

إجابات أسئلة تقويم الدرس الثاني

السلوك الإيجابي في موقع العمل

السؤال الأول:

الأفكار الرئيسة:

أ- ما الأمور الأساسية للسلوك الإيجابي في العمل؟

• التواصل الفعال.

• إدارة المشكلات.

• العمل بروح الفريق والتعاون.

ب- ما الأخلاق التي يجب التحلي بها في أماكن العمل؟

• النزاهة.

• السلوك الأخلاقي.

• التسامح.

• الاحترام.

السؤال الثاني:

الاستنتاج: كيف يؤثر السلوك الإيجابي وأخلاقيات العمل في نجاح العاملين والعاملات؟

يعزز السلوك الإيجابي بيئة الاحترام والتعاون والتواصل المفتوح، مما يشعر الجميع بالتقدير والانتماء، وهذا يتطلب المرونة والقدرة.

السؤال الثالث:

التفسير: يشتري بعض الناس من محل ما إلا أنهم يرفضون العودة للشراء منه مرة أخرى على الرغم من جودة بضاعته. أفسر: لماذا؟

إجابة مقترحة:

لأن بعض الزبائن يهتمون بطريقة المعاملة والخدمة الجيدة، فإذا كانت المعاملة سيئة أو الأسعار مرتفعة، فإنهم لا يعودون للشراء رغم جودة البضاعة.

السؤال الرابع:

التفكير الناقد: أصنف السلوكات الآتية إلى سلوكات إيجابية أو سلوكات سلبية:

• عدم التمييز بين الموظفين والموظفات بناء على القرابة لصاحب العمل.

سلوك إيجابي.

• التعامل مع مقدمي الخدمات بازدراء.

سلوك سلبي.

• رفع الصوت على الزملاء/الزميلات عند وقوع خطأ.

سلوك سلبي.

• احترام الاختلافات الثقافية والدينية.

سلوك إيجابي.

• تقدير جهود الآخرين في العمل.

سلوك إيجابي.

• التنبيه العام لمنع إلقاء النفايات على الأرض.

سلوك إيجابي.

• احترام حقوق ذوي الإعاقة.

سلوك إيجابي.