

المرحلة الثانية لمشروع تطوير الجهاز الادارى للجامعة

الجودة والارتقاء بالمستوى الخدمى



مهارات الاتصال الفعال

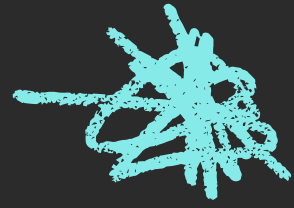
أنواع الاتصال :

- لفظي
- غير لفظي
- كتابي
- مرئي



مبادئ الاتصال الفعال

لعمرو



الرسالة

الالتزام
بالوعد

اعتماد
على بيانات

واضحة

محددة



مبادئ إدارة الجودة:

هذه المواصفة القياسية العالمية مبنية
على مبادئ إدارة الجودة التي تم
شرحها في المواصفة القياسية
الايزو 9001: 2015 مبادئ إدارة الجودة هي:
- التركيز على العميل .



الاستماع / التحدث

- التواصل
- الهدف من الحديث
- يقول ما يفعل
- الاستماع لمختلف الآراء
- تداول الكلام (..... لنفسك



التفرغ و السكوت للاستماع



حال المستمع

لعل

الاستماع

الإنصات

الاستماع

السمع





حال المستمع

قصد وبدون

السمع

(وَإِذَا سَمِعُوا اللَّغْوَ أَعْرَضُوا عَنْهُ)

بقصد

الاستماع

(وَإِذْ صَرَفْنَا إِلَيْكَ نَفَرًا مِنَ الْجِنِّ يَسْتَمِعُونَ الْقُرْآنَ)

التركيز والتفاعل في القلب والمشاعر

الأصغاء

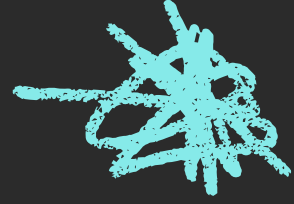
(إِنْ تَتُوبَا إِلَى اللَّهِ فَقَدْ صَغَتْ قُلُوبُكُمَا)

الانصات

(وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُوا لَهُ وَأَنْصِتُوا لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ)



مهارات التفكير الابداعي



أبداع

ابتكار

تميز

البعد عن النمطية
والتقليدية





مقترحات التحسين

- الاجتماع الناجح كيف ينظم
- أنواع الاجتماعات التي تحتاج لعملها
- الهدف – الحضور





الاستماع / التحدث



- مراعاة الوقت
- أمثلة
- نقاط مشتركة
- أعداد جيد
- متانة اللغة
- الصدق



السفينة التي لا تبحر تكسوها الرمال





الناس السعداء

✓ ملتزم بالعبادة

✓ لا يمشون في الأرض مرحاً

✓ لا يفتابون

✓ الأمانة

✓ التعاون على البر

✓ الاعراض عن الجهل (كلام - فعل)

✓ صادق



الناجح فعلا

✓ لن يهدمكم

✓ لن يحاربك



أحرص على الجلوس مع الناجحين





لماذا لم انجح ؟

✓ لم أغير عاداتي السلبية

✓ أصاحب غير الناجحين

✓ لا تؤمن بنفسك وقدراتك



الأصدقاء

✓ إن لم يكن يناقش كأصدقاء في :

النجاح، الأحداث ، التعلم

فهم لا؟؟.....؟؟

شكراً لحسن الإستماع

خالص الأمنيات
بدوام التوفيق



جامعة أسيوط - إدارة الجودة والتميز - المبنى الإداري - الطابق الأول



هاتف داخلي : 5245/2418

مباشر : 088 / 2423750

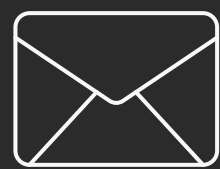
فاكس : 088/ 2080325

للتواصل واتساب : 01021854159

الموقع الإلكتروني

<https://www.aun.edu.eg/administrations/ar/quality/home-->

البريد الإلكتروني



iso9001@aun.edu.eg