

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## II. الاتصال الداخلي:



# الهدف من الفصل:



✓ التعرف على مفهوم الاتصال الداخلي

✓ معرفة أهمية الاتصال الداخلي

✓ التعرف على أنواع الاتصال الداخلي

✓ التعرف بالتفصيل على وسائل (تقنيات) الاتصال الداخلي

## II. الاتصال الداخلي:

### 1. تعريف الاتصال الداخلي:

□ "عملية يتم عن طريقها إيصال المعلومات من أي عضو في الهيكل التنظيمي في المؤسسة إلى عضو آخر بقصد إحداث تغيير".

□ "تعني إنتاج أو توفير أو جمع البيانات والمعلومات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية ونقلها أو تبادلها بحيث يمكن للفرد أو الجماعة إحاطة الغير بأمور أو أخبار أو معلومات جديدة أو التأثير في سلوك الأفراد أو الجماعات"

## II. الاتصال الداخلي:

### 1. تعريف الاتصال الداخلي:

- "عبارة عن اتصال المنطوق والمكتوب يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي، ويساهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين"
- "تلك الوسائل التي تستخدمها المنظمة أو المدراء أو الافراد العاملون لتوفير المعلومات لباقي الأطراف الأخرى، وهي وسائل تخدم أغراض وأهداف المنظمة، كما أنها تسهل عمل المديرين والعاملين فيها"
- "علاقات العمل بين مختلف الخلايا المكونة لهيكل المنظمة...."

## II. الاتصال الداخلي:

### (2) أهمية الاتصال الداخلي:

- ✓ التنسيق بين المهام والوحدات المختلفة
- ✓ إلقاء (إعطاء) الأوامر والتعليمات
- ✓ قيادة العاملين: توجيه، إرشاد ونصح، تحفيز وتحسيس
- ✓ تقوية وتوطيد العلاقات بين الموظفين
- ✓ تنمية (تطوير) المورد البشري

## II. الاتصال الداخلي:

### (3) أنواع (قنوات) الاتصال الداخلي:

#### مخطط: الاتصال النازل

الرؤساء



قرارات ، تعليمات ... الخ



المرؤسين

#### مخطط: الاتصال الصاعد

الرؤساء



شكاوي ، تقارير ، .... الخ



المرؤسين

#### 1-3) الاتصال الرسمي:

أ- الاتصال النازل:

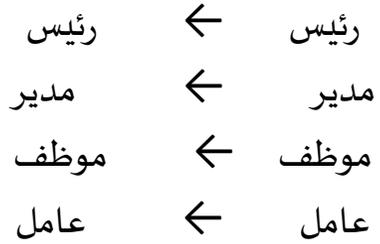
ب- الاتصال الصاعد:

## II. الاتصال الداخلي:

### (3) أنواع الاتصال الداخلي:

#### (1-3) الاتصال الرسمي:

##### مخطط: الاتصال الأفقي



#### ج - الاتصال الأفقي:

#### (2-3) الاتصال غير الرسمي:

## II. الاتصال الداخلي:

(4

وسائل (تقنيات) الاتصال الداخلي: يتوقف اختيار وسيلة الاتصال الملائمة على عدة اعتبارات:

- ✓ السرعة المطلوبة في الاتصال
- ✓ نوع الرسالة المطلوب توصيلها
- ✓ السرية الواجب توفرها
- ✓ العدد المطلوب الاتصال بهم
- ✓ التكلفة
- ✓ الظروف المتاحة للمؤسسة
- ✓ مقدار حاجة الرسالة إلى الشرح والإيضاح

## II. الاتصال الداخلي:

(4 وسائل (تقنيات) الاتصال الداخلي:

1-4 الاتصال الداخلي الشفهي:



❖ المقابلة الشخصية:

## II. الاتصال الداخلي:

### 4 وسائل (تقنيات) الاتصال الداخلي:

#### 1-4 الاتصال الداخلي الشفهي:

##### ❖ الاجتماعات:

تلعب إدارة الاجتماعات دورا أساسيا في جودة أدائها، من خلال:

- ✓ الاختيار الجيد لتاريخ وموعد الاجتماع.
- ✓ اختيار المشاركين وكذلك اختيار القائد (منشط الاجتماع).
- ✓ استخدام (حجز) قاعات مجهزة.
- ✓ تحديد مدة الاجتماع.
- ✓ وضع جدول الأعمال، وترتيب المواضيع المدرجة حسب الأولوية

وتجدر بنا الإشارة إلى أن تركيب التجهيزات في غرفة الاجتماع، وتموضع المشاركين يجب أن يدرس بعناية لنجاح سيرورة الاجتماع.

