

Communication Skills

Prepared by Dr. Merna Emad

CMM 201

Lecture 8



Written Communication Types

أنواع التواصل الكتابي





Definition

التعريف

The **Written Communication** refers to the process of conveying a message through the written symbols. In other words, any message exchanged between two or more persons that make use of written words is called as written communication.

يشير الاتصال الكتابي إلى عملية نقل رسالة من خلال الرموز المكتوبة. بعبارة أخرى، أي رسالة يتم تبادلها بين شخصين أو أكثر باستخدام الكلمات المكتوبة تسمى اتصالاً كتابياً.



Importance

- Official documents, memos, e-mails, and other forms of written communication reveal something about you as a professional;
- Important policies, requests, and organizational procedures are conveyed through written communication;
- Proposals, employee terminations, media relations, and the like are achieved with written communication;
- Written communication must be present in order to achieve professional excellence. To address these important topics.

الأهمية

- تكشف المستندات الرسمية والمذكرات ورسائل البريد الإلكتروني وغيرها من أشكال الاتصالات المكتوبة شيئاً عنك كمحترف؛
- يتم نقل السياسات والطلبات والإجراءات التنظيمية المهمة من خلال الاتصالات المكتوبة؛
- يتم تحقيق المقترحات وإنهاء خدمات الموظفين والعلاقات الإعلامية وما شابه ذلك من خلال الاتصالات المكتوبة؛
- يجب أن يكون الاتصال المكتوب موجوداً لتحقيق التميز المهني. لمعالجة هذه الموضوعات المهمة.



Types of written communication

- Business letters
- Employee reviews
- Recommendation letters
- Memos
- Proposals and Reports
- Planning documents
- Digital communications

أنواع الاتصالات المكتوبة

- الخطابات التجارية
- مراجعات الموظفين
- خطابات التوصية
- المذكرات
- المقترحات والتقارير
- مستندات التخطيط
- الاتصالات الرقمية

Business Letters

Have you ever received a letter that did not keep your attention? What reaction do you have when your name is misspelled in a document?

Why Business Letters are important?

- They serve as a formal method of communication between people.
- They provide valuable information on business-related matters.
- They are used as a reference material to future transactions.
- Properly written letters give a positive impression of a company or individual.

الخطابات التجارية

هل سبق لك أن تلقيت خطابًا لم يلفت انتباهك؟ ما رد فعلك عندما يُكتب اسمك بشكل خاطئ في مستند؟

لماذا تعد الخطابات التجارية مهمة؟

- إنها بمثابة طريقة رسمية للتواصل بين الأشخاص.
- إنها توفر معلومات قيمة حول الأمور المتعلقة بالأعمال.
- تُستخدم كمرجع للمعاملات المستقبلية.
- إن الخطابات المكتوبة بشكل صحيح تعطي انطباعًا إيجابيًا عن الشركة أو الفرد.



Business Letters

Have you ever received a letter that did not keep your attention? What reaction do you have when your name is misspelled in a document?

Why Business Letters are important?

- Retailers and agents also distribute new information to clients through formal letters.
- Letters enhance an organization's image and reputation and maintain ethical business values.

الخطابات التجارية

هل سبق لك أن تلقيت خطابًا لم يلفت انتباهك؟ ما رد فعلك عندما يُكتب اسمك بشكل خاطئ في مستند؟

لماذا تعد خطابات العمل مهمة؟

- كما يقوم تجار التجزئة والوكلاء أيضًا بتوزيع المعلومات الجديدة على العملاء من خلال الرسائل الرسمية.
- تعزز الرسائل صورة المنظمة وسمعتها وتحافظ على القيم التجارية الأخلاقية.



Employee reviews

An employee review form is a formal document with questions and discussion points that examines your efficiency and productivity. Companies may also use an employee review form to commend you on outstanding work. Occasionally, organizations will use review forms with a team to outline how they are performing.

تقييمات الموظفين

نموذج تقييم الموظفين هو مستند رسمي يحتوي على أسئلة ونقاط نقاش تفحص كفاءتك وإنتاجيتك. قد تستخدم الشركات أيضًا نموذج تقييم الموظفين للإشادة بك على العمل المتميز. في بعض الأحيان، تستخدم المؤسسات نماذج التقييم مع فريق لتحديد أدائهم.

Employee reviews

What is the importance of Employee Reviews?

- They give the employee the opportunity to better understand expectations, standards and rules.
- They give the manager an opportunity to 'get to know' the employee better.
- They give the employee the opportunity to learn what behaviors and attitudes they need to improve or modify.
- They send a message to the employee that you care about their performance as well as them as a person.
- They can help you chart a better course for the future of the employee.

تقييمات الموظفين

ما أهمية تقييمات الموظفين؟

- إنها تمنح الموظف الفرصة لفهم التوقعات والمعايير والقواعد بشكل أفضل.
- إنها تمنح المدير الفرصة للتعرف على الموظف بشكل أفضل.
- إنها تمنح الموظف الفرصة لمعرفة السلوكيات والمواقف التي يحتاج إلى تحسينها أو تعديلها.
- إنها ترسل رسالة إلى الموظف بأنك تهتم بأدائه وكذلك به كشخص.
- إنها يمكن أن تساعدك في رسم مسار أفضل لمستقبل الموظف.



