

أثر الإتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية

دراسة حالة منطقة البحر الأحمر الحرة

2011م - 2015م

إعداد الطالب/ خالد على محمد نوح

إشراف الأستاذ / أسعد مبارك الشريف محمد

بحث تكميلي مقدم لكلية الدراسات العليا والبحث العلمي
لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

قسم إدارة الأعمال

كلية الدراسات العليا والبحث العلمي

جامعة البحر الأحمر

2017م

المستخلص

تناول الباحث أثر الإتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على الإتصالات الإدارية بأنواعها المختلفة ودورها في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية وكذلك التعرف على نقاط القوة والضعف في أداء الشركة ومعالجة نقاط الضعف ، وكما تهدف هذه الدراسة إلى تقييم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تساعد متخذي القرارات في الشركة السودانية للمناطق والأسواق الحرة المحدودة بورتسودان في الفترة من 2011م - 2015م وقد أتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي كمنهجية للدراسة واستخدم الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات وقد توصل الباحث إلى عدد من النتائج أهمها :

- عدم إستخدام منطقة البحر الأحمر الحرة للإتصالات في جميع المستويات الإدارية .
- يتم إشترك كافة العاملين في جميع المستويات في وضع وتنفيذ قرارات المنطقة الحرة .
- توجد وسائل للاتصالات ذات جودة عالية .
- وعلى ضوء النتائج أعلاه وصى الباحث ما يلي :
- لا بد من تحديد وسائل للإتصالات الإدارية المتبعة في المنشأة لتحديد معيار فاعلية القرارات الإدارية
- لا بد أن تكون القرارات الإدارية مسؤولية الإدارة العليا فقط حتى تزيد من فاعلية القرارات الإدارية .
- يجب أن تتناسب الإتصالات الإدارية مع أهداف المنشأة .

Abstract

Researcher dealt with the impact of Administrative Communications in achieving effective administrative decisions.

- Understand The different types of administrative communications and their role in achieving administrative decisions .

As well as to identify the Strengths and weaknesses in the company's performance and address weaknesses , and as this study designed to present asset of recommendation and proposals that

Help decision makers in the Sudanese Limited Company for Free Zones and Markets at Port Sudan in the period of 2011 -2015 .

- The researcher followed the descriptive and analytve methodology

-The researcher Came up with a number of Findings : and recommendations including :

Non – use free Red Sea area Communications at all levels of management .

Are all employees at all levels to develop and implement the decisions of the Free Zone Order .

Are no means of communication with high quality

1.need to be identified and the means used in the facility for administrative communications standard to determine the effectiveness of managerial decisions .

2. Must be the responsibility of the administrative decisions of senior management just so increase the effectiveness of administrative decisions .

3. Administrative Communication should commensurate with the goals of Sudanese Limited Company for Free Zone Markets

قائمة الموضوعات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
أ	البسملة
ب	الآية
ج	الإهداء
د	الشكر والتقدير
هـ	المستخلص
و	Abstract
ز	قائمة الموضوعات
ح	فهرس الجداول
خ	الملاحق
الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	
1	الإطار العام للدراسة
3	مشكلة البحث
4	أهمية البحث
5	أهداف البحث
5	فروض البحث
5	حدود البحث
6	الدراسات السابقة

7	هيكل البحث
الفصل الثاني : الإتصالات الإدارية	
23	المبحث الأول : مفهوم الإتصالات الإدارية
31	المبحث الثاني : أنواع الإتصالات الإدارية
40	المبحث الثالث : معوقات الإتصالات وطرق التغلب عليها
الفصل الثالث : القرارات الإدارية	
43	المبحث الأول : مفهوم القرارات الإدارية
48	المبحث الثاني : أنواع القرارات الإدارية
60	المبحث الثالث : المشاركة في إتخاذ القرارات
الفصل الرابع : الدراسة الميدانية	
63	المبحث الأول : نبذة عن منطقة البحر الاحمر الحرة
64	المبحث الثاني : إجراءات الدراسة الميدانية
94	المبحث الثالث : تحليل بيانات الدراسة
الفصل الخامس : مناقشة النتائج والتوصيات	
95	الخاتمة
96	النتائج
99	التوصيات
103	المصادر والمراجع
109	الملاحق

أولاً : النتائج :

وتنقسم الى الاتي :

أولاً النتائج العامة :

