

الفهرس

المقدمة 21

الفصل الاول:

مفهوم وطبيعة الاتصال

- 1-1 مفهوم الاتصال 29
- 2-1 اهمية الاتصالات 35
- 3-1 مراحل عملية الاتصال 39
- اولاً : المرسل 40
- ثانياً : صياغة الرسالة 40
- ثالثاً : الرسالة 41
- رابعاً: قناة او واسطة الاتصال 41
- خامساً: المرسل اليه او المستلم 41
- سادساً: ترجمة الرسالة واستيعابها 42
- سابعاً: التغذية العكسية 42
- ثامناً: الضوضاء او التشويش 42
- 4-1 انواع الاتصال 43
- أولاً: الاتصالات الرسمية 43
- ثانياً: الاتصالات غير الرسمية 44
- 5-1 شبكات الاتصال 45
- أولاً: الاتصال على شكل عجلة 45

- 46.....ثانياً: الاتصال على شكل سلسلة (chain).....
- 47.....ثالثاً: الاتصال على شكل دائرة (Circle).....
- 48.....رابعاً: الاتصال على شكل الحرف الانكليزي (Y).....
- 48.....6-1 خطوات الاتصال الفعال.....
- 52.....7-1 مقومات الاتصال الفعال.....
- 52.....أولاً: الإصغاء (الإنصات).....
- 53.....ثانياً: الحديث المؤثر (التفصيل).....
- 56.....ثالثاً: استعمال لغة الإشارة.....
- 57.....رابعاً: السؤال والمناقشة.....
- 57.....خامساً: التقويم.....
- 57.....سادساً: الاستجابة.....
- 58.....8-1 الوسائل الهادفة في تدعيم الاتصال الفعال.....
- 59.....9-1 المعوقات المؤثرة في كفاءة وفاعلية الاتصال.....

الفصل الثاني:

الاتصال بين الثقافات المختلفة

- 65.....1-2 التباين بين الثقافات الانسانية.....
- 66.....2-2 كيفية التعامل في ظل التباين.....
- 66.....1. العوامل الداخلية (الموروثة).....
- 66.....2. العوامل الخارجيه (المكتسبه).....
- 67.....3-2 التعامل في الفكر الاسلامي.....
- 70.....4-2 التعامل مع الفرد الاجني.....
- 71.....1-4-2 الجوانب الاجتماعية والثقافية.....

- 75..... 2-4-2 الجوانب الاقتصادية
- 78..... 3-4-2 الجانب الديني
- 80..... 4 - 4 - 2 الجوانب المادية والطبيعية السائدة
- 81..... 5 - 4 - 2 جانب الموارد البشرية في المنظمة
- 83..... 6 - 4 - 2 الجوانب السياسية والعالمية (العولة)
- 85..... 5-2 النصائح والارشادات في الاتصال مع الثقافات المختلفة

الفصل الثالث:

فاعلية الاتصال بين الافراد

- 91..... 1-3 طرق الاتصال المشتركة
- 94..... 2-3 مهارات الاتصال
- 96..... 3-3 مهارة الاستماع
- 96..... أولا: وفقا للحجم
- 97..... ثانيا: وفقا لعنصر المواجهة بين طرفي عملية الاستماع
- 97..... ثالثا: وفقا للغرض من الاستماع
- 97..... أنواع المستمعين:
- 98..... معوقات الاستماع
- 98..... أولا: تنمية القدرة على التذكر
- 99..... ثانيا: الاستفادة من طبيعة البناء المعرفي للفرد
- 99..... ثالثا: الالتزام بالقواعد المرشدة للاستماع الجيد
- 99..... 4-3 مهارة الحديث
- 100..... سمات المتحدث الناجح
- 100..... السمات الصوتية



| | |
|-----|---|
| 101 | السمات الانفعالية |
| 101 | ستلزمات الحديث المؤثر |
| 101 | 5-3 مهارة السؤال |
| 102 | * وظائف السؤال |
| 102 | * مراحل توجيه الأسئلة |
| 102 | اولاً: مرحلة الاستعداد |
| 102 | ثانياً: مرحلة طرح السؤال |
| 102 | ثالثاً: مرحلة الإجابة والتقويم ورجع الصدى |
| 103 | * أنواع الأسئلة |
| 103 | 6-3 مهارة القراءة |
| 103 | أهمية القراءة |
| 104 | المهارات اللازمة للقراءة |
| 104 | أنواع القراءة |
| 104 | ويمكن تحسين القراءة عن طريق |
| 105 | 7-3 مهارة الكتابة |
| 105 | 1. اعتبارات متعلقة بالنص الكتابي نفسه |
| 105 | 2. عوامل متعلقة بظروف المحيطة بالنص الكتابي |
| 105 | * القواعد العامة للكتابة الفعالة |

