

المحاضرة العاشرة

الاتصالات : هو عملية ارسال واستلام رموز ذات معاني مرتبطة بها
الاتصال الفاعل : هو ارسال رساله مفهومة بصوره تامه كما يريد المرسل
الاتصال الكفؤ : هو الذي يتم باقل التكاليف والموارد

مكونات عمليات الاتصال :

المرسل	الرساله	الترميز	قناة الاتصال
المستقبل	فك الترميز	التشويش	التغذية العكسية

انواع الاتصالات

وفق نوع الرساله	وفق اتجاهها ((مهم جدا))
الاتصالات الشفويه	الاتصالات الصاعده : المرسله الى المستويات الاداريه العليا
الاتصالات المكتوبه	الاتصالات النازله : المرسله من العليا الى المستويات السفلى
	الاتصالات الافقيه : بين الزملاء في نفس المستوى الاداري

عقبات الاتصال ووسائل تحسين فاعلية الاتصال

المشاكل	تحسين الاتصال
الاختيار غير الموفق لقناة الاتصال	الاتصات التام لمحتوى الرساله
تعبيرات غير مؤثره(شفويه او مكتوبه)	الانتباه لمشاعر المرسل
الفشل في ادراك وفهم الاشارات غير اللفظيه	الانتباه للاشارات غير اللفظيه
الارباكات الماديه اثناء الاتصال	سؤال المرسل حول بعض النقاط
عدم تحلي المستلم بمهارات الاتصال	
ازدحام قنوات الاتصال	

المحاضرة الحادية عشر

الرقابة : هو انشطة منهجية هادفه لجعل الخطط منسجمة مع التوقعات

اغراض الرقابة : (التكيف مع المتغيرات البنيية -تقليل تراكم الاخطاء-المواكبة والانسجام مع التغيرات البنيية -تخفيض النتائج)

مراحل العملية الرقابيه: 1-تحديد الاهداف والمعايير- قياس الاداء الفعلي 3- مقارنة النتائج بالاهداف4- اتخاذ الجراءات الصحيحه

انواع الرقابة

حسب المستوى	حسب موعد اجرائها	حسب المصدر	حسب الجهة القائمه بالمراقبه
الرقابة الاستراتيجيه(فاعلية المنظمه ككل)	قبل الانجاز (مدخلات)	الداخليه	المراقب الداخلي
الرقابه الهيكلية(الهيكل التنظيمي)	مع التنفيذ	الخارجيه	المراقب الخارجي
الرقابه الماليه(الموارد الماليه)	بعد التنفيذ (مخرجات)		
رقابة العمليات(تحويل المدخلات الى مخرجات)			

ادوات الرقابة

ادوات الرقابة الماليه	ادوات الرقابة التشغيلية	الرقابه الاحصائيه على الجوده	الرقابة الهيكلية	الرقابة الاستراتيجية
الموازنات التقديرية	الرقابة على المشتريات	ادارة الجوده الشامله	الرقابه البيروقراطيه	تتعلق بالمنظمه ككل
النسب الماليه	الرقابة على المخزون	الحيود السياسي	الرقابة العضويه	
الكشوفات الماليه	تحليل نقطة التعادل			

مؤشرات ضعف النظام الرقابي

كثرة شكاوي الزبائن	عدم رضا العاملين	نقص في راس مال العامل	كثرة توقف و عطل امكائن والعاملين
كثرة العمل الورقي	تكاليف الانجاز العاليه	علاقات سيئه	دفع غرامات بسبب مخالفات

المحاضرة الثانية عشر والثالثة عشر

الاخلاق: مجموعة المبادئ والقيم التي تحكم سلوك الفرد فيما يتعلق فيها بالصواب والخطأ
السلوك الاخلاقي: هو السلوك الصائب والخيار السليم الملتزم بالمبادئ الاخلاقية
المدخل النفعي: السلوك الاخلاقي الذي ينتج اكبر فائدة للناس .
مدخل الفردي: السلوك الاخلاقي يستند على المنفعة الشخصية الذاتية على المدى الطويل .
مدخل الحقوق: السلوك الاخلاقي هو السلوك الذي يحترم ويحافظ على الحقوق الاساسية للانسان .
مدخل العدالة: الذي يستند الى معاملة الناس بنزاهة وحيادية

• انواع العدالة (الاجرائية والموزعة والتفاعلية)

المسؤولية الاجتماعية : مجموعة الواجبات او التصرفات التي تقوم بها المنظمة من خلال قراراتها لزيادة رفاهية المجتمع

المستفيدون من وجود المنظمة :

العاملون	المجهزون	جماعات الضغط	المؤسسات المالية	الزبائن	المجتمع المحلي	المساهمون
نقابات العمال	الاحزاب السياسية	الحكومة ودوائرها	المنافسون	مؤسسات التعليم		

استراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية

- 1-استراتيجية الممانعة او عدم التبني :البعد عن أي مساهمة اجتماعية والتركيز على الاولويات الاقتصادية .
- 2-الاستراتيجية الدفاعية : المساهمة بالحد الأدنى المفروض قانونيا من الدور الاجتماعي لحماية المؤسسة .
- 3-استراتيجية التكيف : قبول دور اجتماعي ومحاولة الوفاء بالجوانب الاقتصادية وقانونية واخلاقية .
- 4-استراتيجية المبادرة التطوعية :اخذ زمام المبادرة في مجال المساهمة الاجتماعية .

الريادة : خصائص وسلوكيات تتعلق بالابتداء بعمل والتخطيط له وتحمل مخاطره والابداع في ادارته .

لاتنسوني من صالح دعائكم

اخوكم / ابوتركي

1437/3/8هـ