

السنة الأولى - ميدان: العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية - فرع: علوم تجارية - تخصص: تسويق الخدمات - السداسي الثاني

الفرع: I الفوج: I

كشف النقاط لمادة وحدات التعليم المنهجية / الاتص / اتصال وتحرير اداري تاريخ النسخ: 2017/05/10

الرقم	رقم التسجيل	اللقب و الاسم	الحالة	إن.	أ.م.	أ.ت.	محاضرة	ملتقى	مشروع	تريص	أخرى
1	20111500404	بن قدور جمال الدين	ع	08 1/2							
2	20111500406	تومي خيرة	ع	-ع-							
3	20111600427	بكوش عبد القادر	ع	M							
4	20111600428	بوخص فتحة	ع	M 1/2							
5	20111600429	نابي وحيد	ع	10							
6	20111600430	قدور فضيل	ع	08 1/2							
7	20111600432	شعيب محمد الامين	ع	10							
8	20111600433	الغالي حكيمة	ع	13 1/2							
9	20111600434	بن حمو عبد المؤمن	ع	10							
10	20111600435	حسيني جمال الدين	ع	12 1/2							
11	20111600436	ثلف حكيمة زاهية	ع	08 1/2							
12	20111600437	قروج كمال	ع	M 1/2							
13	20111600438	قويدري عبد الحميد	ع	08 1/2							
14	20111600439	فريطيس حليلة	ع	07							
15	20111600454	بداوي وليد	ع	15							
16	20111600455	لعيرح ياسين	ع	10 1/2							
17	20111600456	عساس فضيلة	ع	18							
18	20111600468	زلماطي امال	ع	18							
19	20111600469	رويسات عبد المجيد	ع	13 1/2							
20	20111600470	بشارف زواوية	ع	13 1/2							
21	20111600471	منقور عبد الفتاح	ع	14 1/2							
22	20111600472	بوعصرة احمد	ع	13							
23	20111600474	بودبزة عبد الكريم	ع	-ع-							
24	20111600475	عمور وردة	ع	13							
25	20111600491	نعار عبد القادر	ع	19							
26	20111600495	عون سومية	ع	15							
27	20111600498	حمادو محمد	ع	-ع-							
28	20111600500	ولد قادة عبد الغني	ع	13 1/2							

Handwritten signature or initials.

السنة الجامعية: 2017/2016

كلية العلوم الاقتصادية، والتجارية وعلوم التسيير - قسم العلوم التجارية -

السنة الأولى ماستر تخصص: مالية وتجارة دولية - تسويق الخدمات - السداسي الثاني.
مادة الاتصال والتحرير الإداري.

الإجابة النموذجية

السؤال الأول: 05 نقاط

من خلال التعاريف التي قدمها كل من أحمد ماهر ومحمد بهجت كشك وهادي نهر وأحمد الخطيب نستنتج أن الاتصال الإداري يتمثل في عمليات تدفق البيانات والمعلومات والأفكار وتبادلها بين العاملين في إطار هيكل تنظيمي داخل المؤسسة المهنية يتم بشكل رسمي أو غير رسمي وباستخدام وسائل متنوعة كتابية أو شفوية على المستوى الفردي أو الجماعي، لتقوية العلاقات الاجتماعية والتعاون بين العاملين والمسؤولين وتنظيم أعمالهم مما يساهم في تطوير أساليب العمل وتحقيق أهداف المنظمة.

أو هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والمعاني بين العمال والمسؤولين في المنظمة من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة تجعل منهم وحدة عضوية لها درجة من التكامل تسمح لهم بالقيام بنشاطهم في المنظمة بصورة تحقق أهدافها.

ويقوم نظام الاتصال الإداري بعدة وظائف أساسية في المؤسسة المهنية كالتبليغ والإقناع والتفهم وكذلك اتخاذ القرارات.

- وظيفة التبليغ: تعد وظيفة تبليغ المعلومات من وظائف الاتصال الإداري وهي تتمثل في توصيل المعلومات والحقائق كما هي دون إضافة أو تغيير أو تعديل ودون تدخل الحكم الشخصي أو العاطفة في نقل محتوى الرسالة للمستقبل، ومن سبيل ذلك تبليغ التقارير أو تبليغ تنفيذ الواجبات أو شرح خطوات العمل في فترة معينة أو تبليغ سياسات وقرارات الإدارة. وتتطلب هذه المهمة الأخذ بعين الاعتبار مجموعة من العوامل كتحديد وقت الاتصال واختيار الوسيلة المناسبة وكذلك معرفة من هم المستفيدين من عملية التبليغ ومدى حاجتهم واستعدادهم لذلك كما يتطلب الأمر وجود ثقة متبادلة بين طرفي الاتصال ولا بد من اجتناب كل ما يمكن أن يعيق ذلك كالمعاداة بين الطرفين أو عدم ثقة أحدهم في الآخر.