## II. الاتصال الداخلي:

4 وسائل (تقنيات) الاتصال الداخلي:

1-4 الاتصال الداخلي الشفهي:

يوجد مجموعة من تقنيات  
الاجتماع وتمثل في:

❖ اجتماع المعلومات:  
(اجتماع قسم، أو  
اجتماع ما بين  
الأقسام)



## II. الاتصال الداخلي:

(4 وسائل (تقنيات) الاتصال الداخلي:

1-4 الاتصال الداخلي الشفهي:



اجتماع الحوار ❖

## II. الاتصال الداخلي:



❖ اجتماع الحوار: يمكن أن يطبق لغرضين

➤ يطبق في اطار ابداعي

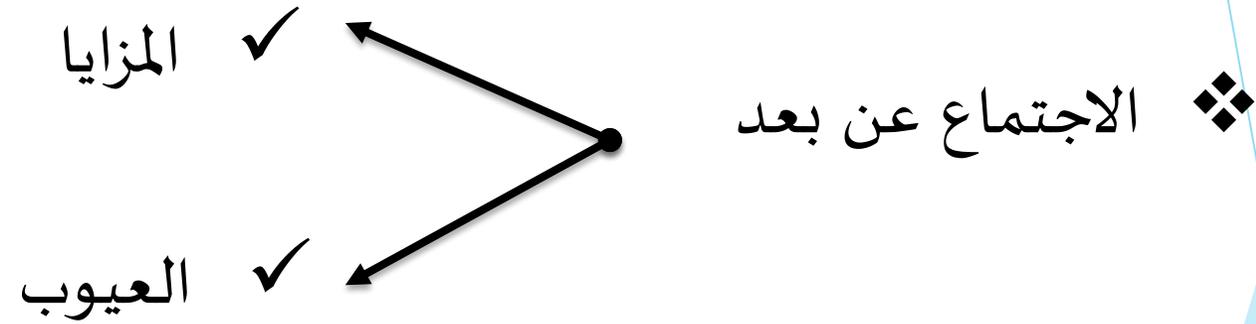


➤ يطبق لتجنب الضغوطات والتوترات

## II. الاتصال الداخلي:

(4 وسائل (تقنيات) الاتصال الداخلي:

1-4 الاتصال الداخلي الشفهي:



