MERCURY

التواصل الداخلي على مستوى المؤسسة والإدارات

13 – 17 سبتمبر 2027

مدريد (إسبانيا)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

التواصل الداخلي على مستوى المؤسسة والإدارات

المرجع: 189960_120177 **التاريخ:** 13 – 17 سبتمبر 2027 **المكان:** مدريد (إسبانيا) **الرسوم:** Euro 5600

مقدمة

تعد عملية التواصل الداخلي في المؤسسات من الركائز الأساسية لتعزيز الإنتاجية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية. يركز التواصل الداخلي على مستوى المؤسسة والإدارات على تحسين تدفق المعلومات بين الفرق والأقسام المختلفة. تهدف هذه الدورة التدريبية في التواصل الداخلي على مستوى المؤسسة والإدارات، إلى تمكين المشاركين من تطوير مهارات التواصل المؤسسي الفعّال. كما ستساعد المشاركين على التعرف على استراتيجيات تعزيز التواصل بين الأقسام.

من خلال دورة التواصل الداخلي على مستوى المؤسسة والإدارات، سيتمكن المشاركين من تطبيق أدوات التواصل الداخلي في الشركات بفعالية. تسلط هذه الدورة الضوء على أهمية التواصل الداخلي في الإدارة وأثره على أداء الفرق. كما تقدم أفضل الممارسات في التواصل الداخلي المؤسسي وتقنيات التعامل مع التحديات في التواصل بين الإدارات وحلولها. سيكون لدى المشاركين القدرة على تصميم استراتيجيات تعزيز التواصل الداخلي بشكل منهجي وعملي.

الفئات المستهدفة

تستهدف دورة التواصل الداخلي على مستوى المؤسسة والإدارات، الفئات والمحترفين الذين يسعون لاكتساب المعرفة والمهارات:

- المدراء والمشرفون في المؤسسات.
- الأخصائيون الذين يتعاملون مع فرق العمل والإدارات المختلفة.
- الموظفون الراغبون في تطوير مهارات التواصل الداخلي.
- كل من يسعى لتعزيز التعاون بين الإدارات.
- القادة الذين يريدون تحسين إدارة المعلومات داخل فرقهم.
- الموظفون المسؤولون عن عمليات تحسين الأداء المؤسسي.

أهداف الدورة التدريبية

في نهاية هذا البرنامج التدريبي في التواصل الداخلي على مستوى المؤسسة والإدارات، سيكون المشاركون قادرين على:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- تمكين المشاركين من تحديد أطر التواصل الفعال بين الإدارات.
- فهم أهمية التواصل الداخلي في الإدارة وتأثيره على الأداء المؤسسي.
- تعزيز القدرة على ممارسة خدمة عملاء داخلية ممتازة.
- تطوير مهارات استخدام أدوات التواصل الداخلي في الشركات.
- تطبيق استراتيجيات تعزيز التواصل بين الأقسام المختلفة.
- إزالة الحواجز والتحديات في التواصل بين الإدارات وحل النزاعات.
- تعلم تقنيات تبسيط إجراءات العمل بين الإدارات.
- تصميم خطط عملية لتحسين التواصل الداخلي في بيئة العمل.
- تطوير مهارات التواصل الداخلي للمديرين والموظفين.
- استخدام أفضل الممارسات في التواصل المؤسسي لتعزيز التآزر بين الفرق.
- تقييم فعالية التواصل الداخلي في الشركات وتحسينه بشكل مستمر.
- دمج مهارات التواصل بين الفرق لتحقيق أهداف المؤسسة.

الكفاءات المستهدفة

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج التواصل الداخلي على مستوى المؤسسة والإدارات:

- مهارات التواصل الداخلي الفعال.
- القدرة على التعاون والعمل الجماعي بين الإدارات.
- كسب التزام الموظفين وتحفيزهم على المشاركة.
- فهم الاحتياجات التحفيزية لكل فريق داخل المؤسسة.
- بناء علاقات قوية مع الآخرين داخل بيئة العمل.
- تطبيق استراتيجيات التواصل الداخلي لتعزيز الأداء.
- تطوير مهارات حل النزاعات بين الفرق.
- القدرة على تحليل المعلومات وتبسيط الإجراءات.
- تحسين القدرة على اتخاذ القرارات من خلال تبادل المعلومات.
- مواءمة أهداف الفرق مع أهداف المؤسسة بشكل فعال.

دراسة سيناريوهات

في تدريب التواصل الداخلي على مستوى المؤسسة والإدارات، سيطور المشاركون قدراتهم من خلال دراسة السيناريوهات التالية:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- تحليل سيناريوهات التواصل الداخلي بين الأقسام المختلفة.
- مواجهة تحديات التواصل بين الإدارات وحلها.
- دراسة أثر التواصل الداخلي على أداء الفرق.
- تطبيق تقنيات تعزيز التعاون بين الفرق.
- تصميم خطة لتحسين تبادل المعلومات بين الموظفين.
- تقييم فعالية أساليب التواصل الداخلي في بيئة العمل.
- التعامل مع النزاعات الداخلية وحل المشكلات العملية.
- تطبيق أدوات التواصل الداخلي في سيناريوهات حقيقية.