الفصل الرابع:

مهارات الاستماع

| | |
|-----|----------------------------------|
| 111 | 1-4 مفهوم و أهمية الاستماع |
| 114 | 2-4 انواع الاستماع: |

- 114.....1-الاستماع الى المضمون
- 115.....2-الاستماع الناقد
- 115.....3- الاستماع الى المشاعر
- 116.....3-4 عملية الاستماع
- 116.....1- الاستقبال
- 116.....2- التفسير (الترجمة)
- 117.....3- التذكر
- 117.....4- التقييم
- 117.....5- الاستجابة
- 118.....4-4 عناصر الاستماع
- 119.....اولاً : العناصر اللفظية للاستماع
- 119.....أ- الصياغة والالفاظ
- 119.....ب- توجيه الناقشة
- 119.....ج- التصرف العلمي
- 120.....د- الصوت
- 120.....ثانياً : العناصر غير اللفظية في الاستماع
- 120.....أ- حركة الجسم والايدي
- 121.....ب- تعبيرات الوجه
- 122.....ج- البيئه والمناخ
- 122.....5-4 عوائق عملية الاستماع
- 122.....1- العوائق الفكرية (الذهنية)
- 124.....2- العوائق البيئية
- 125.....6-4 قواعد الاستماع الفعال

الفصل الخامس:

مهارات الكتابة والقراءة

- 1-5 مفهوم وطبيعة الكتابة والقراءة: 129.....
- 2-5 خطوات عملية الكتابة: 130.....
- اولا : التخطيط 131.....
- ثانيا : الكتابة 132.....
- ثالثاً : الأكمال 133.....
- 3-5 استراتيجية الأتصال الفعال في الكتابة 133.....
- 4-5 الاهداف الرئيسية في الكتابة 135.....
- 5-5 معوقات الكتابة الفعالة 136.....
- 1- كن ايجابيا عند الكتابة 136.....
- 2- حدد الهدف بدقة ووضح 137.....
- 3- حدد طبيعة المرسل اليه 137.....
- 4- خلق الاجواء الملائمة للكتابة 137.....
- 5- تكوين الخطوط العريضة للكتابة 137.....
- 6- البدء بعملية الكتابة 137.....
- 7- تجاوز المعوقات وضعها جانباً 138.....
- 8- مراجعة ماتم كتابته 138.....
- 5-6 انواع القراءات والعوامل المؤثرة فيها 138.....
- 1- القراءة من اجل الحصول على المعلومة او التحقق من شيء معين 138.....
- 2- القراءة من اجل الدراسة والفهم والتركيز: 139.....
- 3- القراءة لاغراض النقد: 139.....

- 4- طبيعة المادة المراد قراءتها: 140
- 5- الهدف المطلوب من القراءة: 140
- 6- الاستعداد الفكري (الذهني) للقراءة: 140
- 7- اجواء (البيئة) القراءة المتاحة: 141
- 8- الاسترخاء: 141

الفصل السادس:

المقابلات الشخصية

- 1-6 مفهوم واهمية المقابلات الشخصية 145
- 2-6 العوامل المؤثرة في المقابلات الشخصية 146
- 3-6 انواع المقابلات الشخصية 148
- اولاً- مقابلات الاختبار(التعيين) 149
- أ- الاسئلة الافتتاحية للمقابلة 150
- ب- اسئلة تتعلق بالمستوى العلمي والتدريب للمتقدم 150
- ج- اسئلة عن الخبرات العلمية السابقة 150
- ثانياً مقابلات تقييم الاداء 151
- ثالثاً- المقابلات الاعلامية 152
- رابعاً- المقابلات الاستشارية 153
- خامساً - مقابلة التدريب 153
- سادساً- المقابلات التأديبية 154
- سابعاً- مقابلة النقل او الفصل 154
- 4-6 متطلبات المقابلة الفعالة 155
- 1- تهيئة الاجواء النفسية المناسبة 155

