



موشکافی خط به خط کتاب

بررسی تله‌های تستی

خلاصه و نکات مهم

آپدیت ۱۴۰۵

مکاتبات تجاری و گزارش نویسی (اصول گزارش نویسی و مکاتبات اداری و سازمانی)

ناشر: انتشارات دیباگران (سمیرا ملائی)

دانشگاه پیام نور (کد درس: ۱۲۱۴۱۶۵ و سایر دانشگاه‌ها)

منبع اصلی دانشجویان:



مناسب برای رشته‌های //

حسابداری و سایر رشته‌های مرتبط پیام نور



نویسنده جزوه //

تیم تالیف بژیک



نوع فایل //

خلاصه میکرو طبقه‌بندی شده



کیفیت //

تضمین ۱۰۰٪ مطالب

۴

ساعت مطالعه

۱۰۰٪

پوشش نکات

۳۷

صفحه مفید

فصل اول: چرا می‌نویسیم؟

ارتباط چیست؟

ارتباط در لغت به معنای ربط دادن و پیوستن چیزی به چیز دیگر است و در تعاریف علمی به جریانی اطلاق می‌شود که طی آن دو یا چند نفر به تبادل افکار، نظرات، احساسات و عقاید از طریق پیام‌هایی با معنای مشترک می‌پردازند.

✓ تعاریف و ابعاد تکمیلی ارتباط:

- ✓ ارتباط عبارت است از فن انتقال اطلاعات، افکار و رفتارهای انسانی از یک فرد به فرد دیگر که از طریق رفتارهای غیرکلامی (مانند نگاه یا لبخند) یا گفتار شفاهی صورت می‌پذیرد.
- ✓ ارتباطات شامل کلیه فعالیت‌های گفتاری، نوشتاری و حرکتی است که برای انتقال معنی یا مفهوم از فردی به فرد دیگر و جهت تاثیرگذاری و نفوذ بر دیگران به کار می‌رود.
- ✓ ارتباطات اساس شکل‌گیری جوامع، لازمه زندگی اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی و شرط اصلی تداوم وجود سازمان‌های اداری و در نهایت لازمه زندگی است.
- ✓ در گذشته انتشار اخبار بین مناطق مختلف زمان بسیار زیادی لازم داشت و ارسال پیام در قالب نامه هفته‌ها و ماه‌ها به طول می‌انجامید، اما امروزه واژه دهکده جهانی با سرعت مصداق پیدا کرده و تبادل اطلاعات لازمه زندگانی در جهان کنونی است.

ارتباط چگونه شکل می‌گیرد؟

- ✓ لازمه برقراری ارتباط وجود پنج رکن اساسی (عناصر ارتباط) است که بدون وجود هر یک از این عناصر، ارتباط مختل یا ناقص می‌ماند:
- ✓ پیام‌دهنده (منبع): برقرارکننده ارتباط که پیام خود را با هدفی خاص به صورت گفتار، نوشته یا حرکت غیرکلامی، به طور حضوری یا با استفاده از رابط به پیام‌گیرنده منتقل می‌نماید.
- ✓ پیام‌گیرنده (مخاطب): فرد، افراد یا گروهی که پیام برای آن‌ها ارسال گردیده است (شامل شخص حقیقی، گروه اجتماعی، جامعه‌ای خاص یا کل جامعه بشریت).
- ✓ اصل پیام (محتوا): همان چیزی است که ارتباط به منظور انتقال آن (اطلاعات، اخبار، فرمان، درخواست و...) به اشکال علائم، گفتار، تصویر و نوشته برقرار شده است.
- ✓ وسیله ارتباط: ابزار و وسائلی که پیام‌دهنده و پیام‌گیرنده را در ارسال و دریافت پیام کمک می‌نمایند.
- ✓ آثار یا بازخورد (بازتاب): طبق اصل کلی عمل و عکس‌العمل، ارسال پیام دارای انعکاسی است که به آن عکس‌العمل یا بازخورد گفته می‌شود.

انواع ارتباطات

الف) انواع ارتباط از نظر کلی

- ✓ انسان به طور روزمره ناگزیر به برقراری ارتباط با افراد خانواده، مردم، همکاران و دولت متبوع خود است.
- ✓ سایر گروه‌های ارتباطی کلان در جامعه عبارتند از:

✓ ارتباط دولت با مردم

✓ ارتباط دولت با سایر کشورها

✓ ارتباط قوای سه‌گانه کشور با یکدیگر

✓ توجه: این فایل رایگان نیست و منحصر برای سایت "بژیک" با آدرس اینترنتی www.bzhik.ir تهیه و تنظیم شده است. تمام حقوق مادی و معنوی این محصول، متعلق به سایت "بژیک" می‌باشد؛ هر گونه کپی برداری و انتشار غیر قانونی آن توسط افراد سودجو، بدون اخطار قبلی، پیگرد قانونی در پی خواهد داشت؛ لذا بایستی مستقیماً از این سایت خریداری شود در غیر این صورت مسئولین راضی نمی‌باشند و حرام و حق الناس می‌باشد.

ب) انواع ارتباط از دیدگاه نحوه برقراری

- ✓ ارتباط حضوری: گونه‌ای که کلیه عناصر (ارتباط‌دهنده، ارتباط‌گیرنده، گفتار و پیام) در یک زمان و مکان جمع شده‌اند و اثر و بازخورد در همان جلسه مشخص می‌شود.
- ✓ ارتباط غیرحضوری: عناصر در یک مکان و زمان جمع نیستند و پیام با استفاده از وسایل ارتباطی (پیام رادیویی، تصویر تلویزیونی، نوشته و...) ارسال شده و بازخورد آن ممکن است بعد از مدتی منتقل شود.

وسایل ایجاد ارتباط

- ✓ وسایل ایجاد ارتباط به دو گروه عمده اصلی و کمکی تقسیم می‌شوند:

✓ وسایل اصلی: وسایلی که پیام به وسیله آن ارائه می‌گردد، مانند بیان (گفتار)، نوشته و علایم.

✓ وسایل کمکی: ابزاری که وظیفه انتقال پیام را بر عهده دارند، مانند تلفن، رادیو، تلویزیون، تلگراف، تلکس، دورنگار (تفاکس)، روزنامه، مجلات، فیلم سینمایی، پست و نامه‌رسان.

ارتباطات در سازمان

ارتباطات در سازمان عبارت است از انتقال اطلاعات و دستورها و بررسی بازخورد هر یک از آنها به منظور انجام وظیفه برای رسیدن به اهداف و مأموریت‌های سازمان.

- ✓ اهمیت و انواع ارتباطات سازمانی:



✓ ارتباطات در سازمان همانند نظام جریان خون در بدن موجود زنده نقشی فعال دارد و بروز نارسایی در آن موجب زوال یا متلاشی شدن سازمان می‌شود، همچنین در هماهنگی، تصمیم‌گیری، هدایت، رهبری و کنترل نقش موثری ایفا می‌کند.

✓ ارتباطات غیررسمی: برخوردها و تماس‌های عادی، دوستانه یا غیردوستانه کارکنان در محیط کار یا خارج از آن است که تأثیر فراوانی در ارتباطات رسمی سازمان دارد.

✓ ارتباطات رسمی: ارتباطاتی که در راستای انجام کار و وظایف سازمان برقرار می‌گردد و صرفاً اجرای مأموریت‌های سازمان را بر عهده دارد.

گونه‌های ارتباط رسمی در سازمان

✓ ارتباطات رسمی در سازمان به دو گروه عمده تقسیم می‌شوند:

✓ ارتباطات عمودی:

✓ ارتباط از بالا به پایین سازمان که معمولاً به صورت دستور ارسال می‌شود.

✓ ارتباط از پایین به بالا که به شکل گزارش برقرار می‌گردد.



نکته مهم: دستور و گزارش زمانی می‌توانند مبنا و پایه کار قرار گیرند که به صورت مکتوب ابلاغ شوند.

✓ ارتباطات افقی:

✓ ارتباطی که بین دو واحد یا واحدهایی که عملیات آن‌ها هم‌بستگی نزدیک دارد، به منظور سرعت بخشیدن به کارها، ایجاد هماهنگی، تبادل اطلاعات و اجرای امور برقرار می‌شود.

✓ این ارتباطات شامل ارتباط داخلی (در داخل یک سازمان) و ارتباط خارجی (بین دو سازمان) بوده و برای ایجاد آن از انواع نوشته‌های اداری (نامه، بخشنامه، آیین‌نامه و...) استفاده می‌شود.

سخنی درباره کفایت نوشته

✓ نوشته تنها وسیله ایجاد ارتباط رسمی در سازمان است.

✓ در مقایسه با ارتباط حضوری، تلویزیونی و تلفنی که امکانات تفهیم بالاتری دارند، امکانات ارتباط مکاتبه‌ای به حداقل میزان خود می‌رسد؛ اما با این وجود تنها وسیله ایجاد ارتباط رسمی در زمان حال است و باید نقاط ضعف آن به حداقل برسد.

