

## حل التقييم الذاتي للمتعلّم الثاني – المستوى الأول

### السؤال ١

اشتمل جهاز الإدارة العامة على خمسة دواوين في:

عهد الخلفاء الراشدين

العهد الأموي

العهد العباسي

العهد الحديث

### السؤال ٢

تم انشاء أول نظام للدواوين ( الدوائر ) في الإسلام في عهد :

الخلفاء الراشدين

الأمويين

العباسيين

الإدارة الحديثة

### السؤال ٣

من الفوائد التي تعود على المنظمة العامة من إرضاء العملاء:

نجاح دائم ومستمر

فشل كبير

زيادة التكاليف

زيادة الأنشطة بخدمات سيئة

### السؤال ٤

المنظمة العامة هي المنظمة التي تخدم:

عامّة الشعب

المستثمرين

المنافسين

القيادات الإدارية

#### السؤال ٤

من امثلة العملاء الخارجيين

زميلك في العمل

سكرتير المنظمة التي تعمل فيها

رئيسك المباشر

#### المنظمات العامة الأخرى في المحافظة

#### السؤال ٥

من اهم عوامل نجاح المنظمات العامة:

المكان

#### الإدارة

المجال

الأموال

#### السؤال ٦

استحداث ديوان المطالم تم في :

عهد الخلفاء الراشدين

العهد الاموي

#### العهد العباسي

العهد الحديث

#### السؤال ٧

اهم هدف للمنظمات العامة رضاء:

المنافسين

المدراء

#### المستثمرين

العملاء

## السؤال ٨

من الفوائد التي تعود على الموظف من إرضاء العملاء:

### مزيد من الرضاء الوظيفي

زيادة التكاليف

ضغوط كبيرة على العاملين

عدم تنفيذ اللوائح والقوانين

## السؤال ٩

من امثلة العملاء الداخليين

المنافسين

المنظمات الحكومية

### المستثمرين

رئيسك في العمل

كن مبهجًا، ولا تفكر في إخفاقات اليوم،  
بل في النجاح الذي قد يأتي غدًا

لا تنسونا من صالح دعائكم  
سبحان الله وبحمده ، سبحان الله العظيم

E7sas

www.cofe-cup.net