**21/01/2520** كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

 قسم علوم التسيير **المدة:1سا و30د**

التصحيح النموذجي لامتحان مقياس **الاتصال والتحرير الإداري**

السداسي1 **ماستر1**

**تخصص إدارة استراتيجية**

**السؤال الأول:** **(08 نقاط)**

إن عملية الاتصال عملية ديناميكية تحتوي على أكثر من متغير يؤثر عليها.

1. **نموذج شامل يوضح عملية الاتصال: (03ن)**

 البيئة الخارجية البيئة الخارجية

 البيئة الداخلية التشويش البيئة الداخلية

 القناة الرسالة

.-.-.- .-.-.- .-.-.- .-.-.- .-.-.-

.-.-.-

 الترميز فك الترميز

دفتر الكلمات المستعملة

دفتر الكلمات المتوفرة/ الملائمة

التغذية العكسية/رد الفعل

1. **عناصر العملية الاتصالية: (05ن)**
* **المرسل:** هو مصدر الرسالة أو نقطة الانطلاق لعملية الاتصال ويقصد به شخص، مجموعة أو الهيئة التّي تود التأثير في الآخرين بشكل معين من أجل مشاركة أفكار أو اتجاهات معينة. **(0.5ن)**
* **المستقبل:** هو الجهة أو الشخص الذّي توجه إليه الرسالة ويستقبلها من خلال حواسه المختلفة، ويقوم بحل رموزها، ويختار وينظم المعلومات ويحاول تفسيرها ويمنحها معاني ودلالات، وينعكس ذلك في أنماط سلوكه المختلفة، فالسلوك هو الدليل على نجاح الرسالة وتحقيق الهدف. **(0.5ن)**
* **القناة:** هي الوسيط بين المرسل والمستقبل ومن دونها تتوقف عملية الاتصال سواء كانت سمعية أو كتابية أو مرئية أو حسية أو جميعها معا، وتعرف بأنّها قنوات للاتصال ونقل المعرفة. **(0.5ن)**
* **الرسالة:** هي المحتوى (الموضوع) الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المرسل إليه (المستقبل) تتضمن أفكار، آراء ومعاني تتعلق بموضوعات معينة يتم التعبير عنها رمزيا سواء كان ذلك باللغة المنطوقة أو غير المنطوقة. **(0.5ن)**
* **التشويش:** مؤثرات بيئية كالأصوات والمسافة والوقت. **(0.5ن)**
* **الترميز:** دفتر الكلمات المستعملة.أي وضع محتويات الرسالة بشكل يفهمه المستقبل. (**0.5ن)**
* **فك الترميز:** دفتر الكلمات المتوفرة/الملائمة. كلما كان هماك تجانس وتماثل في المركز والخلفية الفكرية والحضرية للمرسل والمستقبل وكان اتفاق على معاني الرموز كلما كان هناك درجة أكبر في فهم المعنى المقصود بالرسالة. **(0.5ن)**
* **التغذية العكسية/رد الفعل:** هي رد فعل المستقبل تجاه الرسالة التّي تلقاها، إلاّ أنّه يعتبر في حد ذاته رسالة من نوع خاص تتعلق بتأثير رسالة سابقة. **(0.5ن)**
* **المحيط الداخلي والخارجي للمرسل والمستقبل:** يحيط بعملية الاتصال بيئة غزيرة بمكوناتها، فهناك عناصر أخرى محيطة بالمرسل والمستقبل، وهناك أحداث ووقائع تتم أثناء الاتصال. وتتمثل البيئة الاتصالية في المكان والزمان والأشخاص، ولا يمكن فصل السياق الاجتماعي والسياسي والثقافي عن عملية الاتصال، كل هذا قد يسهل، يعيق أو يشوش على عملية الاتصال. **(01ن)**

**السؤال الثاني: (03 نقاط)**

* **شروط التحرير الإداري:**

هناك مجموعة من الشروط على المحرر مراعاتها قبل، أثناء وبعد القيام بعملية التحرير وهي:

