



غرفة تجارة عمان  
AMMAN CHAMBER OF COMMERCE

نموذج المحتوى التدريبي

نموذج جودة ومخاطر	رقم الإصدار: ٢/٢	الصفحة: 3/1
-------------------	------------------	-------------

العنوان باللغة العربية:	مهارات الاتصال والتواصل الفعال	العنوان باللغة الإنجليزية:	Communication Skills and Effective Interaction
عدد الساعات التدريبية:	( ١٢ ) ساعة تدريبية		
الساعة:	١٠:٠٠ صباحاً – ٢:٠٠ ظهراً		
أيام البرنامج التدريبي:	أحد – اثنين – ثلاثاء		
تاريخ البرنامج التدريبي:	٢٠٢٤/١١/١٩-١٧		
قاعة / مختبر:	قاعات أكاديمية غرفة تجارة عمان		
الرسوم المقررة:	لأعضاء الغرفة ( ٥٠ ) دينار.	لغير الأعضاء ( ٧٥ ) دينار.	
خصم المجموعات:	<ul style="list-style-type: none"><li>• خصم بنسبة ١٠٪ على رسوم المشارك الواحد ابتداءً من المشارك الثاني في حال قامت المنشأة بإنتداب اثنين من موظفيها وبحد أقصى أربعة موظفين.</li><li>• خصم بنسبة ١٥٪ على رسوم المشارك الواحد ابتداءً من المشارك الثاني في حال قامت المنشأة بإنتداب أكثر من أربعة من موظفيها.</li></ul>		
الأهداف:	عند الانتهاء من البرنامج التدريبي ستكون قادر على : <ol style="list-style-type: none"><li>١. تعزيز مهارات التواصل الشخصي.</li><li>٢. فهم عناصر الاتصال.</li><li>٣. تطوير مهارات الاستماع النشط.</li><li>٤. إدارة التواصل غير اللفظي.</li><li>٥. تحسين مهارات الإقناع والتفاوض.</li><li>٦. التعامل مع الصراعات.</li><li>٧. تعزيز العمل الجماعي.</li><li>٨. تطوير مهارات تقديم العروض.</li><li>٩. تقييم وتحسين الأداء.</li><li>١٠. تطبيق المهارات في الحياة اليومية.</li></ol>		
المحتويات:	مقدمة في مهارات الاتصال:		



غرفة تجارة عمان  
AMMAN CHAMBER OF COMMERCE

### نموذج المحتوى التدريبي

نموذج جودة ومخاطر

رقم الإصدار: ٢/٢

الصفحة: 3/2

- مفهوم الاتصال وأهميته في الحياة الشخصية والمهنية.
- أنواع الاتصال (الشفهي، الكتابي، غير اللفظي).
- عناصر عملية الاتصال:
- المرسل، الرسالة، المستقبل، والبيئة.
- كيفية التأكد من فعالية الرسالة.
- مهارات الاستماع النشط:
- استراتيجيات لتحسين الاستماع.
- تقنيات طرح الأسئلة الفعالة.
- التواصل غير اللفظي:
- فهم لغة الجسد والتعبير الوجهية.
- كيفية استخدام التواصل غير اللفظي لتعزيز الرسالة.
- الإقناع والتفاوض:
- استراتيجيات الإقناع الفعالة.
- فنون التفاوض وتحقيق النتائج المتبادلة.
- إدارة الصراعات:
- فهم مصادر النزاع وكيفية التعامل معها.
- استراتيجيات لحل النزاعات بفعالية.
- التواصل الجماعي:
- أهمية التعاون والعمل الجماعي.
- تقنيات لتحسين الاتصال داخل المجموعات.
- تقديم العروض الفعالة:
- كيفية تنظيم وإعداد العروض.
- مهارات التواصل عند تقديم الأفكار.
- تقديم وتلقي الملاحظات:
- كيفية إعطاء ملاحظات بناءة.



1923  
غرفة تجارة عمان  
AMMAN CHAMBER OF COMMERCE

نموذج المحتوى التدريبي		
الصفحة: 3/3	رقم الإصدار: ٢/٢	نموذج جودة ومخاطر

• استراتيجيات لتلقي الملاحظات وتحسين الأداء.	
الموظفون في مختلف المستويات الادارية. المدراء والقادة. فرق العمل. موظفي المبيعات والتسويق. المعلمين والمدربين. المتخصصون في خدمة العملاء. الأشخاص الذين يسعون لتطوير أنفسهم.	المشاركون:
اللغة العربية	لغة التدريب:
	عدد المتدربين: