

السجل التجاري: 1010628443
الغرفة الجارية: 552947
الرقم الضريبي: 310538534800003
6705 صلاح الدين، 2494 الهلذ، الرياض: 12836

رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA
تشغيل - تدريب - استشارات - استقطاب



التاريخ: 17/08/2025

الموضوع: تفريغ محتوى تسجيل اليوم الأول - الجزء الثاني.



Medical KPIs

00:02

تفضلي المايك معك،

• صحيح يا فاتن؟ عندك هالتسجيل اللي عندك عندي.



• أستاذة اروى دياب

00:16

طبيب ارجع اشوف

• مفتوح.



Medical KPIs

00:26

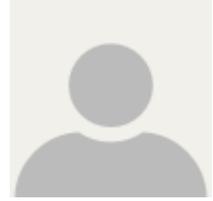
medicalkpis admin@medicalkpis.org

+966 537 373 445 Riyadh, Saudi Arabia

واتس أب الدعم الفني: +966 50 229 9923 www.medicalkpis.org



تمام يعطيك العافية تفضلي.



أستاذة اروى دياب

00:44

طيب اذا نرجع لنكمل اعزائي في عناصر الاتصال

- طيب إذا ذكرنا أعزائنا الاتصال هو عملية تحدث بين طرفين
- بين المرسل وأيضاً المستقبل،
- في عناصر العملية الاتصالية. المرسل، الرسالة المستقبل قناة الاتصال والتغذية الراجعة
- من هو المرسل والطرف الأول الشخص الذي يبادر بعملية الاتصال
- يكون هناك هدف من هذا الاتصال أيضاً رسالته وهي الفكره او المعلومة ممكن تكون على شكل كلمات منطوقه او رسوم او نقش او ايضاً اشاره
- تنقل رسالته من المرسل الى المستقبل عبر ما يعرف بقنوات الاتصال التي هي الوسيله التي تنتقل فيها رسالة من المرسل الى المستقبل
- المستقبل هو الشخص الذي الطرف الثاني للعملية
- يستقبل الرسالة يحاول يفهمها واحياناً يطلب منه التنفيذ اما الفيد باله هي مقياس يتم من خلاله الحكم على مدى فاعلية الإتصال تسمى أيضاً بالتغذية المرتدة التغذية العكسية وأيضاً رجوع الصدى
- اما بالنسبه للتشويش فهو اي عامل قد يتدخل في عمله اتصال ينتج عنه تقليل في دقة الاتصال او تعطيله واحياناً اعاقه وصول رسالته الى المستقبل
- طيب نتكلم الان على انواع الاتصال
- فيما سبق اعزائي بشكل غير مباشر تطرقنا لأنواع الاتصال التي قد تكون
- لفظية قد تكون غير لفظية لفظية اما عبر الكلمة المنطوقة أو المكتوبة اما تكون بطريقه كاتصال كتابي او اتصال شفهي الاثنين يندرجون تحت مسمى الاتصال اللفظي
- الاتصال كتابي هو اللي يكون عبر الكلمة. المكتوبة



