

مهارات الإتصال في

عالم الإقتصاد وإدارة الأعمال



الأستاذ الدكتور
حسين حريم
أستاذ إدارة الأعمال



www.daralhammed.net

المحتويات

الصفحة

الموضوع

الفصل الأول

مدخل إلى المراسلات والاتصالات في منظمات الأعمال

13

14

15

16

18

18

18

19

20

23

25

27

33

38

- الأهداف التعليمية

- تعريف الاتصال

- عملية الاتصال

- أنواع الاتصال

• اتصالات عملياتية - شخصية

• اتصالات رسمية - غير رسمية

• اتجاهات الاتصال

• اتصال كتابي - اتصال شفهي

- اختيار وسيلة/ قناة الاتصال

- الإصغاء

- الاتصال غير اللفظي

- معوقات الاتصال

- أسئلة للمراجعة والنقاش

الفصل الثاني

أسس كتابة المراسلات الناجحة

39

40

41

41

42

43

44

- الأهداف التعليمية

- خصائص/ معايير الرسالة الناجحة

• الوضوح

• الترابط

• الكمال/ الشمول

• الإيجاز

45	* الصحة/ الدقة
45	* الواقعية
47	* بناء السمعة الطيبة
50	- اختيار الكلمات بحكمة
56	- تسهيل توصيل الرسالة
59	- أسلوب الكتابة
60	- الخلاصة
63	- اللغة السليمة
64	- أسئلة للمراجعة والنقاش

الفصل الثالث

67	عملية كتابة رسائل الأعمال
69	- تخطيط الرسالة
72	- جمع المعلومات
73	- تحليل وتنظيم المعلومات
75	- كتابة المسودة الأولى
75	- مراجعة الرسالة وتنقيحها
77	- تدقيق/ تحرير الرسالة
77	- تقييم الاستجابة/ رد فعل القارئ
79	- أسئلة للمراجعة والنقاش

الفصل الرابع

81	بنية الرسالة وتصميمها
83	- بنية/ هيكلية الرسالة
83	* الأجزاء الرئيسية للرسالة
88	* الأجزاء الثانوية للرسالة
93	- تصميم وتنسيق الرسالة
93	* ماهية التصميم وأهميته

93	- الهوامش
94	- المسافات
94	- الفقرات
95	- الورق المستخدم
95	- تأكيد أجزاء الرسالة
96	- تصميم الترويسة
96	* أشكال/ أنواع التصميم للرسائل
100	- المغلفات
102	- أسئلة للمراجعة والنقاش

الفصل الخامس

103	الرسائل الإيجابية والرسائل الحيادية
105	- تعريف الرسالة الإيجابية
105	- الخطة التنظيمية
107	- أنواع الرسائل الإيجابية
107	* رسائل الاستفسار
111	* الرسائل الجوابية
115	* رسائل طلب بضاعة
116	* رسائل الاعتراف بتسلم رسالة طلب بضاعة
121	* رسائل منح ائتمان
123	* رسائل منح تسوية
128	* رسائل التوصية
132	- الرسائل الودية
134	- الرسائل الحيادية
136	- تمارين وأسئلة للمراجعة والنقاش

الفصل السادس

الرسائل السلبية

- 139
- 141 - تعريف الرسالة السلبية
- 141 - الاتجاه الصحيح في كتابة الرسائل السلبية
- 143 - الخطة التنظيمية للرسالة السلبية
- 146 - أنواع الرسائل السلبية
- 146 * رسائل الاعتراف بتسلم رسالة طلب بضاعة لا يمكن تنفيذها
- 147 * الرسائل الجوابية السلبية
- 147 * رسائل المطالبات
- 151 * رسائل رفض منح تسوية
- 156 * رسائل رفض منح ائتمان
- 158 - أسئلة للمراجعة والنقاش

الفصل السابع

الرسائل الإقناعية ورسائل البيع

- 161
- 163 - الرسائل الإقناعية
- 163 * خطة تنظيم الرسالة الإقناعية
- 167 * رسائل الائتمان
- 169 * رسائل التحصيل
- 173 - رسائل البيع
- 173 * ماهية رسالة البيع
- 173 * أهمية رسالة البيع
- 174 * طبيعة وأهداف رسالة البيع
- 175 * عملية الإعداد لرسالة البيع
- 180 * خطة/ تنظيم رسالة البيع
- 190 - أسئلة للمراجعة والنقاش

