تم تحميل وعرض المادة من :

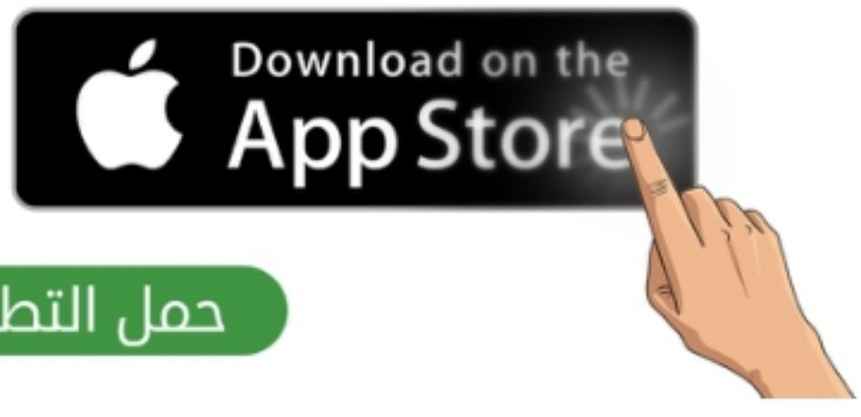


موقع واجباتي

www.wajibati.net

موقع واجباتي منصة تعليمية تساهم بنشر
حل المناهج الدراسية بشكل متميز لترتقي بمجال التعليم
على الإنترنت ويستطيع الطلاب تصفح حلول الكتب مباشرة
لجميع المراحل التعليمية المختلفة





حمل التطبيق من هنا

الفصل الخامس
مهارة الاتصال

الدرس الأول : الاتصال (المفهوم - الأهمية)

الاتصال هو أول عملية يقوم بها الإنسان في حياته

مفهوم الاتصال

- الاتصال عملية نقل المعلومات من شخص إلى آخر بهدف إيجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهم
- الاتصال عملية تبادل الأفكار والمعلومات بين الأفراد والمجموعات
- الاتصال أي سلوك يؤدي إلى تبادل المعلومات

خصائص الاتصال

1- أن يكون هناك عدة أطراف الاتصال شخصين أو أكثر
2- أن يحدث الاتصال بأسلوب أو فعل معين قد يكون لفظي أو كتابي
3- أن يكون للاتصال هدف

أهمية الاتصال

1-يساعد الأشخاص على الفهم والإدراك لما هو مطلوب
2- ينمي العلاقات الإنسانية
3- يساعد على معرفة معوقات العمل وتحديدها لإيجاد الحلول المناسبة لها
4- يعد الاتصال همزة الوصل بين الأفراد والمنظمات
5- يساعد على تحديد دور كل فرد ومعرفة مكانه وبالتالي يسهل عملية الاتصال بين الأفراد والمجموعات
6- الاتصال هو الوسيلة الوحيدة و لتوحيد الجهود المختلفة و إحداث التغيير
7- يمثل الاتصال جزء كبير من أعمال المديرين اليومية

الفصل الخامس
مهارة الاتصال

الدرس الثاني : عناصر الاتصال

المرسل ← الطرف الأول في عملية الاتصال

الرسالة ← الفكرة أو المعلومة المرغوب ايصالها
قد تكون لفظية أو غير لفظي

الوسيلة ← قناة الاتصال وهي الأداة المستخدمة لنقل الرسالة قد تكون مرئية او مسموعة أو غير ذلك

المستقبل ← من يستقبل الرسالة ويدركها ويفهمها
لكي يتحقق هدف الاتصال لابد أن يتطابق مقصد المرسل مع فهم المستقبل

التغذية الراجعة ← التغذية المرتدة او التغذية العكسية
الاستجابة المتبادلة بين المرسل والمستقبل
المقياس الحقيقي للحكم على فاعلية عملية الاتصال

الفصل الخامس
مهارة الاتصال

الدرس الثالث : الاتصال (الأهداف - الأنواع)

