

عنوان الماستر: تسويق الخدمات

السداسي: الأول

اسم الوحدة: وحدة التعليم المنهجية

الرمز: وت م 1.1

اسم المادة: الاتصال والتحرير الإداري

الرصيد: 04

المعامل: 02

نمط التعليم: حضوري

أهداف التعليم:

- إدراك الطالب أهمية الاتصال في المنظمات لاسيما الاتصال الكتابي الذي يتجسد في تمكنه من مهارات التحرير الإداري.
- تحسين العملية الاتصالية بالمنظمة بناء على ادراكه لأهمية الاتصال
- التمييز بين الأسلوب الإداري مقارنة بأساليب التحرير الأخرى (الأدبي، الفلسفي، الصحفي، العلمي)
- تحرير مراسلة إدارية وفقا للمرتكزات الشكلية واللغوية والقانونية

المعارف المسبقة المطلوبة

حتى يتمكن الطالب من دراسة محتوى هذه المادة لابد أن يكون ملما بوظائف الإدارة أي التسيير (التخطيط، التنظيم، التوجيه والمراقبة) وهو ما تم تناوله في مادة مدخل لإدارة الأعمال ومادة تسيير المؤسسة وكذا التمكن الأولي من أدوات التحرير باستعمال البرامج المكتبية خاصة وهو متم التعرض إليه في مادة الإعلام الآلي.

محتوى المادة:

- المحور الأول: مفهوم الاتصال (تعريف الاتصال مع الإشارة إلى أشكاله " 1/ شفوي أو لفظي، 2/ كتابي، 3/ غير لفظي: لغة الجسد وما إلى ذلك؛ عناصر عملية الاتصال "مخطط الاتصال"؛ تعريف اتصال المنظمة/المؤسسة؛ أهمية اتصال المنظمات).
- المحور الثاني: أنواع اتصال المنظمات (الاتصال الشامل للمؤسسة ينقسم إلى أنواع، من أهمها: الاتصال الداخلي والاتصال الخارجي "الاتصال التجاري، الاتصال المالي، الاتصال المؤسسي... الخ)
- المحور الثالث: مفهوم التحرير الإداري (تعريفه، أهميته، الأسلوب الإداري ومميزاته)

- المحور الرابع: البيانات الشكلية للرسالة الإدارية (البيانات الشكلية في الرسالة المرفقية، التمييز بين الرسالة الإدارية المرفقية والرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي مثل الطلبات الخطية)
- المحور الخامس: صيغ التعبير الإداري (صيغ التقديم بمرجع وبدون مرجع، صيغ العرض أو المناقشة، صيغ الخاتمة)
- المحور السادس: المراسلات الإدارية (الرسائل الإدارية، الدعوات، الاستدعاءات، جداول الإرسال، البرقيات، وثائق الوصف والسرد والتحليل؛ تقرير - محضر - عرض حال)
- المحور السابع: النصوص الإدارية التنظيمية (المراسيم، القرارات، المقررات).
- المحور الثامن: النصوص الإدارية التفسيرية (المناشير، التعليمات، المذكرات التوجيهية، اعلان)
- المحور التاسع: (المصطلحات الإدارية)
- المحور العاشر: الاتصالات الإلكترونية عبر البريد الإلكتروني كأداة حديثة للاتصال داخل المنظمة (يراعي الجانب الشكلي لإنشاء بريد الكتروني مهني، وكذا مواصفات تحرير بريد الكتروني من حيث كتابة الموضوع ودياجة الإيميل من صيغة للتقديم والعرض والختام) والنسخ المرسله وتأكيذ لاستلام البريد إدارج توقيع أئوماتيكى)

**طريقة التقييم:** تقييم مستمر + امتحان نهائي ويقاس معدل المادة بالوزن الترجيحي للدروس (60%) والأعمال الموجهة (40%)

#### المراجع:

1. برامة ميلود. (2005). مميزات المراسلات والوثائق الإدارية، دار المعرفة، الجزائر
2. بشير العلاق. (2018). الاتصال في المنظمات العامة. دار اليازوري، عمان، الأردن.
3. رشيد حبابي. (2017). دليل تقنيات التحرير الإداري والمراسلة. دار النجاح للكتاب والنشر والتوزيع الجزائر.
4. عميش علي، رزاق لعربي، رشيد جيجيق. (2010). التحرير الإداري، سند تكويني موجه لفئات الإدارة، التسيير، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم، وزارة التربية الوطنية.
5. المجلس الأعلى للغة العربية بالجزائر. (2006). دليل وظيفي في إدارة الموارد البشرية (مصطلحات ونماذج) التحرير الإداري. منشورات المجلس، رئاسة الحكومة الجزائرية.
6. وهيبه غرامى. (2012). دليل التحرير الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
7. Cajolet-Laganiere Gerard, Collinge Helene, Laganiere Pierre. (1997). La rédaction Technique, administrative, et scientifique. 3<sup>ème</sup> édition. Edition Laganiere. Hélène.

8. Ferrandis Yolande. (2019). La rédaction administrative en pratique. 6<sup>ème</sup> édition. Eyrolles, France.
9. Garnett, J. (Ed.). (1997). Handbook of administrative communication (Vol. 63). CRC Press.
10. Kadyss Roselyne, Nishimata Aline. (2020). Rédiger avec succès lettres, e-mails et documents administratifs 11<sup>ème</sup> édition. Gualino, Lextenso.
11. Libaert Thierry, Westphalen Marie-Hélène. (2012). Communicator : toute la communication d'entreprise, 6<sup>ème</sup> édition, Dunod