Employee reviews

Types of forms for employee review

Scale review

Employers rate a list of qualities and expectations on a numbered scale, for example, of 1 (unsatisfactory) to 5 (exceptional). Each item might also include a comments section where you or your supervisor can discuss any details that impact the score.

تقييمات الموظفين

أنواع النماذج المستخدمة في مراجعة الموظفين

تقييم المقياس

يقوم أصحاب العمل بتقييم قائمة من الصفات والتوقعات على مقياس مرقم، على سبيل المثال، من 1 (غير مرضٍ) إلى 5 (استثنائي). قد يتضمن كل عنصر أيضاً قسمًا للتعليقات حيث يمكنك أنت أو مشرفك مناقشة أي تفاصيل تؤثر على النتيجة.



Employee reviews

Types of forms for employee review

Peer review

These employee reviews will likely contain many of the same questions about your personal qualities and work habits as a scale review.

تقييمات الموظفين

أنواع النماذج المستخدمة في مراجعة الموظفين

تقييم الأقران

من المرجح أن تحتوي مراجعات الموظفين هذه على العديد من الأسئلة نفسها حول صفاتك الشخصية وعادات العمل مثل تقييم المقياس.



Employee reviews

Types of forms for employee review

Self-assessment

With this type of review, you will be more responsible for leading the review conversation with your employer. Many self-assessments have open-ended questions about your performance, including, “What are my main accomplishments for the year and how do they line up with my objectives?”

تقييمات الموظفين

أنواع النماذج المستخدمة في مراجعة الموظفين

التقييم الذاتي

مع هذا النوع من المراجعة، ستكون مسؤولاً بشكل أكبر عن قيادة محادثة المراجعة مع صاحب العمل. تحتوي العديد من التقييمات الذاتية على أسئلة مفتوحة حول أدائك، بما في ذلك، "ما هي إنجازاتي الرئيسية لهذا العام وكيف تتوافق مع أهدافي؟"

Recommendation letters

A form of written communication used to provide a documented reference for students and professionals.

A recommendation letter is designed to testify to the skills and abilities. When you review samples of recommendation letters, you will notice that the basic format is as follows:

Opening - Introduce yourself and explain your relationship to the applicant.

Body - Give examples of the applicant's best qualities, being as specific as possible. Put the most important qualities first.

Conclusion - End your recommendation with a paragraph that includes a positive statement about the applicant and offers your future assistance if necessary.

خطابات التوصية

شكل من أشكال الاتصال الكتابي يستخدم لتوفير مرجع موثق للطلاب والمهنيين.

تم تصميم خطاب التوصية للشهادة على المهارات والقدرات. عند مراجعة نماذج خطابات التوصية، ستلاحظ أن التنسيق الأساسي هو كما يلي:

المقدمة - قدم نفسك وشرح علاقتك بالمتقدم.

المنتصف - أعط أمثلة لأفضل صفات المتقدم، مع تحديدها قدر الإمكان. ضع أهم الصفات أولاً.

الخاتمة - أنه توصيتك بفقرة تتضمن بياناً إيجابياً عن المتقدم وتعرض مساعدتك المستقبلية إذا لزم الأمر.



Memo

Memos (the word memo is short for memorandum) are another type of written communication used in professional settings. They are typically short notes or updates distributed in business.

Importance of Memo

- **Issuing Orders and Instructions:** Through memo superiors issue orders, instructions, advices etc. to their subordinates. Therefore, it is regarded as the means of carrying orders of superiors to the subordinates.
- **Informing Any Change in Policy:** Organizations use memo to inform any change in policy to its various internal parties.

المذكرات

المذكرات (كلمة memo هي اختصار لكلمة memorandum) هي نوع آخر من الاتصالات المكتوبة المستخدمة في البيئات المهنية. وهي عادةً عبارة عن ملاحظات قصيرة أو تحديثات يتم توزيعها في مجال الأعمال.

أهمية المذكرة

- **إصدار الأوامر والتعليمات:** من خلال المذكرة، يصدر الرؤساء الأوامر والتعليمات والنصائح وما إلى ذلك إلى مرؤوسيه. لذلك، تعتبر المذكرة وسيلة لنقل أوامر الرؤساء إلى المرؤوسين.
- **إبلاغ أي تغيير في السياسة:** تستخدم المنظمات المذكرة لإبلاغ أي تغيير في السياسة إلى أطرافها الداخلية المختلفة.



Memo

Memos (the word memo is short for memorandum) are another type of written communication used in professional settings. They are typically short notes or updates distributed in business.

Importance of Memo

- **Providing and Seeking Suggestions and Recommendations:** Through memo superiors provide advice and suggestions to their subordinates. Again, by writing memo superiors can seek suggestions and recommendations on any matter from their subordinates.

المذكرات

المذكرات (كلمة memo هي اختصار لكلمة memorandum) هي نوع آخر من الاتصالات المكتوبة المستخدمة في البيئات المهنية. وهي عادةً عبارة عن ملاحظات قصيرة أو تحديثات يتم توزيعها في مجال الأعمال.