-وظيفة الإقناع: يعني الإقناع بالاتصال هو تمكن المرسل من جعل المستقبل يستشعر أهمية المعلومات التي وصلته والأخذ بها ومن ثم تنفيذ تعليماتها فقد يحتاج المدير إلى إقناع موظفيه بأهمية الانتاج الجيد، وقد يحتاج الموظف إلى إقناع رئيسه باعطائه مسؤولية أكبر ومرتبة أفضل.

وللوصول إلى درجة الإقناع المطلوبة من الاتصال نحتاج إلى معرفة مرسل الرسالة ومنتجها ومعرفة المستقبل بالإضافة إلى معرفة قناة الاتصال وكذلك التأكد من رد الفعل وكذا الجو والوقت المناسب لترك انطباع حسن.

-وظيفة التفهم: وتتمثل في نقل المعلومات والخبرات المكتسبة من الطرف المرسل إلى الطرف المستقبل ويتوقف ذلك على مدى قدرة هذا الأخير على الفهم والتفاعل وعلى دقة عملية الإرسال ونقل الرسالة، حيث يعتبر هذا هو

المعنى الحقيقي للاتصال، وهو يتجسد في اشتراك المستقبل والمرسل في محتويات الرسالة حتى يتحقق الهدف من الاتصال، إلا أن هذا الأمر يتطلب أن يدرك المستقبل الرسالة كما يريد أن ينقلها إليه الطرف المرسل.

- **وظيفة التعليم:** نجد هذه الوظيفة من الاتصال الإداري عند الحاجة إلى توجيه وتدريب المرؤوسين، وفي القرارات الإدارية الخاصة بالتعليمات السلوكية لجميع المواقع داخل المنظمة، وكذلك عند حاجة الرئيس إلى متابعة مردود القرارات لدى المرؤوسين.

- **وظيفة المساعدة على اتخاذ القرارات:** تعني عملية اتخاذ القرارات اختيار بديل أو أكثر من عدة بدائل ويحتاج القرار ليكون سليماً وناجحاً على مدى توفر البيانات والمعلومات، ولا يمكن الحصول على ذلك دون وجود الاتصالات التفاعلية لنقل ووصول المعلومات ولتبادل الآراء والأفكار بين متخذي القرارات في المنظمة.

السؤال الثاني: 05 نقاط

يعتبر المديرون والمسؤولون طرف أساسي في المنظمة بحيث لهم دور مؤثر وبشكل كبير على العمال. لذا تعد النقاط التالية ضرورية جداً لإنجاح الاتصال الإداري.

- التمتع بمهارات عالية في الحديث مع مرؤوسيه ومهارة الإصغاء لهم.

- يجب أن تكون الكلمات في حالة الاتصال الكتابي سهلة وواضحة ولا تحتمل التأويل.

- الغرس في نفوس المرؤوسين روح المبادرة وإعطائهم فرصة التعبير عن آرائهم ومشاكلهم في العمل وما يقترحونه من حلول.

- الإعداد المسبق للاتصال والدراسة الكاملة بالهدف المطلوب منه والظروف الملائمة للاتصال.

- السماح للمرؤوسين بالحق في السؤال والاستفسار حول كل ما يجول بخاطرهم والحرص على إقناعهم.

- التنقل شخصياً وبشكل دوري أو مفاجئ إلى مواقع العمل للحصول على المعلومات الحقيقية من مصدرها الأصلي.

- مراعاة جميع المعوقات التنظيمية والنفسية للاتصال وإبداء الاحترام والتعاون مع شخصية المستقبل مهما كان مركزه في المنشأة.

- لا بد على المدير الإخلاص في العمل وأن تكون أفعاله وتصرفاته موافقة لأقواله.

السؤال الثالث: 05 نقاط

يقصد بالتحريز الإداري عملية إنشاء أو كتابة مختلف المراسلات والوثائق والنصوص الإدارية وفق صيغ ومواصفات خصوصية تستجيب لمقتضيات نابعة من طبيعة النشاط الإداري ومن نوعية الروابط بين مختلف الوحدات والمستويات الإدارية وكذا علاقات هذه الأخيرة بالمتعاملين الخارجيين.

للتحريز الإداري قواعد وتقنيات، لا بد من الإلمام بها والتحكم في استعمالها بما يفي الغرض المنشود الذي حررت من أجله مختلف المراسلات الإدارية، حيث لعبت هذه الأخيرة وممازالت تلعب دوراً هاماً بالنسبة للنشاط اليومي على مستوى الإدارات والمؤسسات.

