



# ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء  
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

## التميز في الاتصالات المؤسسية

### فكرة الدورة

تزداد أهمية الاتصالات المؤسسية مع تنامي توقعات أصحاب المصلحة، وتسارع قنوات التواصل، وحاجة المؤسسات إلى رسائل واضحة تعبر عن هويتها وتدعم ثقة الجمهور الداخلي والخارجي. ولم تعد الاتصالات المؤسسية وظيفة تنفيذية فقط، بل أصبحت أداة إدارية تسهم في بناء الصورة المؤسسية، وتنسيق الرسائل، وتحسين جودة التفاعل داخل المؤسسة وخارجها.

يقدم هذا البرنامج من AINFCT إطاراً عملياً لفهم عناصر التميز في الاتصالات المؤسسية، من التخطيط وبناء الرسائل إلى إدارة القنوات، والتعامل مع الجمهور، وقياس أثر الاتصال. ويركز البرنامج على تنمية مهارات المشاركين في إعداد محتوى مؤسسي واضح، وتنسيق التواصل بين الإدارات، ودعم الاتساق في الخطاب المؤسسي. كما يمنح المشاركين مساحة تطبيقية لتحويل المفاهيم إلى ممارسات قابلة للاستخدام في بيئات العمل المختلفة، بما يعزز مهنية الاتصال ويزيد فاعليته.

### أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحليل دور الاتصال المؤسسي في دعم أهداف المؤسسة.

- تصميم رسائل مؤسسية واضحة ومتسقة.
- اختيار قنوات اتصال مناسبة للجمهور المستهدف.
- إدارة التفاعل المهني مع أصحاب المصلحة.
- قياس فاعلية الاتصال وتحسين مخرجاته.

## منهجية الدورة

- عروض تفاعلية تربط المفاهيم بسياقات العمل المؤسسي.
- تمارين تطبيقية على صياغة الرسائل وتحليل الجمهور.
- دراسات حالة قصيرة حول مواقف اتصال مؤسسي.
- مناقشات جماعية لتبادل الخبرات والممارسات.
- تطبيق ختامي لإعداد خطة تحسين اتصال.

## أثر الدورة على المنظمة

يمكن تعزيز جودة الاتصال المؤسسي من خلال:

- تحسين اتساق الرسائل المؤسسية.
- تعزيز ثقة الجمهور الداخلي والخارجي.
- رفع كفاءة التنسيق بين الإدارات.
- دعم الصورة الذهنية للمؤسسة.

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- تطوير مهارات صياغة الرسائل المؤسسية.
- تعزيز القدرة على تحليل الجمهور.
- تحسين إدارة قنوات التواصل.
- رفع الوعي بأثر الاتصال المؤسسي.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين في الوظائف الإدارية والاتصالية الذين يحتاجون إلى تطوير جودة الرسائل والتنسيق المؤسسي. كما يفيد المشاركين المعنيين بتحسين قنوات التواصل وبناء صورة مهنية متسقة للمؤسسة.

- موظفو إدارات الاتصال المؤسسي والعلاقات العامة.
- المشرفون والمنسقون الإداريون في الإدارات المختلفة.
- العاملون في خدمة المتعاملين والتواصل الداخلي.
- مسؤولو المحتوى المؤسسي والقنوات الرقمية.
- الموظفون المرشحون لأدوار اتصال وتنسيق مؤسسي.

## موضوعات الدورة

## اليوم الأول: مدخل إلى التميز في الاتصالات المؤسسية

- مفهوم الاتصال المؤسسي ودوره في بيئة العمل.
- الفرق بين الاتصال الداخلي والخارجي.
- عناصر التميز في الاتصال المؤسسي.
- أصحاب المصلحة وتأثيرهم على الرسائل.
- الأخطاء الشائعة في التواصل المؤسسي.

## اليوم الثاني: بناء الرسائل المؤسسية الفعالة

- خصائص الرسالة المؤسسية الواضحة.
- مواءمة الرسائل مع هوية المؤسسة.
- تحليل الجمهور وتحديد احتياجاته.
- صياغة الرسائل الرسمية والمهنية.
- مراجعة الرسائل قبل النشر والتداول.

## اليوم الثالث: قنوات الاتصال وإدارة المحتوى

- اختيار القنوات حسب الهدف والجمهور.
- إدارة المحتوى عبر القنوات الداخلية.
- التواصل الرقمي في السياق المؤسسي.
- تنسيق الرسائل بين الإدارات المعنية.
- الحفاظ على الاتساق في النبرة والأسلوب.

## اليوم الرابع: التواصل مع أصحاب المصلحة وإدارة المواقف

- تصنيف أصحاب المصلحة حسب التأثير والاهتمام.
- إدارة التواصل في المواقف الحساسة.
- الاستجابة المهنية للاستفسارات والملاحظات.
- دور الاتصال في بناء الثقة المؤسسية.
- مبادئ الاتصال أثناء الأزمات المبكرة.

## اليوم الخامس: قياس الأداء وخطة التحسين الاتصالي

- مؤشرات قياس فاعلية الاتصال المؤسسي.
- تحليل التغذية الراجعة من الجمهور.
- استخدام نموذج RACE في تخطيط الاتصال.
- إعداد خطة تحسين اتصالي عملية.
- عرض تطبيقات ختامية ومناقشة المخرجات.

## course\_daily\_schedule

ينفذ البرنامج على مدى خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يوميًا. يتدرج اليوم التدريبي من عرض المفاهيم الرئيسية إلى التطبيقات العملية، مع تخصيص وقت للمناقشة، وتحليل النماذج، وتنفيذ تمارين قصيرة مرتبطة بموضوع كل يوم. ويختتم البرنامج بتطبيق عملي يساعد المشاركين على ربط مخرجات التعلم ببيئات عملهم.

## course\_assessment

يتم تقييم استفادة المشاركين من خلال التفاعل أثناء الجلسات، والتمارين التطبيقية، والمناقشات الجماعية، والتطبيق الختامي المرتبط بتحسين الاتصال المؤسسي. يحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة إتمام أو حضور صادرة من AINFCT وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

## course\_key\_competencies

- التخطيط الاتصالي المؤسسي.
- صياغة الرسائل المهنية.
- تحليل أصحاب المصلحة.

- إدارة قنوات التواصل.
- قياس فاعلية الاتصال.
- التنسيق المؤسسي الفعال.

### مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية  
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر  
201152466358+  
info@ainfct.com  
ainfct.com

رقم التسجيل الضريبي: 472920235

### مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا  
شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد  
training@ainfct.com  
ainfct.com