- 1/ لا تستخدم إدارة المنطقة الحرة الإتصالات في جميع المستويات الإدارية .
- 2/ يتم اشتراك العاملين في جميع المستويات في وضع وتنفيذ قرارات المنطقة الحرة .
- 3/ تسعى الإدارة العليا لتوضيح أهم المعوقات التي تحول دون استخدام الأمثل لتحقيق فاعلية القرارات الإدارية .
- 4/ القرارات الإدارية هي مسئولية الإدارة العليا فقط .
- 5/ تهتم الإدارة في كل المستويات الإدارية بالمنطقة الحرة بمواكبة التغيرات والتطورات التكنولوجية .
- 6/ تتناسب الاتصالات الإدارية مع الأهداف التي تضعها المنشأة .
- 7/ عدم سعي الإدارة العليا لتوضيح أهم المعوقات التي تحول دون استخدام الأمثل لتحقيق فاعلية ا لقرارات الإدارية .
- توجد وسائل اتصالات كافية ذات جودة عالية .
- 8/ تسعى الإدارة العليا إلى توضيح اثر استخدام نظام الاتصالات الإدارية على أداء العاملين .
- 9/ عدم إهتمام إدارة المنطقة الحرة في كل المستويات الإدارية لمواكبة التغيرات والتطورات التكنولوجية .
- نوعية الاتصالات الإدارية المتبعة في المنشأة تحدد معيار فاعلية القرار الادارى .

ثانياً : نتائج خاصة :

- 1/ طبيعة العلاقات بين المستويات الإدارية في المنطقة الحرة لا تؤدي إلى فاعلية القرارات الإدارية .
- 2/ تتوفر بيئة ثقافية داعمة لضمان تحقق فاعلية القرارات الإدارية بالمنطقة الحرة .
- 3/ إن إدارة المنطقة الحرة تحرص على استخدام الاتصالات الحديثة .
- 4/ عدم توافر الإتصالات يؤدي إلى تقليل الوقت والجهد والسرعة المطلوبة وذلك لدعم القرارات الإدارية المناسبة .
- 5/ الإتصالات الإدارية في المنطقة الحرة ليست العنصر الأساسي لجودة القرارات الإدارية .
- 6/ الإتصالات الإدارية في المنطقة الحرة تتسم بالمرونة والجودة .
- 7/ الإدارة العليا للمنطقة الحرة تسعى إلى استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة لحل المشكلات التي تواجه عملية الإتصالات الإدارية .
- 8/ الإدارة العليا بالمنطقة الحرة تسعى إلى استخدام أساليب الإبداع والإبتكار لحل المشكلات التي تواجه فاعلية القرارات الإدارية .
- 9/ إدارة المنطقة الحرة تسعى إلى التعرف على واقع أداء نظم الإتصالات الإدارية .
- 10/ يجب أن تكون القرارات الإدارية بمشاركة الجميع .

ثانياً : التوصيات : - توصل الباحث لمجموعة من التوصيات وتم تقسيمها الى عامة وخاصة
وتوصيات لبحوث مسابقة كما يلي :

أولاً : توصيات عامة :

1/ تحسين نوعية الاتصالات للحصول على كفاءة عالية .

2/ ضرورة استخدام إدارة المنطقة الحرة الاتصالات في جميع المستويات الإدارية تساعد في زيادة فاعلية
القرارات الإدارية .

3/ لا بد من تحديد الإتصالات الإدارية المتبعة في المنشأة لتحديد معيار وفاعلية القرارات الإدارية .

4/ ضرورة تحديد نظم معلومات تقوم على التقنيات والأساليب الحديثة في مجال المعلومات الإدارية تسهم في
ترشيد القرارات الإدارية .

ثانياً : توصيات خاصة :

1/ ضرورة تفعيل الإتصالات الإدارية وأهميتها في إتخاذ القرارات .

2/ الإهتمام بالإتصالات الإدارية ومهارات التعامل مع الآخرين .

3/ الإهتمام بالإتصالات الإدارية ورفع كفاءة العمل .

4/ أثر نظام الإتصالات الإدارية في الأداء من جهة نظر الموظفين الإداريين .

5/ الإتصالات الفعالة للقائد الإداري في المنظمات وتأثيرها في تجاوز .

6/ تبني نظام جيد للاتصالات على قدر الإمكانيات المتاحة .

7/ إقامة دورات تدريبية عن مهارات الاتصالات الفعالة للعاملين .

8/ الاهتمام بمكونات القيادة التح ويلية في المنظمات لأنها تعد من أكثر مفاهيم القيادة وملائمة التي تساعد

القائد في اتخاذ القرار الفعال .

9/ الإهتمام بتوفير المعلومات الإستراتيجية لاتخاذ قرارات إدارية رشيدة لزيادة درجة التأكد ولتفعيل المخاطر المحيطة بالقرارات الإدارية .

ثالثاً / توصيات ببحوث مستقبلية :

1/ دور الهيكل التنظيمي في تفعيل قنوات الاتصالات .

2/ إجراء المزيد من الدراسات على موضوع عملية اتخاذ القرار في القطاعات الأخرى .

3/ إجراء المزيد من الدراسات حول موضوع فاعلية عملية اتخاذ القرار من خلال دراسة متغيرات إدارية أخرى .

4/ على الوزارة أن تقوم بزيادة الصرف على نظام المعلومات الإدارية في الموازنة السنوية .