أهداف الاتصال الإداري :

1- تعريف المرؤوسين بالأهداف والسياسات والبرامج والخطط
2- شرح القواعد والإجراءات وتفسيرها
3- متابعة الإنجاز من خلال تقارير المعلومات
4- تبادل المعلومات بين وحدات المستوى التنظيمي الواحد
5- استمالة الأفراد وحثهم واثارة دوافعهم نحو العمل والإنجاز
6- تاكيد العلاقات بين الأفراد وروح الفريق والمجموعة في إنجاز العمل والانتماء للمنشأة

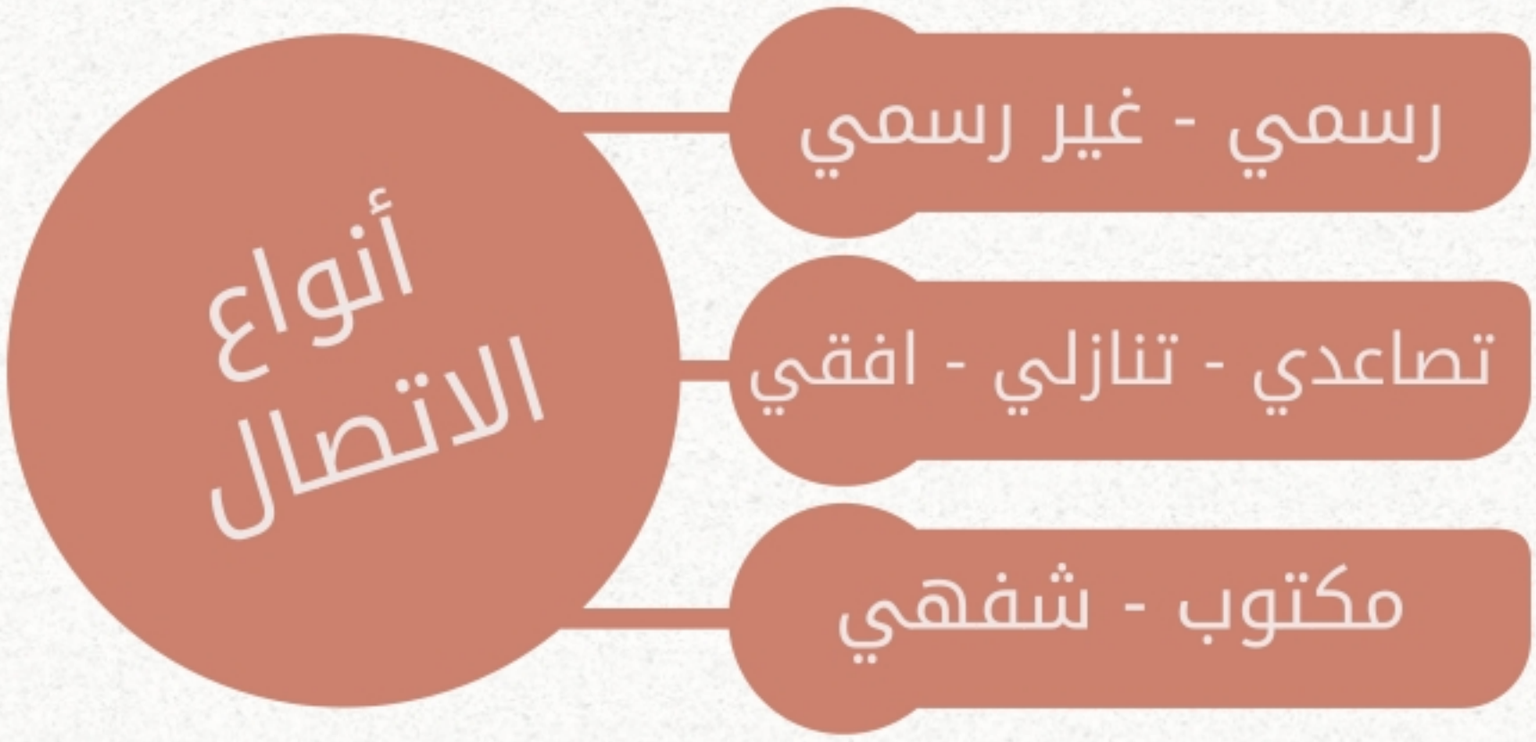
أهداف الاتصال الشخصية:

