

# مهارات الاتصال وتقنيات العمل الإداري

*Communication Skills & Administrative Techniques*

"مدخل إلى الاتصال المهني وعناصره وعوائقه"



# الوحدة الأولى

مدخل إلى الاتصال المهني وعناصره وعوائقه

# أهداف التعلم



بنهاية هذه الوحدة سيكون الطالب قادراً على أن:

1 يحدد مفهوم الاتصال المهني وأهميته في بيئة العمل.

2 يشرح عناصر عملية الاتصال ومسارها.

3 يميّز بين قنوات الاتصال المختلفة.

4 يحدد عوائق الاتصال الفعّال ويعالجها.

5 يطبق مبادئ الاتصال الاحترافي في بيئة العمل.

الزمن المتوقع: 50 دقيقة

# التمهيد

“

هل تعلم أن 70% من مشكلات العمل سببها سوء التواصل وليس عدم الكفاءة؟

يُعد الاتصال أحد أهم المهارات في بيئة العمل المعاصرة. ويقضي معظم العاملين نحو 70-80% من وقتهم في أنشطة تواصلية: اجتماعات، مراسلات، عروض، اتصالات هاتفية. والفرق بين موظف يحقق النجاح وآخر يبقى في مكانه ليس بالضرورة فرقاً في الكفاءة الفنية، بل في القدرة على التواصل الفعّال وإيصال الأفكار وكسب التأييد. ويُعد فهم آلية الاتصال وعوائقه نقطة الانطلاق لتطوير هذه المهارة الحاسمة.

## عناصر عملية الاتصال



## أنواع الاتصال في بيئة العمل

### 1 اتصال هابط

من الإدارة إلى الموظفين • تعليمات وتوجيهات

### 2 اتصال صاعد

من الموظفين إلى الإدارة • تقارير ومقترحات

### 3 اتصال أفقي

بين الزملاء في نفس المستوى • تنسيق وتعاون

### 4 اتصال قطري

بين مستويات مختلفة وأقسام مختلفة

### 5 اتصال رسمي

عبر القنوات الرسمية • موثق ومسجل

### 6 اتصال غير رسمي

علاقات شخصية • شائعات ولقاءات عابرة

## عوائق الاتصال

### عوائق تنظيمية

- كثرة المستويات الإدارية.
- ضعف القنوات الرسمية.
- ضوضاء بيئة العمل.
- أعباء معلوماتية زائدة.
- ثقافة الخوف وعدم الشفافية.

### عوائق فردية

- اختلاف اللغة والمصطلحات.
- ضعف مهارات التعبير.
- حواجز عاطفية ودفاعات.
- افتراضات وأحكام مسبقة.
- تشتت الانتباه وعدم الاستماع.

# الملخص

1 الاتصال يحتل 70-80% من وقت العاملين وهو مفتاح النجاح المهني.

2 عناصر الاتصال: المرسل، الرسالة، القناة، المستقبل، التغذية الراجعة.

3 أنواع الاتصال: هابط، صاعد، أفقي، قطري، رسمي، غير رسمي.

4 عوائق الاتصال فردية (مهارات، عواطف) وتنظيمية (هيكل، ثقافة).

# شكراً لكم



جامعة جدة  
University of Jeddah

نهاية عرض التقديم

# مهارات الاتصال وتقنيات العمل الإداري

*Communication Skills & Administrative Techniques*

"مهارات الاتصال الشفهي (العروض الشفوية، الاجتماعات، لغة الجسد)"



# الوحدة الثانية

مهارات الاتصال الشفهي (العروض الشفوية، الاجتماعات، لغة الجسد)

# أهداف التعلم



بنهاية هذه الوحدة سيكون الطالب قادراً على أن:

1 يطبق مهارات إعداد وتقديم العروض الشفوية.

1

2 يدير الاجتماعات بفاعلية ويحقق نتائجها.

2

3 يستخدم لغة الجسد بشكل واع ومؤثر.

3

4 يطور مهارات الإلقاء والإقناع.

4

5 يتعامل مع الأسئلة الصعبة والاعتراضات.

