

جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

التاريخ: 2026/01/13

السنة أولى ماستر إدارة أعمال

إمتحان الدورة العادية في مقياس الاتصال والتحرير الإداري

السؤال الأول: تمر عملية الاتصال في المؤسسة بعدة مراحل متكاملة تضمن فعالية تبادل المعلومات بين مختلف الاطراف، اشرح ذلك؟

السؤال الثاني: يعد عنصر التشويش أو الضوضاء من أهم العوامل التي تعترض عملية الاتصال، وضح ذلك؟

السؤال الثالث: اشرح مختلف الافتراضات التي يقوم عليها كل من:

نموذج أرسطو، نموذج لاسويل، نموذج شانون، ونموذج شرام وبين أهم الفروقات بينها؟

السؤال الرابع: كيف تساهم خصائص ومميزات التحرير الاداري في ضمان وضوح المراسلات الإدارية في المؤسسة؟

بالتوفيق

الإجابة النموذجية لامتحان الدورة العادية في مقياس الاتصال والتحرير الإداري

النقاط	الجواب الأول 6 ن
6	<p>مراحل عملية الاتصال في المؤسسة هي: تمر عملية الاتصال في المؤسسة بعدة مراحل متكاملة تضمن فعالية تبادل المعلومات بين مختلف الأطراف وتتمثل فيما يلي:</p> <p>✓ مرحلة إدراك الرسالة: يتخذ المرسل في هذه المرحلة قراره بإرسال الرسالة الاتصالية؛</p> <p>✓ مرحلة الترميز: وهنا يقوم المرسل بصياغة أو تحويل أفكاره إلى رسالة اتصالية تكون في شكل رموز لفظية أو غير لفظية أو مكتوبة، ويعتمد نجاح الرسالة على مدى اختيار الرموز المناسبة للمستقبل والموقف الاتصالي؛</p> <p>✓ مرحلة اختيار وسيلة أو قناة الاتصال: والتي تتناسب مع طبيعة الرسالة وطبيعة المستقبل فقد تكون سمعية مثل الهاتف أو المحاضرة أو بصرية كالمطبوعات أو سمعية بصرية كالكومبيوتر؛</p> <p>✓ مرحلة فك الرموز: في هذه المرحلة يقوم المستقبل باستقبال الرسالة وتحليل رموزها وتفسيرها وفهم معانيها ومن ثم الرد عليها؛</p> <p>✓ مرحلة الاستجابة أو ردود الفعل على الرسالة: في هذه المرحلة يقوم المستقبل بالاستجابة للمرسل (التغذية الراجعة) وذلك بصياغة استجابته (فهمه وأفكاره) في رسالة وقد تكون الاستجابة سلوكية مثل التصفيق أو لفظية مثل اتصال هاتفي أو رسالة مكتوبة، فيصبح المستقبل مرسلًا والمرسل مستقبلًا؛</p> <p>✓ مرحلة فك الرموز الجديدة: من خلال تحويل رموز الرسالة الجديدة إلى معان بحيث يقوم المستقبل الجديد (المرسل الأصلي) باستقبال استجابة المرسل (المستقبل الأصلي) التي هي على شكل رسالة اتصالية فيقوم بفك رموزها وفهم معناها فإذا تبين له أن رسالته قد فهمت من قبل المستقبل فهذا دليل على نجاح اتصاله.</p>

النقاط	الجواب الثاني 4 ن
4	<p>التشويش أو الضوضاء من أهم العوامل التي تعترض عملية الاتصال:</p> <p>تعرف أيضا بمعوقات الاتصال وهي التي تؤثر في كفاءة إدراك المقصود من الرسالة وتشير إلى أي نوع من التدخل الذي يمكن أن يؤثر في فهم رسالة المرسل أو التأثيرات المختلفة كالاتجاهات والمفاهيم والتحيزات والعوائق الانفعالية القائمة بين المرسل والمستقبل، قد تتعلق بالمرسل وإدراكه واتجاهاته وشخصيته وأثرها أثناء صياغة الرسالة، أو بالمستقبل وإدراكه وشخصيته أثناء استلامه للرسالة، أو بقناة الاتصال، أو بالمؤثرات البيئية كسوء الأحوال الجوية أو الأصوات المزعجة أو المسافة أو الوقت أو متغيرات أخرى مثل أنظمة الرقابة أو أنظمة الاتصال كل هذه العوامل والمتغيرات تؤثر في درجة الضوضاء عند إرسال واستلام الرسالة الاتصالية.</p>

