



تقنيات الاتصالات الإدارية

30 سبتمبر - 11 أكتوبر 2024

میلان (ایطالیا)

## تقنيات الاتصالات الإدارية

رمز الدورة: N477 تاريخ التعاقد: 30 سبتمبر - 11 أكتوبر 2024 دولة التعاقد: ميلان (إيطاليا) - التكلفة: 10100 يورو

### مقدمة عن البرنامج التدريسي:

تعتمد فعالية كثير من الإدارات على أنواع الاتصالات التنظيمية التي تستخدمها، وإن استخدام الإدارة لأساليب متقدمة من الاتصالات الإدارية والتنظيمية تمكّنها 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 يفكّر 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 التدريسي:

في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- التمكّن من الوصول إلى ذروة الاتصال الإقناعي.
- التعرّف على استراتيجيات الاتصال الإقناعي ذات التأثير في الرأي العام.
- التعرّف على الأساليب الحديثة لتحسين الصورة الذهنية للمنظمة.
- القدرة على تنمية روح العمل الجماعي وزيادة تماسک المجموعات.
- التزود بمهارات تنمية قدرة الاتصالات لدى الموارد البشرية.

### 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 التدريسي:

#### الوحدة الأولى:

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

#### الوحدة الثانية:

- المقومات الأساسية لنظام الاتصالات التنظيمية.
- الآليات المتقدمة لزيادة فعالية الاتصال التنظيمي.
- دور الاتصالات التنظيمية في تنمية شعور الابتناء للمنظمة.
- تقنيات الاتصال التنظيمي في تحقيق الاستقرار الوظيفي وتحقيق الذات.
- المعوقات الأساسية لعملية الاتصال 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 الإتصال 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 المتطرورة في إدارة ومواجهة النوع 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 والإبتكراري في العلاقات العامة والإتصالات.
- عناصر الإبداع والإبتكرار في ممارسة أنشطة العلاقات العامة والإتصالات.
- الأساليب العلمية والعملية للإبداع والإبتكرار 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 المجتمعات والندوات والمؤتمرات.
- العلاقات العامة والتطوير الإداري.
- العلاقات العامة ومتطلبات الحصول على شهادات الأيزو "9000" و "14000".
- العلاقات العامة وقواعد البروتوكول والمراسم والإتيكيت.
- معوقات الإبداع والإبتكرار 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 تصفيف المعاملات تصفيفات 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 إدخال المعاملات إلى إدارات داخلية.
- إمكانية إدخال المعاملات إلى موظف داخل الإداره.
- إمكانية إدخال إجابة واحدة لأكثر من معاملة صادرة.
- إمكانية إنهاء معاملة أو إعادة فتح معاملة منتهية.
- يوفر النظام خدمة تبليغ الموظفين آلياً بعد 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 تسلیم المعاملات.
- كشف تسلیم معاملات الصادر الخارجي.
- كشف تسلیم 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 مدخل البيانات.
- بيان بإجمالي عدد المعاملات حسب مدخل البيانات.