



المعهد العربي للتدريب في الخليج

مهارات وجدارات التميز والتألق الوظيفي

مقدمة:

- تتطلع كل منظمة معاصرة إلى إنجاز مهامها والعمليات التي تديرها وتأتي عملية أداء وتصرف الموظفين من أهم الأدوار في ضمان نجاح المنظمات, حيث يسهم التميز في الأداء الوظيفي برفع مستوى الكفاءة والإنتاج والفعالية في العمل . تهدف هذه الدورة " مهارات وجدارات التميز والتألق الوظيفي " إلى اكساب المشاركين المهارات والمعارف اللازمة وتطوير قدراتهم للوصول الى مستوى أداء عالي لتحقيق التميز في أداء أعمالهم, والمهام الموكلة إليهم في وظائفهم, التعرف على أفضل الممارسات والمفاهيم الحديثة في الفاعلية الإدارية والإبداع الوظيفي, امتلاك مجموعة من المعارف والمهارات لتحسين قدراتهم على الإبداع والتميز الوظيفي, اتقان مهارات المبادرة في طرح الأفكار الإبداعية خارج إطار التفكير التقليدي, وسيتم من خلال هذه الدورة استعراض أفضل الممارسات العالمية في تحقيق تميز الأداء الوظيفي, من خلال تناول مفهوم التميز وحتمية إدارة التميز ومفاتيحها ومتطلباتها والسمات الأساسية ومناهجها الحديثة.

أهداف الدورة :

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- التعرف على أفضل الممارسات والمفاهيم الحديثة في الفاعلية الإدارية والإبداع الوظيفي
- امتلاك مجموعة من المعارف والمهارات لتحسين قدراتهم على الإبداع والتميز الوظيفي
- تبني أساليب إبداعية مختلفة في العمل الوظيفي
- امتلاك مجموعة من المهارات الإدارية والفنية للشخصية الاحترافية في بيئة العمل
- القيادة: القدرة على التأثير في الآخرين لإنجاز أهداف المؤسسة
- الموضوعية: القدرة على تفسير وتحليل المواقف بصورة محايدة
- المرونة السلوكية: القدرة على تعديل السلوك للوصول إلى الهدف
- الاتصال الشفهي: القدرة على التعبير عن الأفكار شفهيًا
- الاتصال الكتابي: القدرة على التعبير عن الأفكار من خلال الكتابة
- التأثير الشخصي: القدرة على ترك انطباع شخصي جيد لدى الآخرين
- مقاومة الضغوط: القدرة على الأداء الجيد تحت ضغوط العمل
- التعامل مع الضبابية: القدرة على الأداء في ظل المواقف الغامضة
- العمل الجماعي: القدرة على العمل بشكل فاعل كعضو أو قائد في فرق العمل
- الاحترافية: القدرة على إعطاء الانطباع المهني الإيجابي
- الإلمام بالإتيكيت الإداري واستخداماته المثلى في مواقع العمل

محتوى البرنامج:

التميز الوظيفي:

- مصادر الالمام الإداري
- مبادئ التميز الوظيفي
- انماط المديرين والموظفين
- الاتيكيت الإداري
- التكلم بلغة التميز
- التقارير بلغة التميز
- استراتيجيات وحلول الصراع الإداري
- حالات تدريبية

معايير التميز الوظيفي:

- المعيار الأول: فعالية الأداء والإنجاز
- المعيار الثاني: تقديم مبادرات إبداعية
- المعيار الثالث: العمل بروح الفريق الواحد والالتزام الوظيفي
- المعيار الرابع: المشاركة وتحمل المسؤولية
- المعيار الخامس: المهارات الإشرافية والقيادية
- المعيار السادس: القدرة على المعرفة و التعلم

التخطيط لإدارة المهام الوظيفية:

- أهمية التخطيط
- مزايا التخطيط
- مسؤولية ومقومات التخطيط
- مفهوم الاهداف والعوامل التي يجب توافرها في الاهداف
- اعداد الخطة والعوامل والاعتبارات لنجاحها
- مراحل اعداد الخطة
- معوقات اعداد الخطة
- حالات تدريبية

إدارة الأولويات:

- مفهوم واهمية ادارة الاولويات في العمل
- مصفوفة الاولويات
- نموذج عجلة الحياة
- دائرة الاهتمام والتأثير
- ادارة الخطة الاسبوعية

العمل بروح الفريق:

- مفهوم واهمية العمل في فريق
- البناء والتشخيص
- وسائل تمكين الموظفين
- الاداء الامثل
- تقييم الفريق الديناميكي
- حالات تدريبية

التواصل الفعال في مواقع العمل:

- مفهوم واهمية الاتصال والتواصل الفعال
- عناصر الاتصال
- معوقات الاتصال
- مفهوم وانواع ومميزات الاصغاء
- تطبيق أساليب الإصغاء
- تطبيق أساليب التغذية العكسية في الاتصال مع الآخرين.
- حالات تدريبية

حل المشكلات واتخاذ القرار:

- تحديد المشكلة (تعريف - اسئلة - صياغة - احتواء)
- تحليل المشكلة (جمع البيانات - تحليل البيانات - السبب الرئيسي)
- ابتكار الحلول (طرح وتجميع تنقيح - ترتيب)
- اتخاذ القرار
- الخطط البديلة
- تنفيذ القرار ومراقبة التنفيذ
- حالات تدريبية

إدارة واستثمار الوقت:

- ترتيب الأولويات بإستخدام الخريطة الذهنية
- تحليل الأعمال في تحديد الأولويات
- الأولويات طريق التميز والريادة والإبداع



المعهد العربي للتدريب في الخليج