



PROJACS ACADEMY
by egis



التواصل الإداري

23 – 26 October 2023

Khobar / KSA

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 التدفق الفعال للمعلومات.

الاهداف

بنهاية الدورة، ستكون قادرًا على:

- تحديد أطر التواصل الفعال بين الإدارات
- إدراك وممارسة 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

الحضور

- رؤساء الأقسام
- المدراء والمشرفون
- جميع الأخصائيين الذين يتعاملون مع الإدارات
- فرق العمل ووحدات العمل الأخرى.

الكفاءات المستهدفة

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

المحاور اليومية

اليوم الأول:

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 والمواقف المؤسسية
- معوقات التواصل

اليوم الثاني:

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

اليوم الثالث:

تبسيط إجراءات العمل بين الإدارات:

- علامات إجراءات العمل المعقد
- عمليات تبسيط العمل
- مراحل تبسيط العمل
- تحليل البيانات وتقييمها
- هياكل 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 التأزر
- من العمل الفردي إلى العمل الجماعي

اليوم الرابع:

- 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

اليوم الخامس:

- 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

منهجية التدريب

منهجية التدريب:

المحور الأول: تقديم مادة علمية وفق أحدث المعلومات والإحصاءات والادلة العالمية

ستعمل بروجاكس على تقديم مادة علمية ثرية ذات طابع عملي أكثر من علمي. بحيث يكون المخرجات من المادة تهدف الى كيفية القيام بالشئ بواقع تطبيقي وفق خلفية علمية سليمة.

المحور الثاني: التدريب العملي ومشاركة المتدربين بحالات عمل ميدانية

سيكون التدريب العملي والاسئلة والسيناريوهات وحالات العمل هي الغالبة على البرنامج مما يسمح بأكبر قدر من المشاركة وتوسيع الأفق للمشاركين ومنها على سبيل المثال:

- ١- **المحاضرة:** ويمكن زيادة وتحسين فعالية المحاضرة من خلال استخدام المعينات البصرية المناسبة والتي تساعد المتلقي في تكوين صورة ذهنية حول الموضوع المقدم وتجعله أكثر تركيزاً.
- ٢- **العرض الإيضاحي (Presentation):** حيث يمكن أن أن يقوم المدرب بأداء المهمة المطلوبة أمام المتدربين أو يمكن أن يتم باستخدام معينات بصرية (شرائح مصورة-فيديو-فيلم... إلخ) توضح كيفية القيام بالمهمة المعينة تحت ظروف محددة من خلال نماذج وحالات عمل للتمكين من التطبيق وارتفاع معدل الاسترجاع والتذكر.
- ٣- **أساليب المشاركة (Interactive communication):** حيث تؤمن مشاركة المتدربين في عملية التعلم وتمكنهم من التعبير عن وجهات نظرهم وتشجعهم على الاستفادة من خبراتهم في فعاليات التدريب. ومنها:
- ٤- **المناقشة و فرق الحوار:** هو أسلوب تدريبي حيث يتم فيه طرح موضوع ما من قبل المدرب، وتتم مناقشته بشكل تشاركي مع المشاركين والوصول إلى استنتاجات ومقترحات تثري البرنامج
- ٥- **الأمثلة العملية ودراسة الحالة (Case Study):** وتتضمن اختباراً تفصيلياً لوضع محدد، هذا الوضع قد يكون حقيقياً أو افتراضياً لكن بالضرورة أن يتم اختياره بعناية ليتضح ويرتبط بشكل مباشر بالإطار العام للبرنامج حتى ينمي المتدربون مهاراتهم في التفكير والتحليل والاستنتاج حول المبادئ النظرية والتطبيقية.
- ٦- **لعب الأدوار والمحاكاة (Simulation):** هو أسلوب تدريبي يقوم المتدربون بأداء وضع افتراضي أو حقيقي أمام الحضور ويتم إعطاء المتدربين الخلفية الضرورية وبعض الأفكار حول كيفية تنظيم أدوارهم ولكن ليس هناك حواراً أو نصاً محدداً بل يتم توليد ذلك أثناء لعب الأدوار. بعد نهاية العرض يقوم المشاهدون والمشاركون معاً بمناقشة الأمر لموضوع لعب الأدوار وهو فعال في البرنامج.
- ٧- **العصف الذهني (Brainstorming):** هذا الأسلوب يستخدم بكثرة في توليد الأفكار والتشجيع على الابتكار حيث يتم تقديم موضوع أو مشكلة للمتدربين ويطلب منهم حلها، ويتم تشجيعهم على طرح أفكارهم بكل حرية للوصول إلى أفكار أو حلول مناسبة.

الجدول الزمني

*الجدول اليومي للبرنامج التدريبي:

- بداية الدورة ٠٩:٠٠ – ١٠:٠٠ صباحاً
- استراحة ١٠:١٥ – ١٠:٠٠ صباحاً
- استكمال الدورة ١٠:١٥ – ١٢:٠٠ ظهراً
- استراحة ١٢:٠٠ – ١٢:١٥ مساءً
- استكمال الدورة ١٣:٠٠ – ١٤:٠٠ مساءً
- نهاية اليوم التدريبي ١٤:٠٠ مساءً

* يمكن تعديل جدول أعمال الدورة التدريبية وفقاً لتفضيلات العميل.

السعر

١٥,٠٠٠ ريال سعودي

* السعر أعلاه شامل ضريبة القيمة المضافة