

السؤال الأول: (8 نقاط) أكمل الجدول الآتي (1 لكل إجابة صحيحة):

الاتصال الخارجي	الاتصال الداخلي	مجال المقارنة
.....	مجال التدخل
.....	الغرض (cible)
.....	المفهوم
.....	الأمثلة
.....	الأدوات/التقنيات المستخدمة
.....	الأهداف
.....	الرسالة
.....	نوع الاتصال

السؤال الثاني: (12 نقاط) (2 لكل إجابة صحيحة)

نظرا لما تعانيه مؤسسة صناعة المواد الصيدلانية -الحكمة- من صعوبة في تسويق منتجاتها ومشاكل مالية واحتجاجات العمال حول الأجور والترقية. قرر مدير المؤسسة السيد (ب.خ) عقد اجتماع تنسيقي مع كل من مدير التسويق السيد (أ.ج) ومدير المالية السيد (ج.خ) وممثل العمال السيد (ر.م) ومدير الموارد البشرية السيد (ه.ع) بتاريخ 2016/07/25 من أجل مناقشة الوضعية الحالية التي تمر بها المؤسسة، وقد تم إرسال الاستدعاءات إلى الجميع مسبقاً، وبعد افتتاح الاجتماع من طرف مدير المؤسسة وبعد المداولات تقرر ضرورة تطوير منتجات المؤسسة وإدخال خدمات جديدة إليها، كما تقرر أيضاً الإبقاء على سياسة الأجور الحالية للمؤسسة لكن مع قبول دراسة طلبات الترقية للعمال، وتقرر كذلك، طرد الموظف (ط.م) من العمل لمدة (04) أيام مع خصم (08) أيام من المرتب الشهري بسبب عدم التزامه بالنظام العام للمؤسسة وتحريضه للعمال على الاحتجاج.

المطلوب: خلال هذا الاجتماع المبرمج على الساعة التاسعة صباحاً تم تعيينك كمقرر للجلسة، وعلى هذا الأساس:

- 1- بين كيف تم التحضير لهذا الاجتماع.
- 2- اقترح محضراً لهذا الاجتماع.
- 3- اقترح رسالة عرض لمنتجات المؤسسة.
- 4- اقترح رسالة رد على طلبات وشكاوى العمال.
- 5- اقترح مقرة لطرده الموظف (ط.م) المذكور أعلاه.
- 6- إرسال نسخة من محضر الاجتماع إلى السيد (ب.ه) مدير المختبر التابع للمؤسسة.

الجواب الأول: إكمال الجدول.

مجال المقارنة	الاتصال الداخلي	الاتصال الخارجي
مجال التدخل	البيئة الداخلية	البيئة الخارجية
الغرض (cible)	الأفراد، النقابات، الإدارات، المصالح، الفروع، المساهمين. 0.5	العملاء، الموردون، البنوك، 0.5
المفهوم	فعل الاتصال داخل المؤسسة. 0.5	فعل (نشاط) الاتصال من المنظمة في اتجاه شركائها. 0.5
الأمثلة	الصحيفة الداخلية، تعليمات. 0.5	الفاتورة، الإشهار، الرسالة... 0.5
الأدوات والتقنيات المستخدمة	دعائم الاندماج (الأوراق، صحيفة المؤسسة، الجداول، اللوحات، الإعلان، الانترنت، الاجتماعات...). 0.5	دعائم النشر (المجلة، الانترنت، الإعلام الصحف، التلفزيون، الراديو...). 0.5
الأهداف	تعبئة أعضاء التنظيم، إعلامهم، تطوير مشاعر الانتماء، إنشاء هوية موحدة ومتجانسة، تنمية التضامن والاتحاد... 0.5	الاتصال مع الشركاء الخارجيين للمؤسسة، تطوير سمعة وصورة المؤسسة، ترقية المنتجات والعلامات، ... 0.5
الرسالة	رسالة إعلامية (تعريفية). 0.5	رسالة تجارية. 0.5
نوع الاتصال	اتصال نازل، صاعد، أفقي. 0.5	اتصال مؤسسي وتجاري. 0.5

الجواب الثاني:

1. خطوات الإعداد للاجتماع: يحتاج الاجتماع المنظم إلى أجندة (جدول أعمال) مكتوبة جيداً، يتم التحضير لها مسبقاً.

والاجتماعات هي أهم وسائل المشاركة في الإدارة، ومن خلالها يتم الاستماع للتقارير المرفوعة، وفي نقاش وإجازة الاقتراحات والمشاريع الجديدة. حيث يتم الدعوة لكل اجتماع بطريقة تضمن وصول هذه الدعوة لكل عضو وفي وقت يمكنه من إعداد نفسه للاجتماع وحضوره. تشمل الدعوة نسخة من جدول الأعمال التي ستناقش ونصوص الاقتراحات التي ستطرح في الاجتماع.

