

السنة الجامعية: 2022/2023

التخصص: تسويق الخدمات

الشعبة: علوم تجارية

تاريخ الامتحان: 30 ماي 2023

امتحان مقياس: الاتصال والتحرير الإداري

السداسي: الثاني

مدة الامتحان: ساعة واحدة

أستاذة المقياس: بوعويطة

الدرجة: العادية

العلامة:

رقم التسجيل:

الفوج:

الاسم واللقب:

التصحيح النموذجي

(1.5ن)س1. يقوم الاتصال على عدة مبادئ أذكرها ، بدون شرح ؟

بدأ وضوح الرسالة، مبدأ الاهتمام والتركيز، مبدأ سرعة وحركة المعلومات، مبدأ التكامل والوحدة والتناسق، مبدأ استراتيجية استخدام التنظيم غير الرسمي، مبدأ احترام المصدر في الرسالة والمشاركة.

(1.5ن)س2. ثمر عملية الاتصال بعدة مراحل منها مرحلة الترميز ومرحلة فك الرموز، اشرحهم باختصار ؟

- مرحلة الترميز: يتم تحويل المعاني إلى رموز لغوية، و هنا يقوم المصدر بصياغة أو تحويل أفكاره، مشاعره أو نواياه إلى رسالة اتصالية، لتكون على شكل رموز لفظية منطوقة أو مكتوبة أو غير لفظية (إشارات حركية).

1- مرحلة فك الرموز: في هذه المرحلة يستلم المستقبل الرسالة التي وصلت إليه ويعمل على تحليلها وتفسيرها وفك كل رموزها من كلمات وإشارات ليعطيها معنى واضح ومتكامل حسب ما يريد المرسل وإلا تصبح بدون جدوى.

(1ن)س3. ماذا نقصد أن الاتصال عملية حتمية وضرورية ؟

ذلك أن الإنسان يحتاج إلى التواصل مع الآخرين ولا يمكنه تجنب ذلك أو العيش بمفرده بعيدا عن التواصل مع الطرف الآخر، سواء كان ذلك بقصد أو بدونه. التواصل ضرورة حياتية لقضاء حوائج الناس وتحقيق مطالبهم الشخصية والاجتماعية، فالإنسان معروف بطبعه اجتماعي يعيش ويتفاعل معهم، فلم تثبت الإنسانية ن شخص عاش بمفرده بعيدا عن الآخرين وعن الحياة الاجتماعية

(1.5ن)س4. لا يمكننا ان نتحدث عن وجود عملية اتصالية، إلا بوجود شروط أساسية، ماهي ؟

أ- الشرط الأول: لابد من وجود طرفي اتصال وهما: مرسل ومستقبل.

ب- الشرط الثاني: يجب أن يكون هناك موضوع أو حديث ينشئ بين طرفي الاتصال أي وجود علاقة بين المرسل والمستقبل.

ت- الشرط الثالث: يفترض وجود قناة أو وسيلة أو تقنية تسمح بنقل وإيصال المعلومات والأخبار بين طرفي الاتصال.

(1.5ن)س5. ماهي أنواع الاتصال من حيث حجم المشاركين، بدون شرح ؟

الاتصال الذاتي، الاتصال الشخصي، الاتصال الجمعي، الاتصال العام، الاتصال الجماهيري.

(1.5ن)س6. ينقسم الاتصال الرسمي إلى عدة أنواع، أذكرها وشرح واحدة منها؟

الاتصالات الصاعدة، الاتصالات النازلة ، الاتصالات الأفقية.

(1.5ن)س7. حتى نصل لتحقيق الاتصال الفعال يجب توفر عدة شروط ، أذكر شرطين منها؟

- يجب تحديد الهدف من الاتصال والغاية منه من أجل الوصول إلى تحديد مضمون جيد للرسالة،
- يجب أن تتوفر الثقة بين مختلف المستويات الإدارية من أعلى هرم في السلطة إلى أدناها، من المدير إلى المرؤوسين إلى العمال

(2ن)س8. من عوامل نجاح العملية الاتصالية عوامل متعلقة بالمرسل، أذكرها ؟

أن يكون المرسل موضع ثقة عند المستقبل ، أن يكون صادقا وأميناً وموضوعياً، أن تتوفر لديه مهارات اتصالية ومستوى معرفي مناسب، أن يكون ملم بمضمون رسالته.

(1ن)س9. من وسائل الاتصال الإداري الشفوي نجد سياسة الباب المفتوح للرئيس، اشرحها باختصار؟

المقصود بهذه السياسة فتح الرؤساء لأبواب مكاتبهم الخاصة لكل من له مشكلة سواء كان من العاملين أو من بين أفراد الجمهور، وسياسة الباب المفتوح تمكن الرئيس من التعرف على ما يجري في منظمته وعلى كل المشاكل التي يعاني منها العاملون.

(2ن)س10. من معوقات الاتصال ، نجد المعوقات الناشئة عن الأفراد، وعن التنظيم أذكرها بدون شرح؟

معوقات عن الأفراد هي: صعوبات التعليم، العوائق البيكولوجية، صعوبات نقل المعاني عن طريق الرموز، تأثير المستقبل بحالاته الانفعالية

معوقات عن التنظيم هي: العنقات الناشئة عن وجود الطبقات، بعد المسافة ، تعدد المستويات الإدارية.

(1ن)س11. يقوم التحرير الإداري على أسس وضوابط أساسية، ماهي بدون شرح ؟

الضوابط الشكلية - القانونية - اللغوية

(2ن)س12. تبرز أهمية المحررات الإدارية ، بأن لها دلالة مادية في الإثبات، كيف ذلك؟

وذلك على أساس أن الوثائق الإدارية أوراق رسمية، وأن الكتابة هي أقوى الأدلة في الإثبات، وتكون لصورتها الرسمية خطية كانت أو فوتوغرافية حجة بالقدر الذي تكون فيه مطابقة للأصل.

(2ن)س13. من الخصائص التنظيمية للتحرير الإداري، نجد المسؤولية والحدز، اشرحها باختصار؟

ن مبدأ المسؤولية هو أساس التحرير الإداري، ويقصد به هنا سلطة اتخاذ القرار مع تحمل نتائجها، والأصل أن رئيس المنظمة أو مديرها هو المسؤول الأول عن تنفيذ السليم للمهام التي أسندت إليه في إطار نشاط منظمته طبقاً للقاعدة " حيث تكون السلطة تكون المسؤولية "، لكن قد يتغيب المدير لما منع ما أو يفوض بعضاً من صلاحياته إلى أحد مساعديه لكثرة مهامه، وهو ما يسمى بتفويض السلطة.