

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

الاجابة النموذجية لامتحان الاستدراكي في مقياس الاتصال والتحرير الإداري

السؤال الأول: دراسة حالة المؤسسة Unilever :

التحليل الداخلي

1. نقاط القوة (6.5 نقاط)

- مؤسسة عالمية متنوعة توزع منتجاتها في أكثر من 190 دولة.
- تعدد علاماتها.
- تهتم المؤسسة بالاستثمار في البحث والتطور بحيث فتحت 7 مراكز مخصصة للابداع.
- استراتيجيتها مضاعفة حجم المؤسسة في السنوات المقبلة.
- تتميز المؤسسة بالعدل، الشفافية وتحفيز العاملين.
- مشهورة بالحوكمة.
- يتميز مسيري المؤسسة بكفاءة خاصة.
- من قيم المؤسسة: الأولوية للاتصال باتجاه العاملين والزبائن.

2. نقاط الضعف (1.5 نقطة)

- تفضل المؤسسة توظيف الشباب.

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

- حلقات الجودة لتحسين المنتجات وجذب الزبائن
- الادارة بالمشاركة لزيادة العمال في الابداع
- تحفيز مادي ومعنوي للعاملين لتحسين أدائهم
- العصف الذهني لزيادة الابداع
- العمل ضمن فرق لتبادل المعرفة وزيادة الابداع
- موازنة هر م الأعمار
- صندوق اقتراحات لزيادة الابداع
- ...

2. السؤال الثاني تحرير استدعاء (6 نقاط)

الرأسية	
المصدر (الطابع، المديرية، المصلحة..)	
الرقم التسلسلي	
الى .....	
مصلحة.....	
الموضوع: استدعاء	
الرجاء منكم الحضور الى الاجتماع..... والذي سيعقد يوم...../.../... على الساعة..... ب..... وسوف يكون جدول الأعمال كالاتي:	
1.....	
2.....	
حضوركم ضروري	
الختم والامضاء	