أهمية المذكرة

- من خلال المذكرات يقدم الرؤساء النصائح والاقتراحات إلى مرؤوسيهم. ومرة أخرى، من خلال كتابة المذكرات، يمكن للرؤساء طلب الاقتراحات والتوصيات بشأن أي مسألة من مرؤوسيهم.



Memo

Memos (the word memo is short for memorandum) are another type of written communication used in professional settings. They are typically short notes or updates distributed in business.

Importance of Memo

- **Requesting For Help:** Organizational people should cooperate each other in performing their activities. For obtaining such cooperation and help, they can write memo to each other.
- **Requesting For Information:** Managers need information for preparing plans and taking decisions. For obtaining such information they generally write memos to the concerned internal parties seeking required information.

المذكرات

المذكرات (كلمة memo هي اختصار لكلمة memorandum) هي نوع آخر من الاتصالات المكتوبة المستخدمة في البيئات المهنية. وهي عادةً عبارة عن ملاحظات قصيرة أو تحديثات يتم توزيعها في مجال الأعمال.

أهمية المذكرة

- **طلب المساعدة:** يجب على أفراد المنظمة التعاون مع بعضهم البعض في أداء أنشطتهم. وللحصول على مثل هذا التعاون والمساعدة، يمكنهم كتابة مذكرات لبعضهم البعض.
- **طلب المعلومات:** يحتاج المديرون إلى معلومات لإعداد الخطط واتخاذ القرارات. وللحصول على مثل هذه المعلومات، يكتبون عمومًا مذكرات إلى الأطراف الداخلية المعنية سعيًا للحصول على المعلومات المطلوبة.



Memo

Memos (the word memo is short for memorandum) are another type of written communication used in professional settings. They are typically short notes or updates distributed in business.

Importance of Memo

- **Informing Decisions:** Generally, decisions are taken by the top executives. Later on, these are circulated in the whole organizations. Memo is used to carry the decisions to the concerned internal parties.
- **Using as Reference in Future:** Since memo is a written document, it can be preserved and used as reference in internal parties.

المذكرات

المذكرات (كلمة memo هي اختصار لكلمة memorandum) هي نوع آخر من الاتصالات المكتوبة المستخدمة في البيئات المهنية. وهي عادةً عبارة عن ملاحظات قصيرة أو تحديثات يتم توزيعها في مجال الأعمال.

أهمية المذكرة

- **إبلاغ القرارات:** بشكل عام، يتم اتخاذ القرارات من قبل كبار المسؤولين التنفيذيين. وفي وقت لاحق، يتم تداولها في جميع أنحاء المنظمة. تُستخدم المذكرة لنقل القرارات إلى الأطراف الداخلية المعنية.
- **الاستخدام كمرجع في المستقبل:** نظرًا لأن المذكرة عبارة عن وثيقة مكتوبة، فيمكن حفظها واستخدامها كمرجع في الأطراف الداخلية.



Proposals

Proposals are used in many business and professional settings to propose products and services to potential clients. The proposal describes what the client can expect from the communication assessment.

Components of proposals

Abstract/Summary

The abstract is the most important component of the proposal. Spend time developing the best possible title. If the length is not mandated, it should be no longer than one half to one page maximum.

المقترحات

تُستخدم المقترحات في العديد من البيئات التجارية والمهنية لتقديم المنتجات والخدمات للعملاء المحتملين. يصف المقترح ما يمكن للعميل توقعه من تقييم الاتصال.

مكونات المقترحات

الملخص/الخلاصة

الملخص هو أهم مكون في المقترح. اقض بعض الوقت في تطوير أفضل عنوان ممكن. إذا لم يكن الطول إلزاميًا، فيجب ألا يتجاوز نصف صفحة إلى صفحة واحدة كحد أقصى.

Proposals

Components of proposals

Statement of Need

- What is the issue that you are addressing and why does it matter?
- Why is what you propose necessary? What is the void in Knowledge?
- Who benefits?
- Why hasn't this issue been addressed sufficiently in the past? Who else is working in this field, what have they done, and why isn't that enough? Demonstrate your knowledge of the field.
- Provide convincing evidence that what you are proposing does not duplicate other work.

المقترحات

مكونات المقترحات

بيان الحاجة

- ما هي المشكلة التي تعالجها ولماذا هي مهمة؟
- لماذا ما تقترحه ضروري؟ ما هو الفراغ في المعرفة؟
- من المستفيد؟
- لماذا لم تتم معالجة هذه المشكلة بشكل كافٍ في الماضي؟ من هم الأشخاص الآخرون الذين يعملون في هذا المجال، وماذا فعلوا، ولماذا لا يكون ذلك كافياً؟ أظهر معرفتك بالمجال.
- قدم دليلاً مقنعاً على أن ما تقترحه لا يكرر عملاً آخر.



Proposals

Components of proposals

Project Activity, Methodology and Outcomes

- Why did you choose to address the issue in the manner that you have? Are there other approaches? If so, why aren't they appropriate to the situation?
- What are the specific activities involved? Who will do them?

Evaluation

- Outline clearly the methodology that you will use to assess the projects success.

