

سلم علامات مقرر الاتصالات الإدارية لطلاب السنة الثالثة – برنامج إدارة المشروعات الصغيرة
والمتوسطة الدورة الأولى - 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 :

- تفهم الأفراد لطبيعة عملهم . (درجتان)
- التعرف على أهم المشكلات التي تواجه العمل . (درجتان)
- تنمية العلاقات الإنسانية . (درجتان)
- تحقيق التنسيق في العمل . (درجتان)
- توعية الأفراد في المجتمع بأهداف المنظمة ونشاطها . (درجتان)
- تدعيم العلاقة بين المنظمة وأطراف التعامل الخارجي . (درجتان)
- تحقيق الفاعلية لوظائف الإدارة . (درجتان)
- تكوين علاقات إنسانية سليمة . (درجة واحدة)

2- جواب السؤال الثاني :

تركز هذه الوظيفة على إيصال أو الحصول على كمية من المعلومات أو الأفكار مع استبعاد الجانب العاطفي إلى حد كبير ، أي التركيز على المسلمات والحقائق أكثر من العواطف والمشاعر . (4 درجات)
تتطلب هذه الوظيفة مهارة فائقة ، بالإضافة للحاجة إلى تحديد الوقت والأسلوب المناسب للاتصال ، تحديد حجم المعلومات المراد إيصالها ، توافر عوامل الثقة بين أفراد الاتصال ، تحديد درجة الاستعداد لتبليغ تلك المعلومات . (5 درجات)

أمثاله طلب رفع تقرير عن قضية محددة – تبليغ قرار للعاملين – طلب تنفيذ مهام محددة . (6 درجات)

3 – جواب السؤال الثالث :

- زيادة الحاجة للاتصالات الرأسية والأفقية . (3 درجات)
- الحاجة الكبيرة لعقد اللقاءات والاجتماعات وورش العمل . (3 درجات)
- الاعتماد الكبير على التقارير النوعية المتعددة . (3 درجات)
- تزايد الحاجة إلى المزيد من تبادل المعلومات سواء بصورة رسمية أو غير رسمية . (3 درجات)
- الحاجة إلى تنوع أشكال الاتصال ووسائله ومهارات أفراد المنظمة . (3 درجات)

4 – جواب السؤال الرابع :

- وجود تفاعل بين المرسل والمستقبل . (3 درجات)
- اعترافه بتأثير المشاعر والاتجاهات والإدراكات واعترافه بتأثير بيئة الاتصال . (3 درجات)
- لم يتم توضيح أن الاتصال من اتجاهين عند رسم النموذج . (3 درجات)
- وجود خلط بين قنوات الاتصال ومصادر التلقي والإدراك . (3 درجات)
- لم يتم تحديد موضع التغذية الراجعة وعلاقتها بعناصر النموذج . (3 درجات)

- جواب السؤال الخامس :

- تتألف الاتصالات الأفقية من الرسائل بين الموظفين في نفس المستوى داخل المنظمة وتتضمن الاتصالات بين الأعضاء في الأقسام المختلفة أو بين الزملاء في القسم الواحد . (3 درجات)
- يساهم في التنسيق بين الأفراد والأقسام المختلفة وتبادل المعلومات . (3 درجات)
- يساعد في حل المشكلات من خلال التواصل المباشر بين المرؤوسين والمشرفين . (3 درجات)
- توفير مناخ نفسي وعاطفي يساعد في إزالة التوتر أو تخفيفه . (3 درجات)
- المحافظة على الرسائل المتبادلة وحفظها من التشويش والتأخير . (3 درجات)

جواب السؤال السادس :

- حرية استخدام اللغة بالعبارات والجمل المناسبة . (3 درجات)
- استخدام الصور ووسائل الإيضاح المناسبة . (3 درجات)
- استخدام حركات أعضاء الجسم . (درجتان)

- الاستفادة من ردود فعل المستقبل . (درجتان)
- طريقة غير رسمية تؤكد شعور الفرد بأهميته . (درجتان)
- السرعة والسرية . (3 درجات)

جواب السؤال السابع :

تمثل مهارة التحدث قدرة الشخص على التحدث مع الآخرين بفاعلية ، وتجنب الوقوع في أخطاء الحديث (درجتان)، ويجب مراعاة النقاط التالية :

- اختيار التوقيت المناسب للتحدث إلى المستمع (3 درجات)
- معرفة محتوى الرسالة أو الموضوع المطروح . (3 درجات)
- استخدام أساليب متنوعة في الحديث والتركيز على جوهر الموضوع . (3 درجات)
- استخدام لغة بسيطة ومصطلحات واضحة . (درجتان)
- استخدام الأمثلة المباشرة في الحديث . (درجتان)

- 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 البطء في توصيل المعلومات . (3 درجات)
- زيادة إمكانية التحريف في المعلومات . (3 درجات)
- يناسب نمط القيادة الديمقراطية . (3 درجات)
- الرسم (4 درجات)

د مهند ارناؤط