5

الزمن المتوقع: 50 دقيقة

# التمهيد

“

هل تعلم أن لغة الجسد تشكل 55% من رسالتك بينما الكلام 7% فقط؟

تُعد مهارات الاتصال الشفهي من أهم المهارات المهنية المطلوبة في القرن الحادي والعشرين. وتشمل هذه المهارات: تقديم العروض الفعّالة، إدارة الاجتماعات المنتجة، استخدام لغة الجسد بوعي. وقد أثبتت أبحاث الباحث ألبرت ميهارابيان أن نسبة 7% فقط من الرسالة تأتي من الكلام، و38% من نبرة الصوت، و55% من لغة الجسد، مما يجعل إتقان الجانب غير اللفظي من الاتصال لا يقل أهمية عن محتوى الكلام نفسه.

## هيكل العرض الشفهي الفعال

5

الخاتمة

ملخص ودعوة للفعل

4

الأمثلة والقصص

حياة للأفكار

3

النقاط الرئيسية

3-5 نقاط واضحة

2

هدف العرض

ما الفائدة

1

الافتتاحية

اسر الانتباه

## مكونات الاتصال (Mehrabian)

1 الكلام (7%)

الكلمات نفسها • محتوى الرسالة المباشر

2 نبرة الصوت (38%)

الإيقاع، الحدة، السرعة، الحماس

3 لغة الجسد (55%)

تعبير الوجه، اليدين، الوضعية، التواصل البصري

## إدارة الاجتماعات الفعالة

- حدد هدف الاجتماع: قرار، نقاش، إعلام، عصف ذهني؟
- أعد جدول أعمال مسبقاً وأرسله للحضور قبل وقت كافٍ.
- ادع فقط من يحتاج للحضور (قاعدة البيتنا: من تكفيهم بيتان).
- ابدأ في الوقت وانته في الوقت، احترم وقت الجميع.
- اضبط النقاش وامنح الاستطادات، غُد للموضوع.
- اختتم بقرارات واضحة ومهام محددة لكل شخص.

# الملخص

1 الاتصال الشفهي مهارة حاسمة وتحتاج تطويراً مستمراً.

1

2 هيكل العرض: افتتاحية، هدف، نقاط رئيسية، أمثلة، خاتمة.

2

3 نسب التأثير: 7% كلام، 38% صوت، 55% لغة جسد.

3

4 الاجتماعات الفعالة: هدف واضح، جدول، حضور مناسب، التزام بالوقت، قرارات.

4

# شكراً لكم



جامعة جدة  
University of Jeddah

نهاية عرض التقديم

# مهارات الاتصال وتقنيات العمل الإداري

*Communication Skills & Administrative Techniques*

"مهارات الاتصال الكتابي (الرسائل، المذكرات، البريد الإلكتروني، التقارير)"



# الوحدة الثالثة

مهارات الاتصال الكتابي (الرسائل، المذكرات، البريد الإلكتروني،  
التقارير)

# أهداف التعلم



بنهاية هذه الوحدة سيكون الطالب قادراً على أن:

1 يطبق مبادئ الكتابة المهنية الواضحة والمختصرة.

1

2 يكتب رسائل ومذكرات وبريد إلكتروني احترافي.

2

3 يصمم تقارير قصيرة فعالة ومنظمة.

3

4 يستخدم لغة دبلوماسية في المواقف الحساسة.

4

5 يراجع ويحرر النصوص لرفع جودتها.

5

الزمن المتوقع: 50 دقيقة

# التمهيد

“

كم بريداً إلكترونياً تستقبل يومياً؟ وكم منها مكتوب بطريقة احترافية حقاً؟

أصبح الاتصال الكتابي أكثر أشكال الاتصال انتشاراً في بيئة العمل الحديثة، خاصة مع انتشار البريد الإلكتروني والرسائل النصية وأدوات التواصل التعاوني. ومهارة الكتابة المهنية ليست مجرد تنسيق وقواعد لغوية، بل القدرة على إيصال الرسالة بأقل عدد من الكلمات وأعلى مستوى من الوضوح. والكتابة المهنية تختلف جوهرياً عن الكتابة الأدبية في تركيزها على الوضوح والإيجاز والدقة بدلاً من الجماليات الأدبية.

