

# أحدث الممارسات العالمية في مهارات القيادة و منظومة التميز الاداري



## *Management & Leadership Global Best Practices - 10 Days*



# أحدث الممارسات العالمية في مهارات القيادة و منظومة التميز الاداري

## المقدمة:

يتجه الفكر الإداري المعاصر لإعادة هيكلة المؤسسات والهيئات وتحرير الإدارة المؤسسية من القيود التي تحد من حريتها وفعاليتها، وذلك من خلال تطبيق مفهوم إعادة هندسة نظم العمل كمدخل هام وحيوي نحو تطبيق مبادئ الجودة الشاملة والتي تعتمد اعتمادا كاملا على معيار التطوير والتحسين المستمر في جميع مكونات العملية الإدارية والإنتاجية والصناعية والخدمية لتحقيق معايير التميز، ومن ثم إمتلاك القدرة التنافسية القوية في ظل عالم متطور ومتجدد.

## الأهداف:

- ♦ تطبيق المفاهيم الحديثة والأدوات الإدارية الخاصة بإستراتيجيات الكفاءة والكفاءة الإدارية.
- ♦ الخطوات الرئيسية والأساسية لتطبيق منهج إعادة هندسة نظم العمل وتأثيره على رؤية وأهداف المؤسسة.
- ♦ تزويد المشاركين والمشاركات بالمهارات اللازمة في إدارة الآخرين والتعامل معهم.
- ♦ كفاءة إستراتيجيات وآليات التعامل مع ضغوط العمل.
- ♦ إكتساب المشاركين مهارة التعامل مع الصراعات بمستوياتها المختلفة من أجل إنشاء بيئة عمل فعالة.
- ♦ التعرف على الخطوات الحديثة التطبيقية لنموذج الجودة والتميز في المؤسسات العربية.
- ♦ تزويد المشاركين بمهارات التفكير والقدرة على التحرر من قيود الإمكانيات أثناء التفكير.
- ♦ مهارات وأساليب التفكير الإبداعي والإبتكاري وآليات توفير بيئة العمل الإبداعية.
- ♦ مهارات التفكير الناقد مع رفع الحس الإبداعي.
- ♦ إكتساب مهارة إستنتاج أهم مميزات البيئة الصفية المحفزة على التفكير الناقد والإبداعي.
- ♦ تطبيق معايير التميز في صناعة القرار
- ♦ التعرف على مراحل اتخاذ القرارات في ظل متغيرات البيئة المعاصرة التنافسية

## الوحدة الخامسة:

الممارسات القيادية في إدارة معايير التميز

- إدارة معايير التميز
- القيادة الفعالة ومعايير التميز
- قيادة المستقبل والتخطيط الاستراتيجي
- النماذج الثلاثة القيادية لإدارة التميز
- المهارات القيادية الداعمة لعملية التميز
- دور القادة في تعزيز ثقافة التميز لدى الموارد البشرية
- الممارسات القيادية وتوفير بيئة مشجعة على الإبداع

## الوحدة الرابعة:

التميز في إدارة الآخرين

- مداخل إدارة الآخرين وقيادتهم
- إدارة الذات وفن قيادة الآخرين
- مهارات التعامل والتأثير في الآخرين
- مهارة لغة الجسد ودورها في التأثير على الآخرين
- البرمجة اللغوية العصبية وإدارة الآخرين
- إستراتيجيات التحفيز الفعالة
- معايير الجودة والتميز في إدارة الآخرين

## الوحدة الأولى:

أفضل الممارسات الإدارية

- ♦ الإدارة الإستراتيجية الإبتكارية
- ♦ إدارة القدرات التنافسية
- ♦ الإدارة بالتجوال
- ♦ الشفافية الإدارية.
- ♦ إدارة القدرات والكفاءات.
- ♦ إدارة المعرفة والتوجه الإستراتيجي

## الوحدة الثانية:

أفضل الممارسات القيادية

- ♦ المفاهيم المعاصرة للقيادة الإدارية
- ♦ المستوى الخامس للقيادة الفعالة
- ♦ الجوانب السلوكية للقيادة والإشراف
- ♦ القيادة الإدارية وأساليب تحقيق فعاليتها
- ♦ ممارسات القيادة الإبتكارية والإبداعية المتميزة