الفصل الثامن

عملية طلب التوظيف

- 193
- 195 - تمهيد
- 196 - البحث عن وظيفة
- 200 - طبيعة وأهداف طلب التوظيف
- 200 - ماذا يشمل طلب التوظيف
- 201 - خطة تنظيم رسالة طلب وظيفة
- 204 - اعتبارات هامة لكتابة رسالة طلب وظيفة
- 205 - أنواع رسائل طلب التوظيف
- 207 - تعبئة نموذج طلب توظيف لدى صاحب العمل
- 210 - بيان السيرة الذاتية
- 211 • لماذا يجب إعداد بيان سيرة ذاتية
- 212 • متى وأين يعد ويكتب بيان السيرة الذاتية
- 213 • لماذا يجب أن تكتب بيان السيرة الذاتية
- 214 • إعداد بيان السيرة الذاتية ومكوناته
- 218 • اعتبارات إرشادية
- 219 • اجعل بيان السيرة الذاتية وثيقة شيقة وجذابة
- 220 • تنسيق بيان السيرة الذاتية
- 221 • إرشادات في كتابة السيرة الذاتية
- 222 - مقابلة التوظيف
- 222 • ماهية وأهمية مقابلة التوظيف
- 223 • أنواع مقابلات التوظيف
- 225 • كيف تخطط وتستعد لمقابلة التوظيف
- 228 • أثناء المقابلة
- 229 • لغة الجسم/ الاتصالات غير اللفظية أثناء المقابلة
- 232 • أخطاء شائعة أثناء المقابلة
- 233 • بعد المقابلة

234	- رسائل أخرى تتعلق بعملية البحث عن وظيفة
247	- أسئلة للمراجعة والنقاش
	الفصل التاسع
249	المذكرات الداخلية
251	- تمهيد
251	- استخدامات المذكرات
252	- مزايا المذكرات
254	- أهمية المذكرات
255	- تصميم المذكرات
255	- أسلوب كتابة المذكرات
256	- الرسائل والمذكرات الداخلية
260	- أسئلة للمراجعة والنقاش
	الفصل العاشر
261	تقارير العمل
263	- ماهية وأهمية تقارير العمل
266	- أنواع التقارير
271	- استخدامات وأغراض التقارير
272	- التقارير غير الضرورية
273	- متطلبات وخصائص التقرير الجيد
274	- عملية كتابة التقارير
283	- بنية/ هيكلية التقرير
290	- أسئلة للمراجعة والنقاش

- 293
- 295 - الإصغاء/ الإنصات
- 296 * طبيعة الإصغاء
- 296 * أسباب تحسين الإصغاء
- 297 * إرشادات للإصغاء الفعال
- 298 2- الاتصال غير اللفظي
- 298 * ماهية وأهمية الاتصال غير اللفظي
- 299 * أنواع الاتصال غير اللفظي
- 302 * تحسين مهارات الاتصال غير اللفظي
- 303 3- المقابلات
- 303 * ماهية وأهداف المقابلة
- 303 * إرشادات للمقابل
- 305 * إرشادات للشخص الذي تتم مقابله
- 305 4- الاجتماعات
- 305 * ماهية الاجتماعات
- 306 * أغراض وأنواع الاجتماعات
- 307 * دور رئيس الاجتماع
- 309 * دور المشاركين
- 311 5- الاتصالات الهاتفية
- 311 * مشكلات الاتصالات الهاتفية
- 312 * تطوير نوعية سارة ومحبة من الصوت
- 313 * تطوير أنماط جيدة من الكلام
- 314 * تطوير فنون اللباقة والكياسة
- 315 * كيف تجري مكالمات هاتفية
- 316 * كيف تستقبل مكالمات هاتفية
- 317 * تسجيل المكالمات الهاتفية

318	6- إلقاء خطاب/ كلمة
318	* التخطيط والإعداد
320	* تنظيم الخطاب/ العرض
320	* تحديد أسلوب/ طريقة الإلقاء
321	* الاستعانة بالوسائل المرئية
322	* التدريب/ التمرين على الإلقاء
322	* إلقاء الخطاب/ العرض
324	* أسئلة للمراجعة والنقاش
327	المراجع