



إدارة العمليات وفرق العمل وإدارة العملاء



## إدارة العمليات وفرق العمل وإدارة العملاء

### مقدمة:

عملية الانتقال الى وظيفة قيادية كقيادة فريق العمل او إدارة خطوط الانتاج تعتبر من التغييرات الهامة جداً في حياة المشرفين او الفنيين المتخصصين. ولكي تقوم بها هو متوقع منك على مستوى المؤسسة وتلبية احتياجات العملاء ووفريق العمل العاملين تحت إدارتك هذا كله يحتاج الى مهارات وقدرات وثقة بالنفس حتى تتعامل بمهارات عالية مع الضغوط التشغيلية وتستوعب الصورة الكلية للمؤسسة وأهدافها.

### في نهاية الدورة سيكون المشاركون قد تعلم:

- تقليل الضغوط اليومية عليك
- إدارة وقتك بفاعلية
- أساليب التأثير
- استراتيجيات التفويض
- تطوير فريق العمل
- مهارات التحفيز

### أهداف البرنامج

#### بنهاية هذا البرنامج ستكون قادراً على:

- فهم دورك كمدبر و قائد
- وضع معايير واضحة لقياس أداء الفريق
- إدارة الأولويات