## أركان الكتابة المهنية

### 1 الوضوح

كلمات بسيطة وجمل قصيرة • تجنب المصطلحات الغامضة

### 2 الإيجاز

كل كلمة لها وظيفة • حذف الحشو والإطالة

### 3 الدقة

معلومات صحيحة وأرقام محددة • لا تعميمات

### 4 اللباقة

احترام مهني • تجنب اللهجة العدائية

### 5 التنظيم

هيكل منطقي • فقرات وعناوين فرعية

### 6 النحو والإملاء

خلو من الأخطاء • انطباع احترافي

## هيكل البريد الإلكتروني الاحترافي



## أخطاء شائعة في الكتابة المهنية

### ممارسات صحيحة

- عناوين محددة تشير للمحتوى.
- جمل قصيرة (20 كلمة أو أقل).
- صيغة الفعل النشطة.
- تنسيق طبيعي وحجم خط مناسب.
- مراجعة المحتوى ثم المرسل ثم العنوان.

### أخطاء يجب تجنبها

- عناوين بريد غامضة. (Re: Re: Re:)
- جمل طويلة ومركبة.
- استخدام صيغة المبني للمجهول.
- كتابة بأحرف كبيرة (تبدو صراخاً).
- إرسال قبل المراجعة.

# الملخص

1 الاتصال الكتابي أكثر أنواع الاتصال انتشاراً في بيئة العمل الحديثة.

2 أركان الكتابة المهنية: الوضوح، الإيجاز، الدقة، اللباقة، التنظيم، النحو.

3 البريد الإلكتروني الاحترافي: عنوان، تحية، رسالة، إجراء، ختام.

4 تجنب: العناوين الغامضة، الجمل الطويلة، الصيغ المعقدة، إرسال دون مراجعة.

# شكراً لكم



جامعة جدة  
University of Jeddah

نهاية عرض التقديم

# مهارات الاتصال وتقنيات العمل الإداري

*Communication Skills & Administrative Techniques*

"آداب المخاطبات الإدارية والرسمية وأسلوب الصياغة المهنية"



# الوحدة الرابعة

آداب المخاطبات الإدارية والرسمية وأسلوب الصياغة المهنية

# أهداف التعلم



بنهاية هذه الوحدة سيكون الطالب قادراً على أن:

1 يميّز بين أنواع المخاطبات الرسمية والإدارية.

2 يطبق آداب وقواعد المخاطبات الرسمية.

3 يستخدم الصياغة المهنية المناسبة للسياق.

4 يصيغ خطابات رسمية لمختلف الأغراض.

5 يتجنب الأخطاء الشائعة في الكتابة الرسمية.

الزمن المتوقع: 50 دقيقة

# التمهيد

“

كيف تخاطب وزيراً وكيف تخاطب زميلاً في نفس المؤسسة؟ هل الأسلوب نفسه؟

تتنوع المخاطبات الإدارية والرسمية تبعاً لطبيعة المرسل والمستقبل والهدف. وتمتلك كل لغة قواعد وأداب محددة للمخاطبات الرسمية، تعكس مدى احترافية الكاتب وفهمه للسياق المؤسسي. وفي اللغة العربية بالذات، توجد ثقافة عريقة في فن المراسلات الرسمية تشمل صيغ التحية والاحترام والمخاطبة المناسبة لكل منصب. وإتقان هذه الآداب يميز الموظف المحترف ويعكس صورة إيجابية عن المنظمة التي يمثلها.

## أنواع المخاطبات الرسمية

### 1 الخطاب الرسمي

لجهات حكومية أو رسمية • أسلوب رفيع المستوى

### 2 المذكرة الداخلية

داخل المنظمة • أسلوب رسمي مختصر

### 3 خطاب التغطية

يرافق وثائق • شرح موجز للمحتوى

### 4 خطاب الشكوى

لتسجيل اعتراض • أسلوب لائق ومحدد

### 5 خطاب التوصية

لتزكية شخص • صياغة مهنية إيجابية

### 6 محاضر الاجتماعات

توثيق نقاشات وقرارات بدقة

## هيكل الخطاب الرسمي



## آداب المخاطبات الرسمية

- استخدام صيغ الاحترام المناسبة (سعادة، معالي، حضرة).
- البدء بالبسملة في المخاطبات في الدول الإسلامية.
- اللغة الفصحى السليمة والابتعاد عن العامية.
- الاحترام في كل أجزاء الخطاب حتى في الاعتراض.
- الإشارة إلى المرجع (رقم وتاريخ) عند الرد على خطاب سابق.
- ختم الخطاب بعبارات لائقة (تفضلوا بقبول فائق الاحترام).

