

اسم المقرر

مهارات الاتصال

د. أحمد عبد الرحمن بلالي



جامعة الملك فيصل

عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد

المحاضرة الثانية

أهمية الاتصالات والمعلومات



عناصر المحاضرة

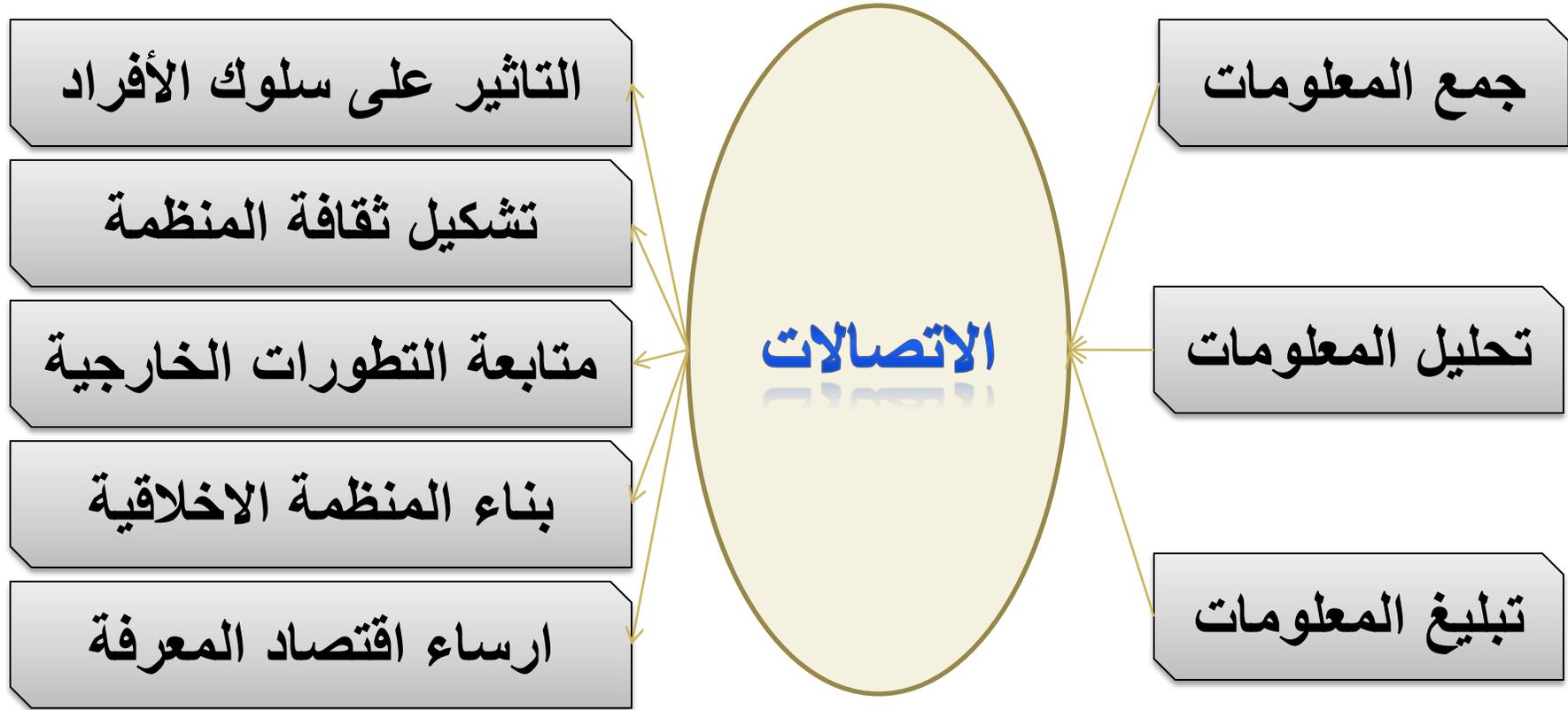
- مقدمة
- أهمية وأغراض الاتصالات
- الاتصالات والمعلومات
- دور المدير في تحسين فعالية الاتصال



مقدمة:

- المنظمة كيان اجتماعي مفتوح.
- الأفراد يتبادلون المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر.
- الاتصال الفعال هو مفتاح نجاح المنظمات
- الاتصالات الخارجية الفعالة تسمح للمنظمة بمواكبة التطورات البيئية
- العولمة زادت من أهمية الاتصالات مع انفتاح الأسواق
- اقتصاد المعرفة يقوم بالكامل على الاتصالات
- الاتصالات وسيلة فعالة لفهم ثقافات الآخرين وتشكيل ثقافة المنظمة الداعمة لاستراتيجياتها
- إنتاج وتحليل المعلومات جزء رئيس من نشاط المنظمة
- شفافية الاتصالات تدعم التوجه الأخلاقي للمنظمة





أهمية وأغراض الاتصالات حسب اتجاهاتها

١- أهمية وأغراض الاتصالات النازلة:

- توضيح وشرح الرسالة ؛
- اطلاع العاملين على العمليات اليومية؛
- حل مشكلات المرؤوسين؛
- توضيح مبررات القرارات الادارية؛
- اصدار التوجيهات والارشادات؛
- الاطلاع على نشاط المنظمة وتطورها.