المقترحات

مكونات المقترحات

نشاط المشروع والمنهجية والنتائج

- لماذا اخترت معالجة المشكلة بالطريقة التي اتبعتها؟ هل هناك طرق أخرى؟ إذا كان الأمر كذلك، فلماذا لا تكون مناسبة للموقف؟
- ما هي الأنشطة المحددة المعنية؟ من سينفذها؟

التقييم

- حدد بوضوح المنهجية التي ستستخدمها لتقييم نجاح المشروع.



Reports

Reports are used to summarize both quantitative data (characterized by numbers, percentages, statistics, and surveys) and qualitative data (characterized by actual words, phrases, responses to open-ended questions, and interviews).

التقارير

تُستخدم التقارير لتلخيص كل من البيانات الكمية (التي تتميز بالأرقام والنسب المئوية والإحصائيات والاستطلاعات) والبيانات النوعية (التي تتميز بالكلمات الفعلية والعبارات والاستجابات للأسئلة المفتوحة والمقابلات).



Reports

التقارير

The importance of Reports:

Business reports are valuable and essential tools for any enterprise regardless of size or industry. They provide a means to track and analyze the performance and overall health of the business (e.g., customer service, employee satisfaction, employee morale).while identifying areas for improvement and opportunities for growth.

أهمية التقارير:

تعد التقارير التجارية أدوات قيمة وأساسية لأي مؤسسة بغض النظر عن حجمها أو صناعتها. فهي توفر وسيلة لتتبع وتحليل الأداء والصحة العامة للشركة (على سبيل المثال، خدمة العملاء، ورضا الموظفين، ومعنويات الموظفين). مع تحديد مجالات التحسين وفرص النمو.

Reports

التقارير

Components of Reports

1. Title page
2. Table of contents
3. Executive summary

An executive summary is a brief overview of a report that is designed to give the reader a quick preview of the report's contents. Its purpose is to present the key points of a report in one place.

مكونات التقارير

1. صفحة العنوان
2. جدول المحتويات
3. الملخص التنفيذي

الملخص التنفيذي هو نظرة عامة موجزة على التقرير تهدف إلى منح القارئ معاينة سريعة لمحتويات التقرير. والغرض منه هو تقديم النقاط الرئيسية للتقرير في مكان واحد.



Reports

Components of Reports

4. Introduction

briefly describe the context and background to the research
describe the change, problem or issue to be reported on
define the specific objectives and purpose of the report
indicate the overall answer to the problem explored in the report

5. Discussion

This is the main body of the report and it has two key purposes:
to explain the conclusions
to justify the recommendations

6. Conclusion/Recommendations

7. References

التقارير

مكونات التقارير

1. 4. المقدمة

وصف موجز للسياق والخلفية للبحث
وصف التغيير أو المشكلة أو القضية المراد الإبلاغ عنها
تحديد الأهداف والغرض المحددين للتقرير
الإشارة إلى الإجابة الشاملة للمشكلة التي تم استكشافها في التقرير

5. المناقشة

هذا هو الهيكل الرئيسي للتقرير وله
غرضان رئيسيان:
شرح الاستنتاجات
تبرير التوصيات

6. الاستنتاجات/التوصيات

7. المراجع

Planning Document

Planning documents are forms of written communication usually presented with maps and other visual designs to lay out a broader vision of where the company is going and what specific strategies will be used in the near future.

When to do it?

Once the organization knows its strengths and weaknesses, business leaders often engage in strategic planning—the development of a plan that emphasizes goals, initiatives, strategies, and targets utilized to help employees strive for a shared vision and commitment to the organization's core values.

مستندات التخطيط

مستندات التخطيط هي أشكال من الاتصالات المكتوبة التي تُقدّم عادةً مع خرائط وتصميمات مرئية أخرى لتوضيح رؤية أوسع للمكان الذي تتجه إليه الشركة والاستراتيجيات المحددة التي سيتم استخدامها في المستقبل القريب.

متى يتم ذلك؟

بمجرد أن تعرف المنظمة نقاط قوتها ونقاط ضعفها، غالبًا ما ينخرط قادة الأعمال في التخطيط الاستراتيجي - وضع خطة تؤكد على الأهداف والمبادرات والاستراتيجيات والأهداف المستخدمة لمساعدة الموظفين على السعي لتحقيق رؤية مشتركة والالتزام بالقيم الأساسية للمنظمة.



Digital Communication

What is Digital Communication?

Digital Communication is the process of exchanging information, messages, and ideas using digital technologies and platforms. It involves the transmission and reception of data through electronic devices and networks. Digital Communication enables real-time interaction, instant messaging, video conferencing, and sharing of multimedia content across vast distances.

الاتصالات الرقمية

ما هو الاتصال الرقمي؟

الاتصال الرقمي هو عملية تبادل المعلومات والرسائل والأفكار باستخدام التقنيات والمنصات الرقمية. وهو يتضمن نقل واستقبال البيانات من خلال الأجهزة والشبكات الإلكترونية. يتيح الاتصال الرقمي التفاعل في الوقت الفعلي والمراسلة الفورية ومؤتمرات الفيديو ومشاركة محتوى الوسائط المتعددة عبر مسافات شاسعة.

Digital Communication

Intranet/Social Intranet

An intranet is a private hub that can be accessed by any authorised users within a business organisation and are considered foundational digital communication tools in the workplace.

