



يوم : 2025/01/16

امتحان الدورة العادية للسداسي الأول في مقياس الاتصال والتحرير الإداري

السؤال الأول:

تتميز أي وثيقة إدارية بمجموعة من الشروط. أذكرها مع الشرح المختصر

السؤال الثاني:

ما هي أهمية الاتصال بالنسبة للإدارة؟

السؤال الثالث:

تعتبر المذكرة الإدارية من أكثر الأدوات استعمالا من قبل الإدارات العمومية بغرض نقل معلومات أو توجيهات أو أوامر من الرؤساء الإداريين إلى مرؤوسهم على اختلاف مستوياتهم التدرجية، لذلك فإن محررها ينبغي أن يتحلى بشيء من الدقة والموضوعية في الطرح بعيدا عن المجاملة. وباعتبارك موظفا في إحدى المؤسسات العمومية تم تكليفك من قبل رئيسك المباشر في العمل بتحرير مذكرة مصلحة تتمحور حول حث الموظفين على التحلي بالانضباط لاسيما احترام مواعيد العمل والتأشير على ورقة إثبات الحضور.

المطلوب:

- 1- عرف المذكرة؟
- 2- ما نوع هذه الوثيقة؟
- 3- ما هي أهمية هذه المذكرة؟
- 4- أذكر الخصائص المميزة للمذكرة الإدارية (شكلها أو تقديمها المادي)؟
- 5- حرر هذه المذكرة في شكل نموذج؟

بالتوفيق إن شاء الله

يوم : 2025/01/16

الإجابة النموذجية لإمتحان الدورة العادية للسداسي الأول في مقياس الاتصال والتحرير الإداري

السؤال الأول: تتميز أي وثيقة إدارية بمجموعة من الشروط. وهي: **5.5 نقطة**

1- ترتيب الأفكار والاستدلالات عند التحرير : في هذا المجال يسعى المحرر الإداري إلى جمع معطيات الموضوع المطروح، وكذا المسائل التي قد تتضمن في تقديره على بعض الفوائد التي قد يستغلها أثناء التحرير، كقيامه بالتحريات لاكتشاف الحقائق في قضية من القضايا، وقد يبدأ هذا الترتيب بالعناصر المعروضة عليه من أحداث ووقائع ونصوص سارية المفعول وقابلة للتطبيق، وينتهي بالملاحظات المسجلة والحلول المقترحة، وعليه فإن ترتيب الأفكار والاستدلالات هو الذي يقوده إلى وضع تصميم للمراسلة. **1 نقطة**

2- وضع تصميم للمراسلة : ينبغي على المحرر الإداري إعداد تصميم مناسب لمراسلته يساعد على بلورة أفكاره بانتظام وتدرج منطقي لها، وغالبا ما يحتوي هذا التصميم على العناصر التالية: **1.50 نقطة**

- المقدمة : ويشترط فيها أن تكون موجزة كما أنها تقتضي ذكر النقاط الرئيسية التي ستعالج في العرض.

- العرض : وهو صلب الموضوع، ويقتضي قبل كل شيء جملة من الأفكار تم ترتيبها حسب خطة معينة ومنهجية منطقية واضحة، وبما أن العرض هو الجزء الأساسي للوثيقة التي ستحرر فإن صياغته تكتسي أهمية بالغة، إذ أن المحرر يجب عليه ترتيب أفكاره واستدلالاته وتحليلها واقتراح الحلول المناسبة لإقناع الجهة المعنية بمبررات مؤكدة، بحيث يمكن لكل فقرة من العرض أن تسير بكيفية دقيقة ومنطقية نحو الخاتمة.

- الخاتمة : و هي مهمة جدا، وتعتبر النهاية المنطقية لعمل المحرر الإداري ونتيجة لما تضمنه العرض، فيحسب نوعية المراسلة توضع الخاتمة، فقد تكون مثالا على شكل اتخاذ قرار، أو تكون على شكل اقتراح معين، طلب أو رجاء... الخ.

3- الشروط المتعلقة بالشكل : ينبغي أن يراعى في الجانب الشكلي النقاط التالية:

- الموضوع : يجب أن تتناول المراسلة الإدارية الواحدة موضوعا واحدا، وأن تحرر على وجه واحد من الورق. **0.75 نقطة**
- احترام السلم الإداري : إن كل مراسلة موجهة من أشخاص معنويين أو طبيعيين خاضعين لسلطة ما، يجب أن يحترم فيها السلم الإداري بحسب ما تقتضيه هيكلية الإدارة المعنية. **0.75 نقطة**
- قياس الورق المستعمل : ينبغي أن تحرر المراسلة الإدارية على الورق مقياسه كالتالي: **0.75 نقطة**

- مقياس (27x 21)

- أو مقياس (29x 21)

- أو مقياس (31x 21)

شريطة أن تتضمن كل مراسلة نوعا واحدا من هذه المقاييس دون الجمع بينها، ويستحسن استعمال مقياس (27x 21) وذلك لتداوله وكثرة استعماله في الإدارة.

