

 معهد الدراسات والبحوث البيئية	%٦٠	نسبة الدرجة%	كود المقرر:	الفصل الدراسي الثاني	الاختبار النهائي:	جامعة مدينة السادات
	١	عدد أوراق الامتحان:	ماجستير	اسم البرنامج:	٢٠١٧/٢٠١٦	العام الدراسي:
	٢٠١٧/٥/٢٤	تاريخ الامتحان:	إدارة الأعمال	القسم العلمي:	الثاني	الفصل الدراسي:
	ساعتين	مدة الامتحان:	درجة الامتحان	إدارة الموارد البشرية	إدارة المقرر:	 الجامع الأزهر

تغليمات الامتحان:

١. ضرورة الالتزام بالإجابة على الأسئلة المقررة فقط ولن ينظر إلى الأسئلة الزائدة
٢. يستخدم فقط القلم الأزرق والقلم الرصاص في ورقة الإجابة
٣. تصرف ورقة إجابة واحدة لكل طالب
٤. لا يسمح بتبادل الأدوات (الأقلام، المسطرة، أدوات الرسم، الآلات الحاسبة وغيرها)
٥. لا يسمح بتواجد التليفونات المحمولة أمام الطالب كما لا يسمح باستخدام تطبيق الآلة الحاسبة الموجودة على التليفون المحمول.

أجب عن الأسئلة التالية :

السؤال الأول: (٢٠ درجة)

ظهر مفهوم التسويق الداخلي في المنظمات الخدمية ، وكان التطبيق الأساسي له في كيفية تحديد الاحتياجات التدريبية وحل مشاكل تسويق الخدمات . اشرح هذه العبارة موضحا ما يلي :

- ١- مفهوم التسويق الداخلي .
- ٢- متطلبات تطبيق مفهوم التسويق الداخلي .
- ٣- عناصر المزيج التسويقي للتسويق الداخلي .

السؤال الثاني: (٢٠ درجات)

يمكن تعريف تمكين العاملين بأنها عملية تحسين مشاعر المقدرة الذاتية بين العاملين بالمنظمة من خلال تهيئة الظروف التي تساعدهم على السيطرة وزيادة الممارسات الرسمية والأساليب غير الرسمية لمدهم بمعلومات عن مقدرتهم الذاتية . اشرح هذه العبارة موضحا ما يلي :

- ١- أبعاد مدخل تمكين العاملين .
- ٢- خطوات تطبيق مدخل تمكين العاملين .
- ٣- أنواع تمكين العاملين .

السؤال الثالث : (٢٠ درجات)

تعدد المستجدات الحديثة في مجال الموارد البشرية ، اختار أحد المستجدات الحديثة ، ثم وضح كيف يمكن الاستفادة منها في الواقع العملي ؟

مع خالص التمنيات بالنجاح والتوفيق

أ.د/ حسنين السيد طه ، د/ عمار فتحي موسى منسق المقرر	أ.د/ حسنين السيد طه ، د/ عمار فتحي موسى رئيس القسم	أستاذ المادة القائمون بالتدريس
(ثلاثة أعضاء وفق التشكيل المعتمد من مجلس الكلية/المعهد)		لجنة الامتحان