

سلم علامات مقرر الاتصالات الإدارية لطلاب السنة الثالثة – برنامج إدارة المشروعات الصغيرة
والمتوسطة الدورة الثانية - العام الدراسي 2023 – 2024

- المطلوب في أولاً الإجابة على خمسة أسئلة فقط من أصل سبعة أسئلة بحيث يعطى لكل سؤال 15 درجة

1- جواب السؤال الأول :

- نموذج الاتصال : تمثيل تجريدي للواقع مظهر أ شبكة العلاقات المتداخلة المتعلقة بظاهرة محددة (الاتصال) في إطار منهجي يتصف بالقدرة التفسيرية والتنبؤية لسلوك الظاهرة (3 درجات) .

- قناة الاتصال : هي المسارات التي تنتقل أو تتحرك عبرها الرسالة في وسائل أو أدوات الاتصال التي تنقل الرسالة وهل هذه القناة مستقيمة أو ملتوية . (3 درجات)

-الاتصالات الرسمية : وهي اتصالات تخضع لقواعد وإجراءات رسمية توضحها الخريطة التنظيمية في المنظمة وهي تتفق مع التقسيمات الإدارية أو الوظيفية وما تقوم به من سلطات ومسؤوليات . (3 درجات)
- الاتصالات غير الرسمية : وهي التي تحدث خارج المسارات المحددة للاتصالات الرسمية في المنظمة وتنشأ نتيجة سعي العاملين لتحقيق أهداف مشتركة أو إشباع حاجات مشتركة أو تعرضهم لمشاكل مشتركة (3 درجات) .

- الاتصال غير اللفظي : استجابة غير كلامية تعتمد على الإيحاء وتعابير الوجه وخصائص البيئة المدركة التي يتم خلالها ارسال الرسائل اللفظية أو غير اللفظية .

أو هو أي رسالة ترسل وتستقبل مستقلة عن الكلمة المكتوبة أو المقروءة .

يعطى لأي من التعريفين (3 درجات)

2- جواب السؤال الثاني :

أ – الاتصال والتخطيط : يمثل الاتصال عنصراً مهماً في الحصول على البيانات وتحليلها ودراسة المشكلات واستنباط المؤشرات والتنبؤ والتوقع . (3 درجات)

ب –الاتصال والتنظيم : يفيد الاتصال بضمان سهولة تبادل المعلومات والبيانات بين الوحدات الإدارية في ضوء تعدد وظائف المنظمة حيث نجد ذلك في مهارات الاتصال المطلوبة لشغل وظائف المنظمة التي يتم القبول والتعيين في تلك الوظائف على أساسها. (4 درجات)

ج –الاتصال والتوجيه :تظهر مهارات التوجيه من خلال عملية الاتصال حيث تعتبر القدرة على الاتصال الناجح الأهم في عملية التوجيه . (4 درجات)

د – التخطيط والرقابة : تعتمد عملية تقييم العاملين على تحليل نشاطهم الذي يتطلب توفر المهارة في إجراء مقابلات التقييم مع المرؤوسين ، وفي الاتصالات المكتوبة في التقارير الدورية التي تتعلق بإنجاز بعض الأعمال . (4 درجات)

3 – جواب السؤال الثالث :

يبدأ نموذج لاسويل بالتساؤلات الخمسة الآتية :

- من هو صاحب الفكرة أو المنفعة (المرسل) (درجتان)

- ماذا يقول المرسل (الرسالة) (درجتان)

- كيف يتم نقل الرسالة (قناة أو وسيلة الاتصال) (درجتان)

- من الذي يستلم أو يتلقى الرسالة (المستقبل) (درجتان)

- ماذا يفعل المستقبل (التأثير ، الاستجابة ، التصرف) (درجتان)

يستخدم هذا النموذج في الحملات السياسية وفي تشكيل الرأي العام والتأثير فيه . (درجتان)

يتناول الاتصال في شكل خط مستقيم وبتجاه واحد . (درجتان)

يفقد النموذج خاصية التفاعل والاستجابة . (درجة واحدة)

4 – جواب السؤال الرابع :

يمكن تطوير فاعلية الاتصال المساعد من خلال القيام بما يلي :

- معرفة القيادات الإدارية بوجود الكثير من الموانع أمام الاتصال المساعد . (درجتان)

- العمل على تحويل سلوك القائد الإداري إلى مشارك ومساند وموجه . (درجتان)

- رسم سياسة واضحة لتخطي عاق اتصال المرؤوس برئيسه . (درجتان)
- أن يختار المدير أفراد أمناء عند نقل المعلومات إليه . (درجتان)
- على المدير إتاحة الفرصة للمرؤوس للتحدث بصراحة ومناقشته بجدية واهتمام . (درجتان)
- على القائد التريث في إبداء رأيه في المشكلة إلا بعد سماع رأي مرؤوسيه . (درجتان)
- الإصغاء للمرؤوس والاهتمام برأيه وأن مقترحاته هي موضع اهتمام المدير (3 درجات)

- جواب السؤال الخامس :

تمتاز الاتصالات اللفظية بما يلي :

