**جامعة باجي مختار – عنابة –**

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم المالية

تخصص تسويق سياحي و فندقي. ماستر2

**الاجابة النموذجية لامتحان الدورة العادية للسداسي الثالث في مادة إدارة الموارد البشرية السياحية**

**السؤال:** أجب بصحيح أو خطأ مع تصحيح الخطأ ان وجد و تعليل الاجابة الصحيحة بمثال

1. يتمثل دور وظيفة ادارة الموارد البشرية السياحية في حل المشاكل التي يواجهها العمال يوميا و توزيع أجورهم فقط. **خطأ**.

 يتمثل دورها في التخطيط للقوى العاملة اللازمة واكتسابها ودمجها ، ثم جعلها فعالة (بأكبر قدر ممكن من الكفاءة) وأخيراً الاحتفاظ بها

1. .يفضل الفندق الذي يكون في طور الانشاء تحليل بعض الوظائف كعينة ثم تحلل البقية المشابهة لها بالقياس بهدف ربح الوقت؟ **خطأ**

في حالة كون المنظمة موجودة منذ فترة طويلة فيفضل عند تحليل الوظائف اختيار بعض الوظائف كعينة بهدف تحليلها ثم تحلل البقية المشابهة لها بالقياس، و الهدف من ذلك ربح الوقت. أما إذا كانت في طور الإنشاء فيفضل إجراء تحليلا شاملا لجميع الوظائف.

1. توسع الانتاج يكون بالتوسع الأفقي، أي زيادة عدد الموظفين و تقنية عالية من الآلات و المعدات.

**خطأ.** توسع الانتاج لا يكون بالتوسع الأفقي فقط (زيادة عدد الموظفين و تقنية عالية من الآلات و المعدات) بل أن التوسع الرأسي للإنتاج هو مكمل للتوسع الأفقي و ذلك برفع مستوى الكفاءة الإنتاجية عن طريق توفير الموارد البشرية المتحفزة و القابلة لعمليات التأهيل و التدريب.

1. تعتمد المنظمة على نموذج كيرك باتريك KIRKPATRICK لتحديد احتياجاتها من المورد البشري.

**خطأ**، تعتمد المنظمة على نموذج كيرك باتريك لقييم العملية التدريبية لعمالها.

1. تعتبر المنظمة التايلورية، منظمة تسعى الى مراعاة الجانب الانساني للعامل؟ **خطأ**

تعتبر المنظمة التايلورية منظمة تعمل على أساس الحركة العلمية للإدارة، حيث كان تايلور يعتبر العامل يعمل لينتج مقابل أجر و أهمل الجانب الانساني له.

1. صنف Mc Clellandعوامل التحفيز حسب ثلاثة احتياجات للعامل (الأمان، الاحترام و السلطة)

**خطأ**. صنف Mc Clellandعوامل التحفيز حسب ثلاثة احتياجات مكتسبة للعامل (الحاجة للنجاح وتحقيق التحديات، الحاجة لللإنتماء و الحاجة للسلطة)

1. من بين الطرق الحديثة لتقييم آداء العاملين طريقة الأداء بالأهداف. **صحيح**

تقوم بمقارنة نتائج الأداء بالأهداف المخططة. حيث يشترك كل من الرئيس و المرؤوس في تحديد الأهداف التشغيلية.

1. يحدد ماسلوMaslow احتياجات الفرد وفق مستويات بدأَ بالاحتياجات الأساسية. **صحيح**

حدد ماسلو احتياجات الفرد وفق هرم قاعدته الحاجات الفيزيولوجية ثم تليها الحاجة للأمان، الحاجة للإنتماء، الحاجة للتقديرو الاحترام، و في رأس الهرم نجد الحاجة لتحقيق الذات.

1. حسب Frederick Herzberg ،عوامل الراحة (facteurs d’hygiène) عوامل أساسية لتحفيز العامل فتوفرها و تحسينها يزيد من أداء العامل و غيابها يخفض من أداء العامل. **خطأ**.

عوامل التحفيز هي عوامل أساسية لتحفيز العامل و توفرها و تحسينها يزيد من أداء العامل و غيابها يخفض من أداءه. أما عوامل الراحة، فتوفرها يقلل من عدم رضا العامل لكن توفرها لا يحقق بالضرورة زيادة في أداءه.

1. يتكون أجر مدير فندق من راتب نقدي ثابت. **خطأ**

يتكون أجر مدير فندق من راتب نقدي ثابت و متغير و معنوي (ميزات اضافية)