

# € TRAINING

إدارة الاتصالات في الإدارة المركزية



## إدارة الاتصالات في الإدارة المركزية

### مقدمة عن البرنامج التدريبي:

تم تصميم هذا البرنامج خصيصا للعاملين في مختلف المستويات الادارية وذلك بعد عمل دراسات وبحوث للاحتياجات التدريبية الفعلية لعدد من الادارات حيث يهدف إلى تنمية ورفع كفاءة الاتصال والتنسيق بين موظفي مختلف ادارات المنظمات في القطاعات الحكومية والخاصة بما يساعد على تأدية المهام الوظيفية بكفاءة وفعالية وخلق الانسجام الأفقي والعامودي ، وبالتالي تحسين مستوى الاداء الوظيفي على مستوى الجهة الإدارية. وخصوصا تنمية روح العمل الجماعي ويهدف البرنامج إلى تنمية مهارات المشاركين وزيادة قدراتهم لتحقيق فعالية الاتصالات الإدارية كأساس للعمل الإداري الفعال، لذلك التنسيق والمتابعة الإدارية هو هدف أي إدارة، وإن ممارسة الوظائف الإدارية يحقق التنسيق وإذا تحقق الاتصال تحقق هدف المؤسسة مهما كانت طبيعة هذه المؤسسة.

### أهداف البرنامج التدريبي:

في نهاية هذا البرنامج سيكون على المشاركون:

- مقدمة في الاتصالات الإدارية
- معوقات تطبيق الاتصالات الإدارية
- تطبيقات عمليات الاتصالات الإدارية
- حفظ الوثائق في انظمة الاتصالات الإدارية
- توفير البنية متكاملة للمتابعة والتعقيب
- كيفية وجود كشوفات وتقارير تفصيلية وإجمالية وإحصائية وتحليلية مثل تقارير بالمعاملات حسب السجل والمعاملات غير المنتهية
- العمل على كشوفات التسليم الداخلي والخارجي ومكاتب البريد
- تنمية مهارات المشاركين وزيادة قدراتهم لتحقيق فعالية الاتصالات الإدارية كأساس للعمل الإداري الفعال.
- المفاهيم العملية والسلوكية وكيفية استخدامها في التعامل مع الآخرين
- التعرف على أهمية الاتصال ، أنواعه ، مكوناته، معوقاته وفهم وتطبيق أسلوب " العلاقات التبادلية في الاتصال مع الآخرين
- إدراك وتطبيق الأساليب الفعالة في الاتصال مع الآخرين والتعرف على المفهوم العام للسلوك الإنساني ودوافعه وأنماطه وتحليله

### الفئات المستهدفة:

- كافة العاملين في أنشطة العلاقات العامة.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

### محاور البرنامج التدريبي:

#### الوحدة الاولى:

- الاتصال: مفهومه انواعه ومكوناته
- مفهوم وطبيعة الاتصالات والمراسلات الداخلية والمتابعة والإحالات وحركات الملفات والحفظ
- الدوافع الإنسانية وأثرها في تحقيق فعالية الاتصال .
- الفهم الصحيح المكونات عملية الاتصال

#### الوحدة الثانية:

- مقومات الاتصال الفعال
- مهارات إدارة الوقت والاجتماعات.
- مهارات الاتصال الإلكتروني وإدارة الوقت إلكترونياً .
- اكتساب المعرفة التامة لإدارة الوقت والاجتماعات إلكترونياً.
- التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين إلكترونياً
- العلاقات العامة والتعامل مع الآخرين إلكترونياً.
- المراسلات الإدارية و التجارية وأرشفتها إلكترونياً .
- مهارات الاتصال الإلكتروني

### الوحدة الثالثة:

- مفهوم وطبيعة الاتصالات .
- الاتصالات والأوامر الشفهية ووسائل تحقيق فعاليتها .
- مهارات استخدام معينات الاتصال في العمل الإداري.
- المربعات الوظيفية وكيفية التعامل معها .
- مهارات تحقيق الاتصال بالكلمة المكتوبة.
- مهارات إدارة الاجتماعات والمقابلات .
- الاتصالات التفاوضية الفعالة.
- استخدام أساليب فعالة الإقناع ومعالجة الاعتراضات

### الوحدة الرابعة:

- أسلوب البرمجة اللغوية العصبية في تحقيق الإتصال اللامحدود بالآخرين
- الاتصال الفعال مع الأنماط المختلفة من البشر
- المساهمة في بناء مناخ فعال للاتصالات مع الآخرين
- إدراك أهمية الاتصال في العملية الإدارية وعلاقات العمل
- أثر العمليه الإدراكية في فعالية الاتصال .
- استخدام مهارات العلاقات التبادلية لتنمية مهارات الاتصال.
- الاستخدام السليم لأسلوب إرجاع الأثر والنقد البناء.
- استخدام أساليب فعالة للتحدث مع الآخرين، وإدارة احاديث العمل ، وأجراء المقابلات.

### الوحدة الخامسة:

- تنمية مهارات الاستماع والإنصات غير النفطي
- التفسير الصحيح لمدلولات الاتصال
- معوقات الاتصال الفعال وكيفية التغلب عليها
- أسلوبك عند الخلاف وكيفية إدارة الخلاف .
- مهارات إدارة الذات وقيادة الآخرين.
- فن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين.
- مهارات إدارة الضغوط وصراعات العمل.
- التميز بين اتجاهات وأنواع وشبكات الاتصال