



حقيقية

مهارات التميز الوظيفي

الخطة الزمنية للبرنامج

اليوم التدريبي	الهدف	الزمن
اليوم الأول	<ul style="list-style-type: none"> • توضيح المشارك المفاهيم الأساسية حول الأداء وتصحيح الافتراضات الخاطئة التي قد تكون متعلقة به. • تحديد وشرح المشارك المستويات المختلفة للأداء في سياق العمل. • تحليل وتوضيح المشارك العناصر المختلفة التي يتكون منها الأداء. • تحديد المشارك المتطلبات التي يجب تحقيقها لتحقيق الأداء المتميز. • تحليل وتوضيح المشارك المكونات والخصائص التي تميز الأداء المتميز. • تسليط المشارك الضوء على أهمية مهارة الاتصال في تحقيق الأداء المتميز. • تحديد وتوضيح المشارك النقاط الأساسية التي يجب التركيز عليها لتحقيق التميز في الأداء. 	خمسة ساعات
اليوم الثاني	<ul style="list-style-type: none"> • فهم المشارك كيفية إدارة الانفعالات في بيئة العمل. • تقديم المشارك الإرشادات والأدوات اللازمة للتعامل مع المواقف الصعبة والحرية في العمل بفعالية. • توضيح المشارك أساليب التعامل مع العملاء الصعبي المراس وتزويد المشاركين بالمهارات اللازمة للتعامل معهم بفعالية وفهم احتياجاتهم. • توضيح المشارك الإجراءات لإدارة البريد الإلكتروني بشكل فعال لتحقيق الإنتاجية والفاعلية في العمل. • فهم المشارك العوامل التي تؤدي إلى شكوى العملاء وتحليل الأسباب التي قد تجعلهم لا يشكركون، مما يساعد في تحسين خدمة العملاء وتقديم تجربة أفضل لهم. • تحديد المشارك الكلمات القاتلة التي يجب تجنبها في التواصل الشخصي والمهني، وتوضيح تأثيرها السلبي على مصداقية الفرد والمؤسسة. 	خمسة ساعات

	<ul style="list-style-type: none"> تحليل المشارك المهارات التي يحتاجها الأفراد لتحقيق الأداء المتميز. 		
خمس ساعات	<ul style="list-style-type: none"> توضيح المشارك مفهوم ضغوط العمل. تحليل المشارك مختلف مصادر ضغوط العمل، سواء كانت داخلية أو خارجية. تحديد وتحليل المشارك للعوامل التي تسبب ضغوط العمل، سواء كانت من جانب العمل نفسه، أو البيئة الخارجية، أو حتى من جانب الأفراد، مما يساعد في اتخاذ التدابير اللازمة للتعامل معها. توضيح المشارك مفهوم الإنتاجية وعلاقتها باتخاذ القرار. تحليل المشارك كيفية تأثير ضغوط العمل على الإنتاجية وقدرة الأفراد على اتخاذ القرارات. توضيح المشارك مفهوم منظومة القيم وأهميتها. 	ضغوط العمل.	اليوم الثالث
خمس ساعات	<ul style="list-style-type: none"> فهم المشارك نظرية هرم ماسلو للحاجات الإنسانية. توضيح المشارك مفهوم مستويات الإدراك وكيفية تأثيرها على سلوك الفرد وقراراته. توضيح المشارك مفهوم نافذة جوهاري وأهميتها في تفسير سلوك الفرد وفهم دوافعه واحتياجاته. فهم المشارك مفهوم إدمان الطوارئ وأثره على أداء الفرد والمنظمة. توضيح المشارك مفهومي الوعي واللاوعي وأهمية فهمهما في تحليل سلوك الفرد وتطوير القدرات الشخصية والمهنية. توضيح المشارك أساليب إدارة ضغوط العمل وتقديم الإرشادات للتعامل مع التحديات والضغوطات في بيئة العمل بشكل فعال. فهم المشارك مفهوم قاعدة 10 90 وأهميتها في فهم الفجوة بين النتائج والجهود، وتوجيه الجهود نحو الأنشطة والمبادرات الفعالة. 	الإدراك وتحديد الاحتياجات وإدارة ضغوط العمل.	اليوم الرابع
خمس ساعات	<ul style="list-style-type: none"> توضيح المشارك مفهوم استراتيجيات إدارة الضغوط. فهم المشارك الاستراتيجيات المختلفة المستخدمة للتعامل مع ضغوط العمل. تحديد المشارك العوامل الأساسية التي يحتاجها الفرد لتنفيذ استراتيجيات إدارة الضغوط بفعالية، مثل الالتزام، والصبر، والتحفيز الذاتي. تحليل المشارك التحديات التي قد تواجه الفرد في بيئة العمل. توضيح المشارك مفهوم فرق العمل وتحليل فوائدها في تحقيق الأهداف المشتركة. تعريف المشارك بمفهوم الفريق الفعال. 	استراتيجيات إدارة الضغوط والعمل بروح الفريق.	اليوم الخامس

