



قياس: الاتصالات التسويقية المتكاملة

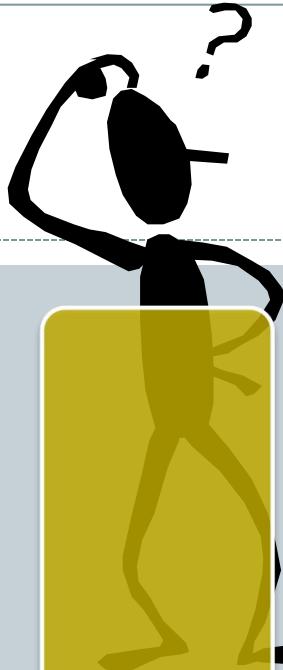
السنة الثالثة
السنة الثالثة
د-قطاف فیروز
د-قطاف فیروز
تخصص: تسويق

COMMUNICATION



الفصل الأول:

مدخل عام للاتصال



محاور المحاضرة :

1-مفهوم
الاتصال

2-شروط
وظائف
الاتصال

3-نماذج
الاتصال

4-عناصر
الاتصال
ومكوناته

5-أنواع
الاتصال
ومعيقاته

6-
الاتصال
في
المنظمة

- **What is communication?**

The Latin root of the word "**communication**" is • the verb **communicare**, which means "to share" or "to make common". The word **communicare** itself comes from the Latin adjective **communis**, meaning "common", "public," or "general".

- **Communication** is defined as the process of understanding and sharing meaning (Pearson & Nelson, 2000).

1- مفهوم الاتصال:

5

- يمكن تعريف الاتصال عموماً على أنه (عملية تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الناس في إطار ثقافي اجتماعي ونفسي يساعد على تحقيق التفاعل بينهم من أجل تحقيق الأهداف المرجوة)
- ○ يعرف الاتصال على أنه إرسال معلومات من طرف لآخر بما يؤدي إلى نتيجة معينة (تغيير السلوك أو تغيير الممارسات).
- أو هو فن استخدام المعلومة من قبل المرسل بغرض إيصالها إلى عقل الطرف الآخر (المستقبل) وإحداث الاستجابة لديه، وقد تكون الاتصالات مكتوبة أو لفظية أو غير ذلك.

1- مفهوم الاتصال:

6

• الاتصال هو: كل تفاعل بين اثنين أو أكثر يتم من خلاله تبادل المعلومات والأفكار باستعمال وسائل متعددة تعتمد على الأفراد أو الوسائل التقنية من أجل تكوين علاقة بين المتصل و الطرف الآخر.

2-شروط ووظائف الاتصال:

7

- **أولاً- شروط الاتصال:**
- **الشرط الأول:** وجود طرفي إتصال .
- **الشرط الثاني:** وجود موضوع ينشئ العلاقة بين الطرفين(الفكرة).
- **الشرط الثالث:** وجود قناة إتصال طبيعية أو تقنية.
- **الشرط الرابع:** وجود بيئة إتصال ملائمة.
- **الشرط الخامس:** أن تكون البيئة خالية من التشويش ومن معوقات الاتصال.

2-شروط ووظائف الاتصال:

