

# € TRAINING

تقنيات الاتصالات الإدارية

2025 - 14 إبريل  
لشبونة (البرتغال)



## تقنيات الاتصالات الإدارية

رمز الدورة: N477 تاريخ الإنعقاد: 14 - 25 إبريل 2025 دولة الإنعقاد: لشبونة (البرتغال) - التكلفة: 9775 يورو

### مقدمة عن البرنامج التدريبي:

تعتمد فعالية كثير من الإدارات على أنواع الاتصالات التنظيمية التي تستخدمها، وإن إستخدام الإدارة لأساليب متقدمة من الإتصالات الإدارية والتنظيمية تمكنها من أن تسهم في تحقيق أهدافها، وذلك لأن هذه الاتصالات تساعد على توفير تدفق فعال للمعلومات، ويرى بعض الباحثين أن الشكل الأول للاتصال يبدأ داخل الفرد، فالإنسان يفكر في موضوعات كثيرة معظم الوقت ويقلب هذه الموضوعات على جوانبها المختلفة ليصل إلى رأي معين قد يحتفظ به لنفسه أو ينقله إلى الآخرين.

### أهداف البرنامج التدريبي:

#### في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- التمكن من الوصول إلى ذروة الإتصال الإقناعي.
- التعرف على استراتيجيات الإتصال الإقناعي ذات التأثير في الرأي العام.
- التعرف على الأساليب الحديثة لتحسين الصورة الذهنية للمنظمة.
- القدرة على تنمية روح العمل الجماعي وزيادة تماسك المجموعات.
- التزود بمهارة تنمية قدرة الإتصالات لدى الموارد البشري.

### الفئات المستهدفة:

- كافة العاملين في أنشطة العلاقات العامة.
- جميع المتعاملين مع الجمهور الداخلي أو الخارجي.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

### محاور البرنامج التدريبي:

#### الوحدة الأولى:

- مفهوم الثقافة التنظيمية.
- عناصر وأنواع الثقافة التنظيمية.
- سمات كفاءة وفعالية الثقافة التنظيمية.
- آليات خلق الثقافة التنظيمية والمحافظة عليها.
- المقومات الأساسية للثقافة التنظيمية الفعالة.
- الثقافة التنظيمية والأداء المعرفي كمعيار من معايير الجودة والتميز.
- خدمة العملاء وكيفية التعامل معهم.

#### الوحدة الثانية:

- المقومات الأساسية لنظام الإتصالات التنظيمية.
- الآليات المتقدمة لزيادة فعالية الإتصال التنظيمي.
- دور الإتصالات التنظيمية في تنمية شعور الإنتماء للمنظمة.
- تقنيات الإتصال التنظيمي في تحقيق الإستقرار الوظيفي وتحقيق الذات.
- المعوقات الأساسية لعملية الإتصال التنظيمي وطرق التغلب عليها.

#### الوحدة الثالثة:

- الإتصالات الأفقية مالها وما عليها.
- مزايا وعيوب الإتصالات الرأسية.
- الإتصالات التنظيمية لبناء شخصية متميزة للإدارة.
- الإتصالات التنظيمية ودورها في خلق ولاء العاملين للإدارة.

### الوحدة الرابعة:

- معايير المناخ السليم الفعال لعمليات الإتصال.
- الأسس العامة لعمليات الإتصالات التنظيمية.
- الإتصالات المحورية كنوع فعال في الإتصالات التنظيمية.
- معايير التحسين المستمر لبيئة العمل.
- نظام «كايزن» الياباني في تنظيم بيئة العمل الجماعي.
- متطلبات المعلومات ودورها في تحسين نظم الإتصالات التنظيمية.

### الوحدة الخامسة:

- مهارات الإتصال بين أفراد الجماعة.
- القيادة الفعالة لفرق العمل.
- طرق إتخاذ القرارات الفعالة داخل المجموعات.
- الآليات المتطورة في إدارة ومواجهة النواع والصراعات بين أعضاء فرق العمل.
- السلوك الإتصالي داخل المجموعة.
- الأساليب المتقدمة لمعايير السلوك بين المجموعات أو الجماعات.

