# دورة متقدمة في استراتيجية وعمليات الاتصال الداخلي

1 – 5 أغسطس 2027

جوهانسبرغ

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة متقدمة في استراتيجية وعمليات الاتصال الداخلي

**المرجع:** 1157_185477 **التاريخ:** 1 – 5 أغسطس 2027 **المكان:** جوهانسبرغ **الرسوم:** Euro 4500

## نظرة عامة

دورة متقدمة في استراتيجية وعمليات الاتصال الداخلي هي دورة مدتها أسبوع لفرق الاتصال الداخلي والشؤون المؤسسية واتصال الموارد البشرية والتغيير، ويأخذ المشاركون حقيبة نظام تشغيل الاتصال الداخلي. تربط الدورة استراتيجية الاتصال الداخلي وتقسيم الجمهور واتصال القيادة وحوكمة القنوات والتخطيط التحريري وصوت الموظف واتصال التغيير والاتصال أثناء الأزمات وقياس أثر الاتصال. وتحول الرسائل المتفرقة إلى إيقاع تشغيلي منضبط. تطور أجايل للتدريب عمليات الاتصال الداخلي.

## الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن استراتيجية الاتصال الداخلي ورسائل القوى العاملة
- الوظائف المسؤولة عن تجربة الموظف والثقافة وإدارة التغيير
- الفرق المسؤولة عن الشؤون المؤسسية ورسائل القيادة والإعلانات الحساسة
- الوظائف المسؤولة عن قنوات مكان العمل الرقمي والحوكمة التحريرية
- المديرون المسؤولون عن تواصل الفرق وحلقات ملاحظات الموظفين

تفترض الدورة أن المشاركين يخططون لاتصال الموظفين أو ينفذونه، ولا تتناول مهارات الكتابة التمهيدية أو العلاقات الإعلامية الخارجية.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات التي تحتاج فيها القيادات والمديرون والقوى العاملة الموزعة إلى اتصال منسق.

- الاتصال الداخلي والشؤون المؤسسية والعلاقات العامة
- الموارد البشرية وتجربة الموظف وإدارة التغيير
- الخدمات المالية والتقنية والخدمات المهنية
- الرعاية الصحية والتعليم والخدمات العامة
- التصنيع والطاقة والخدمات اللوجستية والتجزئة

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل الجمهور واحتياجات الاتصال والسياق المؤسسي
- بناء استراتيجية اتصال داخلي ونموذج تشغيل
- تقييم القنوات وحوكمة المحتوى والأولويات التحريرية
- تطبيق أساليب صوت الموظف واتصال القيادة
- تصميم بروتوكولات اتصال التغيير والأزمات
- بناء لوحات قياس وإجراءات تحسين دورية

AGILE LEADERS
Training Center

## جدول الدورة

### اليوم 1: الاستراتيجية والجمهور والحوكمة

- خريطة غرض الاتصال الداخلي ومواءمة الأعمال
- مصفوفة تقسيم الجمهور واحتياجات المعلومات
- خريطة تأثير أصحاب المصلحة وأدوار الاتصال
- ميثاق حوكمة الاتصال الداخلي
- إطار أهداف الاستراتيجية ونتائجها

### اليوم 2: القيادة والمحتوى والعمليات التحريرية

- هيكل السرد القيادي
- حقيبة تمكين اتصال المديرين
- بنية بيت الرسائل والأدلة
- التقويم التحريري ولوحة أولويات المحتوى
- قائمة فحص اللغة الدامجة وإتاحة المحتوى

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: القنوات والمجتمعات وصوت الموظف

- مصفوفة تقييم محفظة القنوات
- نموذج حوكمة النشر في مكان العمل الرقمي
- تصميم منظومة الاستماع للموظفين
- حلقة تحويل صوت الموظف إلى إجراء
- خريطة الوصول إلى العاملين في الخطوط الأمامية والقوى الموزعة

## اليوم 4: التغيير والأزمات والقياس

- خريطة أثر اتصال التغيير والجاهزية
- بروتوكول قرار الرسائل الداخلية أثناء الأزمات
- مصفوفة مخاطر الاتصال والتصعيد
- تطبيق إطار AMEC المتكامل للتقييم
- لوحة قياس الاتصال الداخلي

## اليوم 5: تطبيق عمليات الاتصال الداخلي

- تمرين: تشخيص فجوات الجمهور والحوكمة
- تمرين: بناء سرد قيادي وخطة تحريرية
- تمرين: إعادة تصميم القنوات والاستماع للموظفين
- تمرين: اختبار ضوابط التغيير والأزمات والقياس
- التمرين الختامي: حقيبة نظام تشغيل الاتصال الداخلي

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لتحويل الأدلة المؤسسية إلى قرارات منسقة للاتصال الداخلي.

- نشاط مقترح: تقسيم جمهور المكاتب والخطوط الأمامية لتحول في الخدمات
- نشاط مقترح: تصميم سرد قيادي وتسلسل رسائل المديرين لتغيير تشغيلي
- نشاط مقترح: مقارنة وصول القنوات وأدلة الاستماع وإتاحة المحتوى لقوى عاملة موزعة
- نشاط مقترح: بناء لوحة قياس لخطة اتصال مرتبطة بالتعافي من أزمة

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة استراتيجية وعمليات الاتصال الداخلي المتقدمة؟

تناسب الدورة فرق الاتصال الداخلي والشؤون المؤسسية واتصال الموارد البشرية والتغيير وتجربة الموظف، وتفترض أنهم يخططون لاتصال الموظفين أو ينفذونه.

## كيف تختلف استراتيجية الاتصال الداخلي عن تدريب الاتصال المهني العام؟

تحكم استراتيجية الاتصال الداخلي جمهور القوى العاملة ورسائل القيادة والقنوات وصوت الموظف واتصال التغيير والقياس، بينما يركز التدريب العام على مهارات الفرد في الكتابة والعرض والتفاعل.

## كيف ينبغي حوكمة محفظة قنوات الاتصال الداخلي؟

تحدد الحوكمة غرض كل قناة وجمهورها وملكيتها وصلاحيات النشر ومعايير المحتوى وضوابط الإتاحة ودورية المراجعة ومقاييس النتائج.

## كيف يحسن صوت الموظف استراتيجية الاتصال الداخلي؟

يوفر صوت الموظف أدلة كمية ونوعية عن الاحتياجات والمشاعر والعوائق والاستجابة، وتستخدمها الفرق لترتيب الرسائل وإغلاق حلقات الملاحظات وتعديل قرارات الاتصال.

## ماذا ينبغي أن يتضمن قياس أثر الاتصال الداخلي؟

يربط القياس المخرجات والوصول باستجابة الجمهور والسلوك ونتائج العمل وأدلة الاستماع والقرارات الموثقة للتحسين.

## الخاتمة

يأخذ المشاركون حقيبة نظام تشغيل الاتصال الداخلي التي تضم خرائط الجمهور وميثاق الحوكمة والسرد القيادي ومحفظة القنوات والتقويم التحريري وتصميم الاستماع وبروتوكولات الاستجابة ولوحة القياس. تحول الحقيبة الأنشطة المتفرقة إلى إيقاع تشغيلي قابل للتتبع. وتدعم قرارات متسقة عبر القيادات والقنوات والفرق والأحداث المؤسسية.