

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير
سنة أولى ماستر تسويق الخدمات
أستاذة المقياس: أ.د إيمان بن زيان

الاجابة النموذجية لإمتحان مقياس الاتصال والتحرير الإداري

السؤال الأول: دراسة حالة شركة سوناطراك

الأهداف (نقطة):

- الإبقاء على نمو سوناطراك وتعزيز قيادتها في الجزائر.

التحليل الداخلي:

1. نقاط القوة (2.5 نقطة)

- نموذج نجاح جزائري على المستوى العالمي.
- تتمتع ثقافة شركة سوناطراك بقيم مهنية قوية تجاه العمل: الانضباط، الالتزام، احترام أوقات العمل، الثقة، الاحترام والتفاهم.
- الشركة تقدم امتيازات لفائدة العامل وعائلته.
- امتيازات مادية (الأجر).

2. نقاط الضعف (4 نقاط)

- غياب عنصر التنسيق في أداء العمل.
- غياب عنصر المساواة والعدل من طرف الإدارة تجاه العمال داخل الشركة.
- غياب مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الخاصة بالشركة.
- انعدام الثقة بين إطارات الشركة والإدارة.
- لا تقدر الشركة المجهودات المبذولة من طرف الإطارات.
- أغلب إطارات الشركة لم يستفيدوا من دورات تكوينية.
- غياب العناصر التحفيزية المهنية (عدا الأجر).
- تعقد العمليات الإدارية وبعد مراكز القرار بسبب مركزية السلطة وتعدد المستويات الإدارية.

الحلول الممكنة في مجال الموارد البشرية (6.5 نقاط)

- حلقات الجودة لتحسين المنتجات والمحافظة على نجاح الشركة.
- إعادة الهيكلة والتخلي عن مركزية القرار.
- فرق العمل الجماعي لتعزيز التنسيق في العمل.
- الإدارة بالمشاركة لمشاركة العاملين في القرارات وتحفيزهم وزيادة ثقتهم في الإدارة.
- الإدارة بالأهداف للمحافظة على الانضباط والالتزام والتمكن من تقييم مجهودات الاطارات.

- تحفيز معنوي للعاملين تقييما لمجهوداتهم.
- برمجة دورات تكوينية للإطارات.
- تقوية الاتصال الداخلي بين الإدارة والاطارات لتعزيز الثقة بينهم.
- سجل شكاوى واقتراحات لمعرفة حاجيات العاملين.
- العصف الذهني لحل مشاكل العاملين.
- تمكين العاملين لمعالجة مشكل بعد مراكز القرار.
- ...

السؤال الثاني: التعليق على الاستدعاء (6 نقاط)

ينقص الاستدعاء:

- الرأسية
- صفة المرسل بدقة (الطابع)
- صفة المرسل اليه (والمصلحة التي يعمل بها)
- تاريخ الاجتماع بدقة
- مكان الاجتماع
- توقيت الاجتماع
- موضوع الاجتماع (أو جدول الأعمال)
- الختم والتوقيع
- الزامية الحضور