€TRAINING

الكفاءة في التعامل مع الأزمات وبناء الثقة في العمل

28 أكتوبر - 1 نوفمبر 2024

بوسطن (الولايات المتحدة الأمريكية)

الكفاءة في التعامل مع الأزمات وبناء الثقة في العمل

رمز الدورة: M47 تاريخ الإنعقاد: 28 أكتوبر - 1 نوفمبر 2024 دولة الإنعقاد: بوسطن (الولايات المتحدة الأمريكية) - التكلفة: 7085 يورو

مقدمة عن البرنامج التدريبي:

في ظل التبدلات المستمرة في بيئة العمل الإداري وسعي المنظمات الإدارية لتحقيق أهدافها تحدث العديد من الأزمات والمشاكل ويبرز من القضايا مايؤثر سلباً على مسار العمل والإنتاج مما يؤثر على الكفاءة في العمل، وتختلف حدة هذه الأزمات والإشكاليات بحسب أسبابها وسياقاتها، والمنظمات الحديثة تسارع 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 التدريبي:

في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- مناقشة الفرق بين الادارة والقيادة وصفات ومهارات القيادة ودورها في بناء الثقة في العمل.
- مناقشة مفهوم الكفاءة والفعالية والتميز في الادارة وكيفية قياسها وتطويرها.
- التعرف على تحديات العمل والتي قد تشكل أزمات أو مشكلات وكيفية التعامل معها.
- فهم الفروق الجوهرية بين التعامل على مستوى الرغبات وعلى مستوى الاحتياجات.
- التعرف على تحديات العمل ودور التخطيط واتخاذ القرارات في التصدي لها.
- فهم السلوك الانساني وكيفية توجيهه والتأثير فيه وبناء الثقة.

الفئات المستهدفة:

- مدراء المكاتب.
- موظفو العلاقات العامة.
- موظفو السكرتارية.
- المنسقون والمشرفون والذين تتطلب طبيعة عملهم إدارة الوقت بدقة.
- الوظائف التي لها احتكاك وتواصل مستمر مع المراجعين والرؤساء.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذا البرنامج ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

محاور البرنامج التدريبي:

الوحدة الأولى:

الكفاءة والفعالية المؤسسية:

- المقصود بالكفاءة والفعالية والتميز.
- العمليات الإدارية ومقومات رفع معدل الكفاءة التنظيمية.
- طرق قياس الكفاءة.
- مؤشرات الأداء الداخلي.
- المعايرة مع المنظمات المتميزة.

الوحدة الثانية:

القيادة والتعامل مع القضايا والتهديدات للمنظمة:

- القيادة ودورها في تفعيل إدارة التغيير وتحليل المتغيرات.

- تقليل مقاومة التغيير.
- الفعالية القيادية في تنظيم بيئة العمل.
- تفويض الصلاحية وبناء الثقة في العاملين.
- مراجعة الأداء ومبادئ التحسين المستمر للأداء.

الوحدة الثالثة:

إدارة الأزمات:

- ماهية الأزمة والفرق بينها وبين المشكلة.
- المفهوم العلمي لإدارة الأزمات.
- الفروق الجوهرية بين إدارة الأزمات والإدارة بالأزمات.
- مقومات نجاح إدارة الأزمات.
- تكوين فريق إدارة الأزمات ومهامه.
- أنظمة الإنذار المبكر.
- التعلم من الأزمة.

الوحدة الرابعة:

تحليل المشكلات:

- أساليب التعرف على المشكلات.
- التنبؤ بالمشكلات.
- دور التخطيط في تلافي المشكلات.
- أسلوب "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 اشيكاوا.
- تحليل باريتو.
- المنظم البياني.