1- الحاجة إلى الإقناع بالاراء والأفكار
2- التحكم والسيطرة على الاخرين
3- اتخاذ القرارات الشخصية والحياتية
4- التعبير عن مشاعر الفرد وعواطفه

أهداف الاتصال الاجتماعية:

1- تقوية الصلات والروابط الاجتماعية
2- توسيع دائرة التعارف بالاخرين
3- تحقيق التعارف المستمر مع المجتمع
4- التعرف على اداء الآخرين

الفصل الخامس
مهارة الاتصال



الاتصال الرسمي ← يحدث بين المستويات المختلفة في المنظمة بالطرائق الرسمية المتفق عليها مثل اجتماعات العمل

الاتصال غير الرسمي ← الاتصال الذي يحدث بين الموظفين من خلال العلاقات الشخصية بينهم

الاتصال التصاعدي ← الاتصال من المرؤوسين إلى الرئيس مثل الاتصال بين المعلمة إلى المديرة

الاتصال التنازلي ← الاتصال من الرئيس إلى المروس مثل الاتصال من المعلمة إلى الطالبة

الاتصال الافقي ← الاتصال في نفس المستوى مثل الاتصال من معلمة إلى معلمة

الاتصال المكتوب ← تبادل الرسائل المكتوبة او المطبوعة مثل التقارير

الاتصال الشفهي ← تبادل الأفكار أو المعلومات بكلمات المنطوقة مثل الاستفسار أو النقاش

الفصل الخامس
مهارة الاتصال

الدرس الرابع : الاتصال (المبادئ - المعوقات)

مبادئ الاتصال

- الإعداد الجيد
- الوضوح والبيان
- الانسيابية
- اختيار الوسيلة المناسبة للاتصال
- التوقيت الناسب للاتصال
- الاستعداد لتلقي الرسالة
- متابعة الاتصال

معوقات الاتصال

- لغة الاتصال
- موضوع الاتصال
- الوقت
- العوامل التنظيمية
- العوامل الاجتماعية
- التشويش

الفصل السادس
مهارة حل المشكلة واتخاذ القرار

الدرس الأول : المشكلة (المفهوم - الأنواع)

تعريف المشكلة

هي عائق أو حاجز أو وضع صعب يقف بين المنظمة وأهدافها وليس لها حل واضح

خصائص المشكلة

- متوقعة الحدوث
- تاريخية
- متغيرة
- نتائج فعل الانسان

أنواع المشكلات

تصنف المشكلات إلى خمسة أنواع من حيث :

- مدى تطورها
(مشكلة متفاقمة - مشكلة متلاشية - مشكلة ثابتة)
- متوقع حدوثها
(مشكلة مفاجئة - مشكلة متوقعة)
- تكرار حدوثها
(مشكلة متكررة - مشكلة نادرة)
- فرديتها او جماعيتها
(مشكلة فردية - مشكلة جماعية)
- زمن حدوثها
(مشكلات حديثة - مشكلات قديمة)

الفصل السادس
مهارة حل المشكلة واتخاذ القرار

الدرس الثاني : استراتيجيات حل المشكلات واساليبها

استراتيجيات حل المشكلات

- استراتيجية التجفيف (حل المشكلة 100٪)
- استراتيجية التخفيف (تقليل حدة المشكلة دون القضاء عليها)
- استراتيجية التكيف (التعايش مع المشكلة عندما لايمكن حلها أو لايوجد لها حل)

