

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

الإجابة النموذجية لامتحان السداسي الثاني (السنة الجامعية 2022-2023)

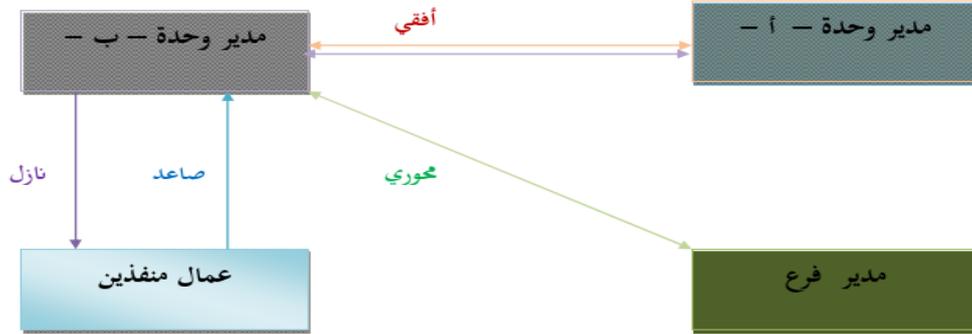
مقياس الإتصال التنظيمي

السنة أولى ماستر علم النفس العمل والتنظيم

أستاذ المقياس: د. بغو هواري

الجواب الأول: 06 ن

1. أنواع الاتصال التنظيمي عن طريق مخطط: 3ن



أمثلة تطبيقية:

الاتصال النازل:

توفير التوجيهات والتعليمات - توفير المعلومات عن تطبيقات وإجراءات تنظيمية - مد المرؤوسين التغذية الراجعة عن أدائهم

الاتصال الصاعد:

ارسال كافة المعلومات المتعلقة بطريقة تنفيذ العمل والآراء والاتجاهات المختلفة عن طريق: تقارير، شكاوي، عرائض.....

الاتصال الأفقي:

بين نفس المستويات الإدارية ويكون عن طريق التنسيق والتعاون فيما يخص عمليات التمويل، الإنتاج، التخزين، التسويق..

الاتصال المحوري:

يشمل الاتصالات بين المدراء وجماعات العمل في إدارات أو مصالح غير تابعة لهم تنظيميا مثال: اتصال بين مدير وحدة

الإنتاج و مدير فرع التخزين للسؤال عن قدرات التخزين المتوفرة.

2. أهمية الاتصال في المنظمات: 3ن

- 1/الإسهام في خلق وعي جماعي متماسك ومتوافق داخل البيئة التنظيمية الواحدة، فيما يتعلق بأهداف منظمة الأعمال ومعاييرها واتجاهات وعلاقتها بمنظمات الأعمال الأخرى.
- 2/ المساهمة في بلورة اتجاهات وسلوكيات تعزز الروح المعنوية للعاملين في منظمة الأعمال، مما يساعد على الرقي بالمنتجات الانتاجية المنظمة الأعمال.
- 3/ مساعدة العاملين في منظمة الأعمال على مواكبة ما يستجد من تطورات وتجديدات تمس منظمة الأعمال وتنعكس على بيئتهم العملية.
- 4/ ابقاء صانعي القرارات في المنظمة على إطلاع مستمر على الأنشطة التفصيلية الدقيقة، وتوفير المعلومات التي تمكنهم من اتخاذ القرارات المستنيرة.
- 5/ الإسهام في امتصاص حالات عدم الرضا حيث يعمل الاتصال التنظيمي بأشكاله المختلفة كصمام أمان يمكن من خلاله أن يعبر العاملون عن آراءهم واتجاهاتهم ومشاكلهم ومطالبهم.
- 6/ توفير فرصة للإبداع والابتكار لدى العاملين من خلال إتاحة المجال أمامهم لطرح الأفكار والمفاهيم التي تسهم في تطور منظمة الأعمال والرقي بها.
- 7/ الإسهام في تعزيز حالة الولاء المتواصل للمؤسسة.
- 8/ من خلاله يستطيع المدير تحديد أهداف التنظيم للعاملين في المنظمة وكذا تبليغهم بمستوى أدائهم ويقوم أخطاءهم.
- 9/ يساعد على التنسيق والتوفيق بين الأنشطة المختلفة داخل المنظمة لمنع التضارب والتعارض بين الوحدات، وبالتالي التنسيق الفعال يتوقف على وجود قنوات اتصال جيدة في المنظمة.
- 10/ يمثل الاتصال وسيلة رقابية في مجال مراقبة فعاليات وأنشطة المرؤوسين. كما يعتبر الاتصال وسيلة فعالة لممارسة القيادة الإدارية للسلطة والقوة.
- 11/ يؤدي الاتصال الجيد وخاصة الرسمي إلى التقليل من ظهور الإشاعات.

الجواب الثاني: (06 ن):

يعرف الطالب كل من PAN. LAN. MAN. WAN ثم اعتمادا على التعاريف يرسم مخطط توضيحي من إنتاجه يوضح مبدأ عمل كل منها.

الشبكة الشخصية PAN : 1,5 ن

اختصار لـ Personal Area Network شبكة المنطقة الشخصية PAN هي شبكة كمبيوتر تم تنظيمها حول شخص فردي واحد داخل مبني واحد قد يكون هذا في مكتب صغير أو سكن. وهي تكون في الغالب لاسلكيا ويتم استخدامها بين الأجهزة التي يملكها طرفان مختلفان أو أطراف مختلفة أو بين جهازين يملكها شخص واحد مثل أجهزة الحاسوب المحمول أو الهاتف المحمول تعرف بأنها قصيرة المدى لا يمكنها أن تتعدى 10 أمتار مثل شبكة البلوتوث اللاسلكية Bluetooth والتي تم تصميمها بديل عن الكابل التسلسلي USB .

