

# € TRAINING

مؤتمر: الكفاءة في التعامل مع القضايا المشاكل, الأزمات وبناء  
الثقة في العمل

12 - 16 فبراير 2017  
امستردام (هولندا)



## هؤتمر: الكفاءة في التعامل مع القضايا المشاكل, الأزمات وبناء الثقة في العمل

رمز الدورة: C819 تاريخ الإنعقاد: 12 - 16 فبراير 2017 دولة الإنعقاد: امستردام (هولندا) - التكلفة: 4500 يورو

### الهدف العام للمؤتمر

- مناقشة الفرق بين الاداره و القياده و صفات و مهارات القياده ودورها في بناءالثقه في العمل
- مناقشه مفهوم الكفاءه و الفعاليه و التميز في الاداره وكيفية قياسها و تطويرها
- التعرف علي تحديات العمل و التي قد تشكل ازمات او مشكلات و كيفية التعامل معها
- فهم الفروق الجوهرية بين التعامل علي مستوى الرغبات والطوم و مستوي الاحتياجات
- التعرف علي تحديات العمل و دور التخطيط و اتخاذ القرارات في التصدي لها
- فهم السلوك الانساني و كيفية توجيهه و التأثير فيه و بناء الثقة

### المحتوى العلمي للمؤتمر

#### الوحدة الاولى

#### الكفاءه والفعالیه المؤسسيه

- المقصود بالكفاءه و الفعاليه والتميز
- العمليات الاداريه و مقومات رفع معدل الكفاءه التنظيميه
- طرق قياس الكفاءه
- مؤشرات الأداء الداخلي
- المعايير مع المنظمات المتميزه

#### الوحده الثانيه

#### القياده و التعامل مع القضايا و التهديدات للمنظمه

- القياده و دورها في تفعيل إدارة التغيير وتحليل المتغيرات
- تقليل مقاومة التغيير
- الفعاليه القياديه في تنظيم بيئه العمل
- تفويض الصلاحيه و بناء الثقة في العاملين
- مراجعة الاداء و مبادئ التحسين المستمر للأداء

#### الوحده الثالثه

#### ادارة الازمات

- ماهية الأزمة والفرق بينها و بين المشكله
- المفهوم العلمى لادارة الأزمات
- الفروق الجوهرية بين ادارة الأزمات والادارة بالازمات
- مقومات نجاح ادارة الازمات
- تكوين فريق ادارة الازمات و مهامه
- انظمة الانذار المبكر.
- التعلم من الازمه

## الوحدة الرابعة

### تحليل المشكلات

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

## الوحدة الخامسة

### 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

## الوحدة السادسة

### بناء الثقة في اماكن العمل

- نظره عامه علي السلوك الانساني
- مقومات الاداء البشري
- الدوافع القيم و الاتجاهات
- مبادئ التأثير الايجابي
- المفهوم الذاتي و التفكير الايجابي
- نموذج مرسيدس للسلوك الانساني