



يوم : 2023/05/14

امتحان الدورة العادية للسداسي الثاني في مقياس الاتصال والتحرير الاداري

السؤال الأول: (3.75 نقاط)

رغم أهمية الاتصالات الفعالة في الإدارة، إلا إنها تتعرض داخل التنظيمات إلى العديد من الصعوبات والمعوقات التي تحد من فعالية عملية الاتصال، أذكرها مع الشرح؟

السؤال الثاني: (6.75 نقاط)

للإتصال الإداري خصائص موضوعية، أذكرها مع الشرح؟

السؤال الثالث: (9.5 نقاط)

بعد مدة من توظيفك بمصلحة المحاسبة والمالية في مؤسسة إقتصادية X، تمت دعوة مديرك لحضور اجتماع في الولاية، وكلفت من طرف هذا الأخير بتمثيله وحضور الاجتماع نيابة عنه، بعد الانتهاء من الاجتماع، وعودتك لمؤسستك، ما هو الاجراء الواجب اتخاذه؟

- 1- ما هي هذه الوثيقة؟
- 2- عرف هذه الوثيقة؟
- 3- ضع نموذج لهذه الوثيقة؟
- 4- بعد الانتهاء من تحرير هذه الوثيقة، ماذا يجب أن تقوم به؟

الأستاذ عسول محمد الأمين

بالتوفيق



يوم : 2023/05/14

الإجابة النموذجية لإمتحان للسداسي الثاني في مقياس الاتصال والتحرير الاداري

السؤال الأول: (3.75 نقاط) 0.75 نقطة لكل عنصر

1- معوقات شخصية : وتتمثل في الأسباب الشخصية المعرقله للاتصال الحسن، قد تكون هذه العراقيل في صورة إدراكات اختيارية للفرد، أي أن الفرد يميل إلى اختيار ما يسمعه ويعيه ويتذكره . بينما هناك معلومات أخرى لا تلفت انتباهه، لهذا فهو لا يدركها ولا يتذكرها وكأنها لا تعنيه، وبالتالي فإن هذا يؤثر على طبيعة الاتصالات ومدى فعاليتها .

2- معوقات متعلقة بالرسالة : جدير بالذكر أن المعلومات المتضمنة للرسالة قد تتعرض أثناء وضعها لبعض المؤثرات تغيير من طبيعتها ومن أهم هذه المعوقات المرتبطة بالرسالة هي:

- الغموض في الرسالة: مهما كانت القناة التي يمر بها الاتصال عالية الجودة فإن النتائج المرجوة تكون ضعيفة إذا ما تم التعبير عن الرسالة في شكل غامض يصعب فهمه.
- الإخفاق في نقل الرسالة: في بعض الأحيان تكون الرسالة مدروسة مليا ومحتوية على الكلمات أو الأفعال أو الصور الملائمة، لكن نقل الرسالة قد يخفف بسبب نفاذ آلة الفاكس من الورق أو وضع الرسالة على المكتب الخطأ، نسيان توصيل الرسالة الهاتفية، رنين الهاتف أو الجهاز الخليوي أثناء التحدث.

• حجم الرسالة : كلما كان حجم رسالة كبير يكون حجم الاستيعاب قليل والعكس صحيح

3- معوقات تنظيمية وإدارية: تتطلب عملية الاتصال الناجحة جهازا منظما تتوزع فيه الأدوار والمهام بشكل يتلائم مع غايات الاتصال وينسجم مع مستوياته، لذا يجب تحديد وحدة السلطة الموجهة وتحديد صلاحياتها، تطوير جهاز الاتصال بما يتلائم مع نمو المؤسسة ومستويات المتصلين بها، اعتماد شبكة اتصال ملائمة وتطوير هذه الشبكة باستمرار. ويمكن حصر العوائق التنظيمية فيما يلي:

• اختلاف المكانة : أن اختلاف مكانات الأفراد قد يؤدي إلى صعوبة في الاتصالات، نتيجة ما قد ينجر عن ذلك من آثار نفسية كخوف العامل من رئيسه مثلا، أو الخجل منه أو عدم فهم أوامره ونواهيه نتيجة اختلاف الدرجة العلمية ومدى قدرة العامل البسيط على استيعاب فحوى الاتصالات .