٢- أهمية وأغراض الاتصالات الأفقية:

- توثيق التعاون بين الوحدات؛
- تحسين نوعية وفاعلية القرارات؛
- تنسيق الأعمال والنشاطات ؛
- حل المشكلات المشتركة بين الوحدات



٣- أهمية وأغراض الاتصالات الصاعدة:

- التعبير عن آراء المرؤوسين ؛
- تقديم الاقتراحات لتحسين العمل؛
- تأكيد قبول اهداف المنظمة؛
- تبليغ حاجات المرؤوسين واسئلتهم؛
- المشاركة في صنع القرارات؛
- طلب التوجيه والنصح والارشاد.



٤- أهمية وأغراض الاتصالات الخارجية:

- الاقناع ؛
- زيادة المبيعات؛
- بناء صور ذهنية ايجابية؛
- الالتزام بالقوانين والتشريعات؛
- نيل ثقة الجمهور وقبوله ؛
- مواكبة التطورات والتغيرات.



الاتصالات و المعلومات

- تمثل المعلومات عصب الحياة في منظمات الأعمال الحديثة، والاتصالات هي الشريان الذي تسري من خلاله تلك المعلومات.
- تعتبر المعلومات أساس لاكتمال دورة العملية الإدارية التي تتطلب التنسيق المستمر بين الرؤساء والمرؤوسين، حيث يعتمد نجاح المنظمة في تحقيقها لأهدافها على تبادل المعلومات بين الأفراد عبر الاتصالات الإدارية.
- تبعث الاتصالات النشاط والحيوية في أطراف المنظمة، وبدونها تبقى القرارات والمعلومات في حالة جمود، وتتوقف العملية الإدارية تماماً.



١- تقنية المعلومات والاتصالات

- أسهمت تقنية المعلومات والاتصالات في جعل العالم بأجمعه قرية كونية رقمية صغيرة.
- انعكست التطورات التقنية على التوجهات الإدارية، فالإدارة الناجحة هي التي تستطيع تطويع تقنية المعلومات والاتصالات وزيادة فعالية أدائها من خلال توفير المرونة الكافية والتأمين المناسب لتقنيات معلوماتها واتصالاتها بما يمكّنها من الاستثمار الكفاء لموارد المنظمة وتحقيق مستويات مرتفعة من الإنتاجية.



٢- مفهوم تقنية المعلومات والاتصالات

- « نظم تشغيل وتقنيات اتصال وبرمجيات متطورة تعتمد على العلم والخبرة والمعرفة في تشغيل التطبيقات البرمجية لتحويل، وتخزين، وحماية، ومعالجة، وإرسال، واسترجاع الأمن للمعلومات في أقصر وقت وبأقل جهد وتكلفة».
- «أوعية اتصال تقوم بنقل وتبادل المعلومات والأفكار والمعاني، وتسهم في توحيد الفهم واتفاق المفاهيم من خلال التبادل المباشر للرسائل والمشاعر والأفكار بدقة تساعد على توفير الوقت والجهد».



٣- خصائص تقنية المعلومات:

تمتاز تقنية المعلومات بجملة من الخصائص، من بينها:

١. وسائل لنقل المعلومات والأفكار والرسائل عبر قنوات تبادل المعلومات.
٢. وسائل هادفة.
٣. هدفها الرئيس هو تحقيق التفاهم بين الأطراف.
٤. عملية ديناميكية متواصلة.



دور المدير في تحسين فعالية الاتصال بالمنظمة

- النظرة الشاملة الى المنظمة كنظام مفتوح
- تفعيل المعلومات والإفادة من تقنية المعلومات
- حسن النظرة الى الآخرين
- عدم الحرص على المعنى الجاف للسلطة
- التمسك بالمعنى الأفضل لمفهوم الاتصال
- عدم اغفال دور التنظيم غير الرسمي في الاتصال
- القدرة على الاصغاء واتباع قواعد الاستماع الجيد
- تجنب المناقشات الحادة والانفعال العاطفي مع المرؤوسين
- حسن استخدام الالفاظ والمصطلحات في مجال العمل





مَشَقَّةٌ
بِحَمْدِ اللَّهِ