# الملخص

1. المخاطبات الرسمية متنوعة وتختلف باختلاف المرسل والمستقبل والهدف.

2. أنواعها: خطاب رسمي، مذكرة داخلية، تغطية، شكوى، توصية، محاضر.

3. هيكل الخطاب: بيانات، تاريخ، مخاطب، موضوع، محتوى، توقيع.

4. الآداب: صيغ الاحترام، البسملة، الفصحى، اللباقة، الإشارة للمراجع.

# شكراً لكم



جامعة جدة  
University of Jeddah

نهاية عرض التقديم

# مهارات الاتصال وتقنيات العمل الإداري

*Communication Skills & Administrative Techniques*

"تقنيات العمل الإداري الرقمية (الملفات الإلكترونية، الجداول، التقويمات)"



# الوحدة الخامسة

تقنيات العمل الإداري الرقمية (الملفات الإلكترونية، الجداول، التقويمات)

# أهداف التعلم



بنهاية هذه الوحدة سيكون الطالب قادراً على أن:

1 يستخدم أدوات إدارة الملفات الإلكترونية بفاعلية.

1

2 يطبق برامج الجداول الإلكترونية للتنظيم والتحليل.

2

3 يدير التقويمات الرقمية والمواعيد.

3

4 يستفيد من أدوات التعاون السحابية.

4

5 يحمي البيانات الإلكترونية ويحافظ على سريتها.

5

الزمن المتوقع: 50 دقيقة

# التمهيد

“

هل تستفيد من 10% فقط من إمكانيات Excel أو هل تتقن أدوات الإنتاجية فعلاً؟

أصبحت التقنيات الرقمية اليوم متطلباً أساسياً في كل وظيفة إدارية. وإتقان أدوات الإنتاجية كبرامج الجداول والمعالجات النصية وإدارة التقويمات والمشاريع يعطي الموظف ميزة تنافسية كبيرة. والمنظمات الذكية تتبنى أدوات سحابية تتيح العمل التعاوني والوصول للملفات من أي مكان وزمان. ومع تنامي ثقافة العمل عن بُعد، أصبحت هذه المهارات الرقمية ضرورة لا رفاهية، وأي موظف لا يتقن أساسياتها يجد نفسه متخلفاً عن ركب التطور.

## أدوات العمل الإداري الرقمية

PowerPoint / Slides

3

تصميم العروض التقديمية

Excel / Sheets

2

جداول، حسابات، تحليلات، رسوم بيانية

Word / Google Docs

1

كتابة وتنسيق الوثائق • التعاون اللحظي

Teams / Slack

6

اتصال الفرق والاجتماعات الافتراضية

OneDrive / Drive

5

تخزين سحابي ومشاركة الملفات

Outlook / Gmail

4

إدارة البريد الإلكتروني والتقويم

## أفضل ممارسات إدارة الملفات

- نظام تسمية موحد للملفات (YYYY-MM-DD\_موضوع\_إصدار).
- هيكل مجلدات منطقي يعكس طبيعة العمل والأقسام.
- نسخ احتياطية دورية على السحابة وعلى أجهزة مختلفة.
- إصدارات الملفات (versioning) لتتبع التغييرات.
- إدارة الصلاحيات والمشاركة بحذر (قراءة، تعديل).
- تنظيف دوري للملفات القديمة والمكررة.

## إدارة التقويم الرقمي

5

راجع أسبوعياً

تخطيط للأسبوع القادم

4

خصص للراحة

استراحات وحدود زمنية

3

ادمج الاجتماعات

تجميعها وتقليلها

2

احجز للتركيز

ساعات للعمل العميق

1

حدد الأولويات

مهام الأسبوع الرئيسية

# الملخص

1 إتقان الأدوات الرقمية متطلب أساسي في كل وظيفة إدارية معاصرة.

