

# دورة الاتصال الإداري وتخطيط العمل

7 – 11 نوفمبر 2027

نيروبي

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة الاتصال الإداري وتخطيط العمل

**المرجع:** 141_113696 **التاريخ:** 7 – 11 نوفمبر 2027 **المكان:** نيروبي **الرسوم:** Euro 4500

## نظرة عامة

دورة الاتصال الإداري وتخطيط العمل هي دورة لمدة أسبوع للمهنيين الإداريين والمنسقين والسكرتارية وموظفي دعم المكاتب، ويخرج منها المشاركون بحقيبة الاتصال والتخطيط الإداري. تربط الدورة تحليل الجمهور وصياغة الرسائل والإنصات وتنسيق أصحاب المصلحة وتخطيط عبء العمل وضبط الأولويات والمتابعة والتقارير الإدارية عبر مواقف عملية. وتعالج غموض الطلبات وفقدان نقاط التسليم والجدولة التفاعلية بربط اختيارات الاتصال بخطط عمل ظاهرة. تقدم أجايل للتدريب دورة الاتصال الإداري وتخطيط العمل.

## الفئة المستهدفة

- وظائف الدعم الإداري المسؤولة عن الرسائل والجداول والمهام والمتابعة
- وظائف تنسيق المكاتب المسؤولة عن تدفق المعلومات بين الفرق والمديرين
- وظائف السكرتارية المسؤولة عن المراسلات والاجتماعات والأولويات وتتبع الإجراءات
- وظائف دعم الفرق المسؤولة عن طلبات أصحاب المصلحة وتقارير التقدم
- وظائف تنسيق الخدمات المسؤولة عن نقاط التسليم والمواعيد والسجلات الإدارية

تفترض الدورة أن المشاركين يتعاملون بالفعل مع الاتصال في العمل وتنسيق المهام، ولا تتناول بروتوكول المساعد التنفيذي أو التحضير لشهادات إدارة المشاريع.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الاتصال الإداري والتخطيط في المؤسسات التجارية والمهنية والصناعية والموجهة للجمهور.

- الإدارة والسكرتارية والدعم المؤسسي
- الرعاية الصحية والتعليم والخدمات العامة
- المصارف والتأمين والخدمات المهنية
- التصنيع والخدمات اللوجستية ودعم الهندسة
- التجزئة والضيافة وعمليات خدمة العملاء

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل الجمهور والغرض والسياق ومخاطر الاتصال
- بناء رسائل إدارية مكتوبة وشفهية واضحة
- تطبيق أساليب الإنصات وطرح الأسئلة والتأكيد
- استخدام أدوات عبء العمل والأولويات والجدولة
- تقييم أدلة نقاط التسليم والمتابعة والتقارير
- بناء حقيبة الاتصال والتخطيط الإداري

## جدول الدورة

### اليوم 1: أسس الاتصال الإداري

- شبكة تحليل الجمهور والغرض والسياق
- مصفوفة قنوات الاتصال الإداري
- اختبار وضوح الرسالة وقابليتها للتنفيذ
- قائمة فحص الإنصات وطرح الأسئلة
- سجل مخاطر الاتصال وسوء الفهم

### اليوم 2: رسائل العمل والتنسيق

- قالب هيكل البريد المهني
- لوحة صياغة رسائل الإحاطة والتحديث
- خريطة تفضيلات اتصال أصحاب المصلحة
- بروتوكول الطلب والتأكيد
- مخطط الاستجابة للرسائل الصعبة

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: تخطيط العمل وضبط الأولويات

- ورقة تجزئة العمل الإداري
- مصفوفة الأولوية بحسب الأهمية والاستعجال
- لوحة تخطيط عبء العمل الأسبوعي
- خريطة التبعيات ونقاط التسليم
- شبكة حل تعارضات الجدول

## اليوم 4: المتابعة والتقارير الإدارية

- سجل ملاك الإجراءات والمواعيد
- تسلسل اتصال المتابعة
- قالب تقرير التقدم والاستثناءات
- متتبع قرارات الاجتماعات وإجراءاتها
- حزمة أدلة الأداء الإداري

## اليوم 5: تطبيق الاتصال والتخطيط

- تمرين تحليل الجمهور وصياغة الرسالة
- محاكاة الطلب والاستجابة الصعبة
- تمرين تخطيط عبء العمل والأولويات
- تمرين مراجعة المتابعة والتقارير
- التمرين الختامي لحقيبة الاتصال والتخطيط الإداري

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مبنية على الطلبات الإدارية والمواعيد والتنسيق بين الفرق.

- نشاط مقترح: إعادة صياغة طلب غامض في رسالة إدارية قابلة للتنفيذ
- نشاط مقترح: حل أولويات متنافسة ضمن جدول دعم أسبوعي
- نشاط مقترح: تنسيق نقطة تسليم متأخرة بين فريقي المالية والعمليات
- نشاط مقترح: إعداد إحاطة عن التقدم والاستثناءات لمدير

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة الاتصال الإداري وتخطيط العمل وما متطلباتها؟

تناسب الدورة المهنيين الإداريين الذين يديرون بالفعل الرسائل أو الجداول أو الطلبات أو المتابعة أو التقارير ويحتاجون إلى منهج مترابط للاتصال وتخطيط العمل.

### كيف يختلف الاتصال الإداري وتخطيط العمل عن المهارات الإدارية العامة؟

يركز الاتصال الإداري وتخطيط العمل على اختيار الجمهور والرسائل القابلة للتنفيذ ووضوح عبء العمل والأولويات ونقاط التسليم والمتابعة والتقارير، بينما تغطي المهارات الإدارية العامة نطاقا أوسع من واجبات المكتب.

### ماذا تتضمن حقيبة الاتصال والتخطيط الإداري؟

تتضمن حقيبة الاتصال والتخطيط الإداري تحليل الجمهور وهياكل الرسائل وبروتوكولات الطلب وخطط العمل وأدوات الأولوية وخرائط التسليم وسجلات الإجراءات وتسلسل المتابعة وقوالب التقارير.

### كيف يقلل المهنيون الإداريون فقدان نقاط التسليم؟

يقلل المهنيون الإداريون فقدان نقاط التسليم بتحديد المالك والمخرج المطلوب ودليل القبول والموعد والتبعية وطريقة التأكيد ونقطة التصعيد لكل انتقال للعمل.

### كيف تقدم تقارير التقدم الإداري؟

تقدم تقارير التقدم الإداري بالإجراءات المنجزة والالتزامات القادمة والاستثناءات والتبعيات والقرارات المطلوبة والملاك والأدلة، مع مواءمة مستوى التفاصيل مع المدير أو صاحب المصلحة.

## الخاتمة

يأخذ المشاركون إلى العمل حقيبة الاتصال والتخطيط الإداري التي تربط الرسائل وخطط العمل والأولويات ونقاط التسليم والمتابعة والتقارير. تنشئ الحقيبة صلة ظاهرة بين ما يطلبه الأشخاص وكيفية جدولة العمل الإداري وتأكيده. وتساعد الفرق على تقليل الغموض وتنسيق التبعيات وعرض التقدم بأدلة متسقة.