- إعداد جدول أعمال الاجتماع: يعد مدير المؤسسة بالتعاون مع الأعضاء جدول أعمال الاجتماع، ويرتب البنود فيه بعناية، فيضع الأعمال الهامة أولاً معطياً اعتباراً كافياً لحجم الأعمال التي يمكن تغطيتها في الزمن المتاح للاجتماع، ثم يراجع محاضر الاجتماعات التي تمت في الاجتماعات السابقة باحثاً عن أي أعمال يمكن أن تدرج.
- الاستدعاء للاجتماع: ما عدا الاجتماعات الدورية التي تحدد ميعاد انعقادها في النظام الداخلي، تحتاج كل الاجتماعات الأخرى لاستدعاء. يحدد النظام الأساسي لكل مؤسسة متى وكيف يرسل الاستدعاء للاجتماعات. بالتالي يجب أن يتم الاستدعاء لكل اجتماع وفق نصوص النظام الداخلي، وأن يتم ذلك الاستدعاء بعلم وموافقة وتوقيع الجهة المخولة والمأذونة بإصدارها. ويراعى في استدعاء عقد أي اجتماع:
 - أن يصدر الاستدعاء كتابة، ويرسل قبل وقت كاف من ميعاد الاجتماع لكل عضو يحق له حضوره.

- أن يحتوي الاستدعاء للاجتماع على مكان وزمان انعقاده. ويراعى في تحديد المكان والزمان أن يكونا مناسبين للأعضاء.
- أن يحدد الاستدعاء بوضوح أغراض الاجتماع والأعمال التي ستناقش فيه وأي إخطار عن أي اقتراحات تحتاج لإخطار عنها.
- يرسل الاستدعاء لكل عضويدهى للاجتماع بالطريقة التي نصت عليها النظم المتبعة وعادة ما يكون ذلك عن طريق البريد بما في ذلك البريد الإلكتروني أو في لوحة الإعلانات. 2ن

2- مقترح محضر الاجتماع: 2ن

مؤسسة صناعة المواد الصيدلانية

-الحكمة-

رقم:/2016

الموضوع: محضر اجتماع مجلس الإدارة المنعقد بتاريخ 2016/07/25

في الخامس والعشرون من شهر جويليا عام ألفين وستة عشر ميلادي وعلى الساعة التاسعة صباحاً، تم عقد اجتماع تنسيقي لأعضاء مجلس الإدارة في قاعة الاجتماعات تحت إشراف السيد (ب. خ) مدير مؤسسة الحكمة، وبحضور الأعضاء الآتية أسماؤوهم:

1- ممثلوا الإدارة

- السيد (أ. ج) مدير التسويق. الإمضاء
- السيد (ج. خ) مدير المالية. الإمضاء
- السيد (هـ. ع) مدير الموارد البشرية.. الإمضاء

2- ممثلو العمال

- السيد (ر. م) ممثل عن العمال.. الإمضاء

جدول الأعمال: تضمن الاجتماع مناقشة النقاط التالية:

1. الرد على احتجاجات العمال حول الأجور والترقية لمدة لا تتجاوز 20 د؛
2. مناقشة الوضعية المالية للمؤسسة لمدة 20د؛
3. اقتراح مسارات جديدة لتسويق منتجات المؤسسة لمدة 20د.

المداولات: بعد تأكد حضور الجميع واكتمال النصاب لعقد الاجتماع، دار سير الاجتماع بافتتاح السيد المدير للجلسة مرحباً ومحفزاً للحاضرين ومذكراً بأهداف المؤسسة ورسالتها. وقد اتفق الجميع إلى السيد (هـ. ع) مدير الموارد البشرية رئيساً للجلسة، والذي شدد خلال الاجتماع، على ضرورة التزام الجميع بالأهداف والعمل جنباً إلى جنب لإخراج المؤسسة مما تعانیه. ليترك المجال أمام جميع أعضاء مجلس الإدارة للتدخل ومناقشة النقاط المدرجة في جدول الأعمال نقطة بنقطة.

بعد الاستماع إلى جميع الآراء والاقتراحات تقرر ما يلي:

1. الإبقاء على سياسة الأجور الحالية للمؤسسة مع قبول دراسة طلبات الترقية للعمال؛
2. ضرورة تطوير منتجات المؤسسة وإدخال خدمات جديدة إليها؛
3. طرد الموظف (ط. م) من العمل لمدة (04) أيام مع خصم (08) أيام من المرتب الشهري بسبب عدم التزامه بالنظام العام للمؤسسة وتحريضه للعمال على الاحتجاج.

أخيراً، وعلى اثر انقضاء فترة الاجتماع، ومناقشة جميع النقاط المدرجة في جدول أعمال الاجتماع واتخاذ قرارات بشأنها، رفعت الجلسة على الساعة الحادية عشرة صباحاً.