## II. الاتصال الداخلي:

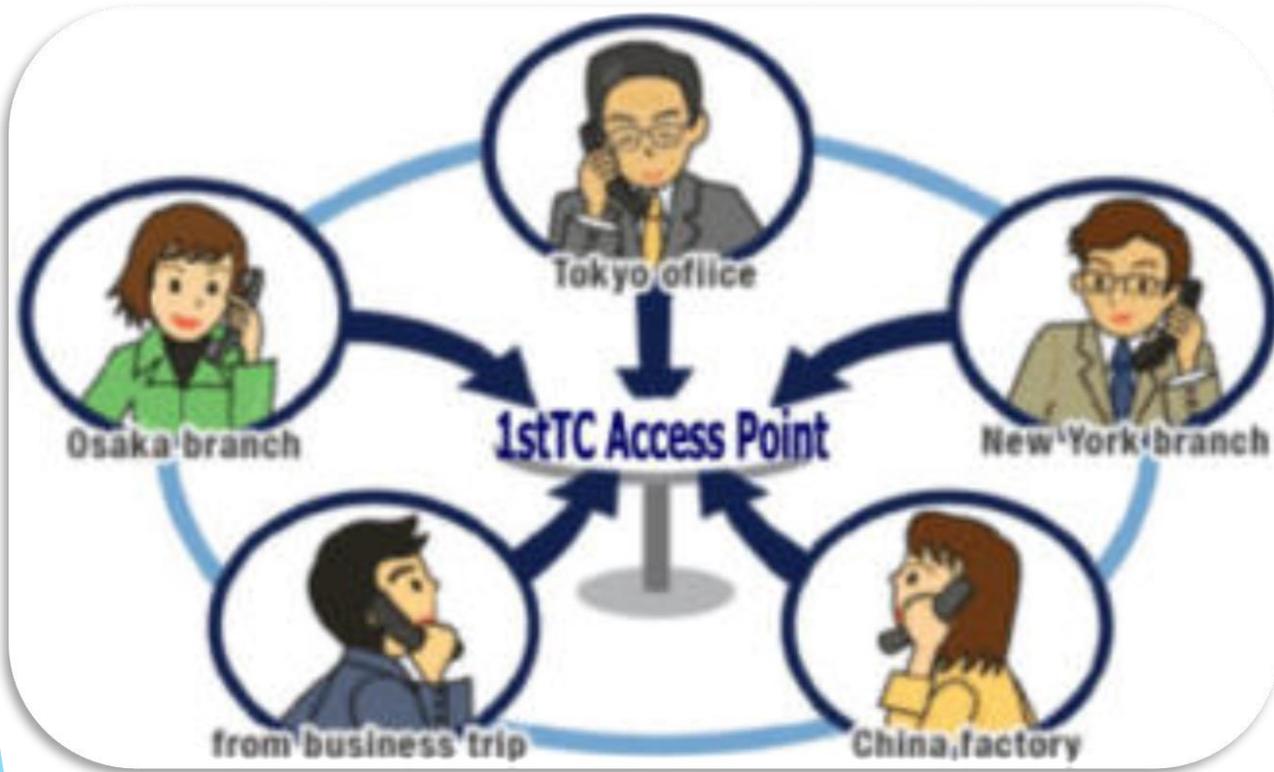
(4 وسائل (تقنيات) الاتصال الداخلي:

1-4 الاتصال الداخلي الشفهي:

❖ الاجتماع عن بعد

➤ اجتماع تلفوني:

Telephone conference



# Video-Conference : اجتماع (مؤتمر) عبر الفيديو ➤



Web-Conférence

مؤتمر (اجتماع) عبر الشبكة: ➤



# Convention et Séminaire ❖ المؤتمرات والملتقيات



# وسائل (تقنيات) الاتصال داخل المؤسسة

2. وسائل الاتصال الداخلي المكتوبة:

المصقات  Les affiches



# Les Dépliants et Brochures المطويات والكتيبات ❖

## The leaflets & The Brochures



## The leaflets المطويات

# كتيبات Brochures



دفتر الاستقبال ✓

بطاقة المؤسسة ✓

دعم الاجتماعات ✓

# جريدة أو مجلة المؤسسة

وتسمى أيضا بالصحافة الداخلية والمقصود بها كل المطبوعات المنتظمة الصدور التي تعالج المواضيع المتعلقة بالحياة داخل المؤسسة.

مضمون الجريدة: وتتضمن العناوين أو المحاور الكبرى التالية

❖ حياة المؤسسة

❖ نشاط المؤسسة ووحداتها

# جريدة أو مجلة المؤسسة

❖ التجديدات التي تقوم بها المؤسسة

❖ الأفراد العاملين بالمؤسسة

# كتاب المؤسسة Livre d'entreprise

✓ وسيلة اعلام كتابية من النادر استعمالها

✓ يحزر من قبل مؤرخ أو وكالة خاصة

✓ يسرد الكتاب:

- أصل وتاريخ المؤسسة
- اللحظات المهمة من حياتها
- القيم والفلسفة التي توجه عمل المؤسسة