• حجم الجماعة : لحجم الجماعة المستقبلية على نجاح عملية الاتصال أو فشلها، إذ كلما كان حجم الجماعة صغيرا كلما كان بالإمكان تركيز العناية واستقبال الاستفسارات والرد عليها . وبينما تزيد صعوبة 3 الاتصالات مع زيادة حجم الجماعة المستقبلية ظروف وبيئة الاتصال: يقع أطراف الاتصال في أخطاء عديدة عندما يتغافلون تأثير البيئة المحيطة ، والمحيطه بعملية الاتصال وعدم الأخذ بعناصر البيئة وتأثيرها على الاتصال يجعل هذا الاتصال يتصف ب:

- عدم اتسام البيئة بالعدالة والثقة (من قبل الرؤساء والمنظمة) يحبط عمليات الاتصال؛
- عدم توفر معلومات مرتدة على مدى التقدم في الاتصال يحبطها.
- كما تؤثر الظروف البيئية مثل الحرارة والرطوبة والتهوية وغيرها على تلقي المعلومات بما يخلف توترا وضيقا لديه قد يعوق من انتباهه إلى المعلومات المرسله إليه، وكل ها سيؤثر على فعالية الاتصال.

5- كبر حجم المنظمة وتباعدها الجغرافي:

أن كبر حجم المنظمة يتطلب زيادة عدد المستويات التنظيمية وبالتالي زيادة علاقات الاتصال الأمر الذي قد يؤدي إلى زيادة نسبة التشويش التي تواجهه الرسالة، لذا فإن تعدد المستويات الإدارية في الجهاز الإداري من أكبر العقبات في عملية الاتصال، فكثير ما تتعرض المعلومات أثناء مرورها بين المستويات المتعددة إلى عملية ترشيح حتى تصل إلى المدير الأعلى أو بالعكس حتى تصل إلى قاعدة المنظمة كما أن الامتداد الجغرافي للمنظمة والمسافة بين المرسل المستقبل يؤثران على فعالية الاتصال.

السؤال الثاني: (6.75 نقاط) 0.75 نقطة لكل عنصر

خصائص التحرير الإداري (الخصائص الموضوعية)

- 1- احترام التسلسل الإداري: تشكل الإدارة بنية هرمية منظمة تسلسليا من قاعدة الهرم إلى رئيس الدولة الذي هو السلطة العليا في البلاد. فنجد إذن داخل الإدارة الواحدة سلطة تسلسلية تمارس من أعلى إلى أسفل ومروسيه تسلسلية من أسفل إلى أعلى. وينتج عن احترام التسلسل الإداري انضباط تعم بدونه الفوضى المطلقة في المصالح الإدارية، وتعتبر الكتابات الإدارية باستمرار عن هذا الاحترام بواسطة تعابير ومفردات خاصة؛
- 2- روح المسؤولية: إن الكتابات الإدارية تلتزم الإدارة كمام العموم، فالسلطة الموقعة للوثيقة هي التي تتحمل مسؤولية ما تتضمنه هذه الوثيقة ولولم تصدر عنها؛
- 3- الموضوعية: تعمل الإدارة في خدمة الجميع والمصالح العام، ولذلك عليها أن تتصف بالنزاهة والموضوعية، كما يجب ألا تعبر عن المشاعر الشخصية، فمحرر الوثيقة نادرا ما يكون موقعها، لهذا ينبغي أن يمسك عن الإعراب عن المشاعر. ومن جهة أخرى فإن الموقع لا يحزر باسمه ولكن باسم الإدارة وبناء على المهام التي يزاولها داخل المصلحة ويجب أن تكون الوثيقة الموقعة ممكنة القبول من طرف أي موظف أنيطت به نفس المهام؛
- 4- المجاملة: تعتبر المجاملة نتيجة للموضوعية وعلامة للاحترام والتقدير. وتطبق هذه المجاملة كذلك على المصالح والافراد، حيث تتجلى في احترام الفوارق التسلسلية. فعلى التحرير الإداري أن يتجنب التعابير المزعجة (المضايقة) أو المحترقة، وكذلك التقديرات (الملاحظات) الصارمة؛
- 5- الحذر: ترتبط هذه الصفة ارتباطا وثيقا بروح المسؤولية وبالموضوعية، والمجاملة. ويجب أن يتصف التحرير الإداري دائما بالحذر لأنه يلزم مسؤولية الإدارة بعملها؛
- 6- الدقة والصحة: تعتبر هاتان الصفتان ضروريتان لأي وثيقة من وثائق العمل التي ينبغي أن تكون واضحة ومفهومة لدى الجميع حتى يتمكنوا من تطبيق مقتضياتها واستخلاص نتائجها في عملهم. كما يجب أن تكون هذه الوثيقة قابلة للمطابقة ومرتبطة بنفس الطريقة من طرف جميع مستعملها. وفي هذا الصدد تعتبر ضرورة آل الميزات (أو الإشارات) التي تمكن من مطابقة الوثيقة والعتور على سوابقها: التاريخ، رقم التسجيل، الموضوع، المرجع، تعريف الموقعين والمرسل إليه. كما يجب وضع التاريخ كاملا وبكل وضوح (اليوم بالأرقام، الشهر بالحروف والسنة بالأرقام).
- 7- الوضوح والإيجاز: هذه الصفات تنبثق عن الصفات السالفة الذكر، ويكون النص واضحا ودقيقا وموجزا وصحيحا ؛
- 8- الفعالية: يجب أن تؤدي الوثيقة إلى حل ملائم للغرض المطلوب وأن تمكن من تحقيقه في أقرب الأجل بالطريقة المطلوبة وبأقل تكلفة. ينبغي أن يدرس المشكل جيدا قبل تحرير الجواب وإذا كانت هناك عناصر وحلول مختلفة يجب أخذها بعين الاعتبار.
- 9- واجب المحافظة على سر المهنة: تدخل هذه النقطة ضمن دراسة واجبات الموظف إلا أن لها علاقة وطيدة بالتنظيم ككل وبمبدأ المسؤولية خاصة إذ يجب على الموظف أن يحافظ على سر المهنة، فلا يوزع أو يطلع الغير خارج ضرورات مصلحته على أي عمل أو أي شيء مكتوب أو خبر يعرفه شرط ألا يكون ذلك على حساب الإعلام الإداري، كما يمنع من إفشاء وثائق المصلحة أو إتلافها دون ترخيص مكتوب من رئيسه الإداري.

