللازمة لعمل السكرتير ؟

.....
.....
.....
.....

س ٣ : وضح دور السكرتير في المحافظة على أسرار العمل .

.....
.....
.....
.....

س ٤ : ما هي صفات السكرتير الناجح ؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ترتيب المواعيد واستقبال الزائرين

س ١ : وضح دور السكرتير في تنظيم المواعيد .

.....

.....

.....

.....

س ٢ : كيف يتعامل السكرتير مع من يأتون دون موعد سابق ؟

.....

.....

.....

.....

س ٣ : يتعامل السكرتير مع كل زائر بطريقة تناسبه . اشرح ذلك .

.....

.....

.....

.....

س ٤ : ما هي طرق استقبال الزائرين ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

المكتب و محتوياته

س ١ : اذكرى محتويات المكتب .

.....

.....

.....

.....

س ٢ : عرفى المكتب .

.....

.....

.....

.....

س ٣ : ما هي أهم عناصر الأثاث المكتبي ؟

.....

.....

.....

.....

س ٤ : ما هي عوامل البيئة المادية للمكتب ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

معلمة المادة :

تصنيف الملفات

س ١ : عرف التصنيف .

.....

.....

.....

.....

س ٢ : ما هي العناصر المؤثرة في التصنيف ؟

.....

.....

.....

.....

س ٣ : ما هي طرق التصنيف ؟

.....

.....

.....

.....

س ٤ : قارني بين الطريقة العددية و الطريقة العشرية في التصنيف .

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

معلمة المادة :

فهرسة الملفات

س ١ : عرفي فهرسة الملفات .

.....

.....

.....

.....

س ٢ : ما هي أهداف فهرسة الملفات ؟

.....

.....

.....

.....

س ٣ : اذكر أنواع فهرسة الملفات .

.....

.....

.....

.....

س ٤ : ما هي إجراءات الحفظ ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

معلمة المادة :

الاتصال الكتابي (المراسلات)

س ١ : وضح ماهية الاتصال الكتابي .

.....
.....
.....
.....

س ٢ : ما هي أهمية العمل الكتابي ؟

.....
.....
.....
.....

س ٣ : عرف المراسلات .

.....
.....
.....
.....

س ٤ : اذكر أنواع المراسلات .

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

معلمة المادة :

البريد الوارد والصادر

س ١ : وضح أهمية البريد للمنظمة .

.....

.....

.....

.....

س ٢ : ما هي إجراءات البريد الوارد ؟

.....

.....

.....

.....

س ٣ : ما هي إجراءات البريد الصادر ؟

.....

.....

.....

.....

س ٤ : اشرح مرحلة تغليف المظاريف .

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

معالجة المكالمات الهاتفية

س ١ : ما هي أهداف إجراء المكالمات الهاتفية ؟

.....

.....

.....

.....

س ٢ : وضح قواعد الرد على المكالمات الهاتفية .

.....

.....

.....

.....

س ٣ : ما هي أنواع أدلة الهاتف ؟

.....

.....

.....

.....

س ٤ : ما هي قواعد تحويل المكالمات الهاتفية ؟

.....

.....

.....

.....

.....

البريد الإلكتروني

س ١ : عرف البريد الإلكتروني .

.....
.....
.....
.....

س ٢ : ما هي مكونات البريد الإلكتروني ؟

.....
.....
.....
.....

س ٣ : ما هي مميزات البريد الإلكتروني ؟

.....
.....
.....
.....

س ٤ : اذكر متطلبات استخدام البريد الإلكتروني .

.....
.....
.....
.....
.....
.....

مكنة العمل المكتبي وإدارته إلكترونياً

س ١ : عرف مكنة العمل المكتبي .

.....

.....

.....

.....

س ٢ : ما هي أهداف مكنة العمل المكتبي ؟

.....

.....

.....

.....

س ٣ : عرف الإدارة الإلكترونية .

.....

.....

.....

.....

س ٤ : ما هي متطلبات الإدارة الإلكترونية ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

معلمة المادة :

العمل المكتبي وتطبيقات الحاسب

س ١ : وضح أهمية استخدام الحاسب في العمل المكتبي .

.....

.....

.....

.....

س ٢ : اذكر بعض التطبيقات التي تخدم العمل المكتبي .

.....

.....

.....

.....

س ٣ : ما هي مجالات استخدام الحاسب الآلي لتسهيل العمل المكتبي في المنظمات ؟

.....

.....

.....

.....

س ٤ : اشرح أنظمة الرواتب والأجور في المنظمات .

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

عملية البيع والشراء (تمهيد)

س ١ : ما هو مفهوم عملية البيع والشراء ؟

.....
.....
.....
.....

س ٢ : وضح نشأة وتطور النقود كوسيط في البيع والشراء .

.....
.....
.....
.....

س ٣ : ما هي أهمية عملية البيع والشراء ؟

.....
.....
.....
.....

س ٤ : قارني بين المقايضة والنقود .

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

معلمة المادة :

العوامل المؤثرة في الشراء

س ١ : ما دور الثقافة في عملية الشراء ؟

.....
.....
.....
.....

س ٢ : هل للجماعات أثر في سلوك الفرد الشرائي ؟ وضح ذلك .

.....
.....
.....
.....

