



جامعة 8 ماي 1945 -قائمة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مدة الامتحان: 1 سا و30 د التاريخ: 22 جانفي 2024

السنة الثالثة ليسانس تخصص: تسويق

امتحان السادس الخامس في مقياس الاتصال

الاسم: ..... اللقب: ..... الفوج: ..... الرقم السري: ..... العلامة: 20/.....

الإجابة النموذجية

السؤال الأول: 8 نقاط

أولاً: وضح مدى صحة أو خطأ كل عبارة مع تصحيح العبارة الخاطئة (4 نقاط)

1- يستخدم التفكير الابتكاري في حل المشكلات التي لها حل وحيد صحيح (خطأ)

- يستخدم التفكير الابتكاري في حل المشكلات غير التقليدية وليس لها حل وحيد.

2- يستخدم التفكير التحليلي في حل المشكلات التي ليس لها حل وحيد صحيح (خطأ)

- يستخدم التفكير التحليلي في حل المشكلات التي لها حل وحيد صحيح

3- لكي يتمكن المرسل من التحدث بفعالية إلى المستقبل يجب أن يراعي التوقيت المناسب للتحدث مع المستمع (صحيح)

4- تهدف الأسئلة الاستعلامية إلى مساعدة المستقبل على تحديد رأيه بالاختيار بين "نعم"، "لا" (خطأ)

- تهدف الأسئلة الاستعلامية إلى التعرف على بيانات أو معلومات معينة من خلال عبارات موجزة مثل توجيه السؤال الآتي إلى المستقبل "ما العنوان

الذي تريد أن ترسل إليه هذا الخطاب؟"

ثانياً: اختر الإجابة الصحيحة (4 نقاط)

1- من بين وظائف الاتصال:

أ- وظيفة إعلامية

ب- وظيفة رقابية

ت- وظيفة تسويقية

ث- كل ما سبق (x)

2- تصنف الاتصالات في المؤسسة حسب نوع الرسالة الاتصالية إلى:

أ- الاتصال الشفوي (x)

ب- الاتصال الجماهيري

ت- الاتصال الرسمي

3- تصنف الاتصالات المساعدة ضمن الاتصال الرأسي (العمودي):

أ- صحيح (x)

ب- خطأ

4 - تصنف الاتصالات في المؤسسة حسب شكل الاتصال إلى:

أ- الاتصال المساعد (x)

ب- الاتصال الكتابي

ت- الاتصال الشخصي

### السؤال الثاني: 6 نقاط

أولاً: اشرح باختصار ما يلي: (2 نقاط)

-الاتصال غير اللفظي: هو الاتصال الذي يتم عن طريق استخدام اللغة الصامتة وينطبق الاتصال غير اللفظي على الأصناف الآتية: رموز الأداء، رموز اصطناعية (لغة الأشياء)، رموز إعلامية، رموز ظرفية.

-الاتصالات العنقودية: يتولى فيها شخص واحد مهام بث رسالة معينة إلى أشخاص آخرين، أو يتم نقل المعلومات من شخص إلى عدد قليل من الأشخاص بشكل انتقائي، والذين بدورهم يقومون بتمرير المعلومات إلى آخرين مشكلين بذلك سلسلة عنقودية وهكذا .

ثانياً: أكمل الجدول الموالي: (4 نقاط)

التفكير الابتكاري (Creative Thinking)	التفكير التحليلي (Analytical Thinking)
- يعتمد على التحليل والإبداع	- يعتمد على المنطق واتباع خطوات علمية منطقية للوصول إلى الحل
- التركيز على تدفق الأفكار وتعددتها للوصول إلى أكبر عدد منها	- يحاول الوصول إلى الحل الصحيح الفريد
- يولد ثروة من الأفكار المختلفة (تفكير انفراجي)	- يقلص الأفكار المعروضة ويستبعد غير الصالح منها أولاً بأول، وتقليل البدائل حتى يصل إلى الحل الصحيح (تفكير انكماش)
- يتعرض لكل الأفكار المختلفة المرتبطة منها وغير المرتبطة بالمشكلة، ويأخذ حتى الساذج منها وغير المعلن (تفكير أفقي)	- يحلل المشكلة ويغوص في أعماقها ويتجنب التفرّيعات غير المرتبطة بصورة لصيقة بالمشكلة (تفكير رأسي)
- إتباع أسلوب غير متسلسل حيث يتم القفز من فكرة لأخرى ومن مسار تفكير لآخر	- إتباع أسلوب متسلسل في خطوات عملية
- لا يشترط الصواب في كل خطوة من خطواته	- اشتراط الصواب في كل خطوة من خطواته، حيث يؤدي عدم صواب خطوة ما إلى عدم صلاحية الحل الأخير
- يتبع المسارات الأقل احتمالاً	- يتبع المسارات الأكثر احتمالاً