النقاط	الجواب الثالث 5 ن				
5	<p>الافتراضات التي يقوم عليها نموذج أريسطو، لاسويل، شانون، ونموذج شرام وأهم الفروقات بينها:</p> <table> <tr> <td> <p>نموذج أريسطو: يفترض أن عملية الاتصال أحادية الاتجاه وتقوم على خمسة عناصر هي: المتحدث، الرسالة، المستمع، الموقف، والتأثير حيث يعطي أهمية كبيرة لدور المتحدث وقدرته على الإقناع، أهمل قناة الاتصال والتغذية الراجعة</p> </td><td> <p>نموذج لاسويل: يفترض أن الاتصال عملية خطية وينبغي الإجابة على الأسئلة التالية لتحديد مكوناتها: من يقول، ماذا يقول، بأي وسيلة، لمن يقول، بأي أثر، يفترض أن نتيجة الاتصال تظهر من خلال الأثر، أهمل التغذية الراجعة</p> </td></tr> <tr> <td> <p>نموذج شانون: يفترض أن نجاح الاتصال يعتمد على دقة نقل معلومات من مرسل إلى مستقبل، وتحويل الرسالة إلى إشارة بمجرد وصولها بغض النظر عن فهم الرسالة أو لا، أهمل التغذية الراجعة واهتم بعنصر التشويش الذي قد يعيق الرسالة،</p> </td><td> <p>نموذج شرام: يفترض أن عملية الاتصال دائرية تعتمد على الخبرة المشتركة وتضمن التفاعل بين الطرفين حيث يتحول المستقبل إلى مرسل بعد تحليل الرسالة، ركز على التغذية الراجعة وأهمل قناة الاتصال</p> </td></tr> </table>	<p>نموذج أريسطو: يفترض أن عملية الاتصال أحادية الاتجاه وتقوم على خمسة عناصر هي: المتحدث، الرسالة، المستمع، الموقف، والتأثير حيث يعطي أهمية كبيرة لدور المتحدث وقدرته على الإقناع، أهمل قناة الاتصال والتغذية الراجعة</p>	<p>نموذج لاسويل: يفترض أن الاتصال عملية خطية وينبغي الإجابة على الأسئلة التالية لتحديد مكوناتها: من يقول، ماذا يقول، بأي وسيلة، لمن يقول، بأي أثر، يفترض أن نتيجة الاتصال تظهر من خلال الأثر، أهمل التغذية الراجعة</p>	<p>نموذج شانون: يفترض أن نجاح الاتصال يعتمد على دقة نقل معلومات من مرسل إلى مستقبل، وتحويل الرسالة إلى إشارة بمجرد وصولها بغض النظر عن فهم الرسالة أو لا، أهمل التغذية الراجعة واهتم بعنصر التشويش الذي قد يعيق الرسالة،</p>	<p>نموذج شرام: يفترض أن عملية الاتصال دائرية تعتمد على الخبرة المشتركة وتضمن التفاعل بين الطرفين حيث يتحول المستقبل إلى مرسل بعد تحليل الرسالة، ركز على التغذية الراجعة وأهمل قناة الاتصال</p>
<p>نموذج أريسطو: يفترض أن عملية الاتصال أحادية الاتجاه وتقوم على خمسة عناصر هي: المتحدث، الرسالة، المستمع، الموقف، والتأثير حيث يعطي أهمية كبيرة لدور المتحدث وقدرته على الإقناع، أهمل قناة الاتصال والتغذية الراجعة</p>	<p>نموذج لاسويل: يفترض أن الاتصال عملية خطية وينبغي الإجابة على الأسئلة التالية لتحديد مكوناتها: من يقول، ماذا يقول، بأي وسيلة، لمن يقول، بأي أثر، يفترض أن نتيجة الاتصال تظهر من خلال الأثر، أهمل التغذية الراجعة</p>				
<p>نموذج شانون: يفترض أن نجاح الاتصال يعتمد على دقة نقل معلومات من مرسل إلى مستقبل، وتحويل الرسالة إلى إشارة بمجرد وصولها بغض النظر عن فهم الرسالة أو لا، أهمل التغذية الراجعة واهتم بعنصر التشويش الذي قد يعيق الرسالة،</p>	<p>نموذج شرام: يفترض أن عملية الاتصال دائرية تعتمد على الخبرة المشتركة وتضمن التفاعل بين الطرفين حيث يتحول المستقبل إلى مرسل بعد تحليل الرسالة، ركز على التغذية الراجعة وأهمل قناة الاتصال</p>				

النقاط	الجواب الرابع 5 ن
5	<p>تساهم خصائص ومميزات التحري الإداري في ضمان وضوح المراسلات الإدارية في المؤسسة من خلال ما يلي:</p> <p>1- خصائص التحري الإداري:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ احترام السلم الإداري: يعني الالتزام بالتسلسل الإداري داخل المؤسسة عند تحرير وتوجيه المراسلات مما يضمن وصول المراسلات دون تجاوز للصلاحيات وبالتالي وضوح المسؤوليات؛ ✓ المسؤولية والحذر: وتعني سلطة اتخاذ القرار وتحمل نتائجه من خلال التأكد من صحة المعلومات؛ ✓ واجب المحافظة على سر المهنة: حيث يلتزم المحرر بعدم إفشاء المعلومات المهنية مما يساهم في حماية مصالح المؤسسة وتعزيز الثقة بين الأطراف الإدارية <p>2- مميزات التحري الإداري:</p> <ul style="list-style-type: none"> تتميز المراسلات الإدارية بعدة مميزات تجعلها واضحة وتضمن نجاحها في المؤسسة وتتمثل فيما يلي: ✓ الموضوعية في عرض الوقائع على حقيقتها والابتعاد عن الانحياز والأفكار

	<p>الشخصية؛</p> <p>✓ الدقة في استعمال الألفاظ والعبارات التي تفيد المعاني المقصودة بدقة وتعبر عن الوقائع بشكل مباشر؛</p> <p>✓ البساطة والوضوح في الأسلوب لتسهيل فهم الرسالة وتجنب الغموض من خلال المفردات المتداولة بكثرة في مؤسسة؛</p> <p>✓ الإيجاز بحيث يتم التعبير عن الفكرة بأقل عدد ممكن من الألفاظ والعبارات دون الإخلال بالمعنى؛</p> <p>✓ المجاملة من خلال استعمال العبارات التي تهدف إلى الاحترام ومراعاة اللباقة في تحرير المراسلات الإدارية.</p>
--	--

أستاذة المقياس: د. جواني صونيا