Intranets are used for improving internal communication and digital collaboration, as well as easy access to resources. Modern intranets are often built using content management systems as they are easier for non-technical staff to manage

الاتصالات الرقمية

الشبكة الداخلية/الشبكة الاجتماعية الداخلية

الشبكة الداخلية هي مركز خاص يمكن الوصول إليه من قبل أي مستخدمين مصرح لهم داخل مؤسسة تجارية وتعتبر أدوات اتصال رقمية أساسية في مكان العمل. تُستخدم الشبكات الداخلية لتحسين الاتصال الداخلي والتعاون الرقمي، فضلاً عن سهولة الوصول إلى الموارد. غالباً ما يتم بناء الشبكات الداخلية الحديثة باستخدام أنظمة إدارة المحتوى لأنها أسهل على الموظفين غير الفنيين لإدارتها

Digital Communication

Intranet/Social Intranet

Intranets enable you to easily share company news and build an information-rich environment, accessible from any location and on any device. This makes it a great platform for cultivating a positive culture across a diverse workforce. Homepage news feeds can be personalised for each staff member based on their team, department and/or location to ensure the most relevant news is placed front and centre for them. This can also be linked to security permissions to ensure sensitive or confidential information is only seen by a select group of people.

الاتصالات الرقمية

الشبكة الداخلية/الشبكة الاجتماعية الداخلية

تتيح لك الشبكات الداخلية مشاركة أخبار الشركة بسهولة وبناء بيئة غنية بالمعلومات، ويمكن الوصول إليها من أي مكان وعلى أي جهاز. وهذا يجعلها منصة رائعة لتنمية ثقافة إيجابية عبر قوة عاملة متنوعة. يمكن تخصيص موجزات الأخبار على الصفحة الرئيسية لكل عضو من أعضاء الفريق بناءً على فريقه أو قسمه و/أو موقعه لضمان وضع الأخبار الأكثر صلة في المقدمة والمركز بالنسبة لهم. ويمكن أيضاً ربط ذلك بأذونات الأمان لضمان عدم رؤية المعلومات الحساسة أو السرية إلا من قبل مجموعة مختارة من الأشخاص.



Digital Communication

Group/Business Messaging

On top of email, collaborative spaces which provide private or group messaging and chat functions are often viewed as one of the best digital communication tools in the workplace to keep teams working together. It's an effective form of communication for busy employees and managers. Instant messaging makes updates on projects and general team discussion much easier. This works well when employees or team members are spread across different geographical locations and different time zones. Files can be shared and conversations can be accessed if needed.

الاتصالات الرقمية

الرسائل الجماعية/التجارية

بالإضافة إلى البريد الإلكتروني، غالبًا ما يُنظر إلى المساحات التعاونية التي توفر الرسائل الخاصة أو الجماعية ووظائف الدردشة باعتبارها واحدة من أفضل أدوات الاتصال الرقمية في مكان العمل للحفاظ على عمل الفرق معًا. إنها شكل فعال من أشكال الاتصال للموظفين والمديرين المشغولين. تجعل المراسلة الفورية التحديثات حول المشاريع والمناقشات العامة للفرق أسهل كثيرًا. يعمل هذا بشكل جيد عندما يكون الموظفون أو أعضاء الفريق منتشرين عبر مواقع جغرافية مختلفة ومناطق زمنية مختلفة. يمكن مشاركة الملفات ويمكن الوصول إلى المحادثات إذا لزم الأمر.



Digital Communication

Blogs

An internal blog on your content management system is also a good option. This is not something your customers and competitors will be able to access.

The internal blog is a place where employees can share ideas and experiences fast and in an informal fashion. Internal blog advantages can include:

- Broadcasting and highlighting an employee's knowledge about a certain topic or area of the organisation

الاتصالات الرقمية

المُدونات

إن إنشاء مدونة داخلية على نظام إدارة المحتوى الخاص بك يعد خيارًا جيدًا أيضًا. فهذا ليس شيئًا يستطيع عملاؤك ومنافسوك الوصول إليه.

المدونة الداخلية هي مكان يمكن للموظفين من خلاله مشاركة الأفكار والخبرات بسرعة وبطريقة غير رسمية. يمكن أن تتضمن مزايا المدونة الداخلية ما يلي:

- بث وإبراز معرفة الموظف بموضوع أو مجال معين في المنظمة

Digital Communication

Blogs

Internal blog advantages can include:

- Creating a searchable and permanent archive of knowledge base articles, knowledge and expertise. All the articles uploaded and published on an internal blog will stay there unless deleted manually
- It promotes open discussion and collaboration among the workforce. There are instances where some employees will be more likely to speak up in a virtual environment than face-to-face
- It connects all employees
- It keeps the staff up-to-date on important information and company updates

الاتصالات الرقمية

المُدونات

يمكن أن تتضمن مزايا المدونة الداخلية ما يلي:

- إنشاء أرشيف دائم وقابل للبحث
- مقالات قاعدة المعرفة والمعرفة والخبرة. ستبقى جميع المقالات التي تم تحميلها ونشرها على مدونة داخلية هناك ما لم يتم حذفها يدوياً
- إنها تعزز المناقشة المفتوحة والتعاون بين القوى العاملة. هناك حالات حيث يكون بعض الموظفين أكثر ميلاً إلى التحدث في بيئة افتراضية بدلاً من وجهاً لوجه
- إنها تربط الموظفين عبر الأقسام
- إنها تبقي الموظفين على اطلاع دائم بالمعلومات المهمة وتحديثات الشركة



Digital Communication

Social Media

Social media refers to online platforms and applications that enable users to create, share, and engage with content in various forms, such as text, images, and videos. Common examples include Facebook, LinkedIn, Twitter (X), Instagram, and TikTok. These platforms facilitate two-way communication between individuals, businesses, and audiences.