- يعتمد الدرجه الاولى على الكلمة المكتوبة
- من وسائل التعاميم، الخطابات، التعليمات، النشرات والتقارير
- يساعد الإتصال الكتابة على امكانية اتصال المرسل بعدد كبير بالوقت نفسه
- كذلك يمكن عرض مزيد من التفاصيل عرض الفكره باكثر من اسلوب، لكن يتطلب عده اعتبارات حتى يحقق فالكه مثل ان نستخدم كلمات محدده المعاني نستخدم الجمل القصيره ونراعي لغه المستقبل. ثقافته وايضا ادراكه،
- بينما الاتصال الشفهي يعد من اقدم الاساليب المستخدمة في عمليه الاتصال يتطلب ان يكون لدى الشخص
- كمرسل قدرة على التعبير. بشكل عام. التعبير. اعطاء معلومات اضافة انه يدعم الاتصال الشخصي يوفر وقت ويخلق روح صداقة بين الرئيس وايضا مرؤوسين،
- يعد الهاتف المقابلات المناقشات وايضا نحن نستخدم الان اسلوب الشفهي من انواع الاتصالات التي تستخدمها الاداره للتواصل بالعاملين شفاهايا
- كأنواع الاتصال الكتابي يوجد عندنا ما يعرف بالرسائل الوظيفيه رساله بطريقه مكتوبه تقارير ايضا المذكرات المقترحات: الشكاوي ملصقات الحائط تكون معلقه على الجدران من تعليمات وايضا توجيهات
- مجالات المنظمة هذه كلها من انواع الاتصال الكتابي
- بينما الاتصال الشفهي فايضاً له عده طرق
- اجتماعات المقابلات الشخصية. المؤتمرات، الندوات
- المكالمات الهاتفية الإتصالات الإلكترونية زي إحنا الآن عبر الرسوم هذه أيضاً كلها من أشكال إتصال الشفهي
- طيب انواع اخرى قد يكون اتصال رسمي وقد يكون اتصال الغير غير الرسمي
- ما هو الإتصال الرسمي ما هو الإتصال الغير الرسمي
- وما هو الإتصال النادر والإتصال الصاعد
- طب خرينا نرسم شكل لكم هنا الان اعزائي عشان نوضح ما المقصود الاتصال الرسمي والاتصال الغير رسمي
- والاتصال الصاعد والاتصال. النازل
- نرسم هنا هيكل تنظيمي بسيط
- لنشرح فيه.
- ما المقصود الاتصال النازل والاتصال الصاعد والاتصال الرسمي والاتصال الغير رسمي انا ارسم لكم هنا اعزائي شكل هيكل تنظيمي بسيط بس لمجرد المثال،



- أمامنا
- طيب ما هو الهيكل التنظيمي الذي انا برسمه الآن هو عبارته عن اداه اداه تنظيمية
- تنظم طرق التواصل وتنظم ايضا الاعمال والانشطة
- بوحدات يسهل الاشراف عليها كل من هذا الهيكل التنظيمي يكبر ويصغر حجم الهيكل التنظيمي على حسب عدة اعتبارات
- او عدة على حسب ظروف المنشاه كلما كبرت المنشاه توسعت جغرافيا زاد عدد العاملين فيها. كل ما توسع هذا؟ الهيكل التنظيمي كلما فتحت اقسام ايضا قد يتوسع هذا الهيكل التنظيمي
- بدأت المنشاه تقدم. خدمات اوسع. بدا يتوسع هذا الهيكل التنظيمي.
- نحن فقط جالسين نرسم هيكل تنظيمي بسيط لشرح ما المقصود والاتصال الصاعد وايضا الاتصال الرسمي والاتصال الغير رسمي
- بس نكتب هنا عدة ادوار
- مثلا المدير العام
- تمام في عندنا المدير العام.
- طيب انا بس كتبت هنا بعض الإدارات أعزائي
- مثلا هنا الموارد البشرية
- ايا كان نحن سنكتب بعض الاشياء لكي نشرح ما المقصود كما ذكر اتصال النازل والصاعق. فنشرح في البدايه الاتصال النازل واتصال الصاعد
- طيب بالنسبة للاتصال النازل
- هو الاتصال الذي يكون من أعلى التنظيم الى اسفل التنظيم بأن يقوم مثلا المدير العام
- شايفين المدير العام أعزائي إيه بإرسال تعميم، على سبيل المثال، تعميم لباقي الإدارات تعميم في توجيهه مثلا تمام رسل هذا التعميم إلى مدير التسويق
- الى المدير المالي
- إلى أيا كانت الادارات من شكل التنظيم نازل لأنه من أعلى التنظيم الى اسفل التنظيم.
- اذا الاتصال. النازل هو الاتصال يكون من أعلى التنظيم الى اسفل التنظيم اما الاتصال الصاعد يكون من الأسفل إلى الأعلى كان اكون مثلا انا في الإدارة المالية مدير مالي، أرسلت تقرير مالي إلى المدير العام أرسلت تقرير مالي الى المدير العام.
- فهنا شكل الإتصال إتصال
- أسعد
- واضح اما بالنسبة للاتصال الرسمي الاتصال غير رسمي شايفين الخطوط البيضاء المربعات اعزائي



