

## التواصل الفعال على مستوى المؤسسة والإدارات

### لمحة عامة

تعد عملية التواصل المؤسسي وظيفة مهمة لمساعدة المؤسسة على زيادة الإنتاجية والفعالية المستمرة خاصة على مستوى الإدارات المختلفة. تساعد هذه الدورة المشاركون على تطوير المهارات الالزمة لتنفيذ السياسات التي تعزز التواصل بين الإدارات والحفاظ على التدفق الفعال للمعلومات.

### المنهجية

تعتمد هذه الدورة على استخدام تمارين التقييم الذاتي التي تهدف إلى مساعدة المشاركين على اكتشاف أساليب التواصل المفضل لديهم. كما تتميز هذه الدورة باستخدام عدد من دراسات الحالة والتمارين العملية والعرض التقديمية التي يقدمها المشاركون تليها المناقشات الجماعية.

### أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من :

تحديد أطر التواصل الفعال بين الإدارات

إدراك ومعارضة خدمة عملاء داخلية ممتازة

اتخاذ نهج استباقي في تبسيط تدفق وإجراءات العمل بين الإدارات

تطبيق نماذج بناء الفريق المختلفة لإنشاء التوافق ضمن المؤسسة

إزالة حواجز التواصل بين الإدارات وحل النزاعات

وضع خطة لتعزيز التواصل المؤسسي

### الفئات المستهدفة

المدراء والمشرفون وجميع الأخصائيين الذين يتعاملون مع الإدارات وفرق العمل ووحدات العمل الأخرى.

### الكفاءات المستهدفة

العلاقات مع الآخرين / كسب الالتزام

عمل الفريق / التعاون

الوعي / فهم الاحتياجات التحفيزية

التواصل الفعال

## **ال التواصل المؤسسي**

تعريف التواصل بين الإدارات  
اتجاهات التواصل ضمن المؤسسة  
التواصل الرسمي مقابل التواصل غير الرسمي  
مصدر المعلومات غير الرسمية في المؤسسة  
الثقافة المؤسسية وأثرها على الأداء  
مستويات ثقافة المؤسسة  
تحديد قوة ثقافة المؤسسة  
القيم والمواصفات المؤسسية  
معوقات التواصل

## **خدمة العملاء الداخليين**

تعريف خدمة العملاء الداخليين  
أهمية خدمة العملاء الداخليين الممتازة  
سلسلة الربح والخدمة  
عقلية الصومعة  
تحليل عقلية الصومعة  
عناصر جودة الخدمة  
بناء علاقات ودية مع العملاء الداخليين  
معالجة شكاوى العملاء الداخليين

## **تبسيط إجراءات العمل بين الإدارات**

علامات إجراءات العمل المعقد  
عمليات تبسيط العمل  
مراحل تبسيط العمل  
تحليل البيانات وتقديرها  
هيكل تقسيم العمل

بناء الفرق داخل الإدارات  
"التخلص من عقلية " التعارض  
بناء الفرق بين الأقسام  
خصائص الفرق الناجحة  
تماسك الفريق  
نماذج وتطبيقات بناء الفريق  
المواءمة بين الأقسام المختلفة  
قوة التأثير  
من العمل الفردي إلى العمل الجماعي

**حل المشاكل والنزاعات بين الإدارات**  
تحديد المشاكل بين الإدارات  
تقنيات حل المشاكل  
حل النزاعات بين الإدارات  
الجانب الإيجابي من النزاعات  
النزاع وأداء الفريق  
أساليب إدارة النزاع

**كفاءة وفعالية التواصل المؤسسي**  
ال التواصل المؤسسي الفعال  
اختيار وسيلة التواصل المناسبة  
ثراء المعلومات في قنوات التواصل المختلفة  
التخلص من المعلومات غير الضرورية  
علامات التواصل غير الفعال