الاتصالات الرقمية

وسائل التواصل الاجتماعي

تشير وسائل التواصل الاجتماعي إلى المنصات والتطبيقات عبر الإنترنت التي تمكن المستخدمين من إنشاء المحتوى ومشاركته والتفاعل معه بأشكال مختلفة، مثل النصوص والصور ومقاطع الفيديو. ومن الأمثلة الشائعة Facebook و LinkedIn و Twitter (X) و Instagram و TikTok. تسهل هذه المنصات التواصل ثنائي الاتجاه بين الأفراد والشركات والجمهور.

Digital Communication

Social Media

Benefits of Social Media

1. Wide Reach: Social media allows you to connect with a global audience instantly.
2. Cost-Effective: Most platforms are free or require minimal investment compared to traditional communication tools.
3. Engagement: Enables real-time interaction through comments, likes, and shares.
4. Targeted Communication: Offers tools for segmenting and targeting specific audience demographics.
5. Brand Visibility: Boosts awareness and credibility through consistent and impactful messaging.

الاتصالات الرقمية

وسائل التواصل الاجتماعي

- فوائد وسائل التواصل الاجتماعي
1. الوصول الواسع: تتيح لك وسائل التواصل الاجتماعي التواصل مع جمهور عالمي على الفور.
 2. فعالة من حيث التكلفة: معظم المنصات مجانية أو تتطلب الحد الأدنى من الاستثمار مقارنة بأدوات الاتصال التقليدية.
 3. المشاركة: تتيح التفاعل في الوقت الفعلي من خلال التعليقات والإعجابات والمشاركات.
 4. التواصل المستهدف: توفر أدوات لتقسيم واستهداف فئات ديموغرافية محددة من الجمهور.
 5. رؤية العلامة التجارية: تعزز الوعي والمصداقية من خلال الرسائل المتسقة والمؤثرة.



Digital Communication

Social Media

When to Use Social Media

- Marketing Campaigns: Promoting new products, services, or events.
- Customer Engagement: Responding to customer inquiries and gathering feedback.
- Community Building: Creating a sense of belonging among followers or customers.
- Sharing Real-Time Updates: Announcing breaking news, live events, or urgent information.
- Recruitment: Posting job openings and engaging with potential candidates.

الاتصالات الرقمية

وسائل التواصل الاجتماعي

- متى تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي
- الحملات التسويقية: الترويج للمنتجات أو الخدمات أو الأحداث الجديدة.
 - إشراك العملاء: الرد على استفسارات العملاء وجمع الملاحظات.
 - بناء المجتمع: خلق شعور بالانتماء بين المتابعين أو العملاء.
 - مشاركة التحديثات في الوقت الفعلي: الإعلان عن الأخبار العاجلة أو الأحداث المباشرة أو المعلومات العاجلة.
 - التوظيف: نشر الوظائف الشاغرة والتواصل مع المرشحين المحتملين.



Digital Communication

Email

What is it?

Email is a widely used electronic communication tool that allows individuals and organizations to send text-based messages, attachments, and multimedia content. Emails are ideal for formal, direct, and documentable communication.

الاتصالات الرقمية

البريد الإلكتروني

ما هو؟

البريد الإلكتروني هو أداة اتصال إلكترونية واسعة الاستخدام تتيح للأفراد والمؤسسات إرسال رسائل نصية ومرفقات ومحتوى وسائط متعددة. تعد رسائل البريد الإلكتروني مثالية للتواصل الرسمي والمباشر والقابل للتوثيق.



Digital Communication

Email

Benefits of Email

1. Professionalism: Ensures a structured and formal tone suitable for business communication.
2. Documentation: Provides a written record for future reference.
3. Privacy: Delivers messages directly to the intended recipient(s).
4. Attachments: Supports sending files, such as reports, presentations, and images.
5. Accessibility: Accessible on multiple devices, ensuring constant connectivity.

الاتصالات الرقمية

البريد الإلكتروني

فوائد البريد الإلكتروني

1. الاحترافية: تضمن لهجة منظمة ورسمية مناسبة للتواصل التجاري.
2. التوثيق: توفر سجلاً مكتوباً للرجوع إليه في المستقبل.
3. الخصوصية: توصيل الرسائل مباشرة إلى المستلمين المقصودين.
4. المرفقات: تدعم إرسال الملفات، مثل التقارير والعروض التقديمية والصور.
5. إمكانية الوصول: يمكن الوصول إليها على أجهزة متعددة، مما يضمن الاتصال المستمر.



Digital Communication

Email

Organizing the Structure of an Email

1. Subject Line:

Clear, concise, and reflective of the email's purpose.

o Example: "Quarterly Project Update – Q4 2024".

