



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد خيضر بسكرة  
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التجارية



مقياس  
تسيير المؤسسة  
المحاضرة الرابعة:  
وظائف التسيير - وظيفة الاتصال

السنة الثانية ليسانس  
علوم مالية ومحاسبية

إعداد  
الدكتورة رقية منصوري

## عناصر المحاضرة



1. تعريف الاتصال .
2. خصائص الاتصال .
3. أهداف الاتصال .
4. أهمية الاتصال .
5. عناصر الاتصال .
6. خطوات عملية الاتصال .
7. العوامل المؤثرة في الاتصال .
8. أنواع الاتصال .





## التوجيه ( الدفع )

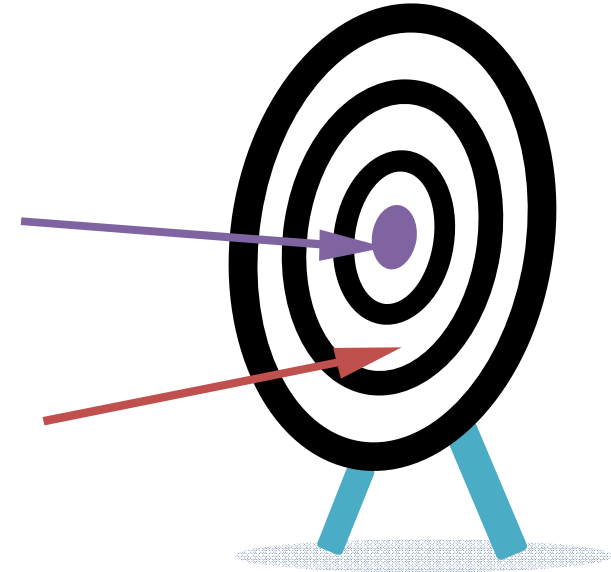
- هو الوظيفة الإدارية التنفيذية التي تنطوي على قيادة الأفراد والإشراف عليهم ، وتوجيههم وإرشادهم إلى كيفية تنفيذ الأعمال، و إتمامها وتحقيق التنسيق بين مجهوداتهم، وتنمية التعاون الاختياري بينهم من أجل تحقيق هدف مشترك.
- هو إرشاد المرؤوسين وتحفيزهم وترغيبهم بالعمل للوصول إلى الأهداف المرجوة.

### عناصر التوجيه

01 الاتصال

02 التحفيز

03 القيادة





## تعريف الاتصال

- عملية الاتصال في أبسط صورها هي نقل فكرة أو معلومة أو معنى (رسالة) من شخص (مرسل) إلى شخص (مستقبل) عن طريق معين (قناة اتصال).
- ويعرف روجرز Rogers الاتصال في المؤسسة بأنه عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات والآراء للتأثير في الموقف والاتجاهات.
- كما يعرف بأنه: وسيلة تبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات بين أعضاء التنظيم، وذلك يساعد على الارتباط والتماسك ومن خلاله يحقق الرئيس الأعلى ومعاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف.

## خصائص الاتصال



هو عملية انتقال وتبادل لمعلومات و أفكار وآراء بين طرفين أو أكثر.

هو عملية تفاعلية ذات اتجاهين.

هو عملية هادفة.

هو عملية لها أشكال عديدة.

## أهمية الاتصال

نقل المعلومات و الفهم الجيد بين مختلف الأفراد والمجموعات والجهات في المؤسسة.

تصحيح أي معلومة خاطئة أو مضللة أو غموض في سياسات و خطط المؤسسة.

إحداث التنسيق و التفاعل بين أعضاء المؤسسة

المساعدة في توجيه و تغيير سلوك المرؤوسين و المجموعات في المؤسسة من خلال اطلاع المرؤوسين على التوجهات و أهداف المؤسسة.

المساعدة في الرقابة الدائمة على أعمال المرؤوسين من خلال اطلاع الرؤساء على نشاطهم.

المساعدة في عملية اتخاذ القرارات.