أساليب حل المشكلات

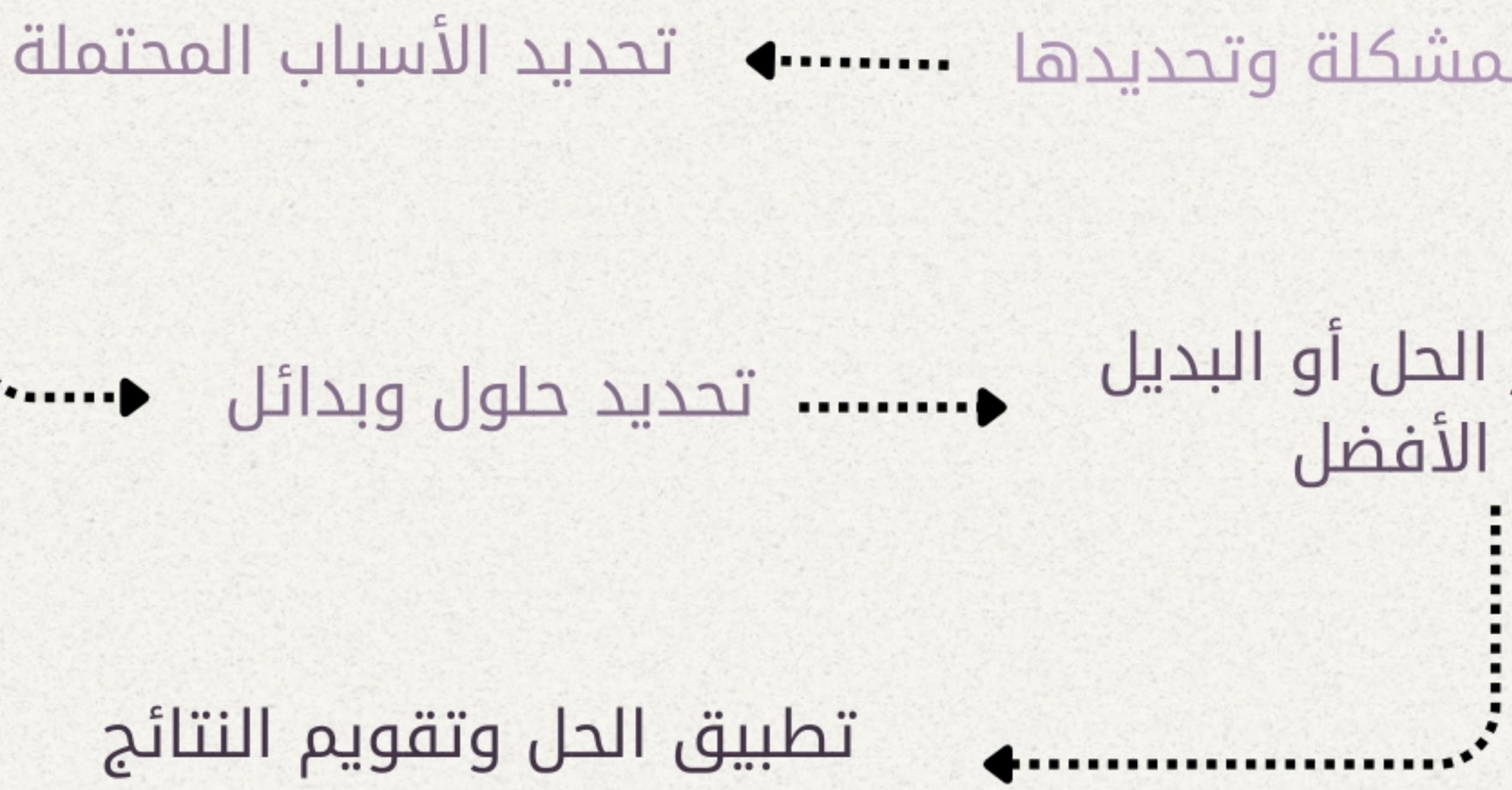
قد يعتمد على أسلوب بسيط نقوم به بخطوات سريعة وتنجح في حلها أو قد تتطلب منا اتباع خطوات محددة ومتسلسلة وقد تحتاج وقت اطول للوصول للحل الأمثل لها