## الوحدة الخامسة:

### التميز في مواجهة ضغوط العمل

- ♦ مصادر الضغوط والإجهاد والتوتر
- ♦ نظريات الإتجاهات لتفسير ضغوط العمل
- ♦ مراحل إدارة الضغوط.
- ♦ إستراتيجيات التعامل مع الضغوط.
- ♦ آليات التخلص من العادات السلبية.
- ♦ معايير التميز في التخلص من الضغوط والتوتر.

## الوحدة السادسة:

### التميز في إدارة الصراعات مراحل تطور الصراع

- ♦ الأبعاد النظرية للصراع
- ♦ الآثار السلبية والإيجابية للصراعات.
- ♦ مستويات الصراع التنظيمي.
- ♦ مصادر الصراع التنظيمي.
- ♦ أنواع الصراعات داخل بيئة العمل.
- ♦ الإستراتيجيات الخمسة المتقدمة في إدارة الصراع
- ♦ معايير التميز لتحقيق بيئة عمل إيجابية خالية من الصراعات

## الوحدة السابعة:

### التميز في بناء بيئة عمل تنافسية

- ♦ تطوير رؤية ورسالة المنظمة.
- ♦ تطوير وتطبيق وتحديث أنظمة العمل.
- ♦ الأساليب الحديثة للتعامل مع جميع الفئات المعنية.
- ♦ بناء ثقافة التميز القيادات الإدارية
- ♦ القيادة وتأثيرها في توفير بيئة محفزة على الإبتكار والإبداع.
- ♦ معايير التميز وبيئة عما ابداعية تنافسية

## الوحدة الثامنة:

### التميز في إدارة الجودة الشاملة

- ♦ الإنتقال من الإدارة التقليدية للجودة إلى مدخل إدارة الجودة الشاملة
- ♦ متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- ♦ مزاي ومفوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- ♦ أدوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- ♦ إستراتيجيات التطوير والتحسين وإدارة الجودة الشاملة
- ♦ الجودة الشاملة ضرورة حتمية كمييار للقدرة التنافسية.
- ♦ التميز ومعايير الجودة الشاملة

## الوحدة التاسعة:

### التميز في خدمة العملاء

- ♦ الأنماط الخمسة لمقدمي الخدمة
- ♦ مهارات التواصل الفعالة للتعامل مع العملاء
- ♦ أنواع العملاء وكيفية التعامل معهم حسب معايير التميز
- ♦ الإرشادات العشرة للمحافظة على العميل على المدى الطويل حسب معايير التميز

- ♦ مفهوم الخدمة في المنظمات المتميزة حسب معايير الجودة الشاملة
- ♦ معايير الجودة والخدمة المتميزة.
- ♦ معايير التميز وارضاء العملاء.

## الوحدة العاشرة:

### التميز في حل المشكلات

- ♦ أساسيات في إدارة الإبتكار والإبداع
- ♦ التفكير الاستراتيجي أهم الاستثمارات الحقيقية لتحقيق التميز والإبداع
- ♦ استخدام التفكير الإبتكاري في حل المشكلات
- ♦ تنمية القدرات الإبداعية في حل المشكلات
- ♦ مختبر التطوير الاستراتيجي والإبداعي
- ♦ معايير التميز في حل المشكلات بأسلوب إبداعي

## الوحدة الحادية عشر :

### الحادي عشر: التميز في صنع القرارات التنفيذية

- ♦ خصائص نظم دعم القرار وقدراتها
- ♦ مراحل تصميم سايمون لإتخاذ القرار
- ♦ مراحل تصميم DSS لإتخاذ القرار
- ♦ دور أسلوب DSS في صنع القرارات الإدارية
- ♦ نظم مراحل دعم القرار الجماعي GDSS
- ♦ مقومات بيئة نظام دعم القرار حسب معايير الجودة
- ♦ معايير التميز في صناعة القرار التنفيذي