

سلم علامات مقرر الاتصالات الإدارية لطلاب السنة الثالثة – برنامج إدارة المشروعات الصغيرة
والمتوسطة الدورة الثانية - العام الدراسي 2021 – 2022

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

1- جواب السؤال الأول :

- تزويد الأفراد بالمعلومات الخاصة بالعمل . (درجتان)
- الاعلام والإعلان عن شيء ما . (درجتان)
- توصيل فكرة أو طريقة أو وجهة نظر معينة . (درجتان)
- تزويد الأفراد بمعرفة جديدة توضح طريقة التنفيذ . (درجتان)
- وضع كافة المعلومات أمام متخذي القرارات حتى يتمكنوا من اتخاذ قرارات سليمة . (درجتان)
- مساعدة الإدارة على القيام بأعمالها الرئيسية . (درجتان)
- تمكين متخذي القرارات في المنظمة من إيصال توجهاتهم للعاملين . (درجتان)
- توفير المناخ الإيجابي الذي يرغب العاملون في الإنجاز . (درجة واحدة فقط)

2- جواب السؤال الثاني :

- يقصد بالتعليم التغيير الدائم في السلوك الناتج عن الخبرة المكتسبة من عملية التعليم . (3 درجات)
يمكن النظر للتعليم على أنه عملية إيصال مقنع للحقائق والأفكار بطريقة تفصيلية في المواضيع محل التعليم
(3 درجات) مقوماته :
- إلمام المعلم بتفاصيل الموضوع وخلفياته النظرية والعملية . (3 درجات)
 - امتلاك المعلم للأسباب الملائمة في العرض والشرح وتوصيل المعلومات بقوالب فكرية ولغوية مناسبة
لشريحة المتعلمين . (3 درجات)
 - توفر الدافعية الداخلية لدى المعلم والمتعلم . (3 درجات)

3 – جواب السؤال الثالث :

- كثرة الاتصال والتواصل مع الإدارة العليا لتقديم مزيد من المعلومات وتحديثها لاتخاذ القارات
بصورة مستمرة . (3 درجات)
- الاعتماد بدرجة أساسية على الاتصال الشفهي غير الرسمي المباشر . (3 درجات)
- تقاس كفاءة الاتصال بمدى التدفق المستمر للمعلومات من المستويات الأدنى إلى الإدارة العليا .
(درجتان)
- المدير أو صاحب المنظمة هو المصدر الرئيس للقرارات والأوامر والتوجيهات . (3 درجات)
- تأخذ الاتصالات شكل الاتصالات الرأسية الهابطة والصاعدة . (درجتان)
- لا يوجد تنوع في أساليب وأشكال وقنوات الاتصال . (درجتان)

4 – جواب السؤال الرابع :

- افترض أن عملية الاتصال تجري بشكل مستقيم من المرسل إلى المستقبل . (3 درجات)
- افترض أن الاتصال يتم بشكل غير مباشر بين الطرفين من خلال جهاز استقبال . (3 درجات)
- التشويش يحصل بسبب استخدام أجهزة الإرسال والاستقبال وهي المصدر الوحيد للضوضاء . (3 درجات)
- (افترض أن أحد أطراف الاتصال هو مصدر المعلومات وأن الطرف الثاني هو الذي يحتاج هذه المعلومات
(3 درجات))
- أغفل أهداف عملية الاتصال ، توقيت الاتصال ، البيئة التي تحصل فيها عملية الاتصال . (3 درجات)

جواب السؤال الخامس :

- وسيلة إثبات يمكن الرجوع إليها عند الحاجة . (3 درجات)
- الوضوح بسبب الجهد المبذول في سبيل إعداد وصياغته (درجتان)
- يتيح للمتصل أن ينقل مضمون الاتصال لعدد كبير من الأفراد . (درجتان)

- توجب المواضيع أحياناً أن يكون الاتصال كتابياً لما فيها من تحديد للمسؤوليات وطرق العمل ومعدلات الأداء . (درجتان)

- البطء في نقل مضمون الاتصال في حال عدم استخدام التكنولوجيا . (درجتان)

- يستغرق وقت طويل في الإعداد والصياغة . (درجتان)

- الفهم الخاطئ في إدراك المقصود في حال كان للكلمة أكثر من معنى . (درجتان)

جواب السؤال السادس :

- الاتجاهات السلبية تعني وجود وجهات نظر معارضة لشخص أو موقف أو قضية معينة وغالباً ما

تحول تلك الاتجاهات السلبية دون تحقيق فاعلية الاتصال. (3 درجات) أمثلتها :

- التعصب للأفكار والآراء . (3 درجات)

- الاحتفاظ أو حبس المعلومات . (3 درجات)

- المبالغة في السيطرة على المرؤوسين . (3 درجات)

- تخطي القيادات الإدارية . (3 درجات)

جواب السؤال السابع :

- ظروف الموقف : فالاتصال يكون أسها 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)

الاتصال الصاعد هو الذي يتحرك من المستويات الإدارية الدنيا إلى المستويات الإدارية العليا . (3 درجات

) . تستخدم على شكل صناديق الاقتراحات ، الاجتماعات ، تقارير المراقب وإجراءات الشكاوى والدعاوى

(3 درجات) . يتضمن الأنواع التالية :

- معلومات عن أداء المرؤوسين ودرجة التقيد بالإجراءات والخطوات المحددة . (درجة واحدة فقط)

- معلومات عن المشكلات الجديدة في العمل والصعوبات التي تواجه التنفيذ . (درجة واحدة فقط)

- معلومات عن السياسات والإجراءات التنظيمية المتبعة . (درجة واحدة فقط)

- معلومات عن نتائج التنفيذ ونسبة الانحرافات فيها . (درجة واحدة فقط)

- معلومات ومقترحات حول ما ينبغي القيام به وطريقة تنفيذه . (درجة واحدة فقط)

يمكن تطوير فاعلية الاتصال الصاعد من خلال القيام بما يلي :

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

جواب السؤال الثاني في ثانياً : (25 درجة)

يمكن تلخيص المقارنة في الجدول التالي وتعطى درجة واحدة لكل عنصر فاعلية في كل نوع اتصال

نوع الاتصال	السرعة	التغذية العكسية	الكثافة	الرسمية	التكلفة
مقابلة غير رسمية	سريع	عالي	متوسط	غير رسمي	منخفض
اجتماع رسمي	سريع نسبياً	عالي	متوسط	رسمي	متوسط
هاتف	سريع	متوسط	متوسط	غير رسمي	منخفض
مذكرة داخلية	متوسط	منخفض	عالي	رسمي	عالي
تقرير	بطيء	منخفض	عالي	رسمي	عالي

د مهند ارناوط

M. J. O.