السؤال الثالث: (9.5 نقاط)

- 1- هذه الوثيقة هي: عرض الحال. 1 نقطة

2- تعريفها: هو وثيقة إدارية تسرد وتروي بكيفية مفصلة أو موجزة ما قيل أو ما تم فعله بمناسبة حادث معين أو قد يعرض حالة

معينة عن نشاط أو مناقشة دارت خلال اجتماع ما. **1 نقطة**

3- نموذج عرض الحال عن إجتماع:

5 نقاط

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

مؤسسة X

مصلحة المحاسبة والمالية

عرض حال عن الاجتماع المتعلق ب.....

في الرابع عشر من شهر ماي سنة ألفين وثلاثة وعشرون، على الساعة التاسعة صباحا، انعقد الاجتماع الدوري للمجلس الادارة برئاسة السيد: مدير المؤسسة، وذلك لدراسة المسائل المتعلقة ب.....

وقد حضر الاجتماع السادة الآتية أسماؤهم:

اللقب والاسم الوظيفة

1-
.....

2-
.....

3- إلخ.....

المداولات:

افتتح السيد (رئيس مجلس الادارة) الجلسة، مرحبا بالحاضرين وطالبا من جميع الأعضاء مناقشة النقاط الواردة في الموضوع، وإبداء رأيهم فيها.

وقد تمت دراسة ومناقشة النقاط المدرجة في الموضوع وهي كالاتي:

1-

2-

3- إلخ

وقد ساهم أعضاء المجلس بفعالية في أشغاله وفي الختام قدم رئيس المجلس شكراته لكافة الأعضاء لما لمسهم منهم خلال الاجتماع من جدية خلال أشغال المجلس،

ورفعت الجلسة على الساعة الواحدة زوالا.

أم البواقي: في

محرر عرض الحال رئيس مصلحة المحاسبة والمالية

اللقب والاسم الإمضاء والختم

4- بعد الانتهاء من التحرير: يجب على المحرر الإداري قراءة ما حرره قراءة جدية متمعنة، للتأكد من أن جميع ما كان ينوي تضمينه في المراسلة موجود فيها ولم ينس أي عنصر من العناصر المكونة لها.

- التأكد من خلو المراسلة من الأخطاء النحوية والإملائية والتراكيب اللغوية المعقدة: **0.5 نقطة**

- وعدم الخلط بين فقراتها وأفكارها: **0.5 نقطة**

- ترقيم الصفحات إذا كتبت المراسلة الإدارية في أكثر من ورقة: **0.5 نقطة**

- التأكد من تدوين المكان والتاريخ وعدم نسيان الإمضاء وكتابة صفة واسم ولقب محرر الوثيقة: **0.5 نقطة**

- المرسل ... إلخ. **0.5 نقطة**

الأستاذ عسول محمد الأمين

بالتوفيق