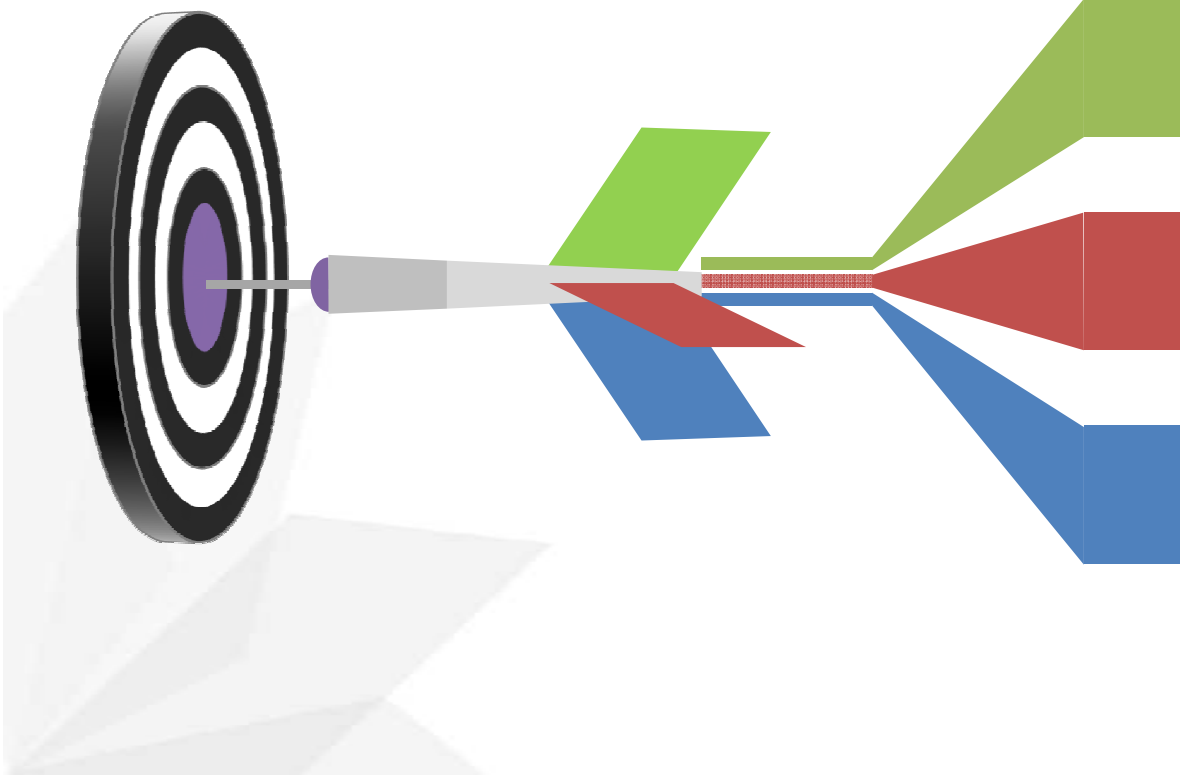
## أهداف الاتصال



إعلام المرؤوسين بالأهداف المطلوب تحقيقها والسياسات التي تم إقرارها والبرامج والخطط التي وضعت ، والمسؤوليات والسلطات التي تم تحديدها، أو أية تغييرات أخرى.

إعلام المرؤوسين بالتعليمات الخاصة المتعلقة بتنفيذ بعض الأعمال وإجراء البعض الآخر ، أو تعديل كيفية تنفيذ بعض الأعمال وتحديد الوقت المناسب لتنفيذ كل عمل من الأعمال.

إعلام الرؤساء بما تم انجازه ، أو بما لم يتم انجازه وكذلك بالمشكلات التي ظهرت في تنفيذ ، أو بالانحرافات التي لم تكن في الحسبان، وكيفية التغلب عليها، وكذلك باقتراحات ومشاكل المرؤوسين بصفة عامة.





## عناصر الاتصال

المستقبل

الوسيلة

الرسالة

المرسل

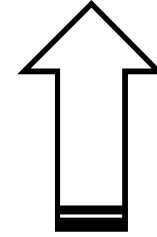
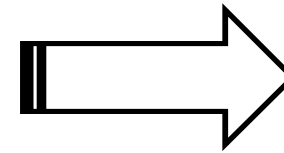
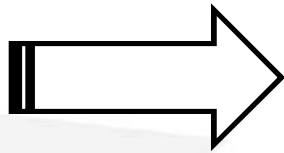
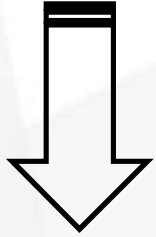
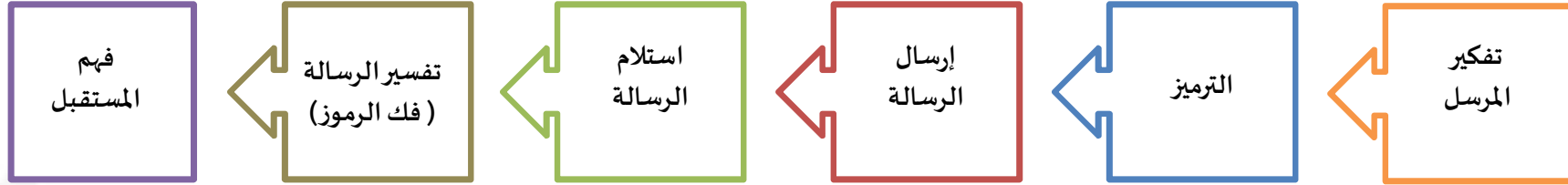
الضوضاء





