

## مقدمة البرنامج:

في ظل التطورات المتسارعة والتحديات المتزايدة التي تواجه المؤسسات في العصر الحديث، بات لزاماً على المدير أن يتجاوز حدود الإدارة التقليدية إلى مستوى القيادة الاستراتيجية والإبداعية. فالقائد الفعال هو من يمتلك القدرة على التفكير والتخطيط بمنظور استراتيجي، ويستطيع توجيه وتحفيز الآخرين، كما يوازن بذكاء بين استخدام الموارد المتاحة وتنفيذ المهام المؤسسية بكفاءة وفعالية.

القيادة اليوم لم تعد مجرد موقع وظيفي، بل أصبحت ممارسة تتطلب الابتكار المستمر، والقدرة على اتخاذ قرارات حاسمة، وتكييف الأولويات مع المتغيرات قصيرة وطويلة المدى. ولأن هذه المهام تتطلب معرفة متقدمة ومهارات سلوكية مرنة، فإن هذا البرنامج يقدم مقارنة متكاملة لتأهيل القيادات الحديثة وتزويدهم بالأدوات والمعارف التطبيقية لتحقيق التميز المؤسسي.

## الفئات المستهدفة:

- العاملون في القطاعين الحكومي والخاص ممن يسعون لتطوير مهاراتهم الإدارية والقيادية وفق أحدث الأساليب العالمية.
- المدبرون والمشرفون والمهنيون الطامحون للارتقاء إلى المناصب القيادية العليا.
- الأفراد الراغبون في التميز المؤسسي والقيادي ضمن بيئات عملهم.

## أهداف البرنامج:

بنهاية البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق أحدث الممارسات العالمية في القيادة الإبداعية وإدارة المؤسسات الذكية.
- تعزيز قدراتهم في الإدارة التنفيذية والتخطيط الاستراتيجي الإبداعي.
- التميز في القيادة الموجهة نحو الأداء وتحقيق الأهداف.
- تنمية المهارات الإدارية المتكاملة المرتبطة بالتفكير الإبداعي.
- تطوير أساليب فعالة في التفويض، التمكين، واتخاذ القرارات.
- مواكبة الممارسات القيادية الحديثة في ظل بيئة مؤسسية معاصرة.
- تطبيق نماذج التميز المؤسسي وتوظيف ثقافة الابتكار في المؤسسات.
- التحول من أنماط الإدارة التقليدية إلى القيادة الإدارية المتكاملة.
- فهم الدور القيادي في التكيف مع التغيير المؤسسي.
- إدارة التغيير والتعامل مع مقاومته ضمن بيئات العمل الحديثة.
- إرساء بيئة عمل تدعم الإبداع المؤسسي والاستدامة القيادية.
- تحقيق التميز في كافة مستويات القيادة الإدارية والممارسات التنظيمية.

## المحتويات الرئيسية للبرنامج:

### أولاً: أفضل الممارسات الإدارية

- الإدارة الاستراتيجية المبتكرة
- إدارة الكفاءات والقدرات التنافسية
- الإدارة بالتجوال والملاحظة الميدانية
- تعزيز الشفافية في النظم الإدارية
- إدارة رأس المال البشري والمعرفي
- التوجه الاستراتيجي وإدارة المعرفة

### ثانياً: أفضل الممارسات القيادية

- القيادة الإدارية المعاصرة
- نموذج القيادة بالمستوى الخامس
- القيادة السلوكية وأساليب الإشراف
- القيادة الفعالة وأساليب تطوير فعاليتها
- القيادة الابتكارية والإبداع في بيئة العمل

### ثالثاً: القيادة ومعايير التميز المؤسسي

- مفاهيم ومعايير التميز المؤسسي
- القيادة المستقبلية والتخطيط الاستراتيجي
- النماذج القيادية الثلاثة لإدارة التميز
- المهارات القيادية لدعم التميز المؤسسي
- دور القادة في نشر ثقافة التميز والتحفيز
- بناء بيئة عمل محفزة على الإبداع

### رابعاً: التميز في إدارة الآخرين

- مدخل إدارة الآخرين وقيادتهم بفعالية
- مهارات إدارة الذات والتأثير الإيجابي
- لغة الجسد كأداة في التأثير القيادي
- البرمجة اللغوية العصبية في القيادة
- استراتيجيات التحفيز وتعزيز الأداء
- معايير الجودة في إدارة فرق العمل

#### خامساً: التميز في مواجهة الضغوط

- مصادر الضغوط النفسية والمهنية
- نماذج تفسير الضغوط وأساليب التعامل معها
- مراحل إدارة الضغط والاحتراق الوظيفي
- التخلص من العادات السلبية
- بناء قدرة نفسية عالية وتحقيق التوازن

#### سادساً: التميز في إدارة الصراعات

- مفهوم الصراع وأبعاده النظرية
- آثار الصراعات الإيجابية والسلبية
- مستويات وأنواع الصراعات التنظيمية
- استراتيجيات متقدمة لإدارة النزاعات
- خلق بيئة عمل إيجابية خالية من التوتر

#### سابعاً: التميز في بناء بيئة عمل تنافسية

- صياغة وتطوير الرؤية والرسالة المؤسسية
- بناء الأنظمة الداخلية وتحسينها باستمرار
- التفاعل مع الجهات المعنية بمرونة وفعالية
- القيادة ودورها في نشر ثقافة الابتكار
- معايير التميز وبناء بيئة إبداعية محفزة

#### ثامناً: التميز في إدارة الجودة الشاملة

- الانتقال من الجودة التقليدية إلى الجودة الشاملة
- متطلبات تطبيق أنظمة الجودة الشاملة
- الأدوات والمناهج المستخدمة في تطبيق الجودة
- التحديات التي تواجه نظم الجودة
- إدارة الجودة كأداة لتحقيق التنافسية

#### تاسعاً: التميز في خدمة العملاء

- أنماط مقدمي الخدمة وخبراتهم
- مهارات التواصل مع العملاء بمهنية
- تحليل أنماط العملاء وطرق التعامل معهم
- الإرشادات الذهبية للحفاظ على رضا العميل
- الجودة في تقديم الخدمة المتميزة

- رضا العملاء كمؤشر رئيسي للتميز المؤسسي

#### عاشراً: التميز في حل المشكلات

- الابتكار والإبداع في بيئة العمل
- التفكير الاستراتيجي كأداة للتميز
- تطبيق مهارات التفكير الإبداعي في معالجة المشكلات
- بناء مختبرات داخلية للتطوير المؤسسي
- تبني معايير التميز في إيجاد حلول غير تقليدية

#### الحادي عشر: التميز في اتخاذ القرارات التنفيذية

- نظم دعم القرار (DSS) ومراحل تصميمها
- دور النظم الذكية في صناعة القرار الإداري
- تصميم بيئة داعمة لاتخاذ القرار الجماعي (GDSS)
- تعزيز نظم دعم القرار وفقاً لمعايير الجودة
- اتخاذ القرارات الاستراتيجية بكفاءة وفعالية