JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في الاتصالات الإدارية

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في الاتصالات الإدارية

الاتصالات الإدارية في المستوى المتقدم محور هذه الدورة التدريبية الممتدة أسبوعين، وهي موجهة إلى كبار الإداريين والمساعدين التنفيذيين ومديري المكاتب الذين يصيغون مراسلات القيادات ويوجهونها، وتنتهي بإعداد تقويم اتصالات المكتب التنفيذي. فالمذكرات الإحاطية الواضحة والمحاضر الدقيقة والإعلانات المدروسة تحدد اليوم سرعة اتخاذ القرار وطريقة تلقي الموظفين للتغيير. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لمن يريد أن تحمل كتابته ثقل المكتب الذي يمثله.

لماذا تهم الاتصالات الإدارية الآن

تتلقى القيادات رسائل أكثر عبر قنوات أكثر، فالمذكرة التي تخفي طلبها في الفقرة الأخيرة تهمل ببساطة. وتعتمد فرق العمل الهجينة على الإعلانات المكتوبة بعد أن كان حديث الممر يكفي، ويحكم الشركاء والعملاء على المؤسسة من أول خطاب يصلهم. المكتب التنفيذي الذي يكتب ببنية واضحة ومستوى لغوي مناسب ومسار اعتماد موثوق يوفر وقت القائد ويحمي العلاقات ويتجنب التصحيحات المتكررة، أما المكتب الذي يفتقد ذلك فيضاعف إعادة العمل ويربك الرسائل ويفتح الباب لتصعيدات يمكن تجنبها. وتستند الدورة إلى مبادئ اللغة الواضحة وإلى نماذج راسخة للمذكرة الإحاطية ومحضر الإجراءات ورسالة التصعيد.

المستفيدون من الاتصالات الإدارية

- من يصيغ الخطابات ويوقعها نيابة عن مدير عام أو رئيس تنفيذي
- من ينسق الإعلانات الداخلية والنشرات الموجهة للموظفين
- من يعد جداول الأعمال وأوراق مجالس الإدارة ومحاضر اجتماعات القيادة
- من يتولى الرد على الشركاء والعملاء والوفود الزائرة
- من يدير صناديق البريد المشتركة وسجلات الوارد والصادر

يكسب المكتب التنفيذي أكثر حين يحضر مساعدوه ومنسقوه ومدير مكتبه معا، إذ يخرجون بأسلوب مؤسسي موحد ومسار اعتماد واحد ومسودات أقل تنقلا بين المكاتب.

قدرات الاتصالات الإدارية

يغادر المشاركون قادرين على تحويل نية القائد إلى رسالة تقرأ صحيحة من المرة الأولى أيا كان متلقيها.

- تطبيق التحرير باللغة الواضحة على الخطابات والمذكرات — لصالح القارئ الذي سيتخذ الإجراء
- تصميم مذكرات إحاطية مع جداول خيارات — لصالح القائد الذي يفاضل بين البدائل
- بناء محاضر إجراءات ومتتبعات لها — لصالح رؤساء الاجتماعات في متابعة القرارات
- صياغة رسائل تصعيد تبين الواقعة والأثر والطلب — لصالح المديرين المطالبين بالاستجابة السريعة
- مواءمة الإعلانات ونقاط الحديث والأسئلة المتكررة — لصالح الموظفين ومديري الإدارات خلال التغيير
- بناء تقويم اتصالات بمسارات اعتماد محددة — لصالح المكتب التنفيذي في تخطيط عامه

مصطلحات الاتصالات الإدارية الأساسية

- المذكرة الإحاطية — وثيقة قصيرة تعرض القضية والخلفية والخيارات والتوصية ليقرر القائد بسرعة.
- المستوى اللغوي — درجة الرسمية والنبرة المختارة بما يناسب القارئ والعلاقة وغرض الرسالة.
- محضر الإجراءات — سجل اجتماع يوثق القرارات والمسؤولين ونقاط الاستحقاق بدلا من سرد النقاش كاملا.
- بيان الاحتواء الأولي — رسالة أولى تصدر قبل اكتمال الحقائق تؤكد العلم بالأمر وتعد بتحديث لاحق.
- الصوت المفوض — كتابة المراسلات وتوقيعها نيابة عن القائد ضمن حدود صلاحية متفق عليها.
- ترتيب التعميم — التسلسل المخطط لوصول الإعلان الداخلي إلى القادة ثم المديرين ثم الموظفين.