- الأسلوب التقليدي لحل المشكلات (اللجوء لشخص ذو خبرة أو تأهيل علمي متخصص)
- الاسلوب العلمي في حل المشكلات (يعني الاعتماد على البيانات)

الفصل السادس
مهارة حل المشكلة
واتخاذ القرار

الدرس الثالث : خطوات حل المشكلات

خطوات حل المشكلات :



الفصل السادس
مهارة حل المشكلة واتخاذ القرار

الدرس الرابع : اتخاذ القرار (المفهوم - الأنواع)

مفهوم صنع القرار

ادراك المشكلة وتعريفها وتحليلها وعمل المقارنات وإيجاد البدائل والحلول

مفهوم اتخاذ القرار

عملية متممة لصنع القرار - وهي اختيار البديل الأفضل وتنفيذه وتقييمه

من يصنع القرار ؟ ومن يتخذه ؟

يصنعه (المستشارون والمرؤوسون في مختلف المستويات الإدارية)

يتخذه (المديرون والمشرفون في مختلف المستويات الإدارية)

أنواع القرارات

قرارات ادارية

قرارات متخذه في الحياة العامة

الفصل السادس
مهارة حل المشكلة واتخاذ القرار

قرارات ادارية

- قرارات استراتيجية
- قرارات تكتيكية
- قرارات روتينية

القرارات المتخذة في الحياة العامة

- قرارات تخص الفرد وقرارات تخص المجموعة
- قرارات عادية وقرارات مصيرية
- قرارات دورية وقرارات طارئة

الفصل الثامن
مهارة السكرتارية

الدرس الأول : السكرتارية (المفهوم - الأهمية)

مفهوم السكرتارية

مجموعة الأعمال المساندة لإدارات المنظمة في مجال الأعمال المكتبية ومعالجة الاتصالات واستقبال الزائرين وتنظيم الاجتماعات

أهمية السكرتارية

1- رفع الأعباء عن الرؤساء بأداء الاعمال المكتبية
2- إمداد الرؤساء بالمعلومات والبيانات التي تساعدهم على اتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب
3- تأمين كافة الاتصالات للجهات المعنية داخل المؤسسة وخارجها
4- العمل على انسياب العمل المكتبي وتدفقه

أنواع السكرتارية

- السكرتارية العامة
- السكرتارية الخاصة
- السكرتارية المتخصصة
- السكرتارية التنفيذية

الفصل الثامن
مهارة السكرتارية

الدرس الثاني : السكرتارية (الصفات - المهام)

صفات السكرتير

الصفات الشخصية

مثل الصدق والأمانة والولاء والانضباط والتعاون واللباقة وغيرها

المهارات العلمية

التحصيل العلمي - الثقافة العامة - الالتحاق بدورات وبرامج تزيد من قدراته

المهارات العملية

مثل مهارة استخدام الأجهزة الحديثة في مجال الأعمال المكتبية ومهارة جمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها ومهارة الاتصال والتواصل

مهام السكرتير

1- تحديد المواعيد واستقبال الزوار
2- معالجة المكالمات الهاتفية
3- معالجة البريد الصادر والوارد
4- تحرير المكاتبات والخطابات

الفصل الثامن
مهارة السكرتارية

الدرس الثالث : الاتصالات الادارية

أهمية تنظيم المواعيد

1- ضمان التخطيط والتنظيم لاعمال مكتب المدير
2- مساعدة المدير في التعامل مع المواقف المتعلقة بالزائرين
3- إعطاء انطباع جيد عن المنظمة لدى الزائرين والمراجعين
4- استغلال الوقت المتاح للمدير لممارسة مهامه استغلال امثل

طرائق استقبال الزوار:

التعامل مع الزوار من غير اصحاب المواعيد

استعمال مهارات تواصل مناسبة مع اللباقة وحسن التصرف

الاعتذار لأصحاب المواعيد

في حالات الطوارئ تلغى بعض المواعيد المحددة مسبقًا يتطلب في هذه الحالة مهارة الاعتذار ولكن قبل ذلك ينبغي النظر في إمكانية تحويل الموعد إلى من ينوب عن المدير ويعرض على الزائر أو الضيف تحويل الموعد إلى نائب المدير أو اقتراح موعد آخر للزيارة

خطوات تنظيم الزيارات

الإعداد للمقابلة ◄ استقبال الزائر ◄ تقديم الزائر ◄ تسجيل الزيارة

الفصل الثامن
مهارة السكرتارية

معالجة المكالمات الهاتفية

تؤثر كفاءة السكرتير في التعامل مع المكالمات الواردة والصادرة على جودة الخدمة التى يؤديها حيث انه يمثل المدير والمنظمة التى ينتمى إليها فالهاتف يعطي الانطباع الأول تجاه الفرد والمنظمة

تعليمات اجراء المكالمات الهاتفية

1- تحديد الهدف من المكالمة وتجهيز المعلومات المطلوبة للمكالمة
2- إذا كانت المكالمة ستتحول للمدير يبلغ سكرتير مديره للتأكد من استعداده للمكالمة
3- الحرص على توفر مدونة بين أيدي السكرتير للتدوين
4- توفر دليل هاتفي أمام السكرتير سواء لأرقام التحويلات الداخلية أو أرقام خارجية يمكن الاستعانة بها بسهولة
5- في حال الرد يلقي السكرتير التحية والتعريف بنفسه ومنظمته ويحرص على الوقت المخصص للمكالمة
6- عرض مضمون الاتصال ومحتواه بهدوء ووضوح حتى يفهم الطرف الآخر الغرض من الاتصال

اهمية معالجة البريد الصادر والوارد

1- خدمة البريد الجيد تعمل على تنمية العلاقات الطيبة في المجتمع
2- تعمل خدمة البريد الناجحة على مساندة الأنشطة المكتبية الأخرى
3- في المنظمات التي تمارس نشاطها بواسطة البريد تعد المكاتبات وحركتها مهمة لها وفي هذه الحالة يكون البريد هو المعيار الحقيقي الذي يبين مدى نجاح المنظمة في أداء عملها جيدًا

الفصل الثامن
مهارة السكرتارية

الدرس الرابع : تحرير المكاتبات الإدارية

مهارات كتابة المكاتبات الإدارية

- حسن الخطاب
- الجوانب الشكلية
- المراجعة والتصحيح

أنواع المكاتبات

الرسائل الخارجية

مكاتبات بين المنظمة وأشخاص خارجها او منظمات اخرى

المذكرة الداخلية

تبادل المعلومات داخل المنظمة

التعاميم

التعاميم والأوامر التي تنقل بين أقسام وإدارات المنظمة

النماذج

وثيقة نمطية تستخدم بصفتها قالبًا دائمًا وموحدًا

الفصل الثامن
مهارة السكرتارية

الدرس الخامس : إعداد المكاتبات الإدارية

مكونات الخطابات الإدارية الرسمية

- السملة
- اللقب الوظيفي لمسئول المنظمة مرسلة الخطاب
- الجهة المصدر للخطاب
- توقيع مسئول الجهة المرسلة للخطاب
- الموضوع
- الاسم الشخصي
- الجهة المرسل إليها الخطاب
- رقم الخطاب
- تحية الافتتاح
- تاريخ الخطاب
- متن الخطاب
- المرفقات
- تحية الختام
- عنوان الجهة المرسلة للخطاب

خطوات كتابة التقرير

1- التحضير لكتابة التقرير

(حدد أهداف التقرير - حدد قارئ التقرير - حدد المعلومات)