س ٣ : تختلف احتياجات ورغبات الإنسان عبر مراحل العمرية . ناقش هذه الجملة .

.....
.....
.....
.....

س ٤ : ما هي العلاقة بين دخل الفرد وسلوكه الشرائي .

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

السلوك الشرائي وصفات المشتري المثالي

س ١ : اشرح التفسير العقلاني للسلوك الشرائي .

.....

.....

.....

.....

س ٢ : اشرح التفسير العاطفي للسلوك الشرائي .

.....

.....

.....

.....

س ٣ : وضح أهمية تطبيق المبادئ الإسلامية من خلال المشتري .

.....

.....

.....

.....

س ٤ : ما هي صفات المشتري المثالي ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

معلمة المادة :

إدراك الحاجات وجمع المعلومات

س ١ : ما هي خطوات العملية الشرائية ؟

.....

.....

.....

.....

س ٢ : قارني بين المصادر الرسمية وغير الرسمية للمعلومات .

.....

.....

.....

.....

س ٣ : قارني بين البحث الداخلي والخارجي عن المعلومات .

.....

.....

.....

.....

س ٤ : المعلومات تقلل المخاطر . ناقش هذه الجملة .

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

معلمة المادة :

تقييم البدائل وقرار الشراء

س ١ : اشرح طريقة التكرار لتقييم البدائل .

.....
.....
.....
.....

س ٢ : ما هي المعايير المستخدمة في تقييم البدائل خلال عملية الشراء ؟

.....
.....
.....
.....

س ٣ : قارني بين عامل السعر والخدمات المقدمة من البائع .

.....
.....
.....
.....

س ٤ : ما هو دور البيئة الداخلية للمحل ؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

الاستهلاك وسلوك ما بعد الاستهلاك

س ١ : عرف الاستهلاك .

.....
.....
.....
.....

س ٢ : ما هي سلوكيات ما بعد الاستهلاك ؟

.....
.....
.....
.....

س ٣ : اشرح كيفية التخلص من المنتجات بعد استهلاكها .

.....
.....
.....
.....

س ٤ : اشرح عملية التخلص من المنتج مؤقتا .

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

معلمة المادة :

سلوكيات سلبية في الشراء والاستهلاك

س ١ : عرفي النهم الاستهلاكي .

.....
.....
.....
.....

س ٢ : ما و الشراء النزوي (الفجائي) ؟

.....
.....
.....
.....

س ٣ : عرفي الاستهلاك الترفي .

.....
.....
.....
.....

س ٤ : وضح عيوب الإفراط في الثقة .

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

معلمة المادة :

عملية البيع وتسويق المبيعات

س ١ : ما هي المهارات الأساسية للبائع الناجح ؟

.....

.....

.....

.....

س ٢ : اذكر صفات البائع الناجح .

.....

.....

.....

.....

س ٣ : ما هي أساليب وطرق البيع ؟

.....

.....

.....

.....

س ٤ : وضح دور الإنصات الجيد لدى البائع .

.....

.....

.....

.....

.....

.....

البيع داخل المتاجر

س ١ : ما هو الفرق بين البيع داخل المتجر وخارجه ؟

.....

.....

.....

.....

س ٢ : ما هي العوامل المؤثرة في المشتري داخل المتجر ؟

.....

.....

.....

.....

س ٣ : اذكر بعض الإرشادات للبائع داخل المتجر .

.....

.....

.....

.....

س ٤ : اشرح أهمية نظافة المحل ورائحته في عملية البيع .

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

التسويق (١)

س ١ : ما هي مميزات مهنة مندوب المبيعات ؟

.....
.....
.....
.....

س ٢ : اذكر خطوات العملية البيعية .

.....
.....
.....
.....

س ٣ : ما هي المعايير الواجب توافرها في العميل المرتقب ؟

.....
.....
.....
.....

س ٤ : اشرح عناصر عملية الإعداد للمقابلة البيعية .

.....
.....
.....
.....
.....
.....

التسويق (٢)

س ١ : وضح أهمية التمهد للمقابلة البيعية .

.....

.....

.....

.....

س ٢ : ما هي الأساليب التمهدية للمقابلة البيعية ؟

.....

.....

.....

.....

س ٣ : ما هي مميزات أسلوب الإلقاء المحفوظ ؟

.....

.....

.....

.....

س ٤ : قارني بين أسلوب حل المشكلات و أسلوب تلبية الحاجات . مع ذكر أمثلة .

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

التسويق (٣)

س ١ : ما هي أوجه اعتراض العميل ؟

.....

.....

.....

.....

س ٢ : وضح التوقيتات المناسبة لإفقال البيع .

.....

.....

.....

.....

س ٣ : قارني بين ثلاث طرق من طرق إفقال البيع .

.....

.....

.....

.....

س ٤ : وضح أهمية متابعة العميل .

.....

.....

.....

.....

التجارة الإلكترونية

س ١ : وضح مفهوم التجارة الإلكترونية .

.....

.....

.....

.....

س ٢ : ما هي مزايا البيع والشراء عبر الإنترنت ؟

.....

.....

.....

.....

س ٣ : وضح معوقات البيع والشراء عبر الإنترنت .

.....

.....

.....

.....

س ٤ : اذكر ثلاث أشكال للبيع والشراء عبر الإنترنت .

.....

.....

.....

.....

معلمة المادة :