### السؤال الثالث: 6 نقاط

تتطلب عملية الاتصال لكي تكتمل عدداً من العناصر أو المكونات الأساسية المترابطة والمكملة لبعضها البعض، وبدون هذه العناصر لا يمكن لعملية الاتصال أن تتم بشكل فعال ومؤثر، اشرح ذلك باختصار؟

1- المرسل أو المصدر

وقد يكون شخصا أو جماعة أو مصدر أو هيئة أو مؤسسة، يقوم بإرسال الرسالة والتي هي بمثابة فكرة يراد نقلها عبر قناة الاتصال إلى شخص أو طرف آخر، وتتأثر عملية الاتصال بالمرسل، اتجاهاته، شخصيته، والأسلوب الذي يعتمد عليه في عملية الاتصال، حيث يجب أن تتوفر في المرسل صفات معينة كالثقة والتقدير والقدرة على التأثير... إلخ

## 2- صياغة الرسالة

تمثل العملية التي تتضمن صياغة وتحويل الآراء والأفكار والمشاعر والمفاهيم بشكل عبارات وكلمات وخرائط وبيانات إحصائية وغيرها، ولذلك تعد عملية الصياغة وتركيب الرسالة الخطوة الأساسية في تحقيق الاتصال الفعال

## 3- الرسالة

وهي جوهر عملية الاتصال سواء مكتوبة أو غير ذلك ويجب أن تكون الرسالة واضحة من حيث الهدف ومن حيث استخدام الرموز والمصطلحات حتى لا تحتمل تفسيرات مختلفة، وأن تتناسب مع قدرة المستقبل اللغوية.

## 4- قناة الاتصال

هي الوسيلة التي يتم عبرها بث أو إرسال الرسالة وتحقيق عملية الاتصال، وتحدد وسيلة الاتصال المناسبة بشكل يؤدي إلى فهم مضمون الرسالة، وقد تكون سمعية أو مرئية أو كتابية أو جميعها، وهناك معايير لاختيار الوسيلة المناسبة ومنها موضوع الاتصال وطبيعة الأفراد والعلاقات بينهم ومراعاة سرعة الاتصال وتكلفتها ومدى الثقة بها من طرف المستقبلين.

## 5- المستقبل أو المرسل إليه

هو الفرد أو الجماعة أو المنظمة المرسل إليها الرسالة أي المستقبل والمفسرة للرسالة من خلال فك رموزها حيث يقوم المستلم أو المستقبل أو المرسل إليه باستقبال الرسالة من خلال حواسه المختلفة (السمع، البصر، الشم، الذوق، اللمس) ويقوم باختيار المعلومات وتفسيرها.

## 6- ترجمة الرسالة واستيعابها

تشير هذه الحقيقة إلى أسلوب إعادة ترجمة الرسالة على شكل آراء وأفكار ومفاهيم ومشاعر، وتعتمد ترجمة الرسالة على قابلية المستلم في استيعاب الرسالة، وقابليته على إدراك المعاني والمفاهيم الواردة فيها.

## 7- التغذية العكسية أو ردة الفعل

هي استجابة أو رد المستلم على رسالة المرسل، وتعطي التغذية العكسية (الراجعة)، صورة عن مدى الفهم والإدراك لمضمون الرسالة من قبل المستقبل، وهنا ينقلب المستقبل إلى مرسل لرسالة معينة ومستخدم وسائل معينة ويتكرر الأمر في الإرسال والاستقبال ومن ثم يمكننا اعتبارها أنها عملية اتصال، ولجعل الرسالة ذات معنى أكثر وضوحا فإنه يجب علينا تحديد سرعة وقياس ردود الفعل، فهي مهمة في عملية الاتصال حيث يتعين فيما إذا تمت عملية الاتصال بطريقة جيدة في جميع مراحلها أم لا.

## 8- الضوضاء أو التشويش

وهي العمليات التي تؤثر في كفاءة إدراك المقصود أو المدلول في الرسالة، وقد تتعلق بالمرسل، وإدراكه، واتجاهاته، وشخصيته، وأثرها أثناء الصياغة، أو بالمرسل إليه وإدراكه وشخصيته أثناء تسليم الرسالة، أو بقناة الاتصال، أو المؤثرات البيئية ومتغيراتها الأخرى والمتمثلة بأنظمة الرقابة أو أنظمة الاتصال، التي تؤلف كلها عوامل ومتغيرات في درجة الضوضاء المؤثرة في عملية تسليم وإرسال الرسالة.

