

الإجابة النموذجية لامتحان السداسي الأول في مقياس الإتصال

تخصص إدارة الموارد البشرية LMD3

أجب عن الأسئلة التالية بدقة وباختصار

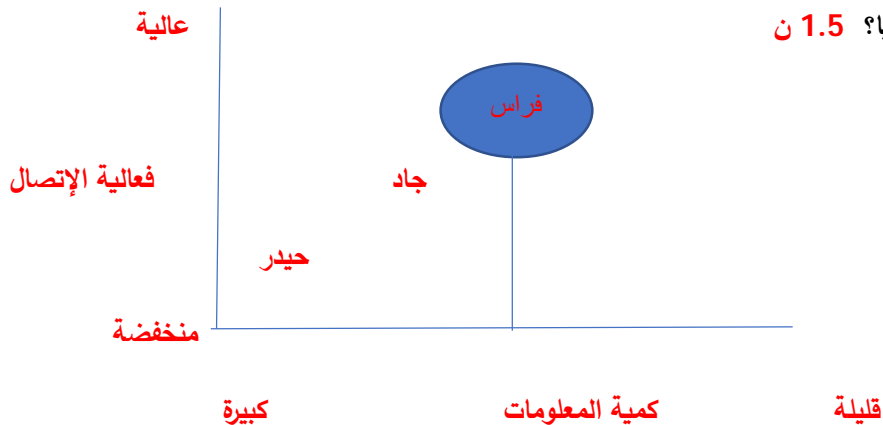
السؤال الأول (4 ن): نقطة لكل إجابة صحيحة

1. ما هو مؤشر فعالية الإتصال؟
التغذية العكسية.
2. ماذا نقصد بكرة الثلج في معوقات الإتصال؟
المشاكل التي تظهر في عملية الإتصال بداية من المرسل وتتفاقم وتكبر ككرة الثلج حيث تصل الرسالة مشوهة للمستقبل.
3. أذكر عناصر الطبقة الأولى للمدخل الإستراتيجي للإتصال؟
المناخ الإتصالي، ثقافة المنظمة.
4. ما المقصود باختناق قنوات الإتصال؟
وجود مشاكل إدارية وفنية تعيق وصول الرسالة.

السؤال الثاني (4 ن):

حيدر وجاد وفراس مدراء منظمات، لكن لكل منهم استراتيجية معينة في الإتصال بموظفيه، فحيدر يؤمن بأن كثرة المعلومات تحقق الإتصال الفعال فيعتمد يوميا على توجيه الأوامر والتعليمات ومذكرات العمل بشكل مكثف، في حين يحرص جاد على عدم الإكثار من المعلومات فيقل منها بدرجة كبيرة، أما فراس فيعمل على استطلاع آراء موظفيه أثناء عملية الإتصال وحرصهم على المعلومات في وقتها وبالقدر المناسب.

- حدد نوعية استراتيجية الإتصال التي يعتمدها كل مدير من المدراء الثلاث؟ 1.5 ن
حيدر: إستراتيجية أنشر وتأمل.
جاد: إستراتيجية أخبر ورغب.
فراس: إستراتيجية تحديد ماهو مهم ثم الإستطلاع.
- أيها أفضل؟ 1 ن
إستراتيجية تحديد ماهو مهم ثم الإستطلاع. لوجود تغذية عكسية تعزز كفاءة الإتصال.
- مثلها بيانيا؟ 1.5 ن



السؤال الثالث (4 ن):

حيدر: هل أتممت التقرير المطلوب منك؟ جاد: لا..مازلت أجمع المعلومات والبيانات.

حيدر: لكن الوقت المطلوب لتسليم التقرير بعد غد. جاد: يا أخي الدقة والشمولية في التقرير أهم شيء حتى لو تأخر الوقت.

حيدر: هل أعددت مسودة التقرير؟ جاد: لا حاجة للمسودة فالأفكار كلها في ذهني.

▪ هل توافق على عبارة " الدقة والشمولية في التقرير أهمحتى ولتأخر بعض الوقت ؟ ولماذا؟ **1.5 ن**
لا أوافق، بالرغم من أهمية الدقة والشمولية في كتابة التقرير، إلا أن الوقت مهم لتأثير ذلك على عملية اتخاذ القرارات.

▪ ما هي الأخطاء التي وقع فيها الموظف المكلف بالتقرير؟ **1 ن**
- تأخره في كتابة التقرير - عدم استعمال المسودة.

▪ ما هي أبرز سمات التقرير الجيد؟ **1.5 ن**
- الوضوح، الدقة والشمولية، صحة البيانات، أسلوب العرض الجيد، الإيجاز، القدرة على الإقناع
.....وغيرها.....

السؤال الرابع (8 ن):

الصورة الذهنية التي يكونها الموظفون عن رؤسائهم من المديرين تتكون من خلال عملية الإتصال، سواء أثناء المقابلات أو الإجتماعات أو من خلال الأوامر والتوجيهات.

▪ استخراج المصطلحات التي لها علاقة بالمقياس؟ **2 ن**

-الإتصال، - المقابلات، - الإجتماعات، -الأوامر والتوجيهات.

▪ هات تعريف مختصر لكل منها؟ **4 ن**

-الإتصال: هو تدفق المعلومات في المنظمة بأشكال مختلفة (صاعد، نازل،).أو أي تعريف آخر

- المقابلات: تؤخذ كل التعاريف التي تصب في المعنى و كذا التي تناولها الطالب في التطبيق أو المحاضرة

- الإجتماعات: نفس الشيء

- الأوامر والتوجيهات: نفس الشيء

▪ صنفها إلى نوعين؟ **1 ن**

إتصال مباشر (المقابلات والإجتماعات وبعض الأوامر والتوجيهات التي تعطى بشكل مباشر وجه لوجه)، إتصال

غير مباشر (الأوامر والتوجيهات التي تأتي في شكل تعليمات ومذكرات عمل مكتوبة).

▪ ذكرنا بالتصنيفات الأخرى التي درستها؟ **1 ن**

- إتصال رسمي وغير رسمي، إتصال لفظي وكتابي، إتصال صاعد ونازل ومحوري.....

أستاذة المقياس ع/ ز