

|  |           |                     |               |               |                      |                   |                     |
|--|-----------|---------------------|---------------|---------------|----------------------|-------------------|---------------------|
| <br>معهد الدراسات والبحوث البيئية | %١٠       | نسبة الدرجة%        |               | كود المقرر:   | الفصل الدراسي الثاني | الاختبار النهائي: | جامعة مدينة السادات |
|  | ١         | عدد أوراق الامتحان: | دكتوراه       | اسم البرنامج: | ٢٠١٧/٢٠١٦            | العام الدراسي:    |                     |
|  | ٢٠١٧/٥/٢٤ | تاريخ الامتحان:     | ادارة الأعمال | القسم العلمي: | الثاني               | الفصل الدراسي:    |                     |
|  | ساعتين    | مدة الامتحان:       | ٦٠ درجة       | درجة الامتحان | الموارد البشرية      | اسم المقرر:       |                     |

### تعليمات 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 بتداول 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)**

تتعدد المستجدات الحديثة في مجال الموارد البشرية ، اختر 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 | استاذ المادة      |
| أ.د/ حسنين السيد طه ، د/ عمار فتحي موسى                 | رئيس القسم  | القائمون بالتدريس |
| (ثلاثة أعضاء وفق التشكيل المعتمد من مجلس الكلية/المعهد) |             | لجنة الامتحان     |