2 الأدوات تشمل: معالجات نصية، جداول، عروض، بريد، تخزين سحابي، تواصل.

3 إدارة الملفات: تسمية موحدة، هيكل منطقي، نسخ احتياطية، تحكم بالصلاحيات.

4 إدارة التقويم: الأولويات، التركيز، تقليل الاجتماعات، الراحة، المراجعة الأسبوعية.

# شكراً لكم



جامعة جدة  
University of Jeddah

نهاية عرض التقديم

# مهارات الاتصال وتقنيات العمل الإداري

*Communication Skills & Administrative Techniques*

"مهارات التنظيم الشخصي وإدارة الوقت والتعامل مع ضغط العمل"



# الوحدة السادسة

مهارات التنظيم الشخصي وإدارة الوقت والتعامل مع ضغط العمل

# أهداف التعلم



بنهاية هذه الوحدة سيكون الطالب قادراً على أن:

1 يطبق مبادئ إدارة الوقت الفعالة.

1

2 يستخدم مصفوفة آيزنهاور لتحديد الأولويات.

2

3 يطبق تقنية بومودورو للإنتاجية.

3

4 يتعامل مع ضغط العمل بأساليب صحية.

4

5 يحقق التوازن بين العمل والحياة الشخصية.

5

الزمن المتوقع: 50 دقيقة

# التمهيد

“

هل سبق أن انتهى يومك وأنت متعب لكن لم تنجز ما خططت له فعلاً؟

يُعد تنظيم الوقت من أهم مهارات النجاح المهني والشخصي. والوقت هو المورد الوحيد الذي لا يمكن تعويضه عند ضياعه. ويفرق بين الناجحين وغيرهم ليس عدد الساعات في اليوم - فهي 24 للجميع - بل كيفية استثمار هذه الساعات. ومع زيادة ضغوط العمل المعاصرة وتزايد المهام والاضطرابات الرقمية (إشعارات، رسائل، اجتماعات)، أصبحت مهارة إدارة الوقت أكثر إلحاحاً من أي وقت مضى. كما أن إهمالها يؤدي إلى الإرهاق المهني والاحتراق الوظيفي.

## مصفوفة آيزنهاور للأولويات

4

غير عاجل وغير مهم

احذفه

3

عاجل غير مهم

فوضه

2

مهم غير عاجل

خطط له

1

مهم وعاجل

افعل الآن

## تقنيات الإنتاجية

### 1 بومودورو

25 دقيقة عمل + 5 راحة • تركيز عميق ومنع الإرهاق

### 2 Time Blocking

حجز فترات في التقويم لمهام محددة • منع التشتت

### 3 قاعدة الـ 2 دقائق

إن كانت المهمة أقل من دقيقتين، أفلها فوراً

### 4 تجميع المهام

• Batching مهام متشابهة معاً (الإيميل، المكالمات)

### 5 قاعدة 80/20

20% • Pareto من المهام تحقق 80% من النتائج

### 6 Eat the Frog

ابدأ يومك بأصعب مهمة وأكثرها أهمية

## التعامل مع ضغط العمل

### استراتيجيات للتغلب

- تحديد الأولويات الفعلية.
- تعلم قول «لا» بأدب لطلبات إضافية.
- ممارسة الرياضة والتأمل.
- حدود واضحة بين العمل والحياة.
- طلب الدعم عند الحاجة.

### أعراض ضغط العمل

- إرهاق دائم وصعوبة النوم.
- صداع وآلام جسدية متكررة.
- تراجع التركيز والذاكرة.
- تقلبات مزاجية وانفعالات.
- تجنب الذهاب للعمل.

# الملخص

1 إدارة الوقت ليست في عدد الساعات بل في كيفية استثمارها.

2 مصفوفة آيزنهاور تصنف المهام إلى: مهم/عاجل، مهم/غير عاجل، إلخ.

3 تقنيات الإنتاجية: بومودورو، Time Blocking، قاعدة الدقيقتين، 80/20.

4 التعامل مع الضغط: تحديد الأولويات، قول لا، الرياضة، حدود، طلب الدعم.

# شكراً لكم



جامعة جدة  
University of Jeddah

نهاية عرض التقديم