- هذه الخطوط إسمها خطوط إتصال أو خطوط سلطة
- هذه الخطوط اللي هي بين المربعات
- هي خطوط إتصال أو خطوط سلطة
- توضح هذه الخطوط. مين لازم يتواصل مع مين
- تمام مين يشرف على مين مين مرجع مين
- هذه الخطوط هي اسمها خطوط السلطه او خطوط الاتصال بمعنى انا في عندي هنا خط بين اللي هو الاداره الماليه
- بين باقي الادارات التي بجانبها في اتصال افقي وفي اتصال صاعد او اتصال للاعلى بين الادارات اللي بالاسفل مدير الموارد البشريه اداره الجوده المالي مدير التسويق مع المدير العام ومجلس الاداره
- على أساس هذه الخطوط يتم الإتصال بمعنى أنا لازم عند اتصالي أراعي هذه الخطوط حتى يكون اتصالي. رسمي
- لكن هل ممكن ان يحدث اتصال غير رسمي بداخل التنظيم. نعم، احيانا
- على حسب بغرض الطوارئ أو لغاية السرعة في الأداء أو للإبلاغ عن أمر مهم قد يكون في اتصال غير رسمي، لكن غالبا حتى يكون اتصالي عفوا، حتى يكون اتصالي رسمي يجب أن يتم وفق خطوط الاتصال اللي هي أمامنا بمعنى أنا مثلا على سبيل المثال، موظف في قسم التصوير فلنعتبر موظف
- موظف في قسم التسويق
- طبيب شايقين ال في اسفل ادارة التسويق اعزائي في موظف فلنفترض انه انا موظف واريد ان ارفع اجازة سنوية
- تمام
- الاجازة السنويه يعني تاتي الموافقه الكليه عليها لازم تمر بادارتي اولاً التي هي مدير التسويق بمعنى انا الان يوم ارفع اجازتي يجب ان تمر اولاً.
- بمدير التسويق يعطي الأبروف عليها بعدها مدير الموارد البشرية بعدها الإدارات
- اللي أعلى
- اذا انا لم اراعيته هذا التسلسل مثلا ارسلت كموظف الاجازة على طول الى المدير العام
- تجاوزت ادارتي التي هي الاعلى مني اداره التسويق التسويق اذا فيها تجاوز للمرجع الاداري،
- وعندما يكون هناك تجاوز للمرجع الاداري، يكون اتصالي اتصال غير رسمي لكن عندما امشي على حسب خطوط الاتصال التي بيني وبين المربع الاخر. كموظف يوجد عندي خط بيني وبين مدير التسويق
- فإذا أنا مرجعي الإداري هو مدير التسويق لازم تمر الاجازة من مدير التسويق ثم الى الادارات الاعلى من ذلك.



