

الإجابة :

السؤال الاول:10ن

افترض انك مسؤول عن تدريب فريق جديد في الشركة لاحظت أن احد أعضاء الفريق يستخدم كلمات قوية وواضحة . لكن بقية الفريق لا يتفاعل معه كما يجب .

-ماهي الأسباب المحتملة لهذا الخلل في فعالية التواصل ؟

السبب المحتمل: هو تعارض بين الرسالة اللفظية وغير اللفظية مثلا : تعابير وجه جامدة نبيرة الصوت لاتعبر عن الحماس. او لغة الجسد منغلقة فد تشعر الاخرين بالرفض او الغموض .

كيف يمكن تفسير هذا الخلل ؟

التواصل لا يعتمد فقط على الكلمات بل ايضا على (تعابير الوجه :الابتسامة . النظرة . الاندهاش)،نبيرة الصوت (أظهار الحماس،الغضب)، لغة الجسد و(ضعية الجلوس.حركة اليدين)

-ماهي الإجراءات التي يمكنك اتخاذها لتحسين التفاهم داخل الفريق ؟

- تدريب الفريق على قراءة وفهم الاشارات اللفظية وغير اللفظية .

-إجراء ورشة تطبيقية تدمج بين التعبير بالكلام ولغة الجسد والصوت .

السؤال الثاني:5ن

1-العملية الاتصالية تتطلب بالضرورة وجود قناة مادية لنقل الرسالة بين المرسل والمستقبل، حتى في حالات الاتصال غير اللفظي مثل الإيماءات أو تعبيرات الوجه.

لإجابة: خطأ

التفسير: الاتصال غير اللفظي مثل الإيماءات وتعبيرات الوجه لا يتطلب قناة مادية بالمعنى التقليدي (مثل الهاتف أو الإنترنت)، بل يتم عبر وسائل غير مادية مثل حركات الجسم أو تعبيرات الوجه

2-نظرية "الشفيرة" في الاتصال تفترض أن جميع المرسل إليهم يتقاسمون نفس الشيفرات أو الرموز الثقافية، مما يعزز من فعالية عملية التواصل بين الثقافات المختلفة.

الإجابة: خطأ التفسير: نظرية الشيفرة تفترض أن المرسل والمستقبل يجب أن يتشاركوا في نفس الشيفرة أو الرمز الثقافي لفهم الرسالة بشكل صحيح، لكن هذا لا يعني أن التواصل بين الثقافات المختلفة يكون دائما فعالاً، حيث قد تؤدي اختلافات الرموز الثقافية إلى سوء الفهم.

3-تعدّ "التغذية الراجعة" عنصرًا أساسيًا في نموذج الاتصال التقليدي، حيث تضمن صحة نقل الرسالة، لكن لا تلعب دورًا ذا أهمية في النماذج الحديثة التي تعتمد على الوسائط الرقمية الإجابة: خطأ

التفسير: التغذية الراجعة هي عنصر أساسي في جميع نماذج الاتصال، سواء التقليدية أو الحديثة، حيث تساعد على تصحيح الرسالة والتأكد من فهمها بشكل دقيق. في النماذج الرقمية، قد يكون الحصول على تغذية راجعة بشكل سريع أكثر صعوبة، لكن لا تزال ضرورية.

4-في نموذج الاتصال "الشفرة المزدوجة" (Double Coding)، يُفترض أن المعلومات يتم تبادلها عبر رسائل متعددة (لفظية وغير لفظية) في نفس الوقت، ويؤدي ذلك إلى تحسين فعالية الاتصال في البيئات المعقدة:صحيحة

5-الاتصال الجماهيري يحدث عادة من شخص واحد إلى عدد قليل من الأفراد في وقت واحد.خطأ

التفسير:

الاتصال الجماهيري يحدث من شخص أو جهة (مثل مؤسسة إعلامية أو متحدث عام) إلى جمهور واسع وغير محدد العدد في نفس الوقت، عبر وسائل

السؤال الثالث: 5ن

حلّل كيف تساهم الأدوات المكتبية، التقليدية منها والرقمية، في تعزيز فعالية الأداء الإداري، وناقش دور الأتمتة المكتبية في إعادة هيكلة المهام الروتينية وتيسير سير العمل داخل المؤسسة؟
تعدّ الأدوات المكتبية – سواء التقليدية منها كالملفات، الحافظات، والآلات الكاتبة، أو الرقمية كأجهزة الحاسوب، الطابعات، والمساحات الضوئية – من أهم الركائز التي تضمن فعالية العمل الإداري. فهذه الأدوات تساهم في تحسين تنظيم الوثائق، تسهيل تداول المراسلات، تقليص الوقت الضائع، وتفادي الأخطاء الناتجة عن العشوائية اليدوية، مما يرفع من جودة الأداء الفردي والمؤسسي.
من جهة أخرى، فإن الأتمتة المكتبية تُعدّ تطوراً محورياً في البنية الإدارية الحديثة. فهي تُمكن من تحويل المهام المتكررة والروتينية – مثل معالجة النصوص، أرشفة الملفات، جدولة الاجتماعات، وإرسال البريد الإلكتروني – إلى عمليات مؤتمتة تتم باستخدام برامج حاسوبية دقيقة وسريعة. هذا لا يُخفّف فقط من العبء على الموظفين، بل يُحسن الكفاءة العامة، ويوفّر إمكانيات تتبع وتوثيق فوري للمعاملات، مما يُعزز من الشفافية والرقابة. وبالتالي، فإن التكامل بين الأدوات المكتبية والأتمتة يُعيد تشكيل بيئة العمل الإداري على نحو يجعلها أكثر.

السؤال الرابع: 5ن

ما نوع المستندات المهنية التي ستتعامل معها خلال هذا المسار التوظيفي؟ (اذكر على الأقل 4 مستندات):

المستندات المهنية المستخدمة:

إعلان التوظيف: صياغة شروط ومهام الوظيفة.

السيرة الذاتية: تقييم مؤهلات المرشحين. رسالة التغطية: فهم دوافع كل مرشح. التقرير الإداري:

تلخيص نتائج التقييم وتقديم توصيات

السؤال الخامس: ماهي أهم تقنيات التي تطبق في عقد الاجتماع في مؤسسة؟ 5ن

1-التقنيات السلوكية وتنظيمية :

التحضير المسبق

المشاركة الفعالة

تنظيم الحوار

أدارة الوقت

2-التقنيات رقمية وأدوات تكنولوجية

بالتوفيق