2. Greeting:

Use appropriate salutations (e.g., Dear [Recipient Name] or Hi [Team]).

3. Opening Line:

State the purpose of the email immediately.

o Example: "I'm reaching out to provide an update on..."

الاتصالات الرقمية

البريد الإلكتروني

تنظيم بنية البريد الإلكتروني

1. سطر الموضوع:

واضح وموجز ويعكس غرض البريد الإلكتروني.

-مثال: "تحديث المشروع ربع السنوي - الربع الرابع من عام 2024".

2. التحية:

-استخدم التحيات المناسبة (على سبيل المثال، عزيزي [اسم المستلم] أو مرحباً [الفريق]).

3. سطر الافتتاح:

صرح بغرض البريد الإلكتروني على الفور.

-مثال: "أتواصل معك لتقديم تحديث بشأن..."

Digital Communication

Email

Organizing the Structure of an Email

4. Body:

Use paragraphs or bullet points for readability.

Start with the most important information.

Keep the content concise and focused.

5. Call to Action:

Clearly outline next steps or required actions.

Example: "Please review the attached report and share your feedback by [date]."

6. Closing:

Add a polite closing remark (e.g., "Looking forward to your response.").

7. Signature:

Include your name, title, and contact information.

الاتصالات الرقمية

البريد الإلكتروني

تنظيم بنية البريد الإلكتروني

4. النص:

استخدم الفقرات أو النقاط العريضة لتسهيل القراءة.

ابدأ بالمعلومات الأكثر أهمية.

أحرص على أن يكون المحتوى موجزًا ومركّزًا.

5. الدعوة إلى العمل:

حدد الخطوات التالية أو الإجراءات المطلوبة بوضوح.

مثال: "الرجاء مراجعة التقرير المرفق

ومشاركة ملاحظتك بحلول [التاريخ]."

6. الخاتمة:

أضف ملاحظة ختامية مهذبة (على سبيل المثال، "نتطلع إلى ردك").

7. التوقيع:

اذكر اسمك ولقبك ومعلومات الاتصال بك.

Chapter

01

Written Communication Excellence

التميز في التواصل الكتابي





The elements

Message structure,

Excellent written communication begins with

- A clear general purpose,
- A clear specific purpose or thesis,
- And clear organization.

Begin by asking yourself,
“What is the purpose of this written communication?

Am I presenting new information?

Am I clarifying?

Am I requesting?

Am I persuading?”

العناصر

بنية الرسالة،

يبدأ التواصل الكتابي الممتاز بـ

- غرض عام واضح،
- غرض أو أطروحة محددة واضحة،
- وتنظيم واضح.

ابدأ بسؤال نفسك،

“ما هو الغرض من هذا التواصل الكتابي؟

هل أقدم معلومات جديدة؟

هل أوضح؟

هل أطلب؟

هل أقنع؟”



The elements

Message Clarity,

To maximize message clarity, you must evaluate your audience and avoid generalities.

As with all forms of communication, excellence in written communication requires you to

1. Evaluate your audience.

Ask yourself, “Who will read this written document?” In many cases, you will have both a primary audience—the person or persons the message is addressed to—and a secondary audience—other readers who may need or use this information. Keep all readers in mind as you draft your message.

العناصر

وضوح الرسالة،

لتحقيق أقصى قدر من وضوح الرسالة، يجب عليك تقييم جمهورك وتجنب العموميات.

كما هو الحال مع جميع أشكال الاتصال، فإن التميز في الاتصال المكتوب يتطلب منك

1. تقييم جمهورك.

اسأل نفسك، "من سيقراً هذه الوثيقة المكتوبة؟" في كثير من الحالات، سيكون لديك جمهور أساسي - الشخص أو الأشخاص الذين يتم توجيه الرسالة إليهم - وجمهور ثانوي - قراء آخرون قد يحتاجون إلى هذه المعلومات أو يستخدمونها. ضع جميع القراء في الاعتبار أثناء صياغة رسالتك.



The elements

Message Clarity,

To maximize message clarity, you must evaluate your audience and avoid generalities.

As with all forms of communication, excellence in written communication requires you to

2. Consider details

Such as the reader's place in the organization (supervisor, employee, customer), his or her level of understanding (both educational level and experience in your industry), and the amount of interest in and involvement with the topic at hand.

العناصر

وضوح الرسالة،

لتحقيق أقصى قدر من وضوح الرسالة، يجب عليك تقييم جمهورك وتجنب العموميات.

كما هو الحال مع جميع أشكال الاتصال، فإن التميز في الاتصال المكتوب يتطلب منك

2. ضع التفاصيل في الاعتبار

مثل مكانة القارئ في المنظمة (المشرف، الموظف، العميل)، ومستوى فهمه (المستوى التعليمي والخبرة في مجال عملك)، ومدى اهتمامه بالموضوع المطروح ومشاركته فيه.



The elements

Message Clarity,

To maximize message clarity, you must evaluate your audience and avoid generalities.

As with all forms of communication, excellence in written communication requires you to

3. Using specific language

As opposed to general language. General language is usually characterized as vague statements that can easily be misunderstood, whereas specific language makes precise references.

العناصر

وضوح الرسالة،

لتحقيق أقصى قدر من وضوح الرسالة، يجب عليك تقييم جمهورك وتجنب العموميات.

