Ecole JAH INFORMATIQUE PLUS
"Établissement privé"
Lot. Al Houssna 2 N°697 Mhamid Marrakech
Tél : 05 24 37 16 19 Site Web : www.jahinformatique.com
Email : jah.informatique@gmail.com
Autorisation N°: 2/02/5/2008

Session Juillet 2024

UF 216 : Communication Professionnelle en Arabe P2

Filière	:	**Gestion Informatisée 2ème Année**	**Niveau**	:	**Technicien**
Durée	:	**1h**	**Coef. : 1**	**Date**	:

Partie Théorique (/20)

النص الأول

المراسلات الإدارية ضرورية لحسن سير العمل في المؤسسات والشركات. فهو يجعل من الممكن إضفاء الطابع الرسمي على تبادل المعلومات، ونقل التوجيهات، والاحتفاظ بسجل مكتوب للقرارات المتخذة. الوضوح والدقة عنصران حاسمان في جميع المراسلات الإدارية. يساعد التواصل الواضح على تجنب سوء الفهم ويضمن فهم التعليمات وتنفيذها بشكل صحيح. كما يجب أن تكون المراسلات الإدارية موجزة ومباشرة، مع احترام قواعد الأدب والمجاملة. يعد استخدام اللغة الرسمية والمهنية أمرًا ضروريًا للحفاظ على الاحترام والمصداقية. أخيرًا، من المهم التأكد من أرشفة الرسائل بشكل صحيح حتى يمكن الرجوع إليها لاحقًا إذا لزم الأمر. ومن خلال احترام هذه المبادئ، يمكن للمنظمات تحسين كفاءتها وجودة تبادلاتها الداخلية والخارجية.

النص الثاني

"تعتمد المراسلات الإدارية الفعالة على القدرة على توصيل المعلومات بطريقة موجزة ومفهومة. ويجب صياغة كل رسالة بعناية لتجنب الغموض والتأكد من اتباع الإرشادات بشكل صحيح. بالإضافة إلى ذلك، فإن المجاملة والالتزام بالمعايير المهنية ضروريان للحفاظ على العمل الجيد للعلاقات."

الأسئلة:

1- اشرح لماذا يجب أن تكون المراسلات الإدارية واضحة ودقيقة (2 نقط)
2- أذكر أربع خاصيات للرسالة الإدارية تضفي عليها صفة "الرسمية" (4 نقط)
3- لماذا من المهم استخدام اللغة الرسمية والمهنية في الرسائل الإدارية؟ (2 نقط)
4- كيف يمكن لأرشفة البريد الإداري أن تساهم في كفاءة الإدارة؟ ماذا تتوقع أن يحدث جراء انعدام عملية الأرشفة هذه؟ (3 نقط)
5- ما السمتان الرئيسيتان للمراسلات الإدارية الفعالة المذكورة في النص الثاني؟ (1 نقط)
6- لماذا من المهم كتابة كل رسالة بعناية؟ (2 نقط)
7- اشرح كيف ينبغي احترام التسلسل الإداري في مختلف المراسلات الإدارية وما أهميته التنظيمية؟ (4 نقط)
8- اين تتجلى روح المسؤولية في المراسلة الإدارية؟ (2 نقط)

Eléments de réponse UF 216 : Communication Professionnelle en Arabe P2

Partie Théorique (/20

1. **اشرح لماذا يجب أن تكون المراسلات الإدارية واضحة ودقيقة** (2 نقط)
- يجب أن تكون المراسلات الإدارية واضحة ودقيقة لتجنب سوء الفهم والتأكد من فهم التعليمات بوضوح وتنفيذها بشكل صحيح. وهذا يساعد في الحفاظ على التواصل الفعال ويمنع الأخطاء.

2. **أذكر أربع خاصيات للرسالة الإدارية تضفي عليها صفة "الرسمية"** (4 نقط)

تتجلى خاصية الرسمية في عدة مكونات في الرسالة الإدارية في:
- التسلسل الإداري المتمثل في الطابع أو الشعار (المرسل والمرسل أليه)
- في مرجعية الرسالة من خلال عبارة "المرجع" أو "رقم المراسلة"
- خاتم أو توقيع محرر الرسالة مع الاسم والنسب مع بيان الصفة
- من خلال العبارات الواردة في الرسالة المتميزة بالدقة والوضوح والمجاملة والحذر والموضوعية

3. **لماذا من المهم استخدام اللغة الرسمية والمهنية في الرسائل الإدارية؟** (2 نقط)
- يعد استخدام اللغة الرسمية والمهنية أمرًا مهمًا للحفاظ على احترام ومصداقية الإدارة. كما يظهر أيضًا مستوى من الاحترافية التي تعزز الثقة وجدية التبادلات.