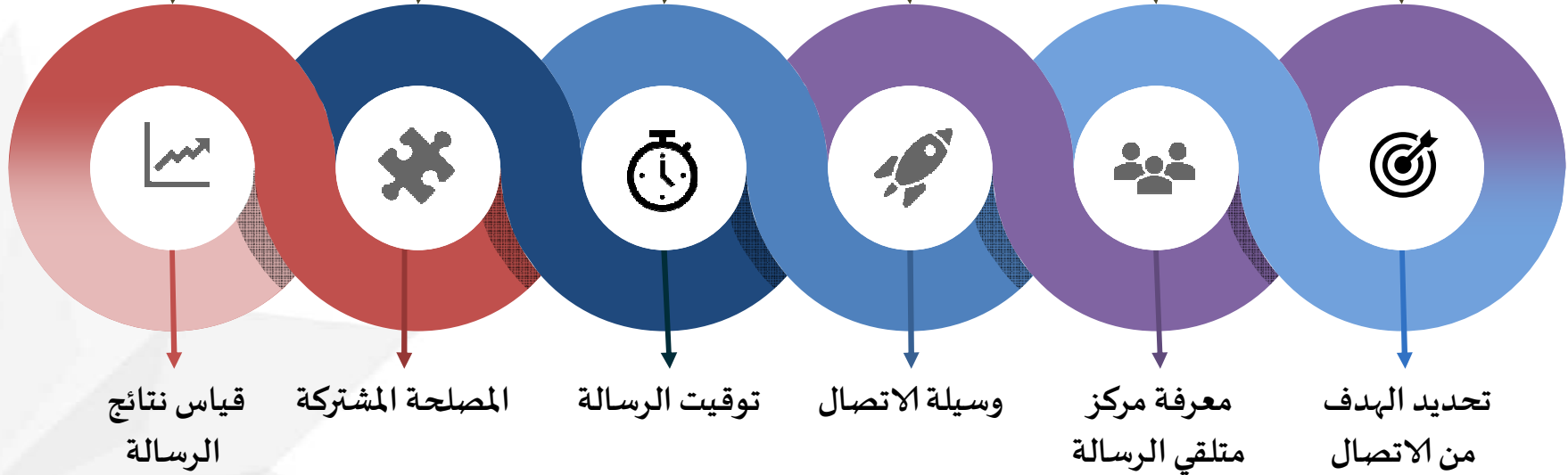


## خطوات عملية الاتصال

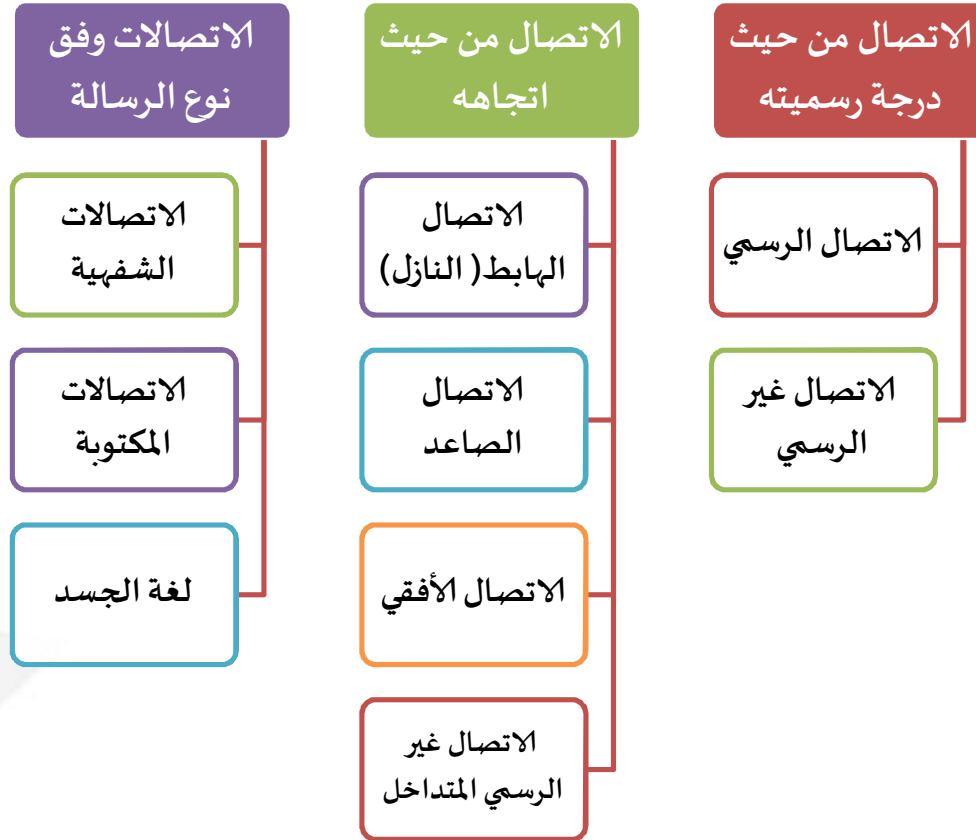




## العوامل المؤثرة في الاتصال



# أنواع الاتصال





شكرا على الإصغاء  
و المتابعة