8

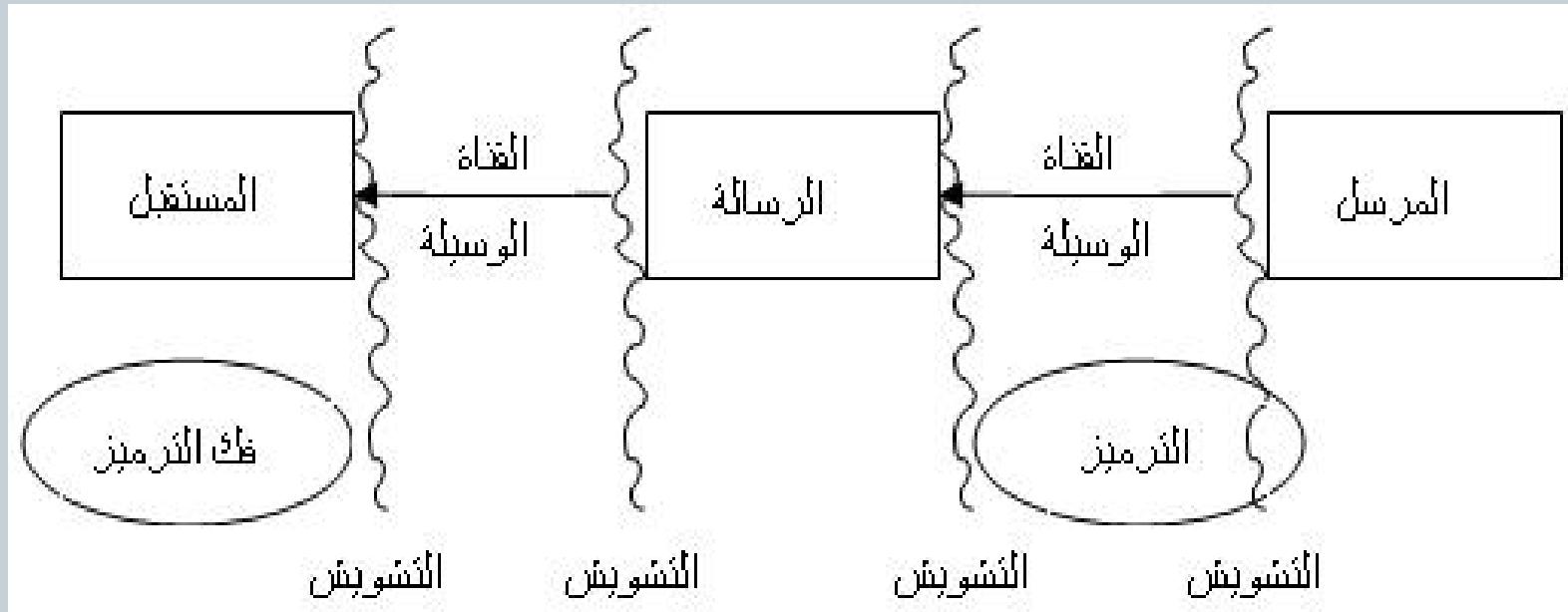
•ثانياً- وظائف الاتصال:

- الإعلام؛ - خلق الدوافع؛
- نقل الرسالة إلى الطرف الآخر واستقبالها؛ - وسيلة للثقافة، والتعليم، والترفيه.
- الاتصال في منظمات الاعمال يساعد الادارة في فهم مسؤوليات وواجبات الأفراد من مختلف المستويات الادارية.

3-نماذج الاتصال :(Communication Models)

9

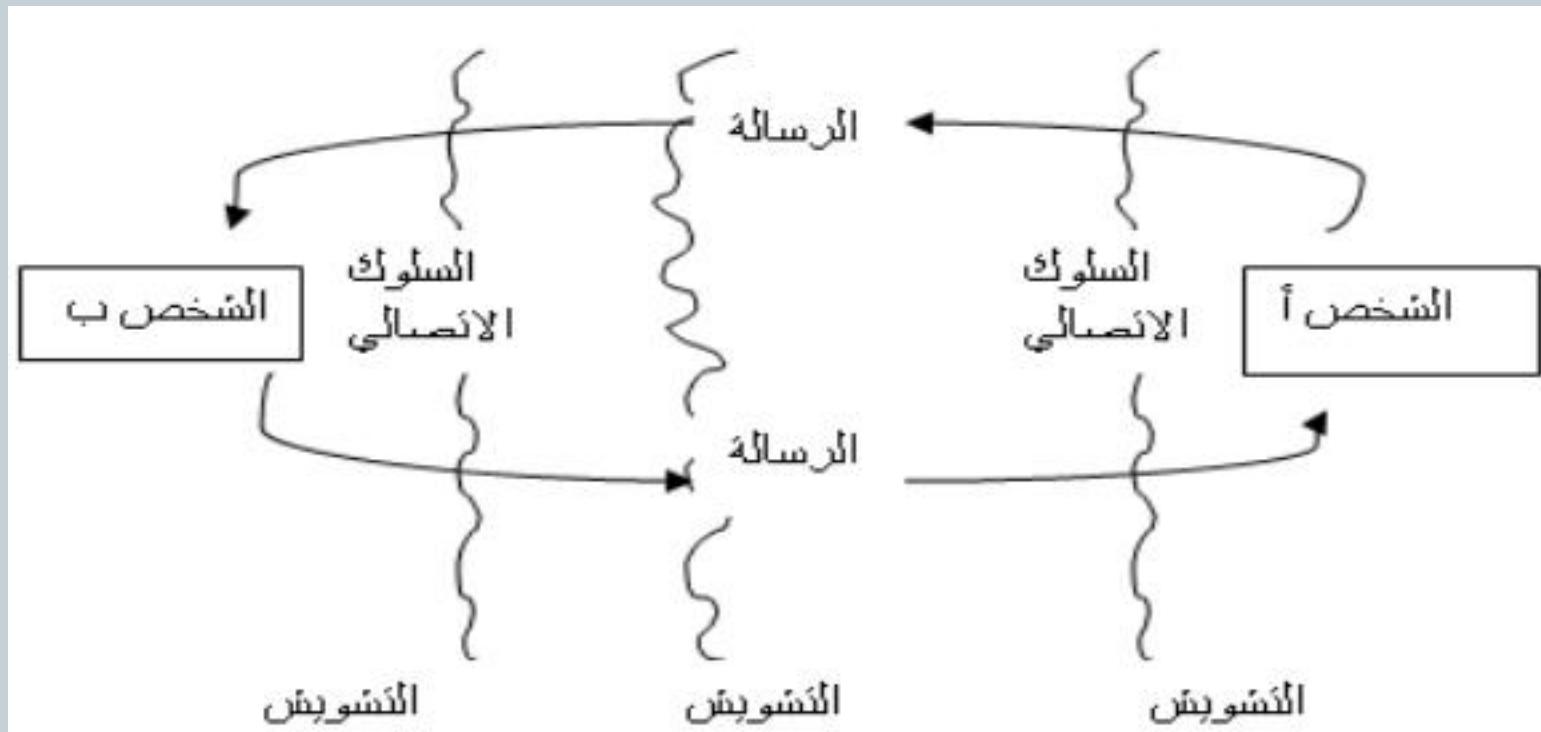
•أولا- النموذج الخطي أو أحادي الاتجاه (Linear Model) :