- 156..... 2- العمل على تجنب بعض الاثار غير الملائمة
- 157..... 3- التركيز على الاستجابة الايجابية في المقابلة
- 158..... 4- خلق التدفق الفعال للاستجابات بين طرفي المقابلة
- 159..... 5-6 معوقات المقابلة الفعالة

الفصل السابع:

ادارة الاجتماعات

- 163..... 1-7 مفهوم وطبيعة الاجتماع
- 164..... 2-7 اركان ادارة الاجتماعات
- 165..... 3-7 اهمية ادارة الاجتماعات
- 167..... 4-7 عوائق الاجتماعات
- 167..... 5-7 انواع الاجتماعات
- 168..... 6-7 انماط رؤساء الاجتماعات
- 169..... 7-7 صفات رؤساء الاجتماعات
- 170..... 8-7 انماط اعضاء الاجتماعات
- 171..... 9-7 الاجتماعات الرسمية
- 172..... 10-7 الاجتماعات غير الرسمية
- 172..... 11-7 مواضيع المناقشة
- 173..... 12-7 المشاركون في الاجتماع
- 174..... 13-7 مكان عقد الاجتماع
- 175..... 14-7 تقسيم المدة الزمنية للاجتماع : الجدول الزمني
- 175..... 15-7 خلاصة الاجتماع الناجح
- 176..... 16-7 ضبط الاجتماع

| | |
|-----|---|
| 177 | 17-7 تركيز الانتباه في الاجتماع |
| 177 | 18-7 توجيه النقاش |
| 178 | 19-7 التعامل مع السلوك الاضطرابي |
| 179 | 20-7 مواجهة الانحراف عن الهدف |
| 180 | 21-7 بلورة الاتفاق |
| 181 | 22-7 توثيق الاجتماعات |
| 181 | 23-7 تدوين وقائع الاجتماع |
| 181 | 24-7 تدوين وقائع الاجتماع خلال الاجتماع |
| 182 | 25-7 التدوين بعد الاجتماع (وثيقة مطبوعة) تقرير الاجتماع |
| 183 | 26-7 تقييم الاجتماع |

الفصل الثامن:

ادارة المؤتمرات

| | |
|-----|---|
| 187 | 1-8 مفهوم واهمية المؤتمرات |
| 198 | 2-8 اختيار موقع المؤتمر |
| 204 | 3-8 اهداف عقد المؤتمرات |
| 205 | 4-8 وظائف ومهام ادارة المؤتمرات |
| 206 | 5-8 الموازنة المالية لادارة المؤتمرات |
| 208 | 6-8 الترويج لعقد المؤتمرات |
| 209 | 7-8 ادارة وتنظيم الكادر البشري في ادارة المؤتمرات |
| 211 | 8-8 متابعة وتقييم ادارة المؤتمرات |

الفصل التاسع

إعداد وتحليل التقارير الادارية و المالية

- 1-9 مفهوم و اهمية التقرير 215
- 2-9 الأهداف العامة للتقرير 215
- 3-9 خصائص المعلومات في التقرير 216
- 4-9 تحليل إحتياجات الإدارة للمعلومات 217
- 5-9 عوامل تصنيف التقارير 218
- 6-9 أجزاء التقرير 221
- 7-9 خطوات إعداد التقرير 223
- 8-9 مواصفات التقرير الجيد 224
- 9-9 إعداد التقارير المالية 225
- 10-9 معيار فحص التقارير المالية الأولية 225
- 1 - نطاق المعيار 225
- 2 - هدف المعيار 225
- 3 - نص المعيار 226
- 4 - تعاريف 232
- 5 - سريان مفعول المعيار 232

الفصل العاشر:

تطور وسائل الاتصال

- 1-10 افاق التطورات المعاصره في الاتصال 253
- 2-10 تطور وسائل الاتصال في العالم 255
- 3-10 نظريات الاتصال 256

- 262..... 4-10 التقنيات المعاصره لوسائل الاتصال
- 262..... 5-10 البريد الالكتروني
- 263..... 1- بريد: WEB MAIL
- 263..... 2- بريد: FORWARDING
- 263..... 3- بريد: POP3
- 263..... 6-10 خصائص البريد الإلكتروني
- 264..... 7-10 مميزات البريد الإلكتروني
- 265..... 8-10 القوائم البريدية
- 269..... المراجع باللغة العربية
- 275..... المراجع باللغة الانجليزية