1. **قبل الشروع في عملية المراسلة:** يتوجب على المحرر الإداريالاستعداد لهذه العملية وذلك بجمع المعطيات اللازمة والإلمام بالموضوع، من ثم تحضير وسائل التحرير لتجنب التشوش في الأفكار بعد الشروع في تحريرها، حيث يكون له رؤية وتصور واضح من خلال ضبط خطة عمل موضوعية. **(01ن)**
2. **أثناء التحرير:** يحرص المحرر على التعرض إلى كافة النقاط التّي تم تحديدها في خطة العمل، وترتيب الأفكار حسب أهميتها لتجنب نسيانها مع مراعاة الدقة والموضوعة وتجنب التحرير وقت الانفعال، كذلك تجنب الشطب والمحو وتجنب الحشو حفاظا على المظهر الجمالي للمراسلة. **(01ن)**
3. **بعد الانتهاء من التحرير:** في هذه المرحلة يجب على المحرر إعادة التمعن وقراءة ما حرره للتأكد من المحتوى، كذلك مراجعة الأخطاء الإملائية واللغوية والتأكد من خلوها من المراسلة، بالإضافة لترقيم صفحاتها إن كتبت في أكثر من ورقة، إذ يستحسن في هذه الحالة تبيان رقم الصفحة من عدد الصفحات الإجمالي، مثلا :1/2 إذا كان عدد الصفحات 02 أو 1/3 إذا كان عدد الصفحات 03 ...الخ.

أيضا وجب التأكد من التاريخ، المكان، وعدم نسيان الإمضاء وكتابة صفة واسم المرسل **... (01ن)**

**السؤال الثالث: (04 نقاط)**

قام رئيس مصلحة الموارد البشرية في مؤسسة "اتصالات الجزائر" بتبليغ المترشح "حمدي محمد"، عبر وثيقة رسمية تفيد بضرورة حضوره لإجراء مقابلة مع لجنة الانتقاء للتوظيف، للالتحاق بمنصب "مهندس برمجيات"، يوم 26 جانفي 2025 على الساعة التاسعة صباحا بمقر المؤسسة.

1. نوع المراسلة الإدارية: استدعاء. **(01ن)**
2. تحرير هذه المراسلة محترما مبادئ التحرير الإداري: **(03ن)**

**الجمهوریة الجزائرية الديمقراطية الشعبية**

ولایة عنابة عنابة في21 جانفي 2025

مدیریة اتصالات الجزائر

مصلحة الموارد البشرية

الرقم01/02

**استدعاء**

السید(ة) حمدي محمد

العنوان.........................................

الرجاء منكم الحضور إلى مقر مديرية اتصالات الجزائر لولاية عنابة وذلك یوم26 جانفي 2025 على الساعة التاسعة صباحا، وذلك لإجراء مقابلة مع لجنة الانتقاء للتوظيف، للالتحاق بمنصب "مهندس برمجيات". الرجاء إحضار الوثائق التالیة...............................

 **الصفة الوظیفیة و الإسم الشخصي**

 **والختم**

**السؤال الرابع: (05 نقاط)**

سعت الدولة الجزائرية إلى عصرنة مؤسساتها العمومية وكذا مرافقها العامة من خلال رقمنة مصالحها وتحويل العمل الإداري التقليدي إلى عمل إلكتروني.

يمكن للرقمنة أن تحد من سلبيات البيروقراطية الإدارية كالوساطة والمحسوبية، المماطلة، الفساد الإداري، التسيب الإداري، الإهمال الإداري. من خلال إتاحة مصادر المعلومات على نطاق أوسع:

* إتاحة الخدمات 24/24 ساعة و7/7 أيام.
* إتاحة الخدمات دون التقيد بالموقع الجغرافي.
* توصيل المعلومات للمستفيد دون تدخل بشري.
* تجديد استخدام الأشكال المتهالكة والتالفة.
* حفظ المعلومات من التلف والكوارث والفقد.
* نشر وإتاحة المعلومة للجميع في الوقت ذاته.

**د. ف سلايمي**