

المادة : مدخل إلى العلاقات العامة
تاريخ الامتحان : السبت 2016/6/11
الزمن : ساعتين (فترة صباحية)
أستاذ المادة : عبدالسلام محمد عزيز إمام

جامعة بنها
كلية التربية النوعية
قسم الإعلام
الفرقة الأولى + تخلفات الفرقة الثانية

اختبار نهاية الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي 2016/2015

من فضلك وبهدوء حاول الإجابة علي ما يلي :

السؤال الأول : تناول في ضوء دراستك ما يلي :

أ - سمات العلاقات الإنسانية قبل الثورة؟

ب - أنواع الاتصال من حيث عدد الأطراف المشتركة فيه؟

السؤال الثاني :

أ - تناول أهم وسائل الاتصال بالفعل؟ مدعماً إجابتك بالأمثلة؟

ب - ما المظاهر الكاذبة للعلاقات الإنسانية؟

مع خالص تمنياتي بالنجاح والتوفيق

د/ عبدالسلام محمد عزيز إمام

=====

نموذج إجابة مادة مدخل إلى العلاقات العامة

أ - سمات العلاقات الإنسانية قبل الثورة :

- بساطة العلاقات الإنسانية .. كان يضم العمل عدد قليلاً من الأفراد معروفين لصاحب العمل وبالتالي التمكن من حسن معاملتهم.
- ضآلة التغيير .. كان الآلات التي يعمل عليها العامل بسيطة وبدائية ومتخلفة ظلت بدون تغيير لمئات السنين وإن حدث تغير فهو طفيف غير ملحوظ مما أدى لانعدام التوتر عند العاملين وسار العمل في جو هادئ ورتيب لمئات السنين .
- الإنتاج واضح ملموس .. كان العمل الحرفي في حوانيت وورش صغيرة وبالتالي كان العمال يرون إنتاجهم ويحسون بقيمته .
- محدودية علاقات العمل .. كانت مجموعة العاملين بسيطة والعملاء الذين يتعاملون مع المنشأة قلة وغالبا ما يقيمون في منطقة واحدة لذلك كانت علاقات العمل محدودة .
- وضوح الحافز .. بما أن صاحب العمل وعماله القلة يرون ناتج جهدهم فكان المزيد من الجهد يعني مزيد من الإنتاج وبالتالي تحقيق الزيادة في الدخل.
- حرية تصرف صاحب العمل .. فهو الذي يحدد الإنتاج ونوعه وكميته وسعره ويوظف من يعجبه وتحديد الأجر واتخاذ قرار الفصل لمن يستغني عنه .

ب - أنواع الاتصال من حيث عدد الأطراف المشتركة فيه :

فردى مرسل - فردى مستقبل

جماعى مرسل - جماعى مستقبل

فردى مرسل - جماعى مستقبل

جماعى مرسل - فردى مستقبل

السؤال الثاني :

أ - أهم وسائل الاتصال بالفعل تتمثل في :

- القدوة أو النموذج ..
 - المشاركة في المناسبات الاجتماعية أو الدينية المختلفة .
 - تقديم المنح أو الهدايا .
- ونضرب مثلاً علي ذلك العامل الذي يقف بجانب رئيسه بعد انتهاء ما يطلب منه وذلك للحصول علي ماديات أو رضاه .

ب - ما المظاهر الكاذبة للعلاقات الإنسانية :

تمسك غالبية العاملين المكتبين بعملهم وعدم تركهم له ..

وهذا لا يعني ارتباطهم بالعمل وانتمائهم للمنشأة التي يعملون بها ولا يعني استقرارهم أو رضاهم عن العمل لأنه قد يكون بسبب نقص مهارتهم التي يستطيعون استخدامها في سوق العمل ونتيجة عدم قدرتهم علي إيجاد عمل بديل إذا ما تركوا العمل الذي يقومون به .

روح الفكاهة والمرح في العمل ..

كثيراً ما يختلط المرح بالتهريج ويعتبر مظهراً من مظاهر قلق العاملين وعدم رضاهم وسخطهم عن العمل وبالمثل فإن قضاء العاملين لوقت طويل في العمل في تبادل السلامات والتحيات لا يعكس علاقات إنسانية طيبة بقدر ما يعكس الفراغ الذي يعاني منه العاملين في العمل.

الأشكال المتعددة للثواب الموجه للعاملين في الحكومة وشركات القطاع العام ..

قد يفسر علي أنه شكل من أشكال الرعاية الإنسانية للعاملين وحفزهم علي العمل ولكن قد يسبب خللاً في العلاقات الإنسانية إذا لم يصاحبه استخدام للعقاب لردع التقصير والإهمال والخطأ ولذلك يجب أن يخدع الفرد إذا ما وجد إثابة دون استخدام مقابل للعقاب .

وجود إدارات تعمل في مجال دعم العلاقات الإنسانية ..

مثل إدارة العلاقات العامة - إدارة العلاقات الإنسانية - إدارة العلاقات الصناعية ولا أن ظهور هذه الإدارة يعكس الاهتمام بها ولكن الواقع يقول أن وجودها لا يعنى أنها تزدهر داخل هذه المنشآت وتقوم بحل المشاكل أو تجد الحول الفعالة المناسبة.

وفرة الخطابات والمذكرات والتقارير المتداخلة داخل المنشأة..

قد يعطي مظهراً خداعاً بأن هناك اتصالات نشطة بداخل المنشأة ولكن في حقيقة الأمر نجد أن وفرة الأوراق والخطابات والمذكرات إلخ كثيراً ما تدل علي تعقيدات مكتبية كما أنها تعكس عدم الثقة بين الأفراد العاملين داخل المنشأة وكذلك عدم الثقة بين المنشأة والجمهور الخارجي وهذا الوضع يفترض ضرورة الاعتماد في الاتصال علي المقابلات الشخصية والاتصال التليفوني دون الاعتماد علي الخطابات.

مع خالص تمنياتي بالنجاح والتوفيق

د/ عبدالسلام محمد عزيز إمام