الاتصالات الإدارية يوما بيوم

اليوم 1: سياق الاتصال في المكتب التنفيذي

- مسارات الرسائل في المكتب التنفيذي — من يصيغ ومن يعتمد ومن يرسل
- خريطة الجمهور من أصحاب المصلحة — مواءمة القناة مع مستوى القارئ
- رصد مخاطر الرسائل — ما يحتاج توقيع القيادة قبل الإرسال
- دليل الصوت المؤسسي — اتساق الأسلوب بين الإدارات
- تدقيق المراسلات الحالية — الفجوات الأولى بالمعالجة

اليوم 2: النبرة والمستوى اللغوي واللغة الواضحة

- المستوى الرسمي والمحايد — اختيار النبرة لكبار القراء
- تقنيات التحرير باللغة الواضحة — جمل أقصر وطلبات أوضح
- صيغة المبني للمعلوم وإسناد المسؤولية — إظهار صاحب القرار
- فحص الصياغات الحساسة — تجنب اللوم والتحيز والغموض
- أعراف المراسلات ثنائية اللغة — حفظ المعنى بين العربية والإنجليزية

اليوم 3: المراسلات التنفيذية

- بنية الخطاب والمذكرة — الغرض والسياق والطلب والختام
- بروتوكولات الرد نيابة عن القائد — صلاحية التوقيع والصوت المفوض
- سجلات متابعة المراسلات — المواعيد النهائية والمسؤولون والمتابعات
- مكتبات القوالب — افتتاحيات قابلة لإعادة الاستخدام دون حشو
- جولات التدقيق اللغوي — الحقائق والأسماء والأرقام والمرفقات

اليوم 4: المذكرات الإحاطية وأوراق القرار

- نموذج المذكرة الإحاطية — القضية والخلفية والخيارات والتوصية
- جداول الخيارات — عرض المفاضلات أمام القائد ليختار
- كتابة الملخص التنفيذي — الإجابة أولا ثم التفاصيل
- انتقاء الأدلة — أي الحقائق تستحق مكانا في المذكرة
- حزم الإحاطة للزيارات والاجتماعات — السياق في صفحة واحدة

اليوم 5: الاجتماعات وجداول الأعمال والمحاضر

- تصميم جدول الأعمال — بنود القرار قبل بنود الإحاطة
- محاضر الإجراءات — القرارات والمسؤولون ونقاط الاستحقاق
- مسارات اعتماد المحضر — تعميم المسودة ومعالجة التصحيحات
- متتبعات الإجراءات — إغلاق البنود بين الاجتماعات
- التعامل مع المحاضر السرية — البنود المقيدة وقوائم الاطلاع

اليوم 6: الإعلانات الداخلية ورسائل التغيير

- تخطيط الإعلان — التوقيت والتسلسل وترتيب التعميم
- رسائل التغيير — شرح ما يتغير ولماذا
- أوراق الأسئلة المتكررة — استباق مخاوف الموظفين
- نقاط حديث القائد — رسائل متسقة لمديري الإدارات
- نشرات الشبكة الداخلية والبريد — اختيار الشكل الأوسع وصولا

اليوم 7: مراسلات أصحاب المصلحة والجهات الخارجية

- خطط مراسلات أصحاب المصلحة — الشركاء والعملاء والجهات الرسمية
- الاعتذار والتأجيل بلباقة — حماية العلاقات كتابيا
- مراسلات الزوار والوفود — الدعوات وخطط الزيارة والشكر
- التنسيق مع فرق الاتصال المؤسسي — متى تسلم الرسالة
- فحص اتساق الرسائل — موقف واحد عبر كل القنوات