كما هو الحال مع جميع أشكال الاتصال، فإن التميز في الاتصال المكتوب يتطلب منك

3. استخدام لغة محددة

على عكس اللغة العامة. تتميز اللغة العامة عادةً بأنها عبارة عن عبارات غامضة يمكن فهمها بشكل خاطئ بسهولة، في حين أن اللغة المحددة تقدم إشارات دقيقة.



The elements

Message Presentation,

In addition to considering message structure and message clarity, you must consider message presentation. Unlike spoken communication, there is a lasting visual element to your written communication. Message presentation refers to that visual component.

العناصر

عرض الرسالة،

بالإضافة إلى مراعاة بنية الرسالة ووضوحها، يجب عليك مراعاة عرض الرسالة. فعلى عكس التواصل المنطوق، هناك عنصر مرئي دائم في تواصلك المكتوب. ويشير عرض الرسالة إلى هذا العنصر المرئي.



The elements

Message Presentation,

Carelessly written communication will send the message that you are a careless employee or leader.

- With spelling and grammar check,
- As well as good old-fashioned proofreading,
- Misspellings (mistakes in spelling),
- In addition, grammar errors (sentence fragments, inappropriate use of punctuation, and the like).

العناصر

عرض الرسالة،

إن الكتابة غير الدقيقة في التواصل سترسل رسالة مفادها أنك موظف أو قائد مهمل.

- بالإضافة إلى التدقيق الإملائي والنحوي،
- بالإضافة إلى التدقيق اللغوي التقليدي الجيد،
- الأخطاء الإملائية (أخطاء في التهجئة)،
- بالإضافة إلى الأخطاء النحوية (شظايا الجمل، والاستخدام غير المناسب لعلامات الترقيم، وما إلى ذلك).



Three types of message communication

There are many different written communication channels in business. However, no matter the channel, the content of the message sent is either transactional, instructional or informational.

Transactional written communication

A transactional message is sent to get results. It can be a quick clarification, a request for a meeting, or asking for a favor. The whole point is to get a response from the person the message was sent to, or from the person with the best information.

ثلاث أنواع من رسائل التواصل

هناك العديد من قنوات الاتصال الكتابي المختلفة في مجال الأعمال. ومع ذلك، بغض النظر عن القناة، فإن محتوى الرسالة المرسله إما معاملاتي أو تعليمي أو إعلامي.

الاتصال الكتابي المعاملاتي

يتم إرسال الرسالة المعاملاتية للحصول على نتائج. يمكن أن تكون توضيحًا سريعًا أو طلبًا لاجتماع أو طلبًا لخدمة. الهدف الكامل هو الحصول على رد من الشخص الذي تم إرسال الرسالة إليه، أو من الشخص الذي لديه أفضل المعلومات.



Three types of message communication

There are many different written communication channels in business. However, no matter the channel, the content of the message sent is either transactional, instructional or informational.

Informational written communication

Informational written communication includes the sender delivering a message for the receiver's benefit. Since this is less dependent on the receiver, there is no response needed. If the receiver has questions or concerns, that would bring the conversation back to transactional communication.

ثلاث أنواع من رسائل التواصل

هناك العديد من قنوات الاتصال الكتابي المختلفة في مجال الأعمال. ومع ذلك، بغض النظر عن القناة، فإن محتوى الرسالة المرسلة إما معاملاتي أو تعليمي أو إعلامي.

الاتصال الكتابي المعلوماتي

يتضمن الاتصال الكتابي المعلوماتي قيام المرسل بتسليم رسالة لصالح المتلقي. ونظرًا لأن هذا يعتمد بشكل أقل على المتلقي، فلا توجد حاجة إلى الرد. وإذا كان لدى المتلقي أسئلة أو مخاوف، فسيؤدي ذلك إلى إعادة المحادثة إلى الاتصال المعاملاتي.



Three types of message communication

There are many different written communication channels in business. However, no matter the channel, the content of the message sent is either transactional, instructional or informational.

Instructional written communication

Instructional written communication gives receivers directions for a specific task. If the receiver is required to take action, it is important to make these messages detailed and easy to understand. Certain people may not know as much as others on the topic at hand, so including the basics is always necessary. The goal is to educate the audience about something they need to know and might have to apply later on.

ثلاث أنواع من رسائل التواصل

هناك العديد من قنوات الاتصال الكتابي المختلفة في مجال الأعمال. ومع ذلك، بغض النظر عن القناة، فإن محتوى الرسالة المرسلة إما معاملاتي أو تعليمي أو إعلامي.

الاتصالات الكتابية التوجيهية

تقدم الاتصالات الكتابية التوجيهية للمتلقين توجيهات بشأن مهمة محددة. وإذا طُلب من المتلقي اتخاذ إجراء، فمن المهم أن تكون هذه الرسائل مفصلة وسهلة الفهم. قد لا يعرف بعض الأشخاص بقدر ما يعرفه الآخرون عن الموضوع المطروح، لذا فإن تضمين الأساسيات ضروري دائماً. والهدف هو تثقيف الجمهور حول شيء يحتاجون إلى معرفته وقد يضطرون إلى تطبيقه لاحقاً.



Thank You