

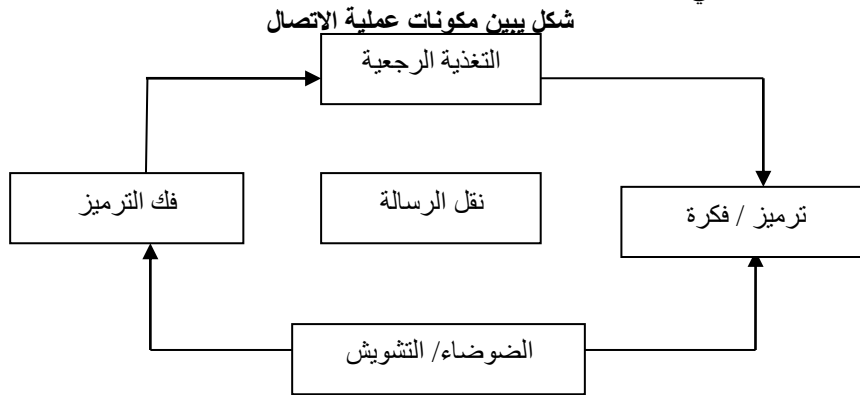
الإجابة النموذجية لامتحان السداسي الأول في مقياس: الإتصال و التحرير الإداري
-الدورة العادية-

السؤال الأول: الإجابة بصحيح أو خطأ مع تصحيح العبارة الخاطئة (4 نقاط)

- 1-يخفف الإتصال من درجة عدم التأكد**صحيح**
- 2-يعتبر الإتصال المكتوب من أحدث أنواع الإتصال**خطأ**
-التصحيح: يعتبر الإتصال المكتوب من أقدم أنواع الإتصال
- 3-الإتصال عن طريق Kenesics يمثل الطريقة التي يتم بها قول الرسالة الشفوية**خطأ**
-التصحيح: تشمل حركات الجسم مثل: تعابير الوجه، العين ، حركات الأصابع، اليدين، حركات الرأس، ... الخ.
- 4- جدول الإرسال هو وسيلة إدارية مختصرة تتضمن طلب حضور شخص لاجتماع ما**خطأ**
-التصحيح: الاستدعاء هو وسيلة إدارية مختصرة تتضمن طلب حضور شخص لاجتماع ما.
- 5-من القواعد الأساسية لتحرير الرسالة الإدارية أن الأعداد يشار إليها عن طريق الحروف**خطأ**
-التصحيح: عن طريق الأرقام.
- 6-يعتبر الطابع من عناصر الرسالة الإدارية و يكون موقعه في الزاوية اليسرى أعلى الوثيقة الإدارية**خطأ**
-التصحيح: في الزاوية اليمنى أعلى الوثيقة الإدارية.
- 7- رسالة التنبيه هي تلك الرسالة التي بواسطتها تحول جهة إدارية معينة وثائق أو ملفات إلى جهة إدارية أخرى**خطأ**
-التصحيح: رسالة التحويل هي تلك الرسالة التي بواسطتها تحول جهة إدارية معينة وثائق أو ملفات إلى جهة إدارية أخرى
- 8-عرض الحال هو وثيقة إدارية داخلية لها قوة الإثبات تدون فيها وقائع قد سمعها أو شاهدها عون مختص أدلى بها إداريا بعين المكان**خطأ**
-التصحيح: المحضر هو وثيقة إدارية داخلية لها قوة الإثبات تدون فيها وقائع قد سمعها أو شاهدها عون مختص أدلى بها إداريا

السؤال الثاني: مكونات عملية الاتصال (4.5 نقطة)

توضح عملية الاتصال العناصر أو المكونات أو الأجزاء التي يتكون منها نظام الاتصال، وأن أطراف هذه العملية هم: المرسل، المستقبل وما بين هذا وذلك نجد قنوات وأساليب الاتصال التي تستخدم في تأدية المهام الوظيفية، من خلال إرسال المعلومة حتى تفهم من جانب المستقبل والتعرف على ردة الفعل الناتج عن تأثير وصول الرسالة وفهمها. و سيتم التطرق لعملية الاتصال كما يوضحه الشكل التالي:



1-المرسل:

هو الشخص أو الجهة التي ترغب في نقل أو توصيل رسالة معينة عبر قناة الاتصال التي يختارها بنفسه ويرسلها إلى المستقبل، وعادة ما تكون الرسالة عبارة عن فكرة أو موضوع معين يريد أن يرسله المرسل إلى المستقبل فيقوم المرسل بتحويل الفكرة أو الموضوع إلى مجموعة من الرموز أو الحروف التي يفهمها هو و المستقبل مثل استخدام لغة معينة، أرقام حسابية معقدة، صور... الخ.