- حرية استخدام اللغة بالعبارات والجمل المناسبة . (درجتان)
 - استخدام الصور ووسائل الإيضاح المناسبة . (درجتان)
 - استخدام حركات أعضاء الجسم . (درجتان)
 - الاستفادة من ردود فعل المستقبل . (درجتان)
 - طريقة غير رسمية تؤكد شعور الفرد بأهميته . (درجتان)
 - السرعة والسرية . (درجة واحدة)
- يعاب على الاتصالات اللفظية :
- تتطلب جهداً ووقتاً كبيرين . (درجة واحدة)
 - تتطلب من المدير توفر القدرة على مواجهة الموقف والاستعداد لما سينتج عنه من مناقشات . (درجة واحدة)
 - عدم وجود الإثبات المكتوب للحديث لرجوع إليه فيما بعد . (درجة واحدة)
 - لا يصلح في نقل المعلومات التي تخص الأمور المالية والإنتاجية . (درجة واحدة)

- جواب السؤال السادس :

- العوامل الواجب مراعاتها في الأوامر والتعليمات والمنشورات والكتب الدورية هي :
- أن يكون الموضوع المرفق واضحاً لا لبس فيه ولا غموض حتى لا يحدث أثناء تنفيذه أخطاء تضر بمصالح العمل . (3 درجات)
 - أن يكون شرح الأمر أو الكتاب الدوري بلغة سهلة وبطريقة شيقة تستهوي القارئ وتتناسب مع ثقافته وتعليمه . (3 درجات)
 - أن تكون التوجيهات والمعلومات المتداولة منطقية حتى لا يحدث تضارب في فهمها قد يسيء عملية التنفيذ . (3 درجات)
 - أن يتم حفظها وتخزينها حتى يسهل العودة إليها عند الحاجة . (درجتان)
 - أن تبوب وتفهرس وفقاً لمستويات إصدارها وموضوعاتها ليسهل الاستدلال عليها . (درجتان)
 - يستحسن جمعها وطبعها في كتيب وأن يعاد طبعها دورياً بعد تصحيحها . (درجتان)

- جواب السؤال السابع :

- ظروف الموقف : فالاتصال يكون أسهل عندما يجب الطرفان كل منهما الآخر (3 درجات)
 - الهدف : فإذا كان الهدف من الاتصال تبادل المنافع يكون الاتصال أسهل . (3 درجات)
 - التوقيت : فالاتصال قبل الانصراف في يوم العمل الذي يسبق عطلة قد يكون غير مجدي لأن كل طرف يفكر في برنامج العطلة . (درجتان)
 - مهارات الاتصال : فكلما زادت مهارات الاتصال زاد فهم الرسالة . (درجتان)
 - الحالة النفسية : فإذا كانت الحالة النفسية جيدة تنجح عملية الاتصال . (درجتان)
 - حجم المنظمة والمسافة بين فروعها وطبيعة نشاطها (3 درجات)
- المطلوب في ثانياً الإجابة على سؤال واحد من سؤالين بحيث يعطى للسؤال 25 درجة .

- جواب السؤال الأول في ثانياً : (25 درجة)

- أ - السلسلة المفردة (درجة واحدة) : يتم نقل المعلومات من شخص إلى آخر حتى يعرف كل الأشخاص بالمعلومات ، (درجتان) وكلما كانت السلسلة أطول كلما كانت عرضة للتحريف . (درجتان)

- ب - سلسلة النميمة (درجة واحدة) : يتم فيها نقل المعلومات ولكن ببطء لأنها تعتمد على شخص واحد يخبر كل واحد على حده . (3 درجات)
- ج - السلسلة الاحتمالية (درجة واحدة) : هذه السلسلة ليس لها نمط محدد للاتصال حيث ينقل (أ) إل (ب) معلومات معينة ثم يقوم (ب) بدوره بنقلها إلى الآخرين (3 درجات) وبذلك فإن بعض الأفراد قد يسمع فعلاً بالمعلومات والبعض الآخر لم يسمعها مطلقاً . (3 درجات)
- د - السلسلة العنقودية (درجة واحدة) : تعتبر من أكثر الأنماط السادة في الاتصالات غير الرسمية (درجتان) ، حيث يتم نقل المعلومات من شخص إلى آخر بشكل انتقائي ، بمعنى (أ) يخبر (ب) بمعلومات معينة تصل المعلومات إلى الآخرين وتكون قد تغيرت تماماً . (درجتان)
- رسم السلاسل (4 درجات)

- جواب السؤال الثاني في ثانياً : (25 درجة)

- نمط الدولاب (العجلة) :

- يتيح هذا النمط لعضو واحد محوري في عملية الاتصال في المنظمة وهو المير أن يكون مفتاح الاتصالات لا يستطيع أعضاء المجموعة الاتصال المباشر فيما بينهم إلا بالمدير . (3 درجات)
- تتركز سلطة اتخاذ القرار بيد المدير . (3 درجات)
- يناسب نمط القيادة الأوتوقراطية . (3 درجات)
- نمط النجمة (الدائرة الحرة أو كل القنوات) :**
- يتاح لكل أفراد المنظمة الاتصال المباشر بأي فرد فيها دون قيد باستخدام جميع قنوات الاتصال . (3 درجات)
- يؤدي إلى البط في توصيل المعلومات . (3 درجات)
- زيادة إمكانية التحريف في المعلومات . (3 درجات)
- يناسب نمط القيادة الديمقراطية . (3 درجات)
- الرسم (4 درجات)

د مهند ارناؤط

