

بسم الله الرحمن الرحيم



كلية التجارة بسوهاج
قسم إدارة الأعمال

العوامل المؤثرة على كفاءة وفعالية الاتصالات الإدارية في قطاع الصناعات الغذائية في ج.م.ع.

رسالة مقدمة للحصول
على درجة الماجستير في إدارة الأعمال
إعداد
عاطف عبد العزيز محمود عبد العال

إشراف

أ.د. متولى السيد متولى
أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة
وإدارة الأعمال – جامعة حلوان

د. أحمد عبد الكريم عبد الرحمن
مدرس إدارة الأعمال – بكلية التجارة بسوهاج
جامعة جنوب الوادي

١٤١٨هـ / ١٩٩٨م

الملخص

مقدمة البحث : -

يعتبر قطاع الأعمال العام الصناعي ومن بين مكوناته شركات الصناعات الغذائية من أهم المحاور التي تستطيع الدولة استغلالها للوصول إلى ركب الدول المتقدمة ، ونجاح هذا القطاع مرهون بعدد من المقومات منها كفاءة وفعالية الإدارة والتي ترتبط بكفاءة وفعالية عملية الاتصال.

ونتيجة للأهمية البالغة لنشاط الاتصال في المنظمة والذي تتوقف عليه كفاءة وفعالية العملية الإدارية وبالتالي كفاءة وفعالية المنظمة بأكملها ينبغي باستمرار دراسة وتقييم مدى كفاءة وفعالية النظم الاتصالية في المنظمات ، والكشف عن معوقاتها وتذليلها حتى يتسنى للنظم الإنتاجية المختلفة مباشرة أداء عملها بكفاءة وفعالية وهذا ما حدا بالباحث إلى الاهتمام بهذه الدراسة والقيام بها .

الفروض الرئيسية للبحث : -

تتمثل فروض البحث في ثلاثة فروض رئيسية هي : -

- ١- توجد فروق دالة إحصائية في اتجاهات القيادات الإدارية والإشرافية نحو عملية الاتصالات الإدارية.
- ٢- تؤثر الفروق الفردية على فعالية عملية الاتصالات الإدارية .
- ٣- تؤثر العوامل التنظيمية على فعالية عملية الاتصالات الإدارية .

أهداف البحث : -

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية : -

- ١- التعرف على طبيعة عملية الاتصالات الإدارية وملاحظتها في الشركات محل الدراسة التابعة لقطاع الصناعات الغذائية في ج . م . ع .
- ٢- بحث أثر الفروق الفردية على عملية الاتصالات الإدارية .
- ٣- بحث أثر العوامل التنظيمية على عملية الاتصالات الإدارية .
- ٤- تحديد طبيعة معوقات الاتصالات الإدارية وأنواعها .
- ٥- تقديم بعض التوصيات المناسبة للتغلب على معوقات الاتصالات الإدارية ولرفع درجة كفاءة وفعالية نظم الاتصالات في هذه الشركات .

منهج وأسلوب البحث : -

لإجراء هذه الدراسة انتهج الباحث الأسلوبين التاليين : -

* الدراسة المكتبية : -

اعتمد الباحث على هذه الدراسة للحصول على البيانات الثانوية اللازمة لتكوين الإطار النظري للبحث ، وكذلك تدعيم النتائج التي تم التوصل إليها عن طريق الدراسة الميدانية ، وقد تم الحصول على هذه البيانات من المراجع والوريات والبحوث والدراسات والرسائل العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع البحث .

* الدراسة الميدانية : -

واعتمد عليها الباحث للحصول على البيانات الأولية اللازمة للبحث وقد اتبع الباحث الخطوات العلمية المتعارف عليها في هذا الصدد .

محتويات البحث : -

ينقسم البحث إلى سبعة فصول ، يتناول الأول منها مقدمة البحث ، ويتناول الثاني عملية الاتصالات الإدارية ، ويتناول الفصل الثالث وسائل وأشكال الاتصال وشبكاته – ويتناول الرابع معوقات الاتصالات الإدارية والعوامل المؤثرة فيها ، والخامس يتناول أثر الفروق الفردية على عملية الاتصالات الإدارية ، والسادس أثر العوامل التنظيمية على عملية الاتصالات الإدارية ، أما الفصل السابع فيتناول النتائج التوصيات . واختتم البحث بملخص باللغة العربية وآخر باللغة الإنجليزية .

أهم نتائج البحث : -

- ١- احتلت وسائل الاتصال الشفهية ممثلة في (المقابلات ، التليفون) المرتبة الأولى في الاستخدام تليها الوسائل المكتوبة ممثلة في (التقارير والمنشورات والمذكرات) .
- ٢- تستخدم الطرق الرسمية أكثر من الطرق غير الرسمية في الاتصال .
- ٣- غياب روح الفريق وعدم المشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات .
- ٤- يقوم بعض القيادات بوضع العراقيل التي تحول دون مقابلة رؤسائهم .
- ٥- هناك تأثير لبعض الفروق الفردية ممثلة في (النوع – المستوى التعليمي – الخبرة) على عملية الاتصالات الإدارية .
- ٦- هناك تأثير لبعض العوامل التنظيمية ممثلة في (المستوى الإداري ، نمط الإدارة ونشاط الصناعة الفرعي) على عملية الاتصالات الإدارية .

أهم توصيات البحث : -

انطلاقاً من النتائج التي توصل إليها البحث ، قدم الباحث العديد من التوصيات من أهمها : -

- ١- قيام الإدارة بتحسين الاتصالات الشخصية عن طريق عقد البرامج التدريبية للقيادات الإدارية والإشرافية ، وللمرؤوسين أيضاً لزيادة رغبتهم وقدرتهم على الاتصال .
- ٢- الاهتمام بالاجتماعات باعتبارها أحد الأساليب الفعالة للاتصال .
- ٣- الاهتمام بروح الفريق وزيادة درجة المشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات .
- ٤- الاهتمام بالطرق غير الرسمية مع دراسة التنظيمات غير الرسمية ومحاولة الاستفادة منها بما يخدم أهداف التنظيم .
- ٥- تصميم نظام جيد للشكاوى والاقتراحات .
- ٦- دراسة التقارير المرفوعة وبحثها مع مناقشتها مع مقدميها .
- ٧- دراسة معوقات الاتصال ووضع الحلول المناسبة لها .
- ٨- قيام الإدارات بعمل البرامج التدريبية المتخصصة في الاتصالات داخل الشركات وخارجها لتحسين عملية الاتصالات ورفع كفاءة نظم الاتصالات في هذه الشركات .