3-نماذج الاتصال :(Communication Models)

10

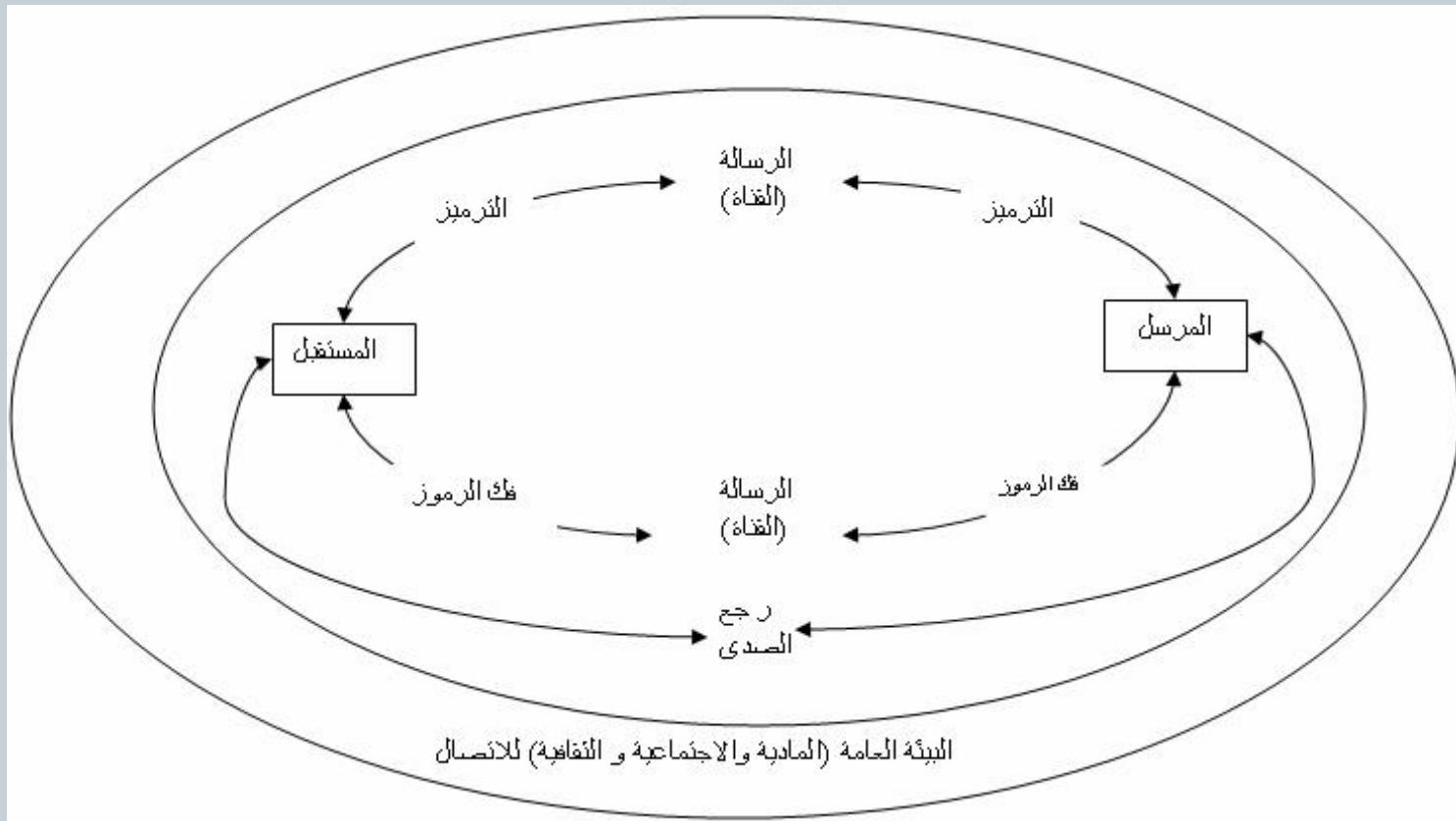
ثانياً. النموذج التبادلي (أو ثانوي الاتجاه) { Interactive Dual } Model



