



**دورة:**  
**الكفاءة في التعامل مع القضايا المشاكل**

**31 مارس - 4 إبريل 2025**  
**كوالالمبور (ماليزيا)**

## الكفاءة في التعامل مع القضايا المشاكل

رمز الدورة: PS147 تاريخ الإنعقاد: 31 مارس - 4 إبريل 2025 دولة الإنعقاد: كوالالمبور (ماليزيا) - رسوم الإشتراك: Euro 5250

### مقدمة

في ظل التبدلات المستمرة في بيئة العمل الإداري وسعي المنظمات الإدارية لتحقيق أهدافها تحدث العديد من الأزمات والمشاكل ويبرز من القضايا ما يؤثر سلبا على مسار العمل والانتاج مما يؤثر على الكفاءة في العمل، وتختلف حدة هذه الازمات والإشكاليات بحسب أسبابها وسياقاتها، والمنظمات الحديثة تسارع لتجاوزها وتلافيها وتضع بناء السيناريو الافتراضي للتعامل معها وعلاج الأسباب التي قد تؤدي لها قبل وقوعها ولهذا يجري بشكل مستمر تدريب العاملين على مهارات إدارة الأزمات والمشاكل وعلى الكفاءة في التعامل معها وبناء الثقة في النفس.

### أهداف البرنامج :

سيكون المشاركون في نهاية البرنامج التدريبي قادرين على:

- مناقشة الفرق بين الإدارة والقيادة و صفات و مهارات القيادة ودورها في بناء الثقة في العمل
- مناقشة مفهوم الكفاءة و الفعالية و التميز في الإدارة وكيفية قياسها و تطويرها
- التعرف علي تحديات العمل و التي قد تشكل أزمات أو مشكلات و كيفية التعامل معها
- فهم الفروق الجوهرية بين التعامل على مستوى الرغبات و مستوى الاحتياجات
- التعرف على تحديات العمل و دور التخطيط و اتخاذ القرارات في التصدي لها
- فهم السلوك الإنساني و كيفية توجيهه و التأثير فيه و بناء الثقة

### الجمهور المستهدف:

- موظفو السكرتارية.
- المنسقون والمشرفون والذين تتطلب طبيعة عملهم إدارة الوقت بدقة.
- الوظائف التي لها احتكاك وتواصل مستمر مع المراجعين والرؤساء.
- مدراء المكاتب.
- موظفو العلاقات العامة.
- كل من يرغب بتطوير مهاراته وخبراته ويرى الحاجة إلى هذه الدورة .

### المحاور العامة للبرنامج :

اليوم الأول :

- الكفاءة والفعالية المؤسسية

- المقصود بالكفاءة و الفعالية والتميز
- العمليات الإدارية و مقومات رفع معدل الكفاءة التنظيمية
- طرق قياس الكفاءة
- مؤشرات الأداء الداخلي
- المعايير مع المنظمات المتميزة

اليوم الثاني :

- القيادة و التعامل مع القضايا و التهديدات للمنظمة

- القيادة و دورها في تفعيل إدارة التغيير وتحليل المتغيرات

- تقليل مقاومة التغيير
- الفعالية القيادية في تنظيم بيئة العمل
- تفويض الصلاحية و بناء الثقة في العاملين
- مراجعة الأداء و مبادئ التحسين المستمر للأداء

### اليوم الثالث :

#### - إدارة الأزمات

- ماهية الأزمة والفرق بينها و بين المشكلة
- المفهوم العلمي لإدارة الأزمات
- الفروق الجوهرية بين إدارة الأزمات والإدارة بالازمات
- مقومات نجاح إدارة الأزمات
- تكوين فريق إدارة الأزمات و مهامه
- أنظمة الإنذار المبكر
- التعلم من الأزمة

### اليوم الرابع :

#### - تحليل المشكلات

- أساليب التعرف علي المشكلات
- التنبؤ بالمشكلات
- دور التخطيط في تلافي المشكلات
- اسلوب كينجر تريجو في تحليل المشكلات
- نموذج الخطوات الخمس لتشخيص المشكلات
- المدخل الابتكاري في حل المشكلات

#### - اتخاذ القرارات

- ماهية القرار والظروف التي تحيط به
- معيار الجودة والقبول في اتخاذ القرارات
- عوامل مؤثرة في اتخاذ القرارات
- أساليب اتخاذ القرارات
- العصف الذهني
- سمكة اشيكوا
- تحليل باريتو
- المنظم البياني

### اليوم الخامس :

#### - بناء الثقة في أماكن العمل

- نظره عامة علي السلوك الإنساني
- مقومات الأداء البشري
- الدوافع القيم و الإتجاهات
- مبادئ التأثير الإيجابي
- المفهوم الذاتي و التفكير الإيجابي
- نموذج مرسيدس للسلوك الإنساني