4. **كيف يمكن لأرشفة البريد الإداري أن تساهم في كفاءة الإدارة؟ ماذا تتوقع أن يحدث جراء انعدام هذه عملية الأرشفة هذه؟** (3 نقط)
- تتيح أرشفة الرسائل الإدارية إمكانية الاحتفاظ بأثر الاتصالات والقرارات المتخذة، مما يسهل الرجوع إليها والتشاور فيما بعد. ويساعد ذلك في تتبع تقدم المشروع وحل النزاعات وضمان استمرارية العمل.
- في حالة انعدام عملية الأرشفة هذه ستعم الفوضى وتستحيل المساءلة عن أي تقصير أو خلل قام به أي مسؤول كيفما كان منصبه

5. **ما السمتان الرئيسيتان للمراسلات الإدارية الفعالة المذكورة في هذا النص؟** (1 نقطة)
- الإيجاز والفهم.

6. **لماذا من المهم كتابة كل رسالة بعناية؟** (2 نقط)
- من المهم صياغة كل رسالة بعناية لتجنب الغموض والتأكد من اتباع الإرشادات بشكل صحيح، مما يساهم في التواصل الواضح والفعال.

7. **اشرح كيف ينبغي احترام التسلسل الإداري في مختلف المراسلات الإدارية وما أهميته التنظيمية؟** (4 نقط)
- ينبغي أن توجه المراسلات دوما إلى السلطة المكلفة أو المختصة مع شرط مرورها عبر الإدارات والمؤسسات الوسيطة. فالأستاذ أو الحارس العام أو الناظر أو المقتصد ... وكل موظف بمؤسسة تعليمية أراد أن يبعث رسالة إلى إدارة مركزية أو أكاديمية، عليه أن يراسل المصلحة أو القسم المعني بعد ذكر السيد الوزير والإدارات الوسيطة بالتنازل، بينما تذكر بالتصاعد الجهات التي ستمر عبرها الرسالة. وحتى يتم التأكد من صحة التسلسل الإداري في المراسلة، يستحسن الاعتماد على هيكل الوزارة المعمول به.
- و من جهة أخرى، يمنع على أية مؤسسة أو شخص اعتباري أن يراسل سفارة بشكل مباشر إذ لا بد من مرور الرسالة عبر السلم الإداري. بل لقد أصبح التراسل بين مدرستين أو ثانويتين مثلا، يخضع لمروره عبر نيابة التعليم، تجنبا للخلط، وتحريا للدقة والضبط.

8. **اين تتجلى روح المسؤولية في المراسلة الإدارية؟** (2 نقط)

ترتكز الإدارة على مبدأ المسؤولية فالسلطة الموقعة لوثيقة إدارية هي التي تتحمل مسؤولية ما تتضمنه تلك الوثيقة، وتتجلى هذه المسؤولية بالكيفية التالية:
يجب ذكر اسم الموقع بوضوح مما يعطى أهمية للتوقيع، مع بيان صفته القانونية.

Ecole JAH INFORMATIQUE PLUS
"Établissement privé"
Lot. Al Houssna 2 N°697 Mhamid Marrakech
Tél : 05 24 37 16 19 Site Web : www.jahinformatique.com
Email : jah.informatique@gmail.com
Autorisation N°: 2/02/5/2008

Session Juillet 2024

UF 216 : Communication Professionnelle en Arabe P2

Filière	:	**Gestion Informatisée 2ème Année**	**Niveau**	:	**Technicien**
Durée	:	**1h**	**Coef. : 1**	**Date**	:

Partie Pratique (/20

الإجراءات الإدارية المتخذة بحق الموظف المخل بعمله

في بيئة العمل، يعد الالتزام بالواجبات والمسؤوليات المهنية أمرًا حيويًا لضمان تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية. ومع ذلك، قد يواجه المديرون والمشرفون في بعض الأحيان حالات عدم التزام أو إخلال بالعمل من قبل الموظفين. وللتعامل مع هذه الحالات، تتخذ المؤسسات مجموعة من الإجراءات الإدارية التي تهدف إلى تصحيح السلوك وضمان عدم تكراره.

الأسئلة

1. **اعط تعريفا للإجراء الإداري** (4 نقط)

2. **ما هي مختلف الإجراءات الإدارية المتخذة بحق الموظف المخل بعمله؟ قم بالتعريف بها ومتى يتم استخدامها** (7 نقط)

3. **متى يمكن اعتبار الموظف في وضعية مغادرة لمنصبه؟** (3 نقط)

4. **ما هي في نظرك الإجراءات التي يمكن لرئيسه القيام بها في حالة تكرار المخالفة؟** (3نقط)

5. **نموذج حالة:** (3 نقط)

حررت السيدة آية مراسلة إدارية موجهة لرئيسها تلتمس فيها الاستفادة من عطلة ولادة وفق ما ينص عليه المنشور رقم 5-11-وع بتاريخ 5 يونيو 2011 حول الرخصة السنوية ورخصة الولادة. لكنها لم تلتحق بعملها بعد مضي أسبوع من انتهاء رخصة الولادة.