3-نماذج الاتصال : (Communication Models)

11

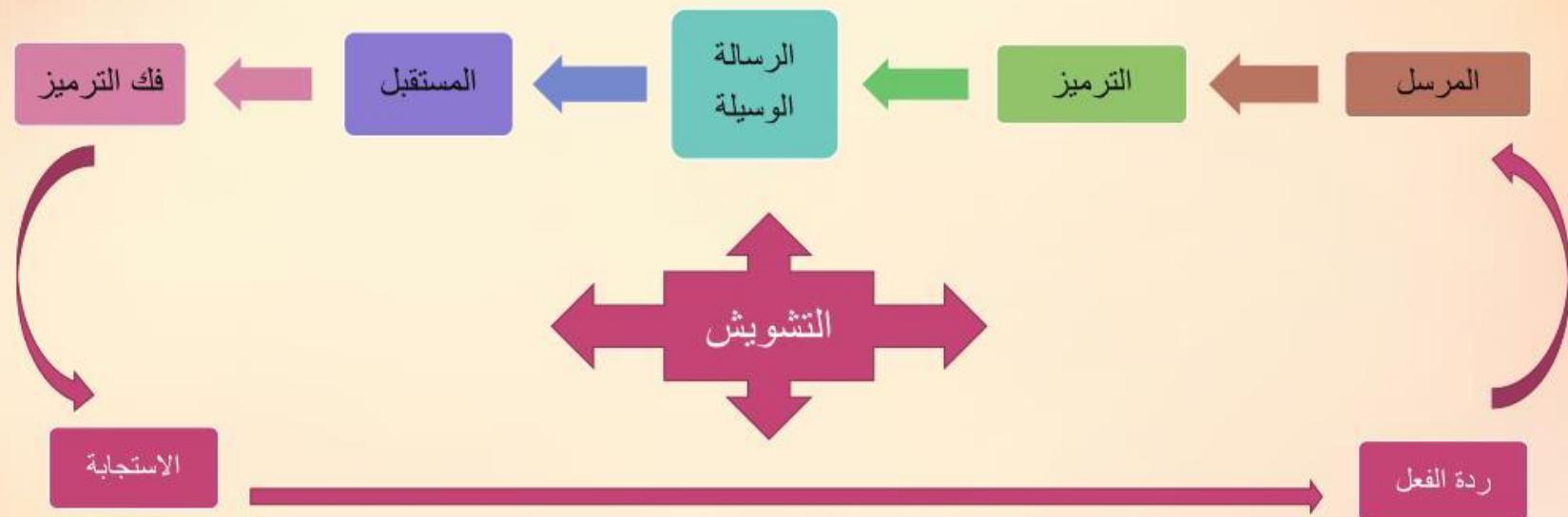
•ثالثا- نموذج الاتصال التفاعلي (Interactive Model) :