2- إعداد خطة التقرير

(اختر المعلومات الضرورية - نسق بين المعلومات التي اخترتها وحدد طريقة عرضها - رتب المعلومات في سياقها وتبويبها المنطقي - حدد الهيكل العام للعناصر والعناوين الرئيسية)

3- البدء في كتابة التقرير

(المقدمة والموضوع والخاتمة - تكوين الجمل والعبارات - اللهجة والأسلوب - ترابط الفقرات وتكاملها)

4- مراجعة التقرير

(القراءة الأولى - عناصر التقرير وشكله الذي يعرض به - المراجعة النهائية)

الفصل الثامن
مهارة السكرتارية

المهارات الحديثة في إعداد المكاتبات

- مهارات تشغيل الأنظمة الحاسوبية
- مهارات البرمجيات الحاسوبية
- معالجة النصوص
- مهارات العروض التقديمية
- مهارات التعامل مع جداول البيانات
- مهارات التعامل مع برمجيات التواصل
- معالجة البريد وترتيب المواعيد

الفصل التاسع مهارة
إدارة المشروعات الصغيرة

الدرس الأول : المشروعات الصغيرة (المفهوم - الأهمية)

مفهوم المشروعات الصغيرة

تلك المشروعات الفردية التي يديرها مالك واحد ويتكفل بكامل المسؤولية فيها وتمارس نشاطها اقتصاديا سواء كانت انتاجيًا أو خدميا برأس مال وعمالة محددة

أهمية المشروعات الصغيرة

على مستوى الافراد

1- تدريب العاملين وتأهيلهم لإدارة أعمال المشروعات الصغيرة
2- تحسين مستوى دخل الأفراد
3- تقليل الاعتماد على الوظائف الحكومية

بالنسبة للمجتمع

1- منافسات المشروعات الكبيرة والحد من قدرته على التحكم في الأسعار
2- مصدر رئيسي لتوفير فرص عمل دائمة أو موسمية
3- نواة أساسية لتطوير الأفكار الإبداعية للمشروعات الكبيرة
4- تطوير المناطق الأقل حظا في النمو والتنمية و تنميتها
5- مقدرتها على إنتاج سلع جديدة وخدمات بديله عن المنتجات المستوردة
6- مساهمتها في التخفيف من المشكلات الاقتصادية كالبطالة والفقر

الدرس الثاني : خطوات تأسيس المشروع الصغير

خطوات تأسيس المشروع الصغير

1- البحث عن الفرص الاستثمارية والتوصل لفكرة محددة
2- دراسة الجدوى
3- إعداد خطة عمل لتنفيذ المشروع
4- تنفيذ المشروع
5- المتابعة والتقييم

دراسة الجدوى :

أسلوب علمي لتقدير احتمالات نجاح مشروع معين أو فكرة استثمارية أو فشلهما قبل التنفيذ الفعلي وذلك في ضوء قدرة المنشأة و إمكانياتها

تنفيذ المشروع

يتم وفق أربعة مراحل

1- متابعة خطة المشروع
2- متابعة الموارد المالية
3- متابعة فريق العمل
4- تطبيق إدارة المخاطر

الفصل التاسع مهارة
إدارة المشروعات الصغيرة

الدرس الثالث : إدارة التسويق للمشروع

مفهوم التسويق

عملية منظمة تهدف إلى تخطيط السلع والخدمات والأفكار وتسعيرها وترويجها وتوزيعها والتنبؤ بالسوق ودراسةته لتسهيل تبادلها وتدفقها وانسيابها من المنتِج إلى المستهلك لاشباع رغباته وحاجاته

عناصر التسويق

المنتَج

كل ما يمكن بيعه من سلع أو خدمات

التسعير

السعر النقدي الذي يعبر عن قيمة المنتَج

الترويج

مجموعة الأنشطة التي يقوم بها البائع لإيصال منتجاتها للسوق
عناصر الترويج (الإعلان - البيع الشخصي - الدعاية والنشر - تنشيط المبيعات - التسويق المباشر)

