

الاجابة النموذجية لامتحان مقياس الاتصال والتحرير الإداري

الموضوع 1

السؤال الأول: دراسة حالة لبيب تور للسياحة والسفر (15 نقطة):

1. الأهداف (4 نقاط):

- تحقيق الربح
- المحافظة على العملاء الحاليين والعمل على جذب عملاء جدد
- إدخال أنشطة وخدمات جديدة
- الرفع من مهارات مقدمي الخدمة، فهي تطمح لإجراء دورات تدريبية لعمالها
- توظيف عمال متخصصين وملمين بالمجال السياحي ويمتلكون خبرة في هذا المجال
- التركيز على التسويق الداخلي وإعطاء العميل الداخلي نفس امتيازات العميل الخارجي

2. التحليل الداخلي (4 نقاط):

أ. نقاط القوة (نقطة): تتميز خدماتها بأسعار تنافسية

ب. نقاط الضعف: (3 نقاط)

- عدم وجود دورات تكوينية للعمال
- عدم وجود التخصص في العمل خاصة في مجال التسويق
- نقص الحوافز للعمال

3. الحلول الممكنة في مجال الموارد البشرية (7 نقاط):

- حلقات الجودة لتحسين المنتجات والمحافظة على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد.
- العصف الذهني لمعرفة احتياجات العاملين والعمل على تحسين المنتجات وإدخال أنشطة جديدة
- توظيف عمال متخصصين في التسويق والسياحة
- تسويق داخلي لمعرفة احتياجات العاملين وسبب نقص التحفيز لديهم
- الإدارة بالمشاركة لتحفيز العاملين على تحسين الخدمات وإدخال أنشطة جديدة
- تحفيز مادي ومعنوي للعاملين
- تمكين العاملين لتحسين الخدمات وبالتالي المحافظة على العملاء الحاليين وجذب عملاء
- تقوية الاتصال الداخلي لمعرفة حاجيات العاملين
- وضع صندوق للشكاوى وصندوق للاقتراحات لمعرفة حاجيات العاملين وتحفيزهم
- إعادة الهيكلة لإدخال قسم للتسويق
- ...

السؤال الثاني التعليق على الاستدعاء (5 نقاط):

ينقص الوثيقة: الرأسية - تاريخ اصدار الوثيقة - بيان صفة المرسل والمرسل اليه - تاريخ الاجتماع بدقة، ساعة الاجتماع، مكان الاجتماع، موضوع الاجتماع - التوقيع والختم - اجبارية الحضور.