

الاتصال واتخاذ القرارات

الدكتور فريد كورتل الأستاذة إلهام بوغليطة

كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير
جامعة سكيكدة - الجزائر



www.darkonoz.com

فهرس المحتويات

7 مقدمة

الفصل الأول

المؤسسة الاقتصادية والإتصال

11 تمهيد

13 المبحث الأول: المؤسسة الاقتصادية

13 1- التطور التاريخي للمؤسسة الاقتصادية

16 2- تعريف وأهداف المؤسسة الاقتصادية

20 3- خصائص المؤسسة الاقتصادية وأنواعها

23 4- محيط المؤسسة الاقتصادية

27 المبحث الثاني: مفاهيم حول الإتصال

27 1- التطور التاريخي للإتصال

29 2- الإتصال في الفكر الإداري والتنظيمي

35 3- مفهوم وتعريف الإتصال

الفصل الثاني

أهمية الإتصال وأهدافه

45 تمهيد

47	المبحث الأول : أهمية الإتصال
51	المبحث الثاني: أهداف الإتصال

الفصل الثالث

وظيفة الإتصال في المؤسسة

55	تمهيد
57	المبحث الأول: وظائف الإتصال
57	1- الوظيفة الإعلامية للاتصال
57	2- الوظيفة الانضباطية للاتصالات
58	3- الوظيفة الإقناعية للاتصالات
58	4- الوظيفة التكاملية للاتصالات
59	المبحث الثاني: نماذج الإتصال
59	1- نماذج الاتصال
63	2- عمليات الاتصال

الفصل الرابع

مبادئ ومهارات الإتصال

69	المبحث الأول: مبادئ الإتصال
71	المبحث الثاني: مهارات الإتصال
71	1- مهارة الإنصات (الإصغاء)

- 72 2- مهارة التحدث
- 72 3- مهارة الكتابة
- 72 4- مهارة القراءة

الفصل الخامس

معوقات عملية الإتصال وتنظيمها

- 77 المبحث الأول: معوقات الإتصال
- 77 1- المعوقات الشخصية
- 79 2- المعوقات التنظيمية
- 81 3- المعوقات البيئية
- 83 المبحث الثاني: تنظيم عملية الاتصال
- 83 1- أسس تنظيم الاتصال في المؤسسة
- 85 2- شبكات الاتصال
- 91 3- مسالك الاتصال
- 95 4- الاتصالات الرسمية والاتصالات غير الرسمية

الفصل السادس

وسائل الاتصال

- 101 تمهيد
- 103 المبحث الأول: وسائل الاتصال الكتابي
- 103 1- التعليمات والأوامر

104	2- لوحة الإعلانات والنشرات
104	3- مجلات المؤسسة
105	4- الرسائل الخاصة (الشخصية)
105	5- الأدلة والكتيبات
106	6- بيان الأجور والمرتببات
106	7- رفوف القراءة
106	8- صندوق الاقتراحات والشكاوي
108	9- حصر الاتجاهات
108	10- التقارير
111	المبحث الثاني: وسائل الاتصال الشفوي
111	1- التعليمات والأوامر
111	2- المقابلات
119	المبحث الثالث: البرامج التدريبية
119	1- الخطاب والتقديم
120	2- الاتصالات الهاتفية
121	المبحث الرابع: الاتصال غير اللفظي
123	المبحث الخامس: نظم الاتصالات الالكترونية

الفصل السابع

مدخل للمعلومات واتخاذ القرارات

129	تمهيد
-----	-------

131	المبحث الأول: مفاهيم حول المعلومات
131	1- تعريف المعلومات
133	2- أهمية المعلومات وخصائصها
138	3- تعريف وأهداف نظم المعلومات
141	4- أنواع نظم المعلومات ودورها في اتخاذ القرارات الإدارية
149	المبحث الثاني: مفهوم وأهمية عملية اتخاذ القرارات
149	1- ماهية عملية اتخاذ القرارات
152	2- تعريف عملية اتخاذ القرارات
153	3- عناصر عملية اتخاذ القرارات
156	4- أهمية عملية اتخاذ القرارات

الفصل الثامن

إدارة عملية إتخاذ القرارات وفعاليتها

161	تمهيد
163	المبحث الأول: إدارة عملية اتخاذ القرارات
163	1- أنواع القرارات
169	2- خطوات عملية اتخاذ القرار
173	3- أساليب اتخاذ القرارات
178	4- معوقات عملية اتخاذ القرارات
181	المبحث الثاني: فعالية اتخاذ القرارات
181	1- مفهوم فعالية عملية اتخاذ القرارات

- 185 2- عوامل زيادة فعالية عملية اتخاذ القرارات
- 187 3- بدائل سياسات اتخاذ القرارات
- 190 4- علاقة عملية الاتصال باتخاذ القرارات

الفصل التاسع

دور الاتصال في عملية اتخاذ القرارات

- 195 المبحث الأول: الإتصال واتخاذ القرارات
- 203 المبحث الثاني: المشاركة في إتخاذ القرارات
- 203 1- طرق المشاركة في اتخاذ القرارات
- 205 2- ايجابيات المشاركة في اتخاذ القرارات
- 206 3- سلبيات المشاركة في اتخاذ القرارات
- 207 4- اختيار وسائل الاتصال
- 211 5- مقومات الاتصال الفعال
- 213 خاتمة
- 214 المراجع