	<ul style="list-style-type: none"> • تحديد المشارك الصفات الرئيسية التي يحتاجها فريق العمل لتحقيق النجاح. • تحليل المشارك المؤشرات التي تعيق بناء فريق العمل الفعال. 		
<p>خمس ساعات</p>	<ul style="list-style-type: none"> • تحديد المشارك المكونات الأساسية التي تجعل فريق العمل فعالاً. • توضيح المشارك المهام والأدوار التي يتولاها قائد فريق العمل الفعّال. • تحديد المشارك المهام والأدوار التي ينبغي على أعضاء فريق العمل القيام بها لضمان فاعلية الفريق. • شرح المشارك المراحل التي يمر بها فريق العمل أثناء عملية بنائه. • تحديد المشارك المهارات الضرورية للعمل بروح الفريق. • تحليل المشارك مصادر المشكلات التي قد تنشأ في فرق العمل. • تقديم المشارك الإرشادات والأدوات اللازمة لإدارة المشكلات التي تنشأ في فرق العمل بفعالية. • تقديم المشارك الإرشادات لأفراد الفريق حول كيفية التعامل مع المواقف الصعبة والحرّة بشكل فعّال داخل بيئة العمل. 	<p>فريق العمل الفعال.</p>	<p>اليوم السادس</p>
<p>خمس ساعات</p>	<ul style="list-style-type: none"> • توضيح المشارك مفهوم التميز الوظيفي. • تحديد المشارك الخصائص الرئيسية التي تميز المؤسسات المتميزة. • تحديد المشارك مستويات الأداء المتميز والمؤشرات التي يمكن استخدامها لقياسه. • توضيح المشارك أهمية الأداء المتميز في تحقيق النجاح المؤسسي وتحقيق التميز التنافسي، مع تحديد الأهداف الرئيسية لتحقيق هذا الأداء. • تحليل المشارك العوامل المحفزة التي تدفع المؤسسات والأفراد لتحقيق التميز الوظيفي. • توضيح المشارك المعايير التي يتم قياس التميز الوظيفي بها. 	<p>الأداء المتميز.</p>	<p>اليوم السابع</p>
<p>خمس ساعات</p>	<ul style="list-style-type: none"> • تحليل المشارك كيفية تأثير المرونة الإنتاجية، مثل القدرة على التكيف مع التغييرات والتحسين المستمر، في تحقيق الأداء المتميز في بيئة العمل. • تحليل المشارك كيفية تأثير المرونة التنافسية، مثل القدرة على التكيف مع البيئة التنافسية والابتكار في استراتيجيات الأداء، في تحقيق التميز. • تحليل المشارك كيفية تأثير مرونة المعلومات والموارد في تحقيق الأداء المتميز. • فهم المشارك مفهوم التفكير. • فهم المشارك دور الجزء الأيمن والأيسر من الدماغ في عملية التفكير واتخاذ القرارات. 	<p>أثر المرونة على تحقيق الأداء المتميز ومهارات التفكير.</p>	<p>اليوم الثامن</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • تحليل المشارك أنواع التفكير المختلفة، مثل التفكير الإبداعي والتحليلي والنقدي، وكيفية تطويرها لتحقيق الأداء المتميز. • تحديد وتطوير المشارك المهارات الأساسية للتفكير. 		
خمس ساعات	<ul style="list-style-type: none"> • تعريف وفهم المشارك مفهوم الإبداع وأهميته في المجالات المختلفة. • توضيح المشارك قوانين الإبداع. • توضيح المشارك أساليب أدوات التفكير الإبداعي مثل العصف الذهني والرسم الذهني وتحفيز التفكير المفتوح. • تعريف المشارك أهمية حل المشكلات بطرق إبداعية في تحقيق النجاح والتطور. • شرح المشارك استراتيجيات مكعب الإبداع وطريقة استخدامها في توليد الأفكار الجديدة وتطوير المشاريع. • فهم المشارك أهمية المدخلات العشوائية في توليد الأفكار الإبداعية والتفكير الجانبي. • تعريف وشرح المشارك مفهوم التفكير بالمقلوب وأهميته في تحليل المشكلات والتفكير الاستراتيجي. 	التفكير الإبداعي وحل المشكلات بطرق إبداعية.	اليوم التاسع
خمس ساعات	<ul style="list-style-type: none"> • توضيح المشارك مفهوم المشكلات وخصائصها، بما في ذلك أنواع المشكلات المختلفة وكيفية التعرف عليها وتصنيفها. • تحليل المشارك الفوائد العديدة لحل المشكلات. • تحليل المشارك الأخطاء الشائعة التي يقع فيها الأفراد أثناء حل المشكلات. • فهم المشارك الأساليب والتقنيات التي يمكن استخدامها للتعامل مع المشكلات بفعالية وكفاءة. • توضيح المشارك كيفية استخدام التفكير الإبداعي في عملية حل المشكلات. 	حل المشكلات وإدارة بالأزمات.	اليوم العاشر