محتوى الدورة

الوحدة الأولى: التواصل المؤسسي

- تعريف التواصل بين الإدارات وأهميته.
- اتجاهات التواصل الداخلي في المؤسسات الحديثة.
- الفرق بين التواصل الرسمي وغير الرسمي.
- مصادر المعلومات غير الرسمية في بيئة العمل.
- الثقافة المؤسسية وأثرها على الأداء المؤسسي.
- مستويات ثقافة المؤسسة وتحديد قوتها.
- القيم والمواقف المؤسسية وتأثيرها على فرق العمل.
- المعوقات الشائعة في التواصل الداخلي وحلولها.
- استراتيجيات تعزيز التواصل الداخلي الفعّالة.
- تطوير مهارات التواصل الداخلي للمديرين والموظفين.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الثانية: خدمة العملاء الداخليين

- تعريف خدمة العملاء الداخليين وأهميتها.
- عناصر جودة الخدمة الداخلية وقياسها.
- سلسلة الربح والخدمة وتأثيرها على الأداء المؤسسي.
- عقلية الصومعة وتحليل أثرها على التعاون بين الإدارات.
- بناء علاقات ودية مع العملاء الداخليين.
- تقنيات معالجة شكاوى العملاء الداخليين.
- تطبيق استراتيجيات تحسين التواصل الداخلي بين الفرق.
- أثر خدمة العملاء الداخلية على تعزيز التآزر بين الإدارات.
- تطوير أدوات التواصل الداخلي في الشركات لتعزيز الخدمة.
- أفضل الممارسات في التواصل الداخلي المؤسسي لخدمة العملاء.

الوحدة الثالثة: تبسيط إجراءات العمل بين الإدارات

- علامات الإجراءات المعقدة وأثرها على الأداء.
- مراحل تبسيط إجراءات العمل بشكل فعال.
- تحليل البيانات وتقييمها لدعم تبسيط العمليات.
- تصميم هياكل تقسيم العمل بين الأقسام.
- استخدام أدوات التواصل الداخلي لتسهيل الإجراءات.
- تطوير خطط تبسيط العمل بين الإدارات المختلفة.
- تحسين تبادل المعلومات وتقليل التكرار في المهام.
- دمج أفضل الممارسات لتعزيز التعاون بين الأقسام.
- أثر تبسيط الإجراءات على رضا الموظفين وأداء الفرق.
- استراتيجيات تعزيز التواصل بين الأقسام لتحقيق الكفاءة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الرابعة: بناء الفرق داخل الإدارات

- التخلص من عقلية التعارض بين الأقسام.
- بناء الفرق المشتركة وتحقيق التوافق المؤسسي.
- خصائص الفرق الناجحة في بيئة العمل.
- تطوير تماسك الفريق والتعاون بين الموظفين.
- تطبيق نماذج بناء الفريق المختلفة.
- مواءمة أهداف الأقسام مع الأهداف المؤسسية.
- استراتيجيات تعزيز التآزر بين الفرق.
- الانتقال من العمل الفردي إلى العمل الجماعي.
- تحسين الأداء من خلال تقنيات التواصل بين الفرق.
- تطوير مهارات القيادة في تعزيز العمل الجماعي.

الوحدة الخامسة: حل المشاكل والنزاعات بين الإدارات

- تحديد المشاكل والنزاعات بين الإدارات.
- تطبيق تقنيات حل المشاكل بشكل فعال.
- استراتيجيات حل النزاعات الداخلية وتحويلها إلى فرص.
- الجانب الإيجابي للنزاعات وأثره على التطوير المؤسسي.
- إدارة النزاع لتحسين أداء الفرق.
- أدوات تحليل أسباب النزاعات بين الأقسام.
- تطبيق أفضل الممارسات في التواصل الداخلي لحل النزاعات.
- تطوير مهارات الموظفين في التعامل مع النزاعات.
- تعزيز التعاون بعد حل النزاعات بين الإدارات.
- تقييم أثر حل النزاعات على فعالية التواصل الداخلي.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة السادسة: كفاءة وفعالية التواصل المؤسسي

- مبادئ التواصل المؤسسي الفعال.
- اختيار الوسائل المناسبة للتواصل بين الفرق.
- ثراء المعلومات في قنوات التواصل المختلفة.
- التخلص من المعلومات غير الضرورية.
- علامات التواصل غير الفعّال وكيفية معالجتها.
- استخدام أدوات التواصل الداخلي لرفع الكفاءة.
- تقييم فعالية التواصل الداخلي في الشركات.
- تحسين تبادل المعرفة بين الفرق.
- دمج استراتيجيات تعزيز التواصل بين الأقسام.
- تطوير مهارات التواصل الداخلي للموظفين لتحقيق الأداء الأمثل.

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية

تعزز هذه الدورة فهم التواصل الداخلي على مستوى المؤسسة والإدارات وأهميته في تحسين الأداء. تمكن المشاركين من تطوير مهارات التواصل الداخلي للمديرين والموظفين. تقدم الدورة أدوات واستراتيجيات عملية لتعزيز التعاون بين الإدارات. ينصح بتطبيق المفاهيم المكتسبة لتحسين التآزر المؤسسي ورفع كفاءة فرق العمل.