التوزيع

إيصال المنتج للعميل في المكان الملائم والوقت الملائم وبسلامة
ينقسم التوزيع إلى قسمين هما (توزيع مباشر - توزيع غير مباشر)

مفهوم التسويق الإلكتروني

جميع الأساليب والممارسات ذات الصلة في عالم التسويق عبر الشبكة العنكبوتية

الفصل التاسع مهارة
إدارة المشروعات الصغيرة

الدرس الرابع : إدارة الموارد البشرية للمشروع

مفهوم إدارة الموارد البشرية

هي وظيفة تعني باختيار الموظفين الأكفاء للعمل في المشروع كما تهتم بالحفاظ على الموظفين الموجودين

أهمية إدارة الموارد البشرية

1- تقديم الإرشاد المهني لإدارة وتنفيذ العمل و التغلب على جميع المشكلات
2- المساعدة في تشخيص الفعالية والكفاءة التنظيمية كم مؤشرات قياس الأداء وتأخير وغيرها
3- الكشف عن الصعوبات وتوفير الإجراءات المناسبة لي انتاجية أفضل
4- التنسيق بين جميع أنشطة الأفراد وبين الوحدات المختلفة المنظمة لها في المشروع
5- إعداد برامج التأهيل والتدريب وجميع الانظمة الأخرى

شرح دور وإدارة الموارد البشرية في المشروع

التخطيط ← تكوين فريق العمل ← التطوير

التوجيه والمتابعة

الفصل التاسع مهارة
إدارة المشروعات الصغيرة

الدرس الخامس : إدارة الموارد المالية للمشروع

مفهوم الإدارة المالية

هي الادارة التي تعد البيانات المالية و تستخدمها لتحديد وضع المشروع المالي وتتضمن حفظ القيود المالية وأعداد البيانات والخطط المالية لإنجاح المشروع الصغير

أهمية الإدارة المالية

تكمن أهميتها في التخطيط المالي للمشروع وهو قدرة المشروع على الوفاء بجميع التزاماتها المالية مع مراعاة تحقيق الاهداف الربحية

توضيح مراحل تقدير الاحتياجات المالية في المشروع

المرحلة الأولى (التأسيس)

في هذه المرحلة تكون الحاجة إلى أموال كبيرة

المرحلة الثانية (التنفيذ)

في هذه المرحلة تظهر تدفقات المالية على شكل إيرادات وأرباح من خلال بيع المنتجات بالإضافة إلى بعض المصروفات التشغيلية

المرحلة الثالثة (التطوير)

من خلال هذه المرحلة تسعى المشروعات الصغيرة الطموحة للتوسع بحجم عملها

الدرس السادس : إدارة الإنتاج للمشروع

مفهوم إدارة الإنتاج

تحويل المدخلات من الموارد الاساسية والمادية إلى مخرجات يرغب المستهلك تكون ويطلبونها في شكل سلع أو خدمات

عناصر إدارة الإنتاج

مدخلات ← **عمليات** ← **مخرجات**

مدخلات تتكون من طلبات العملاء و معلومات المنتَج و عناصر الإنتاج

عمليات تجري خلاله عمليات التصنيع و المناوله والنقل والتخزين

مخرجات يظهر في صورة منتجات وخدمات

المقارنة بين أنظمة الإنتاج في المشروع الصغير

نظام الإنتاج المستمر

يخضع الإنتاج بحسب هذا النظام النمطية في طريقة التشغيل استخدام المواد الخام ..... إلخ

نظام الإنتاج بالطلب

يختص بتصنيع المنتجات حسب طلب ورغبة العميل

نظام الإنتاج المتغير

يقوم على إدخال تعديلات على المنتجات ويعتمد نظام الإنتاج النباتي في بعض مراحل الإنتاج مع إدخال طرق تشغيل جديدة لأجزاء معينة يعتمد في مراحل أخرى على نظام الإنتاج المتغير