- إذا أنا راعيت هيدي الخطوط اذا اتصال رسمي
- واضح اعزائي اذا تم توضيح الاتصال الرسمي الاتصال الغير رسمي الاتصال الغير رسمي لا يتم وفق هذه الخطوط ولا يكون فيها مراعاة لخطوط الاتصال قد يكون فيها تجاوز للمرجع الاداري بينما الاتصال الرسمي يتم وفق هذه الخطوط التي هي خطوط الاتصال ولا يتم فيها. تجاوز المرجع الرسمي.
- أما بالإتصال النادر، واتصال الصاعد فالإتصال الصاعد هو الإتصال من أسفل التنظيم إلى أعلى التنظيم.
- من ادنى مست من مستويات الدنيا الى مستويات عليا
- أما الإتصال النازل من أعلى التنظيم الى اسفل التنظيم
- ويعافيك يا حبيبتي. ويعافيكم جميعا يا رب
- اذا نرجع للمستفيد امامنا على الشاشة الاتصال الرسمي هو الاتصال الذي يحدد خطوطه وقنوات الهيكل التنظيمي
- اما الاتصال الغير رسمي هو اتصال يقوم على اساس العلاقات الشخصية والاجتماعية بين الافراد والمجتمعات
- وأرجع وأذكر أعزائي
- لا يعني إني أنا أتواصل غير في عندي اتصال رسمي
- وافطار الغير رسمي يعني انا لازم فقط اتواصل بطريقه رسميه احيانا قد يضطر الامر اني اتواصل بطريقه غير رسميه.
- تمام احيانا ما يتم مراعاة الاتصال الرسمي بسبب ظرف معين ظرف طارئ او مشكله يجب ان تصل بشكل اسرع او اتصال بغرض وجود علاقات شخصيه بين طرف اخر موجود بداخل التنظيم
- تمام
- كل ما كانت خطوط الإتصال الرسمية طويلة كل ما كان هناك قصور في نظام الاتصال،
- مما يزيد من الاتصالات الغير رسمية. بمعنى كل ما كبر حجم التنظيم اكثر كلما اضطرنا احيانا يكون هناك تواصل غير رسمي لماذا لان خطوط الاتصال تكون طويلة جدا بحيث اتواصل بطريقة غير رسمية بحيث يكون في سرعة اكثر في اتخاذ القرارات
- بسرعه اكثر في حل المشاكل
- زين ممكن تحصر اهم اسباب وجود الاتصال الغير رسمي
- احيانا لاشباع الحاجات النفسية والاجتماعية للفرد بسبب وجود علاقات او مصالح بين طرف وطرف اخر بداخل التنظيم الرسمي.
- تمام لكن ما يكون فيها مراعاة للخطوط الرسميه مثلما ذكرنا



- خطوط الاتصال
- الفضول ايضا الذي يدفع الافراد لمعرفة كل ما يدور حولهم من امور من اجل الحصول على معلومات اضافيه حول المنظمه
- توافق اهداف الاعضاء باهداف الجماعات الغير رسميه
- 4 أنواع من المعلومات
- تنتقل خلال اتصال الصعب
- بيننا معلومات عن العمل. وأداء أيضا مشاكله
- تنتقل من المرؤوسين الى الرؤساء معلومات عن العمل كتقارير ممكن تكون احيانا في تقارير او تقارير شفهيه او مكتوبه
- مشاكل ايضا؟ معلومات عن الاخرين مشاكلهم معلومات حول سياسات وكيفيه تطبيقها الاجراءات وكيفيه؟ اتباعها
- معلومات حول ما ينبغي القيام به وكيف
- وممكن ان يتم ذلك
- طيب بالنسبة لوسائل الإتصال عامة سبق وتكلمنا عنها اعزائي
- وسائل اتصال عامه زي ايش زي الحديث الخطابات لوحات الاعلانات ممكن التلفاز الاذاعه المجالات الكتب
- تمام ايضا عبر وسائل التواصل الاجتماعي مثل الذي هو
- التواصل يعني بشكل عام ايضا هذا من وسائل الاتصال الاتصالات العامه
- أما بالنسبة لوسائل الإتصالات الإدارية شوف مشاركاتكم تقدرؤا تفضلؤا عبر الشات
- ما هي وسائل الاتصال الكتاب الإدارية
- خطابات البريد الإلكتروني.
- أحسنت معذرة إتصال إداري
- ليكون عبر هو اتصال ايضا
- عملية لتبادل المعلومات والافكار والآراء
- بين الأفراد بين المجموعات داخل المؤسسة أو داخل المنشأة
- او بين المنشاه وبيئتها الخارجية يعني في البيئه الداخليه او الخارجييه ايا كان يكون الهدف
- توجيه سلوك الأفراد
- ايضا بناء علاقات
- تبادل معلومات



