

محتويات الكتاب

5	الإهداء
7	محتويات الكتاب
13	مقدمة
15	الفصل الأول: مفهوم الاتصال ووسائله وعناصره ونماذجه
17	تقديم
17	أولاً: مفهوم الاتصال ومستلزماته
17	1- تعريف الاتصال:
19	2- مستلزمات الاتصال:
21	ثانياً: عملية الاتصال وعناصرها:
23	1- الرسالة أو المعنى:
23	2- التشفير:
23	3- قناة أو وسيلة الاتصال:
23	4- فك التشفير:
24	5- الضوضاء:
24	6- التغذية العكسية أو التغذية الراجعة

27.....	ثالثاً: نماذج الاتصال
27.....	1- النموذج التقليدي
32.....	2- نموذج الاتصال الرمزي
34.....	3- النموذج الموقفى في الاتصال (نموذج الملاءمة)
35.....	4- نموذج الاتصال الإقناعي
42.....	هوامش الفصل الأول
43.....	الفصل الثاني: أنواع الاتصال وشبكاتة
45.....	تقديم
45.....	أولاً: الاتصال وفق نوع الرسالة الاتصالية
45.....	1- الاتصالات الشفوية
48.....	2- الاتصالات المكتوبة (التحريرية)
50.....	3- الاتصالات الإلكترونية
52.....	4- الاتصالات غير اللفظية (لغة الجسد)
54.....	5- الاتصالات البصرية
56.....	ثانياً: الاتصال وفق اتجاهاته
56.....	1- الاتصالات الصاعدة
58.....	2- الاتصالات النازلة:

- 3- الاتصالات الأفقية 59
- ثالثاً: الاتصالات غير الرسمية 61
- 1- الاتصالات العنقودية 61
- 2- الإدارة بالتجوال 63
- 3- الاتصالات غير اللفظية 63
- 4- السلسلة الاجتماعية 63
- رابعاً: شبكات اتصال الفريق 54
- 1- شبكة الاتصال المركزية 54
- 2- شبكة الاتصال اللامركزية 65
- خامساً: الاتصالات الخارجية 67
- 69 هوامش الفصل الثاني
- الفصل الثالث: معوقات الاتصال وأساليب وإستراتيجيات التغلب عليها أو
تذليلها 71
- تقديم 73
- أولاً: معوقات الاتصال وعقباته 73
- 1- المعوقات والمشاكل المرتبطة بالمُرسل: 74
- 2- المعوقات والمشاكل المرتبطة بوسيلة الاتصال 77

- 3- المعوقات والمشاكل المتعلقة بمضمون الرسالة79
- 4- المعوقات والمشاكل المتعلقة بالتغذية العكسية80
- 5- معوقات مشتركة عامة81
- ثانياً: أساليب وتقنيات التغلب على مشكلات الاتصال أو تذليلها82
- 1- حلقة المرسل:82
- 2- حلقة الرسالة ومضمونها84
- 3- حلقة وسيلة (قناة) الاتصال85
- 4- حلقة التغذية العكسية86
- 5- حلقة مُستقبل الرسالة87
- 6- قائمة استرشادية حول تحسين فعالية الاتصال88
- ثالثاً: استراتيجيات الاتصال الفعّال91
- 1- إستراتيجية انشر وتأمل92
- 2- إستراتيجية اخبر ورغب93
- 3- إستراتيجية تحديد ما هو مهم ثم الاستطلاع93
- 4- إستراتيجية التقييد ثم التعزيز94
- 95..... هوامش الفصل الثالث
- 97..... الفصل الرابع: مهارات الاتصال
- 99..... تقديم

100	أولاً: مهارات الاتصال الفعال
101	ثانياً: المهارات الأساسية المطلوبة لعملية الاتصال:
101	أولاً: مهارة التفكير:
104	ثانياً: مهارات التحدث:
111	ثالثاً: مهارات الاستماع:
117	رابعاً: مهارات الاتصال غير اللفظي:
118	1- النواحي الصوتية المصاحبة للكلام:
118	2- الاتصال بالنظرات:
118	3- الحركة الصامتة:
119	4- استخدام الوضع الجسماني في الاتصالات:
121	خامساً: مهارة الإقناع
121	1- التجارب الميدانية:
121	2- القصة:
121	3- الأمثال:
122	4- البرهان والحجج:
122	5- التعابير الطبيعية للمعلم أو المربي:
125	هوامش الفصل الرابع

127	الفصل الخامس: دراسة حالة تطبيقية.....
129	دراسة حالة (1) أنواع العملاء.....
140	أسئلة للمناقشة.....
141	دراسة حالة (2) (أساسيات العمل الفندقية).....
148	أسئلة للمناقشة.....
149	دراسة حالة (3).....
163	أسئلة للمناقشة.....
	دراسة حالة رقم (4) جوانب الاتصال الملموسة وغير الملموسة في مجال خدمات
165	السطر.....
170	أسئلة للمناقشة.....