



التواصل الداخلي على مستوى المؤسسة والإدارات



التواصل الداخلي على مستوى المؤسسة والإدارات

المقدمة:

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

الفئات المستهدفة:

- المدراء والمشرفون.
- جميع النخبايين الذين يتعاملون مع الإدارات وفرق العمل ووحدات العمل الأخرى.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- القدرة على تحديد أطر التواصل الفعال بين الإدارات.
- إدراك وممارسة خدعة عملاء داخلية ممتازة.
- اتخاذ نهج استباقي في تبسيط تدفق وإجراءات العمل بين الإدارات.
- تطبيق نهج بناء الفريق المختلفة لإنشاء التوافق ضمن المؤسسة.
- إزالة حواجز التواصل بين الإدارات وحل النزاعات.
- وضع خطة لتعزيز التواصل المؤسسي.

الكفاءات المستهدفة:

- العلاقات مع الآخرين.
- كسب الالتزام.
- عمل الفريق.
- التعاون.
- الوعي.
- فهم الاحتياجات التحفيزية.
- التواصل الفعال.

محتوى الدورة

الوحدة الأولى، 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
- القير والمواقف المؤسسية
- معوقات التواصل

الوحدة الثانية، خدمة العملاء الداخليين:

- تعريف خدمة العملاء الداخليين
- أهمية خدمة العملاء الداخليين الممتازة
- سلسلة الربح والخسارة
- عقلية الصوھعة
- تحليل عقلية الصوھعة
- عناصر جودة الخدمة
- بناء علاقات ودية مع العملاء الداخليين
- معالجة شكاوى العملاء الداخليين

الوحدة الثالثة، تبسيط إجراءات العمل بين الإدارات:

- علامات إجراءات العمل المعقد
- عمليات تبسيط العمل
- مراحل تبسيط العمل
- تحليل البيانات وتقييمها
- هياكل تقسيم العمل

الوحدة الرابعة، بناء الفرق داخل الإدارات:

- التخلص من عقلية " التعارض "
- بناء الفرق بين الأقسام
- خصائص الفرق الناجحة
- تماسك الفريق
- نماذج وتطبيقات بناء الفريق
- المواهب بين الأقسام المختلفة
- قوة التآزر
- من العمل الفردي إلى العمل الجماعي

الوحدة الخامسة، 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

الوحدة السادسة، كفاءة وفعالية التواصل المؤسسي:

- التواصل المؤسسي الفعال
- اختيار وسيلة التواصل المناسبة
- ثراء المعلومات في قنوات التواصل المختلفة
- التخلص من المعلومات غير الضرورية
- علامات التواصل غير الفعال