صندوق ❖  
الاقتراحات  
(والشكاوي)  
Suggestion Box

# وسائل (تقنيات) الاتصال داخل المؤسسة

## 3. وسائل الاتصال الداخلي السمعية-البصرية:

❖ فيلم المؤسسة Film d'entreprise      Film Corporate

✓ عبارة عن تقنية اتصال سمعية-بصرية تستخدم للاتصال الداخلي أو الخارجي

✓ يهدف إلى الترويج لصورتها، الدعاية لها. أو تقديم تقرير حول أنشطتها، أو طرح موضوع ما في حدث ما

✓ يمكن أن يأخذ شكل ومضة إعلانية أو تقرير

✓ موجه لجمهور مختلف مثل موظفي المؤسسة أو مساهمها أو مورديها أو حتى عملائها

✓ يمكن أن يعالج الفيلم معلومات في ميادين مختلفة:

• الميدان الاقتصادي والاعمال

• الميدان الاجتماعي

• الميدان التقني

✓ يمكن بثه: • في قاعة استقبال

• على منصة خلال معرض تجاري

• كمقدمة لحدث لمرة واحدة

# وسائل (تقنيات) الاتصال داخل المؤسسة

## 3. وسائل الاتصال الداخلي السمعية-البصرية:

### ❖ تلفزيون الويب Web-Television

- ✓ من التقنيات الحديثة التي أدمجت في الاتصالات الداخلية للمؤسسة
- ✓ تسمح، ببث أخبار المؤسسة (جريدة المؤسسة)
- ✓ بث تقارير حول الحياة اليومية والاستراتيجية للمؤسسة
- ✓ متوفرة كل لحظة على الأنترانت Intranet الخاصة بالمؤسسة.

# وسائل (تقنيات) الاتصال داخل المؤسسة



## 4. وسائل الاتصال الداخلي الالكترونية:

### ❖ البريد الالكتروني E-Mail:

- ✓ هو نظام للمراسلات الإلكترونية يقوم من خلاله المستخدمون بإرسال واستقبال الرسائل عبر شبكة
- ✓ يتيح للأفراد التواصل حتى في حالة عدم وجود المتلقي
- ✓ يمكن أن يحتوي على: ملاحظات قصيرة وتحية، أو ملفات نصية شاملة بالإضافة إلى رسومات وصور فوتوغرافية ومقاطع فيديو أو الصوت