اليوم 8: رسائل التصعيد والاتصالات الحساسة

- بنية رسالة التصعيد — الواقعة والأثر والطلب والمهلة
- الرد على الشكاوى — الإقرار وحالة التحقق والمعالجة
- بيانات الاحتواء الأولية — الكلمات الأولى قبل اكتمال الحقائق
- علامات السرية — من يحق له القراءة والتحويل والطباعة
- المحادثات الصعبة عبر البريد — متى يجب الانتقال إلى مكالمة

اليوم 9: تقويم الاتصالات وسير العمل

- تصميم تقويم الاتصالات — التقارير الدورية والفعاليات والمواعيد
- رسم مسار الاعتماد — الصياغة والمراجعة والتوقيع والإرسال
- قواعد صندوق البريد المشترك — فئات الفرز وأزمنة الاستجابة
- عادات الحفظ والاستبقاء — أرشفة الصادر لسهولة الاسترجاع
- مؤشرات جودة المراسلات — زمن الإنجاز ونسب الأخطاء

اليوم 10: ممارسة تقويم اتصالات المكتب التنفيذي

- إعادة كتابة خطاب حقيقي بلغة واضحة — نقد بين الزملاء
- صياغة مذكرة إحاطية وجدول خيارات — محاكاة مع القائد
- إعداد محضر إجراءات من اجتماع مسجل — مراجعة الدقة
- مسودات التصعيد والإعلان — مراجعة متبادلة للنبرة
- تقويم اتصالات المكتب التنفيذي — النسخة النهائية ومسار الاعتماد

تطبيق الاتصالات الإدارية بعد الدورة

- تدقيق مراسلات شهر كامل من الصادر وفق قائمة اللغة الواضحة والاتفاق مع القائد على ثلاث قواعد للأسلوب المؤسسي.
- تجربة نموذج المذكرة الإحاطية ومحضر الإجراءات في دورة اجتماعات واحدة للقيادة ثم تحسين القوالب.

أسئلة حول الاتصالات الإدارية

ما الاتصالات الإدارية ولماذا تهم الآن؟

الاتصالات الإدارية هي الخطابات والمذكرات الإحاطية والمحاضر والإعلانات التي يصدرها المكتب التنفيذي باسم القيادة. وتزداد أهميتها لأن القادة يقرؤون رسائل أكثر في وقت أقل، ولأن الفرق الهجينة تعتمد على التحديثات المكتوبة، فالصياغة الغامضة تبطئ القرار وتنشر الالتباس.

من الأدوار الأكثر استفادة من مهارات الاتصالات الإدارية المتقدمة؟

المساعدون التنفيذيون وكبار السكرتارية ومديرو المكاتب هم الأكثر استفادة. فهم يكتبون باسم القادة وينسقون الإعلانات ويحفظون سجلات الاجتماعات، لذلك يظهر تحسن البنية والنبرة فورا في سرعة الاعتماد وقلة التصحيحات.

كيف تختلف دورة الاتصالات الإدارية عن دورة كتابة الأعمال العامة؟

تركز على المكتب التنفيذي لا على أسلوب الكاتب الشخصي. فدورات كتابة الأعمال تغطي البريد والتقارير، بينما تضيف هذه الدورة التوقيع المفوض والمذكرات الإحاطية للقرار ومحاضر الإجراءات ورسائل التصعيد وتقويما يحكم ما يرسله المكتب ومتى.

ماذا تعود به من تدريب الاتصالات الإدارية المتقدم؟

تعود بتقويم اتصالات المكتب التنفيذي، مع قوالب معاد كتابتها للخطابات والمذكرات الإحاطية والمحاضر ورسائل التصعيد. وتمنح هذه الأدوات مكتبك مسار اعتماد واحدا وأسلوبا مؤسسيا يتبعه أي عضو جديد منذ أسبوعه الأول.

الاتصالات الإدارية: الطريق إلى الأمام

يسرد تقويم اتصالات المكتب التنفيذي كل تقرير دوري وورقة اجتماع وإعلان مع من يصيغه ومن يعتمده وموعد إصداره. وأول قرار يخدمه هو تحديد الرسائل التي يوقعها القائد بنفسه وتلك التي تصدر بالصوت المفوض. ويتشاركه المساعدون ومدير المكتب والقائد، ويستحق المراجعة بعد ربعه الأول لإلغاء النماذج التي لا يقرؤها أحد.