- تبادل أفكار الآراء أهداف تنظيمية زي توجيه جهود الأفراد أو السلوك أو التأثير في السلوك سلوك.
- الأفراد والجماعات
- يكون الهدف ايضا ممكن. تنسيق
- احيانا يهدف اتصال اداري الى تحسين التنسيق والتعاون بين مختلف اجزاء المنظمة توضيح الأدوار
- المسؤوليات تنسيق الأعمال وتوزيعها.
- تمام بالشكل يزيد من الكفاءة والفاعلية الاتصال الإداري يهدف إلى تحسين الكفاءة والفاعلية للأداء
- التنظيمي
- من خلاله نضمن وصول معلومات بشكل صحيحة إلى الأشخاص المناسبين. وبالوقت المناسب،
- اتصال اداري عملية حيوية
- يضمن تدفق المعلومات بالتنسيق بين أفراد والجماعات
- يؤثر بشكل كبير على تحقيق الأهداف التنظيمية وزيادة
- كفاءة وفعاليته. العمل.
- صحيح، مثل ما ذكرتم اعزائي
- ايميلات كتابيه زي ايميل
- زي الامارات ممكن زي
- الاتصال عبر الهاتف
- خطابات تقارير مذكرات اجتماعات
- قوت.
- أحسنتم أعزائي تمام نشوف هنا عبي على الشاشة الهاتف تعليمات
- قواعد التقارير الإعلانات الاجتماعات
- التعليمات الموجوده على الحائط او على الجدران
- السياسات أيضا.
- هذه كلها من أشكال الإتصالات الإدارية.
- طيب آخر شيء لليوم حنحل عملية الاتصال التالية اللي هي امامنا
- لدقائق تمام
- يلا نقرأها
- ثم نستخرج منها المرسل المستقبل
- الرسالة الهدف من الإتصال وأيضا الفيد باك التغذية راجعة هل نجحت. عملية الاتصال هي امامنا ام
- فشلت يلا احمد مدير مدرسة متوسطة



- عقد اجتماع مع اهالي الطلاب بسبب اقتراب فتره الاختبارات النهائيه
- كان هدفه من هذا الاجتماع توعيه الاهالي
- بأهمية توفير بيئة مناسبة للأبناء خلال هذه الفترة
- بعد هذا، الاجتماع. لاحظ المدير ان هناك ارتفاع بمستوى الطلاب العلي
- إذا لنحلل عملية الإتصال الي اماننا
- من هو المرسل في هذه العملية الإتصالية من هو المستقبل
- أماننا مجموعة من الأسئلة.
- من كان المرسل في العمل الاتصالية. تفضلوا أعزائي.
- أحسنت المرسل هو المدير أحمد أحسنتم المستقبل
- المستقبل هم أهالي. الطلاب احسنتم ماذا كانت الرسالة
- رسالة توعوية، صحيح؟ عن أهمية توفير
- بيئة مناسبة للطلاب
- في فترة الإختبارات
- ممتاز.
- ما هي الوسيلة التي استخدمها الطرف؟ الأول للتواصل مع الطرف الثاني
- ما هي الوسيلة
- برافو؟ أحسنت يا فهد
- اللي هي إجتماع تمام إجتماع.
- هل كانت هذه العملية الاتصالية ناجحة؟
- أم لا؟ إذا ناجحة أم لا
- نشوف اكتبولي لماذا
- أيوا أحسنت يا سارة، صحيح؟ ناجحة نظرا لإرتفاع المستوى العلي للطلاب. أحسنتم أعزاء
- احسنتم اعزائي.
- طيب إذا نكتفي للآن
- بالنسبة لمحتوى اليوم،
- تعرفنا اعزائي على مفهوم؟ الاتصال وكما ذكرنا الاتصال هو عمليه يتم من خلالها تبادل المعلومات
- والافكار والاراء بين طرفين او اكثر الطرف الاول يكون المرسل والطرف الثاني يكون المستقبل
- يكون في لدى المرسل رسالة مجموعة من المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الأوامر أو التوجيهات يريد
- ارسالها الي المستقبل