هذا وبالرغم من تطور وسائل الاتصال والمواصلات من هاتف، فاكس، إنترنت وبريد إلكتروني... الخ فإن المراسلة الإدارية لا زالت متداولة، ولا يمكن الاستغناء عنها مهما تطورت هذه الوسائل، لكونها أداة فعالة للمحافظة على الأثر المكتوب، وقد قيل في هذا المعنى: "أن الأقوال زائلة مع مر الأيام وأن الكتابات باقية على الدوام"

-أنواع المحررات الإدارية:

يعتمد النشاط الإداري لاسيما في المؤسسات والإدارات العمومية على الوسائل الكتابية، كما أشرنا سالفاً، ومن ثم فإن الكتابة تجسد وتعكس مختلف أنواع الأنشطة التي تنجزها الإدارة والقرارات التي تتخذها. وعلى هذا الأساس فإن أي نشاط إداري يتطلب بالضرورة دعامة كتابية، سواء تعلق الأمر باجتماع عمل، أو معاينة حدث، أو اتخاذ قرار، أو الاتصال بجهة ما...إلخ، هذه الأنشطة وغيرها تتجسد أو تصاغ في وثائق رسمية، تسجل وتحفظ طبقاً للتنظيم المعمول به في الإدارات والمؤسسات العمومية.

هذا ونظراً لتعدد الأنشطة الإدارية وتنوعها فإن المحررات تتعدد وتتنوع تبعاً لذلك، وارتأينا لأغراض بيداغوجية اعتماد تصنيف مبسط على النحو التالي:

- المراسلات الإدارية (الرسائل، البرقيات، الدعوات، الاستدعاءات، جداول الإرسال...)
- الوثائق الإدارية (التقارير، المحاضر، عروض حال، المذكرات...)
- النصوص الإدارية، وهذه تنقسم بدورها إلى قسمين:
 - . النصوص التنظيمية (المراسيم، القرارات، المقررات...)
 - . والنصوص التفسيرية (المناشير، التعليمات، المذكرات التوجيهية...).

السؤال الرابع: 05 نقاط

تتطلب جودة التحرير التزام المحرر بجملة من الشروط الموضوعية خلال مختلف مراحل عملية التحرير، نوجزها فيما يلي:

أ-أثناء مرحلة التحضير: يتطلب التحضير الجيد للتحرير الإداري معرفة تامة بالموضوع، إعداد مخطط العمل واستعمال المسودة:

-معرفة الموضوع و تحديد الهدف: ينبغي على المحرر الإداري أن يكون على علم تام بموضوع الوثيقة المزمع تحريرها و دراية كاملة بكل ما يتعلق بهذا الموضوع من الناحية الإدارية، القانونية، التقنية... وغيرها، و من ثم يتوجب على المحرر أن:

*يجمع كل المعلومات والمعطيات الخاصة بالموضوع، بواسطة الدراسات، التحقيقات، الاستشارات...

*يحدد الهدف الجوهري و الأهداف الفرعية من تحرير الوثيقة.

-إعداد مخطط التحرير: قبل الشروع في صياغة نص الوثيقة يتوجب على المحرر الإداري وضع خطة عمل بغرض تنظيم و ترتيب الأفكار و المعلومات، و تسهيل عملية الصياغة التقنية بما يضمن فهمها من قبل القارئ و تحقيقها للهدف المنشود.

-استخدام المسودة قبل إنجاز التحرير النهائي: يساعد استخدام المسودة على تفادي الكثير من الأخطاء و الهفوات التي من شأنها أن تشوب الكتابة في الوهلة الأولى، و عليه ينبغي على المحرر قراءة المسودة أكثر من مرة، و يستحسن أن تكون القراءات في أوقات متباعدة نسبياً، ثم إدخال التعديلات اللازمة.

إن القراءة المتأنية للمسودة تسمح إضافة أفكار تكون قد غابت عن الذهن أثناء التحرير، تصحيح أخطاء لغوية، وإعادة ترتيب الفقرات وفق التسلسل المنطقي للأفكار الواردة في نص الوثيقة.

ب-أثناء مرحلة الصياغة: يتحرى المحرر، خلال هذه المرحلة، الضوابط اللغوية المتمثلة في الاستخدام الدقيق للمصطلحات والمفاهيم، وضوح المعاني وترابطها، سلامة الأسلوب من العبارات الركيكة والألفاظ المكررة والأخطاء النحوية والصرفية، وحسن استخدام علامات الوقف والترقيم.

التزام هذه العناصر من شأنه أن يساهم في تحقيق كتابة نصوص صحيحة المبني و واضحة المعنى و مؤدية للغرض من تحريرها بفعالية كبيرة.

إعلان



ليكن في علم جميع الطلبة السنة الأولى علوم تجارية تخصص إدارة الأعمال

النظر في أوراق الامتحان للمقياس الأول في يوم 24 / 1 / 2017
الدرجة

على الساعة 10:00 في القاعة رقم 1000



الإدارة

إعلان



يُمكن في علم جميع الطلبة السنة الأولى عامي علوم التجارة تخصص: إدارة الأعمال الأساسية

إثنائي و المبررة غياباً عنهم سيعاد الامتحانات للمقياس: الإستراتيجي يوم: 25/1/2018 مع
والشركاء

على الساعة: 10:30 في القاعة رقم



الإدارة