الشبكة المحلية LAN : 1,5 ن

اختصار لـ **Local Area Network** هي عبارة عن مجموعة من الأجهزة المرتبطة مع بعضها البعض ضمن مساحة جغرافية صغيرة ومحدودة لمكان معين مثل المدرسة أو معمل الكتابة. يمكن تصنيف الشبكة المحلية LAN إلى نوعين:

• الشبكة التناظرية Peer to Peer

وهذه يتم فيها الاتصال بين أجهزة الحاسوب بشكل مباشر دون الحاجة لجهاز مركزي وهذا لأن جميعها متكافئة

• شبكة الخادم / المستخدم أو Client/ Server

حيث يوجد جهاز حاسوب مركزي الذي يوفر خدمات الشبكة لباقي أجهزة المستخدمين قد يتم توصيل أجهزة الحاسوب والسيرفرات (الخوادم) على شبكة LAN واحدة من خلال الكابلات أو لاسلكيا من خلال نقاط الوصول اللاسلكية WAPS .

الشبكة الإقليمية MAN : 1,5 ن

اختصار لـ **Metropolitan Area Network** هي مجموعة من الشبكات المحلية المترابطة والقريبة من بعضها البعض وذلك في مساحة عشرات الكيلومترات بسرعة عالية جدا. حيث إنها تمكن الاتصال بين شبكتين متباعدتين حتي لو كانتا من نفس الشبكة المحلية وهي ترتبط ببعضها البعض وذلك من خلال محولات Switch أو موجّهات Router التي تكون متصلة ببعضها البعض من خلال كابلات عالية السرعة مثل كابلات الألياف البصرية.

يمتد مجال هذه الشبكة إلى مساحة أكبر من مساحة الشبكة المحلية، حيث تعمل بنفس مبادئ عمل الشبكة الواسعة، إلا أنها تكون مقيدة بمنطقة جغرافية أقل مساحة، فهي تغطي عاصمة ، مدينة أو إقليم معين.

الشبكة الواسعة WAN : 1,5 ن

اختصار لـ **Wide Area Network** وهي عبارة عن مجموعة من الشبكات المحلية المترابطة مع بعضها البعض عبر مناطق جغرافية واسعة مثل الدول أو القارات أو المدن وهي أكبر من MAN، وقد تستخدم خطوط الهواتف والأقمار الصناعية وغيرها من وسائط نقل البيانات للاتصال، وفي بعض الأحوال قد تتكون الشبكة الواسعة من عدة شبكات محلية.

الجواب الثالث: 06 ن

الفرق بين كل من الشبكات الثلاث ؟

الإنترنت هي أولى الشبكات الثلاث، إذ تربط بين كل المشتركين فيها حول العالم عن طريق الشبكة الهاتفية (وقد تستخدم بعض أجزائها شبكات خاصة)، وتبعثها فيما بعد شبكات **الإنترنت** وهي شبكة داخلية تقوم بإنشائها المؤسسات تربط بين موظفي شركة واحدة وتفصل بينها وبين الإنترنت أجهزة تدعى جدران النار (Fire walls) تقف حائلا أمام دخول المستخدمين من خارج الشبكة، ثم ظهرت شبكة **الإكسترنات** وهي الشبكة المكوّنة من مجموعة شبكات إنترنت ترتبط ببعضها عن طريق الإنترنت، وتحافظ على خصوصية كل شبكة إنترنت مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها.

أهم استخداماتها في المنظمات:

الانترانت: - تقليص التكاليف؛ توفير الوقت؛ الاستقلالية والمرونة؛ تسخير خدمات الانترنت

الإكسترنات: تسهيل: عمليات الشراء في الشركات؛ متابعة الفواتير؛ خدمات التوظيف؛ تواصل شبكات توزيع البضائع؛ نظم تدريب وتعليم العملا ، نظم التشارك على قواعد البيانات بين الجامعات ومراكز الأبحاث التابعة لحكومة ما أو لإدارة معينة، شبكات مؤسسات الخدمات المالي والمصرفية. إدارة شؤون الموظفين والموارد للشركات العالمية المتعددة المراكز والفروع.

الأنترنيت: تعمل على:

تسهيل انتشار المعلومات ، على إيجاد الأسواق ، تسهيل التفاعل بين المتعاملين والزبائن، تمكين الشركات من تجديد نفسها. معالجة قضية المخزون بفاعلية كبيرة ، تمكين القدرات والموارد في المؤسسات من التمدد استراتيجياً ، تقديم للمستهلكين معلومات عن الأسعار. تخفيض الوقت والتكاليف في سلسلة التوريد، اتاحة إمكانية التسويق على الصعيد العالمي، عروض العمل أو البحث عن فرص عمل، مساعدة شركات الأعمال في الحصول على بيانات قيمة.

الجواب الرابع: 2ن

جدران الحماية أو جدران النار (**Fire walls**) تفصل بين الأنترنت وبين الإنترنت وتقف حائلاً أمام دخول المستخدمين من خارج الشبكة، ما لم يحملوا التصريح الوظيفي للنفاذ إلى شبكة الإنترنت في الشركة.