

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشيخ عبد الله البدرى التقنية

قسم التقنية الاجتماعية

تخصص نظم معلومات محاسبية ومصرفية

بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم التقني

ب عنوان

# دور الاتصال الإداري الفعال في اتخاذ القرارات الإدارية

بالتطبيق علي جامعة وادي النيل

إعداد الطلاب :

٢/ رحمه عبد الله خلف الله  
٤/ إياد الإمام محمد

١/ نسمة أزهرى الطاهر  
٣/ تهليل فرح فرج الله  
٥/ أنس صالح علي

إشراف الأستاذة /

الأميرة العوض

ابريل ٢٠١٢م

٢٤

## الآية

قَالَ تَعَالَى:

﴿يَقَوْمِ إِنَّمَا هَذِهِ الْحَيَاةُ الدُّنْيَا مَتَاعٌ

وَإِنَّ الْأَخِرَةَ هِيَ دَارُ الْقَرَارِ﴾

سورة غافر الآية (٣٩)

## الفهرس

رقم الصفحة	الموضوع
ا	الاية
ب	اهداء
ج	شكر و عرفان
د	الفهرس
٣-١	المقدمة
<b>الفصل الأول : الاتصال الإداري</b>	
١١-٤	المبحث الأول : مفهوم الاتصال
١٨-١٢	المبحث الثاني : مبادئ الاتصال
٢٨-١٩	المبحث الثالث : دور الاتصال في منظمة الأعمال
<b>الفصل الثاني : القرارات الإدارية</b>	
٣٤-٢٩	المبحث الأول : مفهوم القرار الإداري وعناصره ومراحل اتخاذ القرارات
٤١-٣٥	المبحث الثاني : مكونات وأنواع القرارات وأخطاء الصناعة القرارية
٤٤-٤٢	المبحث الثالث : وسائل وأساليب توصيل القرارات الإدارية
<b>الفصل الثالث : جامعة وادي النيل</b>	
٤٦-٤٥	المبحث الأول النشأة والتطور التاريخي لجامعة وادي النيل
٥٣-٤٧	المبحث الثاني : الهيكل التنظيمي لجامعة وادي النيل
٥٧-٥٤	المبحث الثالث : الاتصال الإداري لجامعة وادي النيل
<b>الفصل الرابع : النتائج والتوصيات</b>	
٥٨	النتائج
٥٩	التوصيات
٦١-٦٠	المصادر والمراجع والمقابلات الشخصية

بسم الله الرحمن الرحيم

## المقدمة

تتناول المقدمة مشكلة البحث وأهداف البحث وفروض البحث وأهمية البحث ومجتمع البحث ومنهج الدراسة وأدوات جمع البيانات والتبويب والخاتمة والنتائج والتوصيات والمصادر والمراجع والفهرس .

### مشكلة البحث :

من خلال اطلاع الباحث علي ما كتب عن الاتصال الإداري وجد أن الاتصال يعني تبادل وجهات النظر المفيدة من خلال الحوار بين شخصين ووجدوا أن الاتصال تم بين البشر والفائدة من الاتصال من خلال الحوار ويتضح بان له دور مهم في اتخاذ القرارات الإدارية. ونجد أن المنظمات لا تعني وسائل الاتصال المناسبة واتخاذ كوسيلة لنقل المعلومات ولذلك تناول الباحث هذه المشكلة للدراسة.

### فروض البحث :

١/ دور المعلومات له تأثير سلبي أو إيجابي في اتخاذ القرارات الإدارية .

٢/ لا توجد وسائل اتصال إداري حديثة .

٣/ تدريب المستخدمين لوسائل المعلومات علي أساليب استعمالها ومعالجتها .

### أهداف البحث :

١/ التعرف علي مفهوم الاتصال ودوره في اتخاذ القرار .

٢/ التعرف علي أساليب الاتصال الإداري .

٣/ التعرف علي أهمية ودور الاتصال في المنظمات الإدارية .

٤/ الحصول علي وسائل الاتصال المناسبة والمعلومات الدقيقة .

### **أهمية البحث :**

تتبع أهمية هذا البحث في أنه يتناول دور الاتصال الإداري في اتخاذ القرارات الإدارية وذلك لما للاتصال من دور فعال في هذه العملية ولذلك جمع الباحث المعلومات عن هذا الموضوع ليستفيد منها طلاب العلم ويستفيد منها متخذ القرار في الموضوعات المختلفة .

### **مجتمع البحث :**

جامعة وادي النيل - موظفين وطلاب وأساتذة وعمال .