- ويريد من المستقبل تنفيذها فهمها. احيانا يعني العمل عليه
- اذا هناك عناصر المرسل الرسالة المستقبل
- وسيلة الاتصال والتغذية. الراجعة، تم توضيح عناصر العملية الاتصاليه وتم توضيح ما هي ابرز العوائق التي قد تعيق نجاح العمليه الاتصاليه. تم توضيح ايضا اعزائي؟ ما هي وسائل الاتصال
- قنوات الاتصال
- القناه التي هي الوسيله التي تنقل فيها رساله من المرسل الى المستقبل
- قد تكون شفهييه قد تكون كشكل يعني اشكال اتصال قد تكون شفاهيه وقد تكون كتابيه اما يكون اتصال لفظي شفهي او كتابي او يكون غير لفظي عبر او لغه، الجسد اشارات ايماءات تعابير
- إلى آخره
- تم توضيح ايضا عن انواع الاتصال اتصال قد يكون لفظي شفهي وكتابي قد يكون غير لفظي قد يكون رسمي وقد يكون غير رسمي قد يكون ايضا اتصال نازل واتصال
- شعر
- للان اعزائي نحن نكتفي بالنسبه لمحتوى اليوم ان شاء الله يكون كل شيء واضح ومفهوم يعطيكم العافيه. اعزائي جميعا
- شكرا لكم. لحسن الاستماع، اذا في اي سؤال او استفسار تفضلوا عبر الشاش.

Medical KPIs

Infinite Giving

عطاء بلا حدود

Medical KPIs

25:49

يعطيك العافية أستاذة أروى ويعطيكم العافية جميعا أشكركم على حسن إستماعكم. فأني حد عنده سؤال يتفضل معنا.



أستاذة اروى دياب

26:06

الله يعافيكم يا رب جميعا

- ويعافيكم يا رب أعزائي
- طب حابة انوه ان بإمكانكم التواصل معي والإستفسار أيضا لأي سؤال او استفسار عبر رقم الواتساب
- أمامكم على الشاشة
- حتى ما بعد انتهاء الدورة أعزائي. هذا هو رقم الواتساب أمامكم عبر الشاشة
- أيوا ربهام
- المحتوى الذي هو أمامكم العرض التقديمي اعزائي الموجود عبر المنصة ايضا التسجيلات
- لكل يوم تدريبي يتوفر له تسجيل ايضا مرفق عبر المنصة.



Medical KPIs

26:46

صحيح؟ جميع التسجيلات موجودة في المنصة بحساباتكم جميع الدورات.

- مين عم ترفعوا.



أستاذة اروى دياب

26:59



السجل التجاري: 1010628443
الغرفة الجارية: 552947
الرقم الضريبي: 310538534800003
6705 صلاح الدين، 2494 الهلالي، الرياض: 12836

رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA
تشغيل - تدريب - استشارات - استقطاب

Medical KPIs
Infinite Giving
عطاء بلا حدود

ويعافيكم يا رب جميعا

- طيب يعطيكم العافية وشكرا لكم لحسن الاستماع
- اذا نكتفي بالنسبة لمحتوى اليوم ان شاء الله كل شيء واضح، مفهوم؟ ارجع. واذكركم استقبال اسئلتكم واستفساراتكم ايضا عبر رقمي الواتس اب
- كان معكم سادة ودياب ان شاء الله نرجع ونجدد بكم اللقاء غدا باذن الله استاذنكم انا في امان الله مع السلامة. استودعتكم الله.



Medical KPIs

يعطيكم العافية أستاذة أروى نلقاكم غدا بإذن الله.

منصة التعليم الإلكتروني لشركة مؤشرات الأداء الأساسية الطبية
منصة أصحاب الشغف من الكوادر الصحية

Medical KPI's eLearning

عطاء بلا حدود
Medical KPIs
Infinite Giving
عطاء بلا حدود

medicalkpis admin@medicalkpis.org

+966 537 373 445 Riyadh, Saudi Arabia

واتس أب الدعم الفني: +966 50 229 9923 www.medicalkpis.org