- ترك الهوامش في جميع الجوانب : من آداب اللياقة والتنظيم المحكم أن تترك الهوامش من جميع الجهات للورقة، كما هو مبين في الشكل التالي الخاص بعناصر التقديم المادي. **0.75 نقطة**

السؤال الثاني: تكمن أهمية الاتصال بالنسبة للإدارة في: **6 نقاط**

- تحسين نوعية القرار وسرعة حل المشكلات وإزالة العقبات: **0.75 نقطة**

- تقديم مؤشرات وتحذيرات مسبقة للمشكلات المحتملة وقوعها، والذي يتحقق من خلال التنسيق وتبادل المعلومات بين العمال (الموظفين) والوحدات التنظيمية: **0.75 نقطة**

- تقوية العلاقات بين العمال (الموظفين) والوحدات التنظيمية في الداخل، وبين المنظمة والمنظمات الأخرى: **0.75 نقطة**

- إعداد رسائل تسويقية وإشهارية أكثر إقناعا ووضوحا للعملاء، الأسواق والفئات المستهدفة: **0.75 نقطة**

- تخفيض معدلات دوران العمل نتيجة لزيادة مستوى الرضا الوظيفي بين العاملين: **0.75 نقطة**

- تحقيق عوائد مالية أفضل على الإستثمار والرضا على الخدمات: 0.75 نقطة
- توجيه سلوك العاملين باتجاه تحقيق أهداف المنظمة: 0.75 نقطة
- توجيه العاملين باتجاه تعريفهم بمهامهم وواجباتهم، وتعريفهم بنتائج أعمالهم بالإضافة إلى ذلك تهدف عملية الإنصال إلى الإقناع، التوصيل، الإبلاغ والتعاون. 0.75 نقطة

السؤال الثالث 8.50 نقطة

- 1- تعريف المذكرة: هي وثيقة إدارية داخلية ومؤقتة متداولة داخل الإدارة أو المؤسسة، لكونها لا تستعمل في التعامل مع أشخاص أجنب عن الإدارة أو المؤسسة، وتنتهي صلاحيتها بانتهاء العمل الذي صدرت من أجله. 0.75 نقطة
- 2- نوع الوثيقة: هي وثيقة تبليغ. 0.50 نقطة
- 3- أهمية المذكرة: تكمن أهمية المذكرة في التماس تعليمات أو إعطاؤها أو التزويد أو التزود بأخبار، أو طلب توضيحات بخصوص موضوع ما. 0.75 نقطة
- 4- خصائص المذكرة: تقديمها المادي: تخضع المذكرة لجميع عناصر التقديم المادي التي تطبق في مجموع الوثائق الإدارية وهي:
 - الدمغة. 0.5 نقطة
 - رقم التسجيل. 0.50 نقطة
 - بيان المرسل إليه إذا كانت المذكرة موجهة إلى شخص معين مثال ذلك : مذكرة مرفوعة إلى مسؤول في منصب عالي. 0.5 نقطة
 - أما إذا كانت موجهة إلى مجموعة من الموظفين فنكتفي بكتابة : مذكرة إدارية. 0.5 نقطة
 - الموضوع. 0.5 نقطة
 - نص المرجع. 0.5 نقطة
 - المذكرة. 0.5 نقطة
 - التاريخ، المكان. 0.5 نقطة
 - الإمضاء. 0.5 نقطة
- 5- نموذج عن المذكرة حول مواظبة و انضباط الموظفين 2. نقطتان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مصلحة المستخدمين

مذكرة إدارية

الموضوع: مواظبة وانضباط الموظفين

المرجع: المرسوم التنفيذي رقم 54/93 المؤرخ في 1993/02/16 المحدد لبعض الواجبات الخاصة المطبقة على الموظفين والأعوان العموميين وعلى عمال المؤسسات العمومية.

في إطار تطبيق المرسوم التنفيذي المشار إليه في المرجع أعلاه، أدعو موظفي الكلية للامتثال الصارم للترتيبات التالية:

- على كل موظف، مهما كانت رتبته ووظيفته، أن يحترم المواقيت الرسمية للعمل؛
- أن يوقع في البطاقة اليومية عند الدخول والخروج؛
- وينبغي على كل من تأخر أو تغيب، أن يقدم تبريرا، كتابيا لمسؤول المصلحة التي يعمل بها.
- لا يسمح لأي موظف مغادرة مكان عمله إلا بإذن كتابي من مسؤول المصلحة التي يعمل بها.

أم البواقي في:

رئيس مصلحة المستخدمين

الاسم واللقب والامضاء