- **ما هي في نظرك الوضعية الإدارية للسيدة آية؟**
- **ما هو الإجراء الذي سيلجأ إليه رئيسها؟**

Bonne Chance

Eléments de réponse UF 216 : Communication Professionnelle en Arabe P2

Partie Pratique (/20

. اعط تعريفا للإجراء الإداري (4 نقط)

الإجراء الإداري هو سلسلة من الخطوات أو التدابير التي يتخذها الجهاز الإداري أو المؤسسة لتنفيذ سياساتها وتحقيق أهدافها. يهدف الإجراء الإداري إلى تنظيم العمل وتحقيق الفعالية والكفاءة في الأداء، ويتضمن عادةً مجموعة من الخطوات المتسلسلة التي تبتدئ بالتخطيط وتنتهي بالتقييم والمتابعة.

1. ما هي مختلف الإجراءات الإدارية المتخذة بحق الموظف المخل بعمله؟ قم بالتعريف بها ومتى يتم استخدامها (7 نقط)

1- **التنبيه الشفوي:**
- هو إجراء غير رسمي يتضمن تنبيه الموظف بشكل شفهي حول المخالفة المرتكبة
- يستخدم في الحالات البسيطة لأول مرة، ويهدف إلى تذكير الموظف بالسياسات والإجراءات المتبعة.

2- **الإنذار الكتابي:**
- هو إجراء رسمي يتضمن إرسال رسالة رسمية إلى الموظف تشرح المخالفة وتطلب منه تصحيح السلوك.
- يستخدم في حالة تكرار المخالفة بعد التنبيه الشفوي، ويعتبر خطوة تحذيرية قبل اتخاذ إجراءات أكثر صرامة.

3- **التوبيخ الرسمي:**
- هو إجراء يتضمن توبيخ الموظف بشكل رسمي عن طريق رسالة توبيخ تُضاف إلى ملفه الوظيفي.
- يستخدم في حالة المخالفات الجسيمة أو تكرار المخالفات بعد الإنذار الكتابي.

4- **الخصم من الراتب:**
- هو إجراء يتم فيه خصم مبلغ معين من راتب الموظف كعقوبة على المخالفة المرتكبة.
- يستخدم في حالة المخالفات المالية أو السلوكية الجسيمة.

5- **الإيقاف عن العمل:**
- هو إجراء يتم فيه إيقاف الموظف عن العمل لفترة زمنية محددة كعقوبة على المخالفة.
- يستخدم في حالة المخالفات الجسيمة جداً التي تتطلب عقوبة قوية، مع الإشارة إلى أن الإيقاف يكون عادةً بدون راتب.

6- **الفصل من العمل:**
- هو إجراء يتم فيه إنهاء عقد الموظف وفصله نهائياً من المؤسسة.
- يستخدم في الحالات القصوى التي لا يكون فيها أي فرصة للإصلاح، أو في حالة المخالفات الجسيمة جداً مثل السرقة أو التزوير.

2. متى يمكن اعتبار الموظف في وضعية مغادرة لمنصبه؟ (3 نقط)

يعتبر الموظف في وضعية مغادرة لمنصبه عندما يتخلف عن أداء واجباته الوظيفية بشكل غير مبرر، وبطريقة تؤثر سلباً على سير العمل في المؤسسة في أجل لا يتعدى ثلاثة أيام.

3- ما هي في نظرك الإجراءات التي يمكن لرئيسه القيام بها في حالة تكرار المخالفة؟ (3نقط)

في حالة تكرار الغياب غير المبرر يقوم المسؤول بإجراء إنذار كتابي كخطوة أولى ثم يلجأ إلى التوبيخ الكتابي الذي سيضاف إلى ملف الموظف الوظيفي

4- نموذج حالة: (3 نقط)

حررت السيدة آية مراسلة إدارية موجهة لرئيسها تلتمس فيها الاستفادة من عطلة ولادة وفق ما ينص عليه المنشور رقم 5-11-وع بتاريخ 5 يونيو 2011 حول الرخصة السنوية ورخصة الولادة. لكنها لم تلتحق بعملها بعد مضي أسبوع من انتهاء رخصة الولادة.

- **ما هي في نظرك الوضعية الإدارية للسيدة آية؟**

تعتبر السيدة آية في وضعية مغادرة لمنصبها

- **ما هو الإجراء الذي سيلجأ إليه رئيسها؟**

بعد ملاحظة الرئيس المباشر لغياب السيدة آية عن العمل ومعاينته له، سيقوم بكتابة تقرير إخباري موجه لمدير الموارد البشرية الذي تخضع إدارته لرئاستها قصد اتخاذ الإجراءات المناسبة.