

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحي -جيجل-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير

السنة الجامعية: 2025\2026

قسم: علوم التسيير

الإجابة النموذجية لامتحان الدورة العادية للسداسي الثالث في مادة: الاتصال والتحرير الإداري

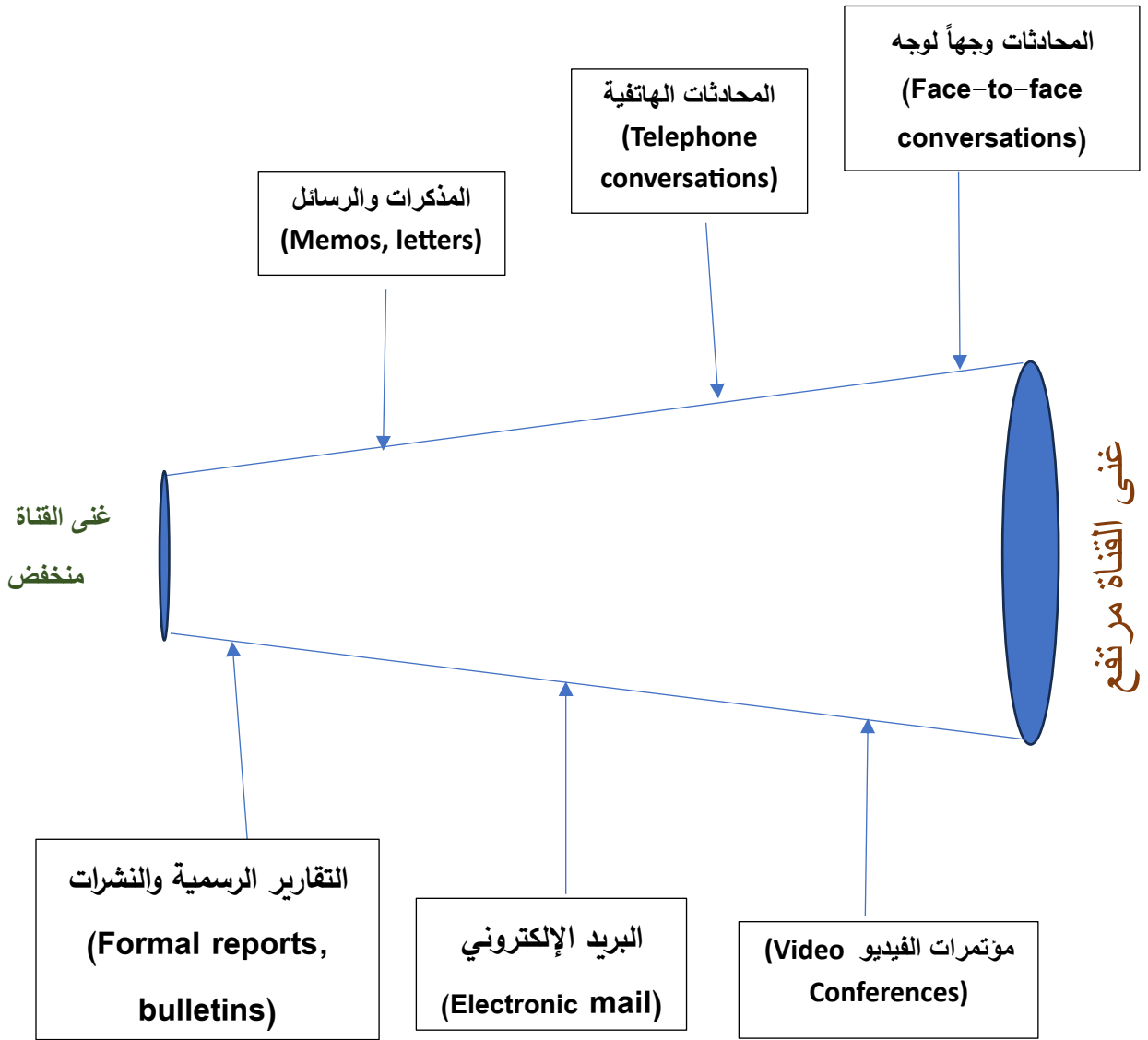
السنة الثانية ماستر: التسيير المالي للمؤسسات

إجابة السؤال الأول (4 ن)

- لماذا يعتبر اليوم امتلاكك لمهارات الاتصال مهما في حياتك ومشارك المهني في منظمات الأعمال الحديثة؟
- إن تحسين مهاراتك في الاتصال، قد يكون أهم خطوة في حياتك ومشارك المهني؛ لأنك قد تمتلك أفضل الأفكار في العالم، لكنها لن تفيد مؤسستك أو مشارك المهني إذا كنت غير قادر على شرحها بشكل واضح ودقيق، فبعض الوظائف مثل البيع ودعم العملاء أساسا تتمحور حول الاتصال ومهاراته؛ (1 ن)
 - نحن اليوم نعيش في عصر ريادة الأعمال؛ فإذا كنت مهتما بهذا المجال، فإنك مضطر لاستعمال مهاراتك في الاتصال مع العديد من الفاعلين؛ كشرح أفكارك المبتكرة للمستثمرين والبنوك، والتواصل مع الهيئات الحكومية، المستخدمين، العملاء، ومختلف الشركاء؛ (1 ن)
 - إن تغير طبيعة عملية التوظيف في عصرنا الحالي، تضع ضغوطا متزايدة على ضرورة امتلاك مهارات الاتصال؛ فالعديد من الشركات اليوم قد عوضت عقود العمل الدائمة بعقود محددة المدة، فاستمرارك في وظيفتك الحالية أو حصولك على عقد عمل جديد، مرتبط بشكل معتبر بمهاراتك في التواصل أثناء العمل؛ (1 ن)
 - إن عالم اليوم مليء بأصحاب الشهادات والكفاءات من واضعي الاستراتيجيات، والمحاسبين الجيدين، والمهندسين المتمكنين، لكنه غير مليء بمن يستطيعون التواصل بشكل جيد خاصة وأن العمل اليوم يعتمد بشكل كبير على فرق العمل؛ ما يجعل امتلاكك لمهارات الاتصال ميزة تنافسية في عالم الشغل. (1 ن)

إجابة السؤال الثاني (6 ن)

بناء على أنموذج (Lengel & Daft) الخاص بغنى قنوات الاتصال من حيث المعلومات (Information Richness of Communication Channels)؛ رسم " القمع " الممثل للأنموذج، وتوزيع قنوات الاتصال المعطاة عليه:



إجابة السؤال الثالث

1- تحديد الوثيقة الإدارية الأنسب لإجراء هذه المراسلة، مع التعليل:

الوثيقة الإدارية المناسبة في هذه الحالة هي: "جدول الإرسال" (1 ن)؛ وهذا كون:

- الهدف هو نقل وثائق رسمية خاصة بالموظفين داخل المؤسسة نفسها؛ (0.5 ن)
- عملية الاتصال من خلال نقل الوثائق لا تتطلب شرحاً مستفيضاً لمحتواها؛ (0.5 ن)
- جدول الإرسال يمكن من الاحتفاظ بسند قانوني يثبت انتقال وتسليم الوثائق إلى الطرف المستلم؛ (0.5 ن)
- وثيقة كشف أجور الموظفين تحتوي على بيانات شخصية ومهنية، مما يجعلها وثيقة حساسة تتطلب احترام مبدأ السرية والتتبع الإداري، لضمان عدم ضياعها أو الاطلاع عليها من طرف أفراد غير مرخص لهم بذلك. (0.5 ن)

2- تصميم جدول الإرسال تصميمًا متكامل العناصر بحيث تحتوي على جميع العناصر
الشكلية والموضوعية اللازمة (5 ن)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

مؤسسة.....

مديرية الموارد البشرية

مصلحة إدارة الأجور

إلى السيد: مدير الموارد البشرية

رقم:...../...../.....

جدول الإرسال

نوع الوثيقة	العدد	الملاحظات
- تجدون رفقة هذا الإرسال: كشف الأجور للموظفين الآتية أسماؤهم: - محمد أمين - مريم جابر - عبد الله هيثم	03	لكل غاية مفيدة

جيجل في: 2026/01/21

المرسل: مصلحة إدارة الأجور

الإمضاء والختم

استلم من طرف:.....

بتاريخ:..../.../....

3- المخاطر الاتصالية والأخلاقية المرتبطة بإرسال هذا النوع من الوثائق (كشف الأجور)

- **عدم احترام السر المهني:** يحتوي كشف الأجور على معلومات شخصية مهنية ومالية للموظف، لا يجب الاطلاع عليها إلا من طرف الأفراد المخول لهم ذلك، وأي تداول للوثيقة باستخدام قنوات اتصال غير مؤمنة قد يؤدي إلى تسريبها ووصولها إلى جهات داخل أو خارج المؤسسة؛ وعلى الموظف الذي يطلع على معلوماتها بحكم وظيفته الالتزام بالسر المهني. (0.5 ن)
- **زعزعة الثقة التنظيمية بين الموظف والمؤسسة:** فالموظف يعتقد بأن المؤسسة حريصة على حماية مصالحه دون رقابة منه، خاصة ما تعلق بحماية معلوماته وبياناته الشخصية؛ وأي خرق لها وتداولها من طرف الأشخاص غير المرخص لهم بذلك، أو استخدامها لأغراض غير مهنية، قد يؤدي إلى ضعف ثقته في المؤسسة مما ينعكس سلباً على ولائه وأدائه في المؤسسة. (0.5 ن)
- **ضعف المتبع الإداري:** إن تداول وثائق حساسة مثل كشف الأجور داخل المؤسسة يتطلب معرفة: صفة مرسلها ومستقبلها وتاريخ إرسالها والغرض من ذلك؛ فأى تداول لها دون وثيقة رسمية مثل "جدول الإرسال" قد يؤدي إلى سوء استخدام معلوماتها، وبالتالي صعوبة تحديد المسؤوليات في حالة حدوث نزاع إداري. (0.5 ن)
- **سوء استخدام البيانات الشخصية للموظفين:** إن أي تسريب للبيانات الشخصية للموظفين من وثائق حساسة مثل كشف الأجور، من الممكن أن يؤدي إلى سوء استخدامها، مثل: عقد مقارنات غير منطقية بين أجور الموظفين، الأمر الذي قد يؤدي إلى عدم الشعور بالعدالة التنظيمية وحدث صراعات بين الزملاء وضعف أداء فرق العمل والتعاون بين أعضائها. (0.5 ن)