



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

2025 - 3 - 7  
برشلونـة (إسپانيا)  
grupotel gran via 678

## الكفاءة في التعامل مع القضايا المشاكل

رمز الدورة: PS147 تاريخ الإنعقاد: 3 - 7 نوفمبر 2025 دولة الإنعقاد: برشلونة (إسبانيا) - 678 via gran grupotel رسوم الإشتراك: 5500 Euro

### مقدمة

في ظل التبدلات المستمرة في بيئه العمل الإداري وسعى المنظمات الإدارية لتحقيق أهدافها تحدث العديد من الأزمات والمشاكل ويزر من القضايا ما يؤثر سلبا على مسار العمل والانتاج مما يؤثر على الكفاءة في العمل، وتحتفل حدة هذه الأزمات والإشكاليات بحسب أسبابها وسياقاتها، والمنظمات الحديثة تسعى لتجاوزها وتلافيها وتضع بناء السيناريو الإفتراضي 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 التدريسي قادرين على:

- مناقشة الفرق بين الإدارة و القيادة 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 على 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 و الفعالية المؤسسية

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

#### **ال يوم 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 بيئه العمل
- تفويض الصلاحية و بناء الثقة في العاملين
- مراجعة الأداء و مبادئ التحسين المستمر للأداء

#### **ال يوم الثالث :**

##### **- إدارة الأزمات**

- ماهية الأزمة والفرق بينها وبين 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

#### **ال يوم الرابع :**

##### **- تحليل المشكلات**

- أساليب التعرف على 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 تحبط به
- معيار الجودة والقبول في اتخاذ القرارات
- عوامل مؤثرة في اتخاذ القرارات
- أساليب اتخاذ القرارات
  - العصف الذهني
  - سمة اشيكاوا
  - تحليل باريتو
  - المنظم البياني

#### ال يوم الخامس :

#### - بناء الثقة في أماكن العمل

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