2-استخدام قناة الاتصال لنقل الرسالة:

يجب أن تستخدم قناة اتصال تربط بين كل من المرسل والمستقبل لنقل المعلومات والأفكار والمفاهيم التي تحتويها الرسالة والتي يراد توصيلها للمستقبل. و الرسالة قد تكون مكتوبة أو شفوية وقد تنقل عن طريق: الأفراد، الهاتف، الإذاعة، البريد الإلكتروني... و توجد اعتبارات عديدة لابد من أخذها بعين الاعتبار حتى نختار وسيلة معينة منها:

- حجم الرسالة.
- درجة المخاطرة.
- حجم المنظمة.
- تكلفة النقل.
- الدقة و الكفاءة المطلوبة.
- مدى سرية وخصوصية المعلومات الواردة في الرسالة.

3- مستقبل الرسالة:

هو الشخص أو الجهة التي تستقبل محتويات الرسالة من خلال قنوات الاتصال التي استخدمها المرسل، وأول عمل يقوم به هو فك الرموز التي كتبت بها الرسالة. وتكتمل عملية الاتصال وتكون فعالة عندما تكون الرسائل واضحة والأفكار مفهومة والرموز متعارف عليها بين كل من المرسل والمستقبل، لذلك يجب أن يكون هناك اتفاق متبادل حول الرموز والعلامات التي يمكن أن تصاغ بها الرسالة بين كل من المستقبل والمرسل.

4- التغذية الرجعية:

يعني مفهوم التغذية الرجعية في الاتصال التأكد من مدى فهم المستقبل لمحتويات الرسالة ويتم التعرف على ذلك من رد الفعل الذي يبديه المستقبل، فإذا كان قد فهم الرسالة فإن تصرفاته سوف تكون صحيحة والعكس. ويمكن الحكم على مدى فهم أو عدم فهم المستقبل للرسالة من خلال:

- حجم الاستفسارات التي يطلبها المستقبل من المرسل عن بعض محتويات الرسالة.
- درجة الاستجابة لدى المستقبل في تنفيذ محتويات الرسالة.
- درجة التنفيذ الصحيح للرسالة.

5- الضوضاء/ التشويش:

تتأثر عملية الاتصال لسوء الحظ بالضوضاء، وتتمثل الضوضاء أي شيء يمكن أن يعوق أو يحد من كفاءة العملية الاتصالية سواء لدى المرسل أو المستقبل أو في قنوات الاتصال . وقد يكون التشويش ناتجا عن:

- عدم استخدام الرموز و التعبيرات الصحيحة من جانب المرسل.
- عدم فهم المستقبل لمحتويات الرسالة.
- استخدام وسيلة غير مناسبة لنقل محتويات الرسالة.
- وقد تكون الضوضاء نتيجة لبعض المعوقات البيئية مثل:
- استخدام درجة منخفضة من تكنولوجيا الاتصال.
- تعطل في شبكة الهاتف.
- انخفاض كفاءة أساليب الاتصال.
- قيام بعض الحروب أو الكوارث الطبيعية غير المتوقعة...الخ.

وبعد العرض السريع لعملية الاتصال ومكوناتها يمكن القول بأن فهم هذه العملية من جانب الأفراد والمديرين في المنظمة يساعد على تحقيق كفاءة الاتصال وبالتالي الحصول على كفاءة المنظمة ككل.

السؤال الثالث: يعتبر التحرير الإداري عملية كتابة للوثائق و المراسلات والنصوص والتعليمات وفق صيغة إدارية و رسمية باستخدام أسلوب فني متميز. (4.75 نقطة)

أولاً: تعريف التحرير الإداري

لغة: مشتق من حرر أي أطلق صراح الفكرة أو إعطاء الحرية للتعبير، وحرر يحرر تحريراً أي كتب. و تحرير الكتابة: إقامة حروفها وإصلاح الخطأ في القول والحساب والكتابة.

اصطلاحاً: تعني الإنشاء والكتابة.

و يعرف التحرير الإداري بأنه: "مجموع الوثائق التي تحررها الإدارة بواسطة موظفيها، وتستعملها كوسيلة اتصال بغيرها من المصالح الإدارية الأخرى، وكذلك للقيام بعملياتها المختلفة بغية الوصول إلى الهدف المسطر لها". فالمراسلات الإدارية كونها من وسائل الاتصال المباشر لا يكمن الاستغناء عنها نظراً لأهميتها في الحياة اليومية والعصرية، ولقد استخدم الأولون الرسالة فكانت هي الأداة الوحيدة التي تنقل الخبر وتعلم أو تبليغ المخاطب بها عن الأوضاع أو المواقف. بل وقبل ظهور الرسالة المكتوبة كانت هناك أنواع عديدة من طرق التواصل ولعل أهم الأمثلة الحمام الزاجل أو الخيول التي يقودها فارس و الذي يسافر من منطقة إلى منطقة لإيصال الخبر. ولكن بتطور وسائل الاتصال والإعلام ظهرت أنواع جديدة من الاتصالات ولعل أهمها الهواتف اللاسلكية والإعلام الآلي والانترنت وغيرها من وسائل الاتصال.

