

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

سنة أولى ماستر تسويق الخدمات

أستاذة المقياس: أ.د. إيمان بن زيان

الاجابة النموذجية لامتحان الاستدراكي في مقياس الاتصال والتحرير الإداري

السؤال الأول: دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية الوادي

التحليل الداخلي

1. نقاط القوة (3 نقاط)

- أقدمية المؤسسة.
- تتوفر المؤسسة العمومية الاستشفائية في اتصالها الداخلي على أحدث التقنيات الاتصالية.
- تتميز المؤسسة بحرية نقل المعلومات بأشكالها وأنواعها المختلفة دون مواجهة أي مشاكل أو صعوبات.
- توفر شبكة انترنت وتوفر حواسيب حديثة.

2. نقاط الضعف (5 نقاط)

- تستخدم التقنيات الاتصالية الحديثة بشكل ضعيف.
- يغلب على المؤسسة الاتصال الرسمي.
- يرى العاملين ان وسائل الاتصال الداخلي غير كافية لتأدية العمل.
- تتم عملية نقل الشكاوي داخل المؤسسة عن طريق التسلسل الإداري.
- تفعيل شبكة الانترنت والاستخدام الحقيقي ضعيف جدا وتبقى المعلومات الشفهية أي الأسلوب التقليدي هو الغالب والمصدر الأساسي في نقل واستقبال المعلومة.
- تعاني المؤسسة من كفاءات غير مستغلة، انحراف الأعمال المنجزة عن الأهداف المسطرة.
- لوحظ عدم وجود أفراد متخصصين في مجالات عملهم.
- يسجل ارتفاع لنسبة الغيابات.

3. الحلول الممكنة في مجال الموارد البشرية (6 نقاط)

- سجل شكاوي الكتروني لتفادي التسلسل الإداري.
- اعطاء فرصة للكفاءات لإظهار مهاراتهم وإبداعاتهم في العمل عن طريق:
 - ✓ العمل ضمن فرق
 - ✓ تمكين العاملين
 - ✓ الإدارة بالمشاركة
- تقوية الاتصال الداخلي لمعرفة حاجيات العاملين
- تسويق داخلي لمواجهة مشكل عدم وجود أفراد متخصصين في مجالات عملهم
- عصف ذهني لحل مشاكل العاملين ومعرفة سبب الغيابات، ثم (حسب سبب الغيابات):
 - التحفيز

- تقييم الأداء
- تحسين ظروف العمل
- الإدارة بالأهداف لمعالجة مشكل انحراف الأعمال المنجزة عن الأهداف المسطرة

السؤال الثاني: تحرير استدعاء (6 نقاط)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

باتنة، 10 ماي 2025

مؤسسة.....
المديرية

المحترم
قسم الانتاج

الموضوع: استدعاء لحضور الاجتماع الدوري السنوي لحلقات الجودة

الرجاء منكم الحضور الى الاجتماع الدوري السنوي لحلقات الجودة الذي سيعقد يوم الثلاثاء 20 ماي 2025 على الساعة 9 صباحا بقاعة الاجتماعات بمقر المديرية.

حضوركم ضروري.

الختم والتوقيع