



الإجابة النموذجية امتحان الدورة العادية في مقياس الإتصال والتحرير الإداري

الجواب / الأول: 6 نقاط

الأسلوب الإداري هو أسلوب يحدد وفق فلسفة معينة مرتبطة بالوظيفة العمومي وهو ما يجعله مستقلا و ينفرد بمميزات تميزه عن غيره من الوظائف

أولا: الموضوعية

حفاظا على مصداقية الإدارة العمومية و حرصا على تحقيق المصلحة العامة، يتوجب على المحرر الإداري تجنب الانقياد إلى المؤثرات الذاتية أو الخارجية و التجرد من الأحكام المسبقة أو الانحياز لجهة معينة، و تنعكس هذه الموضوعية على أسلوب الخطاب الإداري الذي ينبغي أن يترفع عن الصيغ العاطفية أو العبارات الانفعالية، و كل ما من شأنه أن يخل بمبدأ التجرد و الحياد، و يستحسن في هذا السياق استعمال لغة خطاب تتسم بالتناسق و تبرز الصفة الوظيفية للمحرر لا صفته الشخصية.

و من مقتضيات الموضوعية أيضا نقل الوقائع أو سرد الأحداث على حقيقتها، أي كما حدثت فعليا، و تجنب أي محاولة لتوجيهها وجهة ذاتية أو التأثير على القارئ بغية تكريس دلالات و أفكار معينة.

ثانيا: الدقة

يقصد بالدقة انتقاء ألفاظ و صيغ تجنب القارئ الوقوع في مزالق الالتباس الدلالي و سوء التأويل، و ذلك بالحرص على اختيار المفردات و العبارات التي تعيد المعاني المقصودة بدقة متناهية و تعبر عن الحدث أو الواقعة بشكل مباشر، و عليه يتوجب على المحرر التدقيق في الصياغة الإدارية، بحيث يختار من الكلمات أدقها للتعبير عن المعنى الذي يجول في ذهنه، و يتجنب الصيغ التي تؤدي إلى تشويه المعاني أو تعيق استيعابها بسهولة و يسر ، فالوثيقة الادارية صادرة عن جهة رسمية و تحمل ختما و توقيعاً و ترتب آثار قانونية لذلك.

ثالثا: البساطة و الوضوح

المحررات الإدارية هي وثائق موجهة إلى فئات مختلفة و متفاوتة من حيث المستويات العلمية و المعرفية، و حتى تكون هذه المحررات مفهومة و واضحة للجميع ينبغي على المحرر استخدام أسلوب بسيط و واضح ، فمثلا : الوثيقة الادارية مجسدة في القرار الاداري و ان كانت غامضة فان صاحب المصلحة طبقا للمادة 801 من قانون الاجراءات المدنية و الادارية قد يلجأ للقضاء الاداري طالبا تفسير مصطلح أو ألفاظ واردة في قرار اداري.

و تركز هذه البساطة على استخدام المفردات المتداولة بكثرة في الحياة الإدارية و التي يستطيع القارئ استيعاب مدلولاتها بسرعة و بدون عناء، و تقصير العبارات بما يسمح بقراءتها بسهولة و يسر، و تجنب التكرار و التكلفة و الصيغ الطويلة و الغامضة.

رابعا: الإيجاز

يقصد بالإيجاز في الأسلوب الإداري ، هو التعبير عن الفكرة أو الأفكار التي يشتمل عليها موضوع المحررات الإدارية بأقل ما يمكن من الألفاظ والعبارات

تجنب تحميل الوثيقة مواضيع متعددة أو غير متجانسة؛ و كذلك الحرص على خلو التحرير من الحشو والتطويل غير اللازم.

خامسا: المجاملة

يعبر عن المجاملة باستعمال العبارات التي تهدف إلى احترام و مراعاة مشاعر المخاطبين و تجنب استعمال العبارات المحقرة أو المضايقة.

