



# ainfct

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

## تنمية مهارات الإتصالات الإدارية بما يحقق الأداء الإداري المتميز

### فكرة الدورة

يمثل الاتصال الإداري أحد العوامل المؤثرة في جودة الأداء اليومي، إذ ترتبط كفاءة المؤسسات بقدرتها على تبادل المعلومات بوضوح، وتوجيه الرسائل بين المستويات الإدارية، وبناء تفاهم مهني يدعم تنفيذ الأعمال. ومع تزايد الاعتماد على العمل التعاوني وتداخل المهام بين الإدارات، أصبحت مهارات الاتصال الإداري ضرورة عملية لتحسين التنسيق، وتقليل سوء الفهم، وتعزيز سرعة الاستجابة للمتغيرات.

يركز هذا البرنامج من AINFCT على تنمية مهارات الاتصال الشفهي والكتابي والرسمي داخل بيئات العمل، مع ربطها بمواقف إدارية واقعية مثل الاجتماعات، التقارير، المتابعة، التغذية الراجعة، وإدارة التفاعل مع الزملاء والرؤساء وأصحاب العلاقة. كما يساعد المشاركين على بناء رسائل واضحة، واختيار قنوات التواصل المناسبة، وتوظيف أساليب الاستماع والإقناع والحوار المهني بما يعزز جودة الأداء الإداري. ويمنح البرنامج قيمة تطبيقية متوازنة من خلال تحويل مهارات الاتصال إلى ممارسات يومية قابلة للاستخدام والتحسين.

### أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تطبيق مبادئ الاتصال الإداري الفعّال.
- صياغة رسائل إدارية واضحة ومباشرة.
- تحسين مهارات الاستماع والحوار المهني.
- اختيار قنوات الاتصال المناسبة للعمل.
- إدارة الاجتماعات والمراسلات بكفاءة.
- توظيف التغذية الراجعة في تحسين الأداء.

## منهجية الدورة

- تمارين تطبيقية على مواقف اتصال إدارية واقعية.
- مناقشات جماعية لتحليل تحديات التواصل اليومية.
- نماذج عملية لصياغة الرسائل والمراسلات.
- محاكاة لاجتماعات ومواقف متابعة إدارية.
- تغذية راجعة مباشرة لتحسين الأداء السلوكي.

## أثر الدورة على المنظمة

يمكن تعزيز الأداء الإداري من خلال:

- تحسين تدفق المعلومات بين الإدارات.
- تقليل أخطاء الفهم والتنسيق.
- رفع جودة المتابعة الإدارية.
- تعزيز ثقافة التواصل المهني.

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- زيادة الثقة في التواصل اليومي.
- تحسين عرض الأفكار والمعلومات.
- إدارة التفاعل المهني بمرونة.
- تطوير أسلوب الكتابة الإدارية.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين في الوظائف الإدارية والإشرافية الذين يتطلب عملهم تواصلًا مستمرًا مع الزملاء والرؤساء والإدارات الأخرى. كما يفيد المشاركين الراغبين في تحسين جودة رسائلهم وتفاعلهم المهني داخل المؤسسة.

- الموظفون الإداريون في مختلف الوحدات التنظيمية.
- المشرفون ورؤساء الفرق في الإدارات الداعمة.
- منسقو الأعمال والمتابعة والتقارير.
- العاملون في المكاتب التنفيذية والإدارية.
- الموظفون المرشحون لتولي مهام تنسيقية.

### اليوم الأول: أسس الاتصال الإداري ودوره في الأداء المؤسسي

- مفهوم الاتصال الإداري وعلاقته بجودة الإنجاز.
- عناصر عملية الاتصال ومحددات فعاليتها.
- أنواع الاتصال داخل بيئة العمل الإدارية.
- العوائق الشائعة في تبادل المعلومات.
- دور الوضوح والاتساق في تحسين الأداء.

### اليوم الثاني: مهارات الاتصال الشفهي والحوار المهني

- بناء الرسالة الشفهية بطريقة منظمة.
- مهارات الاستماع النشط وطرح الأسئلة.
- إدارة الحوار مع الرؤساء والزملاء.
- التعامل مع الاختلافات في وجهات النظر.
- استخدام لغة مهنية داعمة للتفاهم.

### اليوم الثالث: الاتصال الكتابي والمراسلات الإدارية

- خصائص الكتابة الإدارية الواضحة والمختصرة.
- صياغة البريد الإلكتروني والخطابات الداخلية.
- إعداد الملاحظات والتقارير الإدارية الأساسية.
- تنظيم الأفكار والبيانات داخل الرسائل.
- مراجعة الصياغة قبل إرسال المراسلات.

### اليوم الرابع: الاتصال في الاجتماعات والمتابعة الإدارية

- التحضير الفعّال للاجتماعات الإدارية.
- عرض النقاط والملاحظات أثناء الاجتماع.
- توثيق القرارات والتكليفات بوضوح.

- متابعة المهام عبر قنوات اتصال مناسبة.
- تقديم التغذية الراجعة بأسلوب مهني.

#### اليوم الخامس: تطبيقات متقدمة لتحسين الأداء الإداري

- تكييف أسلوب الاتصال حسب الموقف والجمهور.
- التواصل مع أصحاب العلاقة داخل المؤسسة.
- استخدام الاتصال في حل المشكلات اليومية.
- قياس جودة التواصل من خلال مؤشرات بسيطة.
- إعداد خطة فردية لتحسين مهارات الاتصال.

### course\_daily\_schedule

ينفذ البرنامج على مدى خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يومياً. يبدأ كل يوم بعرض المفاهيم الرئيسية المرتبطة بموضوع اليوم، ثم ينتقل إلى مناقشة تطبيقات عملية وحالات إدارية قصيرة. ويتضمن الجدول اليومي تمارين فردية وجماعية، وفترات مراجعة ختامية لترسيخ المهارات وتحويلها إلى ممارسات قابلة للاستخدام في بيئة العمل.

### course\_assessment

يعتمد تقييم المشاركين على التفاعل أثناء الأنشطة، وجودة التطبيقات العملية، والقدرة على صياغة الرسائل الإدارية والتعامل مع مواقف التواصل المختلفة. وفي نهاية البرنامج يحصل المشاركون على شهادة إتمام/حضور صادرة عن AINFCT وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

### course\_key\_competencies

• الاتصال الإداري الفعّال

• الاستماع النشط

• الكتابة المهنية

• إدارة الحوار

• التغذية الراجعة

• التنسيق المؤسسي

### 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