حرر في 2016/07/25

كاتب الجلسة

رئيس الجلسة

(اللقب والاسم والإمضاء)

(اللقب والاسم والإمضاء)

2. رسالة عرض لمنتجات المؤسسة: 2ن

مؤسسة صناعة المواد الصيدلانية -الحكمة-

قسم التسويق

الرقم:/2016

التاريخ: 2016/07/25

السيد (أ. ج)

مدير التسويق

العنوان:

إلى السيد:

العنوان:

الموضوع: عرض على منتجات مؤسسة الحكمة

المرفقات: قائمة بالمنتجات

يسرنا إبلاغكم بأننا في مؤسسة صناعة المواد الصيدلانية "الحكمة" قد باشرنا اعتباراً من تاريخ 2016/07/25 بتطوير منتجاتنا وإدخال على خدماتنا المعهودة خدمات جديدة، التي في الأساس تمتاز بالجودة واستخدام آخر ما توصلت إليه التكنولوجيا في مجالها.

أرفق بطيه ملحقاً يتضمن قائمة بأهم منتجاتنا بالإضافة إلى قائمة الأسعار وشروط البيع والدفع والتسليم. علماً أن كافة منتجاتنا تخضع لفحوص دورية من المنظمة العالمية للصحة.

وإننا إذ نتوقع منكم الاستفادة من هذا العرض الذي لم يقدم سابقاً لأي من عملائنا، وإننا نأمل الاستجابة من قبلكم في القريب العاجل. علماً أن هذا العرض ساري لمدة محدودة من تاريخه.

تحية التقدير

مدير التسويق

(الإمضاء)

4. رسالة رد على طلبات وشكاوى العمال: 2ن

مؤسسة صناعة المواد الصيدلانية
-الحكمة-

قسم الموارد البشرية

الرقم:/2016

التاريخ: 2016/07/28

السيد (ه. ع)

مدير الموارد البشرية

العنوان:

إلى السيد: ممثل العمال

العنوان:

الموضوع: الرد على شكاوى العمال

المرفقات: نسخة من محضر اجتماع مجلس الإدارة بتاريخ 2016/07/25

بناء على ما تم الاتفاق عليه مع ممثل العمال في اجتماع مجلس الإدارة المنعقد بتاريخ 2016/07/25 .
ونظراً لما تعيشه المؤسسة من وضائق مالية، تفرض على الجميع التصرف بحكمة وتحمل الوضع الراهن،
خصوصاً أمام تراجع منتجاتنا في السوق وتناقص مبيعاتنا.

وعلى هذا الأساس ننهي إلى علم جميع العمال تعذر الاستجابة لمطالب الرفع من الأجور في الوضع
الراهن، إلا أنه يمكن إعادة النظر في هذه المطالب المشروعة حال تعافي المؤسسة وتحسن ظروفها المالية. كما
نحيطكم علماً أن مؤسستنا قد وافقت على دراسة ملفات العمال الذين تتوفر فيهم شروط الترقية إلى غاية
2015/12/31.

في الأخير ، نقدر لكم تعاونكم في هذه الظروف الصعبة.

مدير الموارد البشرية

(ه. ع) الإمضاء

5. اقترح مقررة لطرده الموظف (ط. م) المذكور أعلاه. 2ن

مؤسسة صناعة المواد الصيدلانية

-الحكمة-

قسم الموارد البشرية

الرقم:/2016

التاريخ: 2016/07/28

مقررة

إن مدير مؤسسة صناعة المواد الصيدلانية -الحكمة-

- بمقتضى الأمر رقم 03/06 المؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1427 الموافق لـ 15 يوليو سنة 2006 والمتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.

- بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم: 304/07 المؤرخ في: 29 سبتمبر 2007 يحدد الشبكة الاستدلالية لمرتبات الموظفين ونظام دفع رواتبهم.

- باعتبار الموظف (ط. م) لم يلتزم بالنظام العام للمؤسسة مع تحريض العمال على الاحتجاج. باقتراح من مجلس الإدارة.

يقرر:

المادة الأولى: يطرد من العمل لمدة (04) أيام مع خصم (08) أيام من المرتب الشهري للسيد المذكور أعلاه.

المادة الثانية: يكلف السيد (ج. خ) مدير المالية بتنفيذ هذه المقررة.

السيد مدير مؤسسة -الحكمة

(ب. خ) الإمضاء

6. إرسال نسخة من محضر الاجتماع إلى السيد (ب.ه) مدير المختبر التابع للمؤسسة. 2ن

مؤسسة صناعة المواد الصيدلانية -الحكمة-		
		الإدارة
		الرقم:/2016
التاريخ: 2016/07/28		إلى السيد (ب.ه)
		مدير المختبر
جدول إرسال		
ملاحظات	العدد	نوع الوثائق
للقيام بالتحضيرات اللازمة	01	تجدون طي هذا الإرسال - نسخة من محضر اجتماع مجلس الإدارة بتاريخ 2016/07/25
	01	المجموع
السيد مدير مؤسسة-الحكمة (ب.خ) الإمضاء		