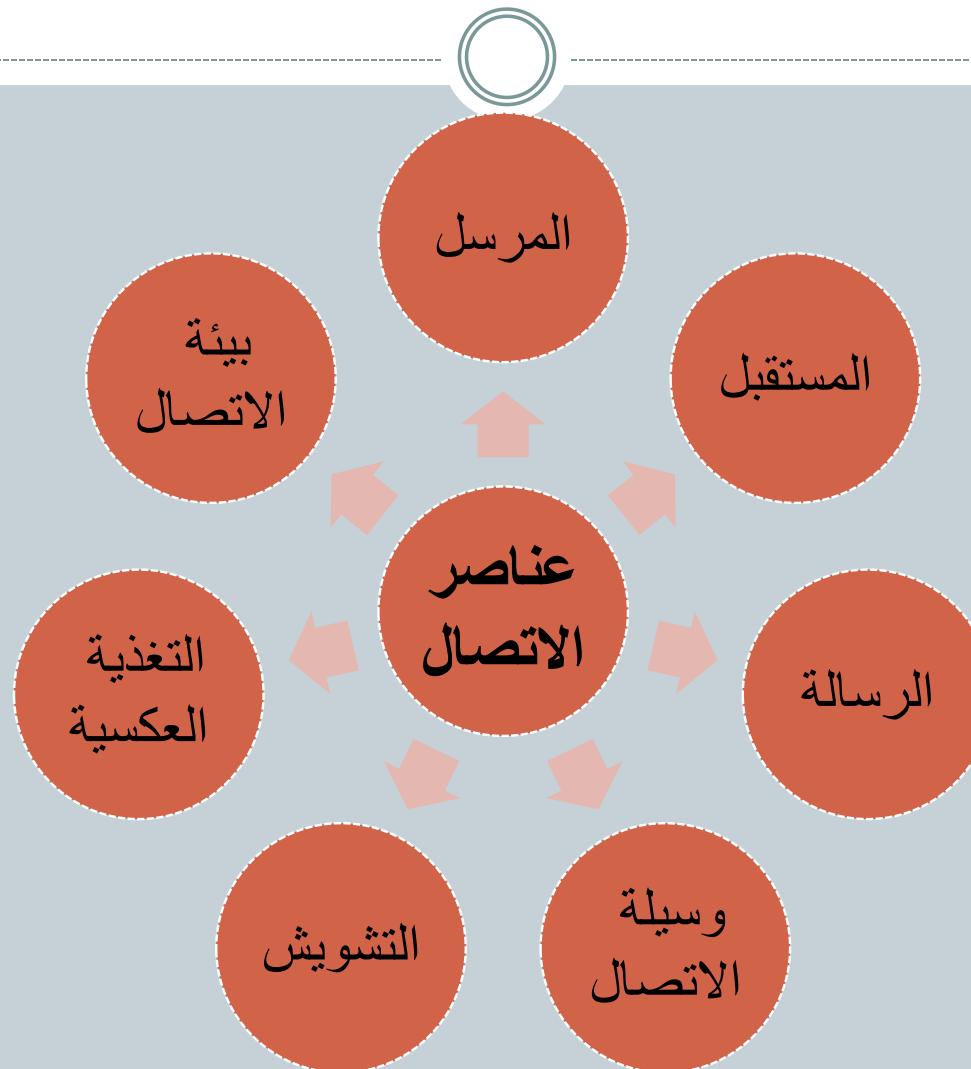
4- عناصر الاتصال ومكوناته:

12

النموذج الشامل للاتصال

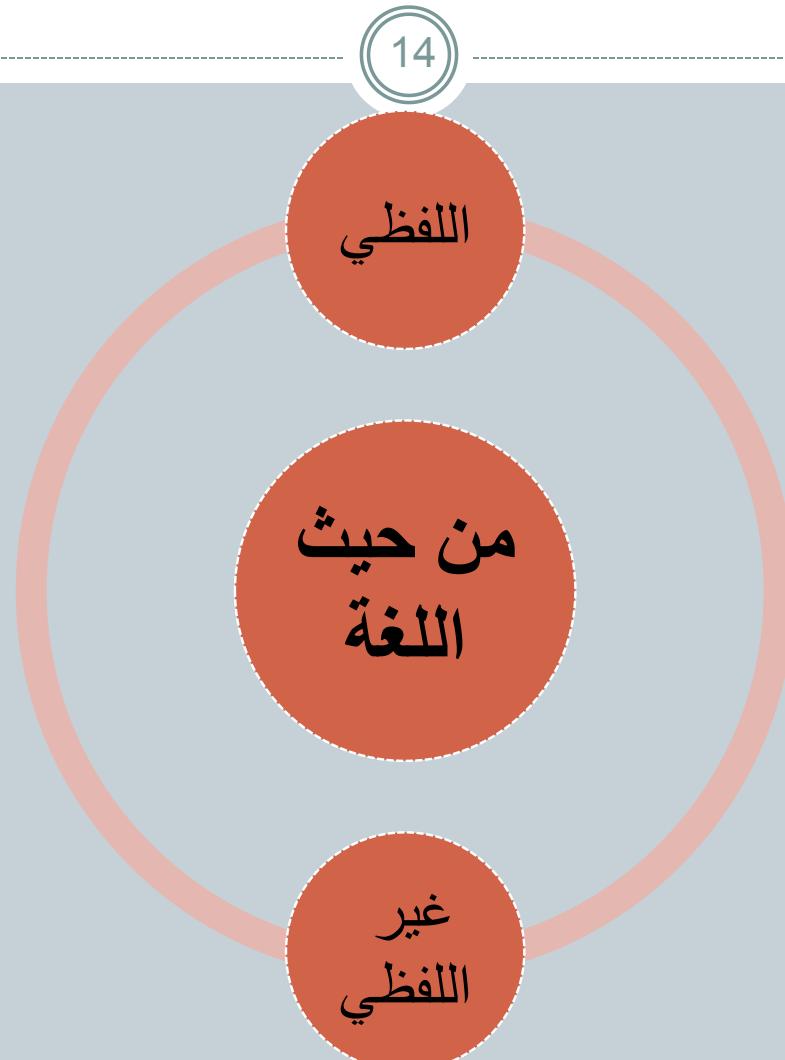


4- عناصر الاتصال ومكوناته:



5-أنواع الاتصال ومعيقاته:

14



5-أنواع الاتصال ومعيقاته:

15

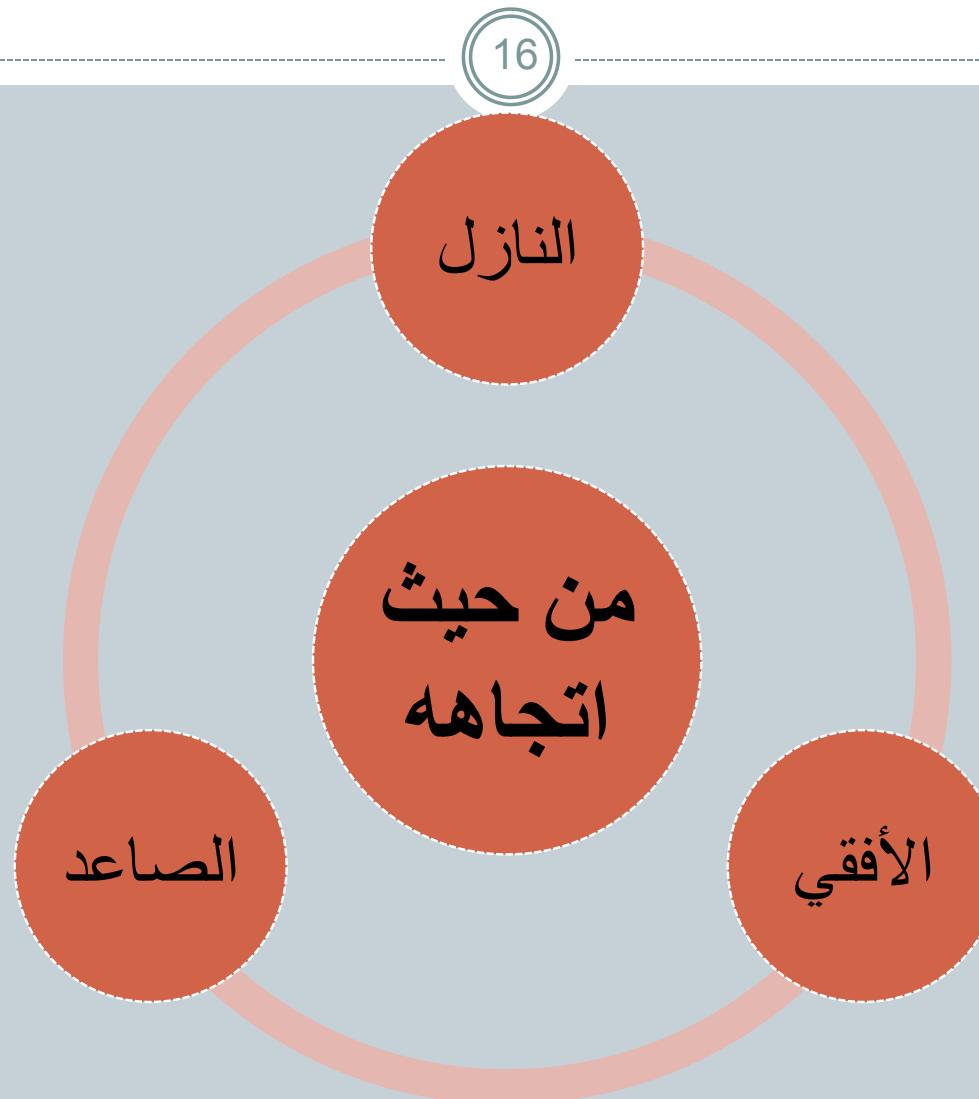
ال رسمي

من حيث
درجة
رسميتها

غير
ال رسمي

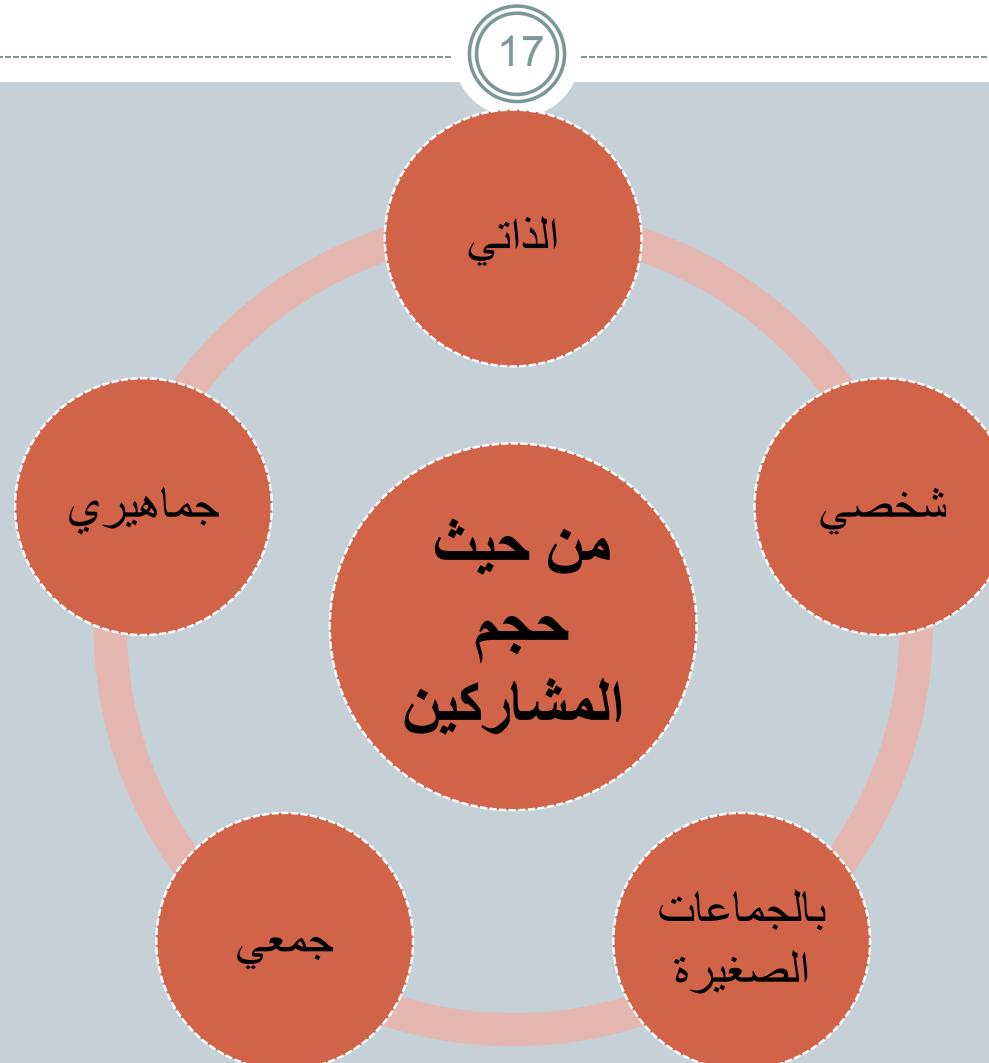
5-أنواع الاتصال ومعيقاته:

16



5-أنواع الاتصال ومعيقاته:

17



5-أنواع الاتصال ومعيقاته:

18

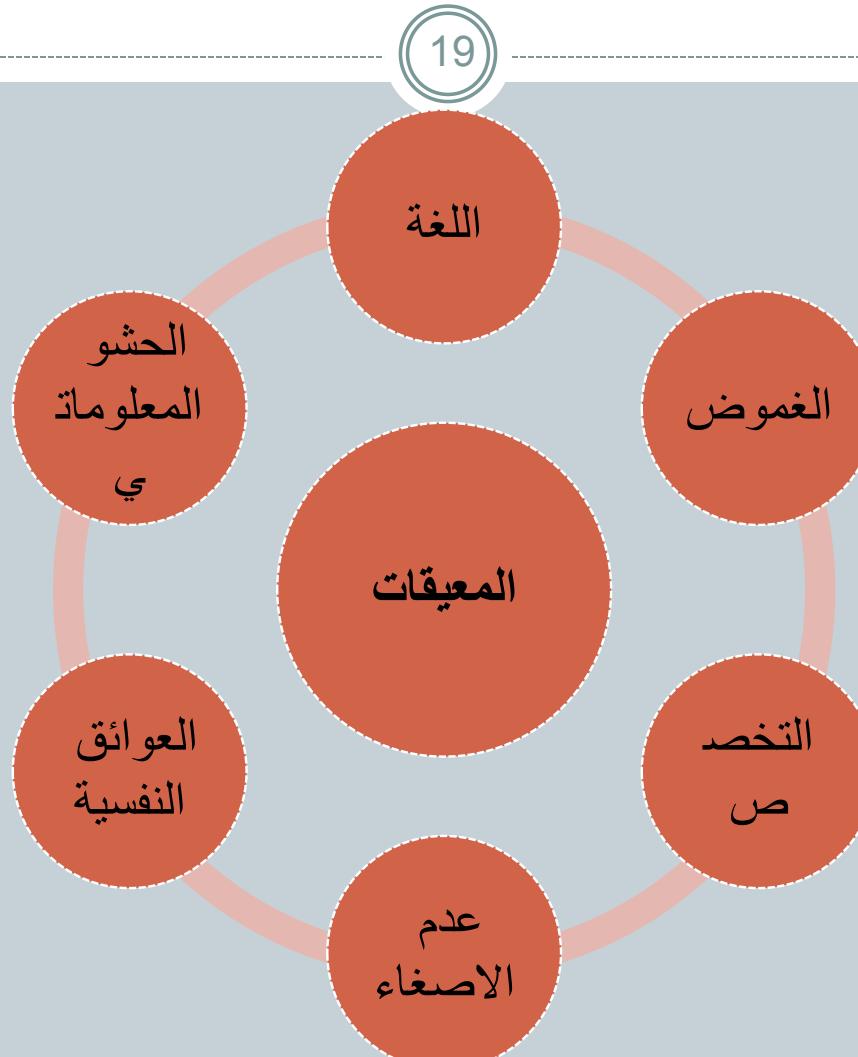
المباشر أو
الشخصي

من حيث
درجة
التأثير

غير
المباشر

5-أنواع الاتصال ومعيقاته:

19



6- الاتصال في المنظمة:

20

- **الاتصالات الادارية:** هي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل أو نقل المعلومات، الأفكار، الحقائق، المشاعر من جهة إلى أخرى حتى يتحقق فهم موحد وكذلك حتى يتحقق توافق نفس المعلومات والأفكار والحقائق لجميع الأطراف في المنظمة الذين تشملهم عملية الاتصالات.
- **أهداف الاتصالات الادارية:** تبادل المعلومات، صياغة وتطوير الخطط، تنفيذ الخطط، تحقيق الأهداف، تنظيم الموارد، توجيه المرؤوسيين، نقل رد فعل الموظفين، خلق الوعي...

6- الاتصال في المنظمة:

21

- **أنواع الاتصالات الادارية:**
- **أ-الاتصالات القائمة على الأطراف المعنية:** يوجد نوعين الاتصال الداخلي والاتصال الخارجي.
- **ب-الاتصالات القائمة على الاجراءات الشكلية:** الاتصال الرسمي وغير الرسمي.

6- الاتصال في المنظمة:

22

- عوائق الاتصالات الادارية:

- العوامل السلوكية:

- اختلاف الاطار المرجعي للفرد؛ - عادات الاستماع السيئة؛
 - تعارض ما يقال بالكلمات عن حركات الجسد؛
 - شعور المستقبل بالخوف والقلق؛ - درجة الثقة في المرسل؛
 - اهتمام المستقبل بمظهر المتحدث وليس بما يقوله؛
 - طريقة ترتيب مكان الاجتماع.

6- الاتصال في المنظمة:

23

- عوائق الاتصالات الادارية:

- ب-العوامل التنظيمية:

- عدد المستويات الادارية؛
 - اتساع نطاق الاشراف.