## ❖ خدمة الرسائل القصيرة (SMS) Short Message Service

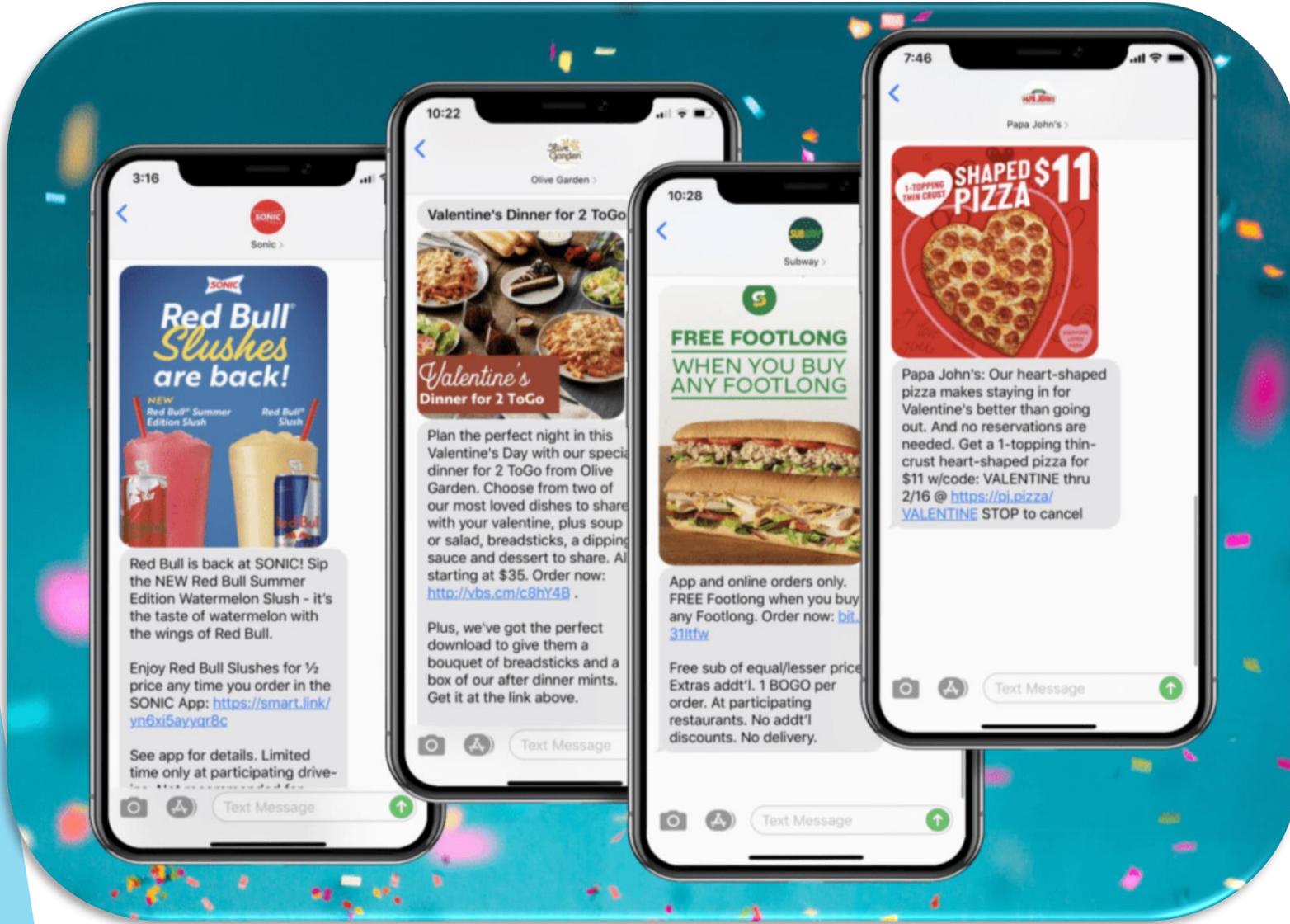


✓ هي خدمة اتصال تسمح  
بتبادل الرسائل النصية  
القصيرة بين أجهزة  
الهاتف النقال

✓ قد يكون النص في  
شكل كلمات أو أرقام  
أو تركيبة أبجدية  
رقمية

✓ تم تبني هذه التقنية بتوفر الهواتف الرقمية وامتلاكها من قبل كل الافراد (تقريبا) العاملين في المؤسسة

# ❖ خدمة رسائل الوسائط المتعددة (MMS) Multimedia Messaging service



تسمح، بالإضافة إلى  
إرسال النصوص،  
أيضا إرسال صور  
وأصوات

## ❖ الالفةة المضية (اليومية المضية) Le journal lumineux



✓ لوحة معلومات الكترونية،  
تسمح ببث جميع أخبار  
المؤسسة بديناميكية جذابة

✓ يفضل وضعها في قاعة المؤسسة

✓ تشكل بديلاً فعالاً أو مكماً  
للوحات الإعلانات الكلاسيكية

## ❖ سجل الهاتف Le journal téléphonique



✓ هي عبارة عن معلومات بسيطة مسجلة، ومتاحة على جهاز الرد على المكالمات (الهاتف)

✓ تهدف إلى تقديم معلومات موجزة ومنتظمة

✓ يجب ألا تزيد الرسالة عن ثلاث إلى خمس دقائق، وإلا فإنها قد تتعب المستمع

## ❖ بوابة الانترنت :Portail d'internet

✓ وتعتبر من الوسائل الاتصال  
الداخلي للمؤسسة والتي تم  
دمجها بتوفر الانترنت

✓ وتمثل في واجهة ويب مؤمنة

✓ تسمح هذه التقنية الوصول إلى  
المعلومات والخدمات المقترحة  
لكل الموظفين في المؤسسة

• توفير دليل للموظفين

• تكوين العاملين، من خلال دمج نظام  
التعليم الالكتروني

• بتوفير الاستثمارات والوثائق الالكترونية

• توفير مدونات Blogs تسهل عملية طرح وتبادل الأفكار والاقتراحات



# شكرا على حسن

## الإصغاء