و تتجلى هذه المجاملة بالخصوص في استعمال صيغ خاصة عند الرد على طلبات المواطنين أو المستخدمين، حيث يتوجب على المحرر التحلي باللباقة و انتقاء العبارات الإيجابية التي تترك باب الأمل مفتوحا في حس المخاطب بها و ذلك حتى في حالة الرد السلبي ، كرفض طلب توظيف نستعمل العبارات التالية : يؤسفني ، لا يمكنني في الحال ، يبدو لي متعذرا الآن ، أرى أنه ليس من الحكمة

الجواب الثاني: 4 نقاط

يتم الإتصال داخل أي مؤسسة بعدة طرق وذلك من خلال جملة من عناصر العملية الإتصالية .

ما مفهومك للإتصال: 2ن

يعرف الإتصال بأنه العملية التي بها يتفاعل المرسلون والمستقبلون للرسائل في سياقات اجتماعية معينة، فهو ان تستمع إلى غيرك وتفهمه، وذلك لكي يفهمك بشكل أفضل، فهو عملية تبادل بين طرفين ولكل طرف شيء ما يقدمه لآخر .وتعرف جمعية إدارة العمال الأمريكية الإتصال بأنه " أي سلوك يؤدي إلى تبادل المعنى

وما هي عناصر العملية الإتصالية؟ (مع الشرح مختصر)

تتضمن عملية الإتصال العناصر التالية: 2 ن

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 معاً؟.

وهذا يتحدد بأمرين:

(أ) أهمية الرسالة.

(ب) إمكانية إساءة فهم الرسالة.

مثال ذلك إذا كانت الرسالة مهمة ومعقدة فإن الإتصال 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 تنتقل 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 النشرت، 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، فنترجم وتعطي 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 المرسله

السؤال الثالث: 4 نقاط

من المعروف أن كل شخص يوظف بالإدارة يتم تعيينه بموجب محضر تنصيب

ما مفهومك لمحضر التنصيب؟ يثبت بموجبه شروع الموظف الجديد(أو الموظف الذي تمت ترقيته إلى رتبة أعلى) في عمله بشكل رسمي، ويمثل تاريخ التنصيب المسجل على المحضر بداية علاقة العمل بين الموظف والإدارة أو المؤسسة، بكل ما يستتبع ذلك من حقوق والتزامات؛ يوقع على

المحضر الموظف المعني والرئيس الإداري الحائز على سلطة التعيين 2ن

أكتب نموذجاً عن محضر التنصيب مراعيًا فيه العناصر الشكلية للتحضير الإداري؟ 2ن

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

(الإدارة المستخدمة)

محضر تنصيب

عام..... و في يوم من شهرنحن(ذكر السلطة المعنية)، نصبنا السيد(ة)
.....في مهامه، بصفته وذلك بناء على القرار (أو المقرر) رقم المؤرخ في
.....الصادر عن.....

المتضمن تعيين المعني (ة) في الرتبة (أو الوظيفة) المذكورة أعلاه.

وإثباتاً لذلك حررنا هذا المحضر وأمضيناه مع المعني بالأمر في اليوم و الشهر و السنة المذكورين أعلاه.

السلطة المعنية

المعني (ة) بالأمر

السؤال الرابع: 6 نقاط

إشرح المصطلحات التالية:

الاتصال غير الرسمي وهي الاتصالات التي تحدث خارج خطوط السلطة وتحدث طبقاً لرغبة الأفراد في تبادل الأفكار والآراء والاتجاهات والمشارع وتسعى إلى تحقيق الأهداف الشخصية. ويعتبر الاتصال غير الرسمي مكملاً للاتصال الرسمي إذا أحسن استخدامه. 2 ن

، الإتصال اللفظي، و هو الاتصال الذي يتم عبر الكلمات والألفاظ، بحيث يتم نقل الرسالة الصوتية من فم المرسل إلى أذن المستقبل. حيث تلعب اللغة المستخدمة ودرجة الصوت ومخارج الألفاظ دوراً كبيراً في إضافة معاني أخرى للرسالة 2 ن

واجب الحفاظ على السريته. 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 تجديد مكتوب من رئيسه الإداري 2 ن