### **منهج الدراسة :**

اتبع هذا البحث المنهج التاريخي ومنهج دراسة الحالة ومنهج المسح الاجتماعي .

أدوات جمع البيانات :

١/ مقابلة الشخصية .

٢/ المراجع والمصادر .

### **الإطار العام للبحث :**

الفصل الأول : الاتصال الإداري .

المبحث الأول : مفهوم الاتصال وأغراضه وعناصره ومعوقاته .

المبحث الثاني : مبادئ وأساليب طرق الاتصال .

المبحث الثالث : دور الاتصال في منظمات الاتصال .

الفصل الثاني : القرارات الإدارية .

المبحث الأول : مفهوم القرارات الإدارية وعناصرها ومراحل اتخاذ القرارات .

المبحث الثاني : مكونات وأنواع القرارات وأخطاء الصناعة القرارية .

المبحث الثالث : وسائل واساليب توصيل القرارات الادارية .

الفصل الثالث : جامعة وادي النيل

المبحث الأول : النشأة والتطور التاريخي للجامعة .

المبحث الثاني : الهيكل التنظيمي للجامعة .

المبحث الثالث : الاتصال الاداري لجامعة وادي النيل .

الفصل الرابع : الخاتمة وتشمل خلاصة النتائج والتوصيات .

المراجع والمصادر - المقابلات الشخصية

# الفصل الأول

الاتصال الإداري

## المبحث الأول

### مفهوم الاتصال

#### الاتصال :

تعتبر عملية الاتصال أحد الأجنحة الأساسية لوظيفة التوجيه ولا يستطيع المدير أن يوجه مرؤوسيه لأداء العمل ما لم يتصل بهم بل يمكن القول انه ليس هناك عملية إدارية يمكن أن تتم ما لم يحدث ذلك من خلال عملية الاتصال فأصدار الأوامر والتعليمات والتحدث إلي المرؤوسين والاستماع إلي الرؤساء والمقابلات الشخصية والاجتماعات والتعبير الشفوي وكتابة الخطابات والمذكرات والتقارير من أنواع الاتصال<sup>١</sup>.

#### مفهوم الاتصال :

هو عملية تتكون من سلسلة من الأنشطة تتضمن الاستماع الاتصال والتأمل والتعبير والاختبار وكذلك التغييرات في الشعور والسلوك .

الاتصال يعني أيضا تبادل وجهات النظر المقيدة من خلال المواد . إذن الاتصال يعني أيضا تبادل وجهات النظر المقيدة من خلال الحوار . إذن الاتصالات الجيدة أو الفعالة هي ليست بالأمر السهل ولكنها أيضا تمثل عملية يمكن لأي شخص أن يقوم بها بشكل جيد .

والاتصالات الجيدة تعني ضرورة التفكير بما يريد المرسل إليه أن يسمعه أو يقرأه.<sup>٢</sup>

<sup>١</sup> احمد ماهر - الإدارة والمبادئ والمهارات - الإسكندرية - الدار الجامعية - ط ٢٠٠١ - ٢٠٠٢م - ص ٥٥

<sup>٢</sup> صباح علي حميد - الاتصالات الإدارية - عمان - دار الحامد للنشر والتوزيع - ط الأولي ٢٠٠٧م - ص ١٧

والاتصال هو : فن نقل الأخطاء والمعلومات والاتجاهات والمواقف من جهة متمثلة في فرد أو مجموعة أو مجتمع أو دولة إلي أخري بأي وسيلة من أجل المشاركة أو الإشارة أو الإقناع<sup>١</sup>.

## الاتصال :

هو عبارة عن نقل معلومات من خلال طرف (مرسل) وذلك من ثقل رسالة شفوية أو مكتوبة تنتقل من خلال وسيلة إلي طرف آخر (مستقبل).

### البيئة

راسل رسالة وسيلة مستقبل

## عناصر الاتصال :

١/ المرسل : هو شخص لديه معلومة أو أفكار يود أن ينقلها إلي شخص آخر ويتأثر أثناء محاولة نقله للمعلومات بطريقة إدراكه ودوافعه وشخصيته وقدراته في التقييم والدعم والتذكر والربط ومهاراته في اللغة والتعبير الشفوي<sup>٢</sup>.

٢/ الرسالة : وهي عبارة للأفكار أو مجموعة من الرموز والكلمات والحركات والأهداف والحروف والصور المرادة إرسالها الي شخص معين .

٣/ الوسيلة : علي المرسل أن يختار الوسيلة الأكثر تعبيراً وتأثيراً علي من يستقبل الرسالة وهناك وسائل كثيرة للاتصالات منها المنطوق أو