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.