

جامعة باتنة -1-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

امتحان السداسي الأول في مقياس الاتصال تخصص موارد بشرية LMD3 (2020-2021)

اقرأ مليا المواقف العملية التالية ثم أجب بدقة عن الأسئلة أدناه:

الحالة (1): مدير إدارة الموارد البشرية في اجتماعه الأسبوعي مع موظفيه، يكتشف أنهم أدركوا بالخطأ تلك التعليمات التي قرأها عليهم في الاجتماع السابق بشأن خطة تسيير الموارد البشرية.

الحالة (2): أحد موظفي إدارة الموارد البشرية يصاب بحالة الاستياء والتوتر بمجرد إبلاغه باجتماع قادم مع رئيسه، مبررا ذلك بأن رئيسه لديه رغبة دائمة للتحدث ونادرا ما ينتبه ويستوعب ما يقوله.

الأسئلة:

1- هات تعريفا لعملية الاتصال؟

الاجتماع عملية نقل رسالة من شخص لآخر سواء عن طريق الاتصال المباشر أو غير المباشر أو الإلكتروني أو المكتوب أو الشفهي. حيث يتم تبادل المعلومات بين الطرفين بهدف تحقيق أهداف معينة. ويتضمن الاتصال عدة عناصر هي: المرسل، الرسالة، المتلقي، القناة، والتغذية الراجعة.

1 ن

2- للاتصال وظيفة إعلامية في المؤسسة، ماذا نقصد بذلك؟

أي تدفق المعلومات على كافة المستويات الإدارية والتنفيذية في الوقت المناسب.

1 ن

3- إلى ماذا كان يهدف الاتصال بالنسبة للقيادات الإدارية في الحالتين؟

• إلى التوجيه والإرشاد والتأثير على الموظفين.  
• تحقيق التنسيق بين أنشطة الإدارات.

كله ن  
كله ن

4- ماهي وسيلة الاتصال التي استخدمت في الحالتين؟

الاجتماع

كله ن

- عرفها؟ وبين نوعها؟

وسيلة الاتصال تتمحور حول التفاعل بين الإدارات وموظفيها. أنواعها: اتصال شفهي مباشر وغير مباشر.

كله ن  
كله ن

- أذكر ميزتين لهذا النوع من الاتصال؟

• سهولة ولقائمه.

كله ن

# التصريح الخوذة

الفوج

اللقب:

الاسم:

5- كيف كان اتجاه التغذية العكسية في الحالة الأولى؟

كيف كان اتجاه التغذية العكسية في الحالة الأولى؟

6- ماهي النقطة المشتركة بين الظواهر السلبية في الحالتين؟

ماهي النقطة المشتركة بين الظواهر السلبية في الحالتين؟

7- حسب رأيك ما هي الأسباب الحقيقية خلف الحالتين السابقتين؟

حسب رأيك ما هي الأسباب الحقيقية خلف الحالتين السابقتين؟

8- ماهي مهارات الاتصال المفقودة في الحالتين؟

ماهي مهارات الاتصال المفقودة في الحالتين؟

كيف يمكن تنمية مهارة الرئيس في الحالة الثانية؟

كيف يمكن تنمية مهارة الرئيس في الحالة الثانية؟

9- في أي نوع من الاتصال تستخدم الاجتماعات؟ وماهي النتائج المرتبطة بعدم فعالية الاجتماعات؟

في أي نوع من الاتصال تستخدم الاجتماعات؟ وماهي النتائج المرتبطة بعدم فعالية الاجتماعات؟

10- ماهي مقومات الاتصال الفعال لتفادي تكرار سيناريو الحالتين؟

ماهي مقومات الاتصال الفعال لتفادي تكرار سيناريو الحالتين؟

التوكيد على محتوى الرسالة

تنمية مهارات الإرسال (القراءة، التحدث، الإيماءات)

اختيار الوقت المناسب

الدخول من جهة التوشيح إن وجد

بالتوفيق ع/ز