

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

الاجابة النموذجية لامتحان الدورة العادية في مقياس الاتصال والتحرير الإداري

السؤال الأول: دراسة حالة مجمع صيدال

الأهداف (1.5 نقطة):

- تعزيز وضعية المجمع في السوق المحلي والعمل الى ترفيتها على المستوى الدولي.
- تقديم ادوية منافسة من حيث الجودة.

التحليل الداخلي:

1. نقاط القوة (نقطتين)

- تنوع منتجاته: الاستطباب البشري والبيطري.
- يعتمد مجمع صيدال على شبكة من الاتصالات في مختلف الاتجاهات صعودا ونزولا وأفقيا، مما يسمح بتداول الأفكار الجديدة بين مختلف المستويات التنظيمية بسرعة وسهولة.
- يتميز المجمع بانتشار ثقافة التعاون وروح الفريق بين الأفراد.

2. نقاط الضعف (4 نقاط)

- استخدام الوسائل الاتصالية التقليدية.
- نظام الأجور والحوافز المعمول به في المجمع لا يرقى لطموحات العاملين.
- لا تولي إدارة الموارد البشرية اهتماما كبيرا بتسيير المسار الوظيفي للعاملين، حيث لا يتم احترام مبدأ وضع الشخص المناسب في المكان المناسب عند ترقية العاملين أو نقلهم من وظيفة لأخرى، ويبقى المعيار الأساسي المعتمد هو الأقدمية.
- يتميز المجمع بالمركزية في اتخاذ القرارات ولا يشجع الاستقلالية والابداع.
- التدريب في المجمع ضعيف.

الحلول الممكنة في مجال الموارد البشرية (7.5 نقاط)

- حلقات الجودة لتحسين المنتجات ومواجهة المنافسة وترقية وضعية المجمع الى المستوى الدولي.
- إعادة الهيكلة والتخلي عن مركزية القرار.
- فرق العمل الجماعي للاستفادة من ثقافة التعاون وروح الفريق التي يتميز بها الأفراد.
- تحفيز مادي للعاملين.
- برمجة دورات تدريبية للعاملين.
- التسويق الداخلي لتسيير المسار الوظيفي للعاملين.

- سجل شكاوى واقتراحات لمعرفة حاجيات العاملين.
- تمكين العاملين لتشجيع الابداع.
- تدريب العاملين على وسائل الاتصال الحديثة.
- تقوية الاتصال الداخلي لمعرفة حاجيات العاملين.
- ...

السؤال الثاني: التعليق على الاستدعاء (5 نقاط)

ينقص الاستدعاء:

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