



الإجابة النموذجية امتحان الدورة العادية في مقياس الإتصال والتحرير الإداري

الجواب الأول: 6 نقاط

الضوابط الأساسية للتحرير الإداري هي مجموع الضوابط و المتطلبات الواجب مراعاتها من أجل أداء عملية التحرير بطريقة صحيحة و فعالة، و تتلخص أهم الضوابط في:

الضوابط الشكلية ، الضوابط القانونية ، الضوابط اللغوية
الضوابط الشكلية

تصاغ مختلف المراسلات و الوثائق و النصوص الإدارية في قوالب و أشكال خصوصية، تبرز من خلالها الهوية الإدارية للوثيقة: مصدر الوثيقة، طبيعتها، مرجعيتها... و تضي عليها الصفة الرسمية. و تدرج هوية الوثيقة و طابعها الرسمي ضمن الإطار القانوني و التنظيمي المسير للنشاط الإداري.

الضوابط القانونية

يتوجب على المحرر الإداري مراعاة مضامين النصوص التشريعية و التنظيمية المتعلقة بالشأن موضوع المراسلة أو الوثيقة. توخيا لمبدأ المشروعية التي يجب أن تتحلّى بها كل التصرفات الإدارية و استنادا إلى مبدأ حجية الوثيقة الإدارية و ما يترتب عنها من آثار و التزامات قانونية، ينبغي على المحرر الحرص التام على مطابقة محرراته للنصوص القانونية السارية، دفعا لأي عيب شكلي أو موضوعي قد يشوب هذه المحررات.

الضوابط اللغوية

ضمانا لدقة المحررات الإدارية و وضوح معانيها، يتوجب على المحرر الحرص على الكتابة الصحيحة و الفصيحة و البعيدة عن كل ما يشين التراكيب اللغوية أو يعيق الإبانة عن المعاني المقصودة كالإعراب أو بناء الجملة أو دلالات الصيغ الصرفية أو غيرها. و يندرج ضمن الضوابط اللغوية مراعاة الاستعمال الصحيح و المنضبط للمصطلحات، لاسيما المصطلحات القانونية و الإدارية ، للإدارة عددا كبيرا من المصطلحات ينبغي للمحرر أن يعرف مدلولها الدقيق

الجواب الثاني: 4 نقاط

لكي تتم العملية الإتصالية الإدارية لا بد من توفر عناصر أساسية أذكرها

1/ المرسل (المصدر): يقصد به الشخص أو الأفراد أو المنظمة التي ترغب في نقل المعلومات والآراء أو الاتجاهات أو القيم إلى فرد أو مجموعة من الأفراد أو بغرض التأثير عليهم ومعرفة مدى الاستجابة.

2/ الترميز: والمقصود بذلك وضع الرسالة في شكل مفهوم يفهمه المستلم كالكلمة المنطوقة أو المكتوبة. وينبغي لمرسل الرسالة أن يقرر كيفية نقل الرسالة هل ستكون شفوية أم مكتوبة، أم الإثنتين معا؟.

وهذا يتحدد بأمرين:

(أ) أهمية الرسالة.

(ب) إمكانية إساءة فهم الرسالة.

مثال ذلك إذا كانت الرسالة مهمة ومعقدة فإن الاتصال الشفوي المتبوع برسالة مكتوبة يعتبر أمراً هاماً في توضيح الرسالة.

3/ الرسالة: ونعني مجموعة المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات أو المشاعر أو التعليمات التي يريد المرسل نقلها إلى المستقبل وقد تنقل الرسالة إلى فرد أو مجموعة من الأفراد أو المنظمة بكاملها .

4/ القناة : هي الطرق الحقيقية التي يتم من خلالها نقل الرسالة، كرسالة، أو مذكرة، أو لوحة النشرات، أو الكلام الشفوي. ويلاحظ أن طريقة الترميز هي التي تحدد القناة التي ستستخدم لهذا الغرض .

ولاختيار إحدى القنوات من المفيد أن نأخذ في الاعتبار المعايير التالي :

1- هل من الضروري وجود معلومات مرتدة؟

2- هل من المحتمل أن يكون هناك رفض أو مقاومة للرسالة؟

3- ما مدى أهمية سرعة (توقيت) الرسالة؟

5/ فك الرموز : عند تسلم الرسالة تمر في مرحلة فك رموزها، فتترجم وتعطى معنى من قبل المستلم، وإذا تعذر فك رموز الرسالة بشكل ملائم فلن يتم فهمها من قبل المستلم.

6/ المستقبل: وهو الشخص أو الأشخاص الذين أرسلت لهم الرسالة، والمستلم مثل المرسل، معرض للعديد من التأثيرات التي يمكن أن تؤثر على فهم الرسالة.

7/المعلومات المرتدة : وهو ما يشير إلى وصول الرسالة من المرسل إلى المستلم فيعرف بعملية ارتداد المعلومات وإرجاعها. ويمكن أن يكون هذا على شكل إجابة (حيث تبدأ العملية مرة ثانية من جديد)، أو أنها تأخذ شكلاً سلوكياً يصف مدى فهم الرسالة المرسلة.

الجواب الثالث: 4 نقاط

تتضمن الدعوة و الإستدعاء عناصر شكلية لا تختلف عن عناصر الرسالة الإدارية

الرأسية؛

-الطابع؛

-المكان و التاريخ،

-صفة المرسل؛

-صفة أو اسم المرسل إليه و عنوانه؛

-المرجع إن وجد؛

-المرفقات إن وجدت؛

-توقيع و ختم المكلف بالعملية

الجواب الرابع: 6 نقاط

إشرح المصطلحات التالية:

الإتصال الرسمي : وهو الإتصال الذي يحدث من خلال القنوات الرسمية في الجهاز الإداري والذي يسير وفق خطوط السلطة ويسعى إلى تحقيق أهداف الجهاز

، الإتصال الأفقي : وهي الاتصالات التي تحدث بين الإدارات والأقسام والوحدات والتي في مستوى إداري واحد بهدف تبادل المعلومات والتنسيق فيما بينها .

احترام التسلسل الإداري : يقوم التنظيم الإداري في الدولة على أساس التسلسل الإداري - التدرج أو السلم الإداري - وهذا الأخير يتخذ شكل هرم يتجزأ إلى عدة أجزاء من الأعلى إلى الأسفل وفقاً للقاعدة القانونية الأعلى يسود الأدنى ولا بد من الإشارة إلى قاعدة أخرى يجب التقيد بها عندما يتعلق الأمر بالمراسلة الداخلية وهي احترام السلم الإداري ، بمعنى اذا وجهت رسالة الى أحد رؤسائك ، فلا بد أن تطلع عليها رؤسائك المباشرين ، مثلاً الى السيد مديرتربية ، بوساطة السيد مفتش التعليم الأساسي ، بوساطة السيد مدير مدرسة ابراهيم الخليل الاكاديمية.

يستعمل الرئيس الاداري العبارات التالية ، قررت ، لاحظت ، أمرم ، أوجه.....

أما المرؤوس فإنه ، يقترح ، ينفذ ، يلتزم ، يعرض ، يلتمس.....