ثانياً: أهمية التحرير الإداري: لا تزال الوثائق الإدارية المكتوبة عموماً والرسالة الإدارية على وجه الخصوص ذات وزن كبير نظراً لأهميتها في الحياة العملية واليومية، فنجد أهميتها تتدرج تبعاً للمهام التي تتضمنها والتي يمكن ترتيبها على النحو الآتي:

1 - الوسيلة الغالبة في الاتصال وفي نقل المعلومات: للمراسلات الإدارية مكانة خاصة في النشاط الإداري فهي من بين الوسائل الغالبة والجارية العمل والتعامل بها في العلاقات الإدارية فيجب على مستعملها حسن استعمالها، كما تعتبر من بين أهم العوامل التي تساهم في نجاح أي تنظيم إداري. كما أنها الوسيلة الغالبة لنقل المعلومات وإيصال الحقائق إلى الأشخاص المعنيين بأي أمر، فهي بذلك تعتبر وسيلة تلبية حاجات التبليغ الأساسية وتسير الحركة الإدارية في مؤسسة ما أو شركة.

2- أنها مادة عمل وميدان للتطبيق: إن الإلمام بقواعد التحرير أمر ضروري وهذا من أجل التحرير السليم والتحكم في المضمون كما أن الموظف عليه إجادة هذه القواعد حتى يتسنى له إيصال ونقل المعلومات إلى المخاطب بها كما يفهمها هو - المسؤول- فأهمية هذه العملية تشمل كل من العاملين بالإدارة والمتعاملين معها، فإذا كانت الرسالة محاطة بالكلمة تسمى اتصالاً، أما إذا كانت محاطة بالكتابة فتسمى مراسلة أو مكتابة.

3- أن لها دلالة مادية في الإثبات: 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، كما أنها تثبت هوية صاحبها.

- صيغ التحرير الإداري: صيغ التسمية والنداء أو المخاطبة- صيغ التقديم بالمرجع- صيغ التشريف- صيغ العرض والمناقشة- صيغ الترتيب - صيغ تقديم الحجج والمبررات- صيغ الخاتمة- عبارات المجاملة- عبارات الاحترام.

السؤال الرابع: توضيح الفرق بين ما يلي: (4 نقاط)

- **القرار:** هي الإجراءات التنظيمية التي تتخذها السلطات الإدارية في حدود اختصاصاتها.
- و القرار الإداري هو عمل قانوني انفرادي صادر من سلطة إدارية وله طابع تنفيذي، ويصدر من: الوزراء، الولاة، رؤساء المجالس الشعبية البلدية، مديري المؤسسات العامة. و تصنف القرارات إلى: القرارات الوزارية المشتركة، القرارات الوزارية، القرارات الولائية، القرارات البلدية.
- **المقرر:** هو عمل قانوني انفرادي صادر من جهة إدارية لمعالجة مشكل معين قد يكون جماعيا أو فرديا، و يصدر من الرؤساء الإداريين في المراكز الدنيا و يخص الفئات الوظيفية السفلى.
- **التعليمية:** وهي تلك التي تصدر من السلطة العليا في البلاد (رئيس الجمهورية، رئيس الحكومة، الوزير، كاتب لدولة) وتوزع على جميع المصالح المركزية والمحلية، ولها أهمية خاصة وقيمة مستمرة ما دامت لم تلغ، وتصدر أحيانا من مدير مركزي.
- أما في مفهومها الواسع فيطلق عليها إجراءات التنظيم الداخلي، حيث أن التعليمية إذا تضمنت قواعد جديدة من شأنها التأثير في المراكز القانونية الذاتية. وتكمن أغراض التعليمية في مد الموظفين بالكفايات الواجبة لتطبيق لفهم النصوص التشريعية والتنظيمية وهي بذلك غير ملزمة للغير وهذا يعني أن تغيير النصوص التشريعية والتنظيمية يبقى من اختصاص الجهات القضائية دون سواها.
- **المذكرة:** هي وثيقة إدارية داخلية مؤقتة، تتضمن مقررات من الرئيس الإداري إلى رؤوسه قصد العمل على تطبيق التعليمات والتوجيهات الصادرة بشأن توحيد طرق العمل وتحسينها، وتصدر أيضا من الرؤوس الإداري إلى رئيسه لإفادته بمعلومات عاجلة أو آجلة.
- **فهي إدارية:** لأنها تحرر في أسلوب إداري موحد وتخصص في الحالات الخاصة بإعطاء تعليمات أو إبلاغ معلومات من موظف إلى آخر أعلى منه أو مساويا له أو تابع.
- **داخلية:** كونها لا تستعمل في التعامل مع أشخاص أجانب عن الإدارة أو بين مصلحة ومصلحة أخرى.
- **مؤقتة:** لأنها تنتهي بانتهاء العمل الذي صدرت من أجله.
- **الهدف منها:** تحرر المذكرة لأن الموظفين داخل نفس المصلحة يتفادون تبادل المراسلات.

السؤال الخامس: توضيح من خلال شكل الرسالة الإدارية و عناصرها (2.75 نقطة)

الرأسية

الطابع

المكان والتاريخ

رقم الترتيب

المرسل والمرسل إليه

الموضوع

المرجع

المرفقات

صلب الرسالة

الإمضاء

نسخ إلى