

## الإجابة النموذجية في مقياس: تقنيات الاتصال

### السؤال الأول: إشرح المصطلحات التالية: (4 ن)

المقابلة التقنية : تهدف إلى اكتشاف المهارات المتعلقة بالوظيفة و يقودها غالبا شخص متخصص أو أكثر في مجال الوظيفة التي تجرى عليها المقابلة وعادة ما يكون المسؤول عنك في الوظيفة هو الذي يقودها رسائل المعلومات : وهي عبارة عن بديل لصحيفة المؤسسة تتميز بمرونتها وسرعة دوريتها ، كما تأتي في شكل ورقي وأحيانا تكون إلكترونية وتتميز بصغر حجمها وإنخفاض تكلفتها .

لغة الأشياء: نقصد بها المظهر الخارجي من ناحية الشكل والصورة حيث تعتبر من العناصر الأساسية المحددة لنظرة الناس لبعضهم البعض ، فالمظهر الجيد يعني المكانة الاجتماعية الجيدة والعكس صحيح شبيهة اللغة : اللغة ليست حيادية فهي دائما مرفوقة بنبرة ونغمة في الصوت وتقطيعات صوتية أيضا فكلمة نعم مثلا تعبر عن أحاسيس مختلفة حسب السياق الذي قيلت فيه : الغضب ، اللامبالاة ، القبول ... الخ

### السؤال الثاني: الفرق بين التقارير الادارية التحليلية والتقارير الادارية الإخبارية: (2 ن)

التقارير التحليلية هي عرض وتحليل موقف أو جانب معين من خلال استخدام الجداول الإحصائية والرسوم البيانية من أجل الوصول الى نتائج في الاخير مع تقديم التوصيات واقتراحات على عكس الإخبارية التي تحتوي عرضا للمعلومات عرضا تحليليا ، دون تقديم اقتراحات أو وجهات نظر معينة .

**السؤال الثالث :** أهمية الاجتماعات الادارية :تعد الاجتماعيات من أكثر وسائل الاتصال أهمية وتكمن أهميتها في تحقيق ما يلي :

1. التنسيق بين مختلف أوجه الأنشطة والجهود بين الإدارات والأقسام داخل المنظمة الواحدة مع

المنظمات الأخرى

2. رفع معنويات الأعضاء المشاركين من خلال إتاحة الفرصة لهم في التعبير عن آرائهم وأفكارهم

والمشاركة في صنع القرارات

3. إتاحة الفرصة للموظفين حديثي الخبرة للاحتكاك بمن هم أقدم منهم خبرة وممارسة وتجربة و

التدريب

4. التوصل إلى قرارات جماعية تصلب النضج والعمق والصدق والموضوعية بعكس القرارات الفردية التي تعتمد على قدرات شخصية وتتسم أحيانا بالتحيز والمصالح الشخصية
5. التوصل إلى دراسات كاملة وشاملة ومستفيضة ومتأنية للقرارات المتعلقة بالمواضيع الكبيرة.
6. مساحه فرصة للقادة الإداريين والمشاركين في الاجتماع لتوصيل آرائهم وتوجيهاتهم ووجهات نظرهم إلى بقية العاملين عن طريق الأعضاء المشاركين
- الاجتماعيات فرصة لتوصيل مطالب وشكاوى العاملين الى القادة الإداريين عن طريق الأعضاء المشاركين ( 4 ن )

#### السؤال الرابع: أهم الخصائص التي يتميز بها التقرير الإداري : ( 4 ن )

- يجب أن لا يحتوي على معلومات لا تهم القارئ.
- قد يكون مكتوبا و قد يكون شفويا.
- يناقش موضوعا ما قد يكون حدث أو ظاهرة مثل زيادة واردات المؤسسة.
- يجب أن لا يكون طويلا و لا قصيرا بل متوسطا.
- يقدم بطريقة واضحة و مبسطة.
- يقدم أفكار و توصيات مناسبة لتحقيق الهدف منه.
- أن يكون منظما و مقسما إلى أقسام بحيث يسهل الوصول إلى المعلومة.

**السؤال الخامس :** يوجد للاتصال التنظيمي عدة شبكات يستخدمها ونعني بالشبكة هنا القناة التي تمرر عبرها الرسائل الاتصالية داخل التنظيم، وينصرف إصطلاح شبكات الاتصال إلى كيفية تركيب علاقات التبادل المعلوماتي بين طرفين وهناك عدة شبكات اتصالية من أهمها :

**أ- نموذج العجلة:** يتصف هذا النموذج بأنه أكبر شبكات الاتصال مركزية ويميل الأخذ بهذا النموذج عندما تزداد درجة روتينية العمل وتزداد إمكانية التنبؤ بما سيحدث طالما أن تحديد الأهداف و التخطيط .

**ب- نموذج الدائرة:** وهذا النمط من الاتصال يكون فيه كل عضو من أعضاء المؤسسة مرتبط بعضوين، أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل اتصالا مباشرا بشخصين آخرين ، ويمكن الاتصال ببقية الأعضاء بواسطة الأفراد الذين يتصل بهم إتصالا مباشرا .

**ج -نموذج السلسلة:** تسير المعلومات بين المدير وأعضاء المؤسسة في إتجاه أفقي ويعتبر هذا النموذج من النماذج القريبة من اللامركزية حيث تمر المعلومات وهي في سيرها الأفقي على أكثر من فرد

سواء ذهاباً أو إياباً ، ونجد هذا النوع في المؤسسات صغيرة الحجم .

د - نموذج الاتصال على شكل شبكة شمولية: يتيح هذا النمط الاتصال المباشر بأي فرد فيها، بمعنى آخر إن الاتصال يتجه في كل الاتجاهات ، وتعتبر أكثر الشبكات تحرراً من المركزية ، وتسمح بتدفق المعلومات بشكل حر بين أعضاء المجموعة ، ويتسم هذا النمط بالديمقراطية المطلقة في الاتصال بين مختلف الأفراد العاملين في المنظمة .

هـ- نموذج الاتصال على شكل الحرف Y: يعتبر أقل مركزية نسبياً ، حيث يقترب شخصين من مركز الشبكة ، وتعتبر أيضاً أقل ديمقراطية حيث تتيح الفرصة لثلاث أفراد ليتفاعل كل منهم مع فردين آخرين .