الدورة التدريبية: التواصل الاستراتيجي والإدارة العلائقية لمدراء المكاتب المحترفين



26 - 30 اكتوبر 2026

كيب تاون

4600 € (للشخص الواحد)

Ref: #SA3624_429068

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تم تصميم هذه الدورة الشاملة لتمكين مدراء المكاتب من إتقان فنون التواصل الاستراتيجي التي تُعزز الكفاءة المؤسسية. كما أشار جيمس ماكجريجور بيرنز (James MacGregor Burns) في نظرياته القيادية، فإن التواصل الفعّال هو حجر الزاوية في بناء بيئات عمل منتجة. يقدم BIG BEN Training Center رحلة تدريبية متكاملة من الألف إلى الياء تشمل تحليل دراسات حالة واقعية، ومحاكاة سيناريوهات التواصل متعدد الثقافات، وتطبيقات عملية لإدارة التوقعات عبر قنوات اتصال واضحة. سيتعلم المشاركون كيفية توظيف الذكاء العاطفي في حل النزاعات، وصياغة رسائل مقنعة عبر البريد الإلكتروني، وقيادة الاجتماعات بفعالية.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء المكاتب التنفيذيين.
- مسؤولي الدعم الإداري.
- منسقي العمليات الإدارية.
- قادة الفرق الإشرافية.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- المؤسسات المالية والبنوك.
- قطاع الرعاية الصحية.
- شركات الاتصالات والتقنية.
- الهيئات الحكومية والوزارات.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- الإدارة التنفيذية.
- الدعم الإداري واللوجستي.
- العلاقات العامة.
- إدارة المكاتب الأمامية.

أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد أتقن المهارات التالية:

- توظيف استراتيجيات التواصل غير اللفظي لتعزيز المصداقية.
- إدارة ديناميكيات الفرق عبر التواصل الاستباقي.
- صياغة تقارير إدارية واضحة ومختصرة.
- قيادة اجتماعات فعالة باستخدام تقنيات التيسير.

منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد منهجية BIG BEN Training Center على نموذج تعليمي تفاعلي يجمع بين المحاضرات القصيرة، وتمارين لعب الأدوار، وتحليل دراسات حالة من قطاعات متنوعة. سيشارك المتدربون في جلسات عصف ذهني لتصميم حلول اتصالية لأزمات مؤسسية واقعية، مع تلقّي تغذية راجعة فورية من مدربين معتمدين. تشمل الأنشطة محاكاة اجتماعات متعددة الثقافات، وتدريبات على كتابة رسائل بريد إلكتروني مهنية، وتقنيات التعامل مع الشخصيات الصعبة. يتم تكييف المحتوى وفق تحديات القطاعات المستهدفة مثل المتطلبات التنظيمية في الهيئات الحكومية أو ديناميكيات التواصل السريع في شركات التقنية.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أسس التواصل الاستراتيجي للمدراء

- تحليل نماذج التواصل الفعّال وفق نظرية شانون ويفر.
- دور الذكاء العاطفي في إدارة العلاقات.
- قراءة الإشارات غير اللفظية في السياقات المهنية.
- تصميم خريطة أصحاب المصلحة.
- دراسة حالة: أزمة تواصل في قطاع الصحة.

الوحدة الثانية: أدوات التواصل الكتابي والرقمي

- صياغة رسائل بريد إلكتروني واضحة ومقنعة.
- كتابة محاضر الاجتماعات بمنهجية SMART.
- إعداد تقارير إدارية مختصرة.
- معايير التواصل عبر منصات العمل عن بُعد.
- ورشة عمل: تحسين مسودة تقرير سنوي.

الوحدة الثالثة: إدارة التفاعلات المعقدة

- تقنيات التعامل مع الشخصيات الصعبة.
- حل النزاعات عبر التواصل غير العنفي.
- فن التغذية الراجعة البناءة.
- إدارة المحادثات الهاتفية الاحترافية.
- لعب أدوار: سيناريو تفاوض مع مورد.

الوحدة الرابعة: القيادة التواصلية في الاجتماعات

- تصميم جدول أعمال فعال.
- تقنيات إدارة الوقت خلال الاجتماعات.
- أدوار المشاركين ومسؤولياتهم.
- تحويل الأفكار إلى قرارات تنفيذية.
- محاكاة: قيادة اجتماع طارئ.

الوحدة الخامسة: التواصُل في سياقات متعددة الثقافات

- فهم الفروق الثقافية في التواصل.
- إدارة الفرق عن بُعد عبر الحدود.
- توظيف التكنولوجيا في التواصل المؤسسي.
- تصميم خطة تواصل استراتيجية سنوية.
- ورشة: حل مشكلة تواصل عبر الثقافات.

الأسئلة المتكررة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد شروط مسبقة.

كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

هل يمكن تطبيق مهارات هذه الدورة في القطاع الحكومي؟

نعم، تم تصميم محتوى الدورة ليتناسب مع خصوصية التواصل المؤسسي في الهيئات الحكومية والقطاع الخاص.

سؤال للتأمل:

إذا كان التواصل الفعّال يُقاس بتحقيق الأهداف، فكيف تُقيّم فجوة النوايا بين المرسل والمستقبل في بيئة عمل متعددة الثقافات؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تركز هذه الدورة على دمج النظرية الأكاديمية مع التحديات العملية التي يواجهها مدراء المكاتب يومياً. من خلال منهجية قائمة على المحاكاة الواقعية، يتم تمكين المشاركين من تطبيق تقنيات التواصل غير اللفظي في سياقات مثل إدارة الأزمات أو التفاوض مع الموردين. على عكس الدورات التقليدية، نقدم أدوات قابلة للتطبيق فوراً مثل نماذج تحليل أصحاب المصلحة، وإطارات كتابة التقارير المؤثرة، وخرائط تفاعلية لإدارة ديناميكيات الفريق. الأهم هو تخصيص المحتوى ليتوافق مع المتطلبات التنظيمية للقطاعات المستهدفة، كتصميم استراتيجيات تواصل متوافقة مع أنظمة القطاع الصحي أو المالي.