### الوحدة السادسة:

- الفرق بين التفكير التحليلي والتفكير الإبداعي والإبتكاري في العلاقات العامة والإتصالات.
- عناصر الإبداع والإبتكار في ممارسة أنشطة العلاقات العامة والإتصالات.
- الأساليب العلمية والعملية للإبداع والإبتكار في ممارسة أنشطة العلاقات العامة والإتصالات.
- الجوانب الرئيسية للعلاقات العامة في ظل التحولات الجديدة.
- العلاقات العامة والإتصالات في مجال التعامل مع الشائعات.
- العلاقات العامة والإتصالات لتحسين البيئة التنظيمية.
- العلاقات العامة وتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.
- العلاقات العامة والإتصالات وتبسيط الإجراءات.
- العلاقات العامة وإدارة الأزمات والكوارث.
- العلاقات العامة وترشيد القرارات الإدارية.
- العلاقات العامة وإدارة الصراع التنظيمي.
- العلاقات العامة وسلوكيات التفاوض الفعال.
- العلاقات العامة وإدارة الإجتماعات والندوات والمؤتمرات.
- العلاقات العامة والتطوير الإداري.
- العلاقات العامة ومتطلبات الحصول على شهادات الأيزو "9000" و "14000".
- العلاقات العامة وقواعد البرتوكول والمراسم والإتيكيت.
- معوقات الإبداع والإبتكار في ممارسة العلاقات العامة والإتصالات المعاصرة.

### الوحدة السابعة:

- مميزات النظام التشغيلية.
- إمكانية إنشاء رقم تسلسلي وحيد آلي وإنشاء معاملات الوارد العام القادم من جهات خارجية.
- استلام الوارد العام القادم من الفروع إلى الوزارة والعكس.
- إمكانية تصنيف المعاملات تصنيفات عامة أو مفصلة.
- إمكانية تسجيل بيانات وافية عن الأشخاص أصحاب العلاقة بالمعاملة.
- إرسال رسائل جوال أو رسائل إلكترونية بوضع المعاملة إلى المراجعين تلقائياً.
- إمكانية تصدير معاملات الصادر العام.
- إمكانية إنشاء معاملات الصادر الداخلي.

- إمكانية إحالة المعاملات إلى إدارات داخلية.
- إمكانية إحالة المعاملات إلى موظف داخل الإدارة.
- إمكانية إدخال إجابة واحدة لأكثر من معاملة صادرة.
- إمكانية إنهاء معاملة أو إعادة فتح معاملة منتهية.
- يوفر النظام خدمة تنبيه الموظفين آلياً بعدد الرسائل الواردة.
- إمكانية رد المعاملة إلى مصدرها من دون استلامها.

### الوحدة الثامنة:

- استعلام عام عن المعاملة.
- استعلام عن مجموعة معاملات خلال فترة زمنية محددة.
- استعلام عن حركة معاملة.
- استعلام عن الوقت المستغرق في إنجاز المعاملات.
- استعلام عن تسديد المعاملات.

### الوحدة التاسعة:

- كشف تسليم المعاملات.
- كشف تسليم معاملات الصادر الخارجي.
- كشف تسليم معاملات الصادر الداخلي.
- كشف المعاملات غير المسددة.
- كشف المعاملات المسددة.
- كشف بالمعاملات المتأخرة لدى {جهة أو قسم أو موظف}.
- كشف بحركات المستخدمين على النظام خلال فترة زمنية.

### الوحدة العاشرة:

- المعاملات الواردة من جهة معينة.
- المعاملات الصادرة إلى جهة معينة.
- أماكن تواجد المعاملات.
- مسار معاملة معينة.
- إحصائية عدد المعاملات الواردة والصادرة حسب الجهة.
- بيان بالمعاملات المدخلة حسب مدخلي البيانات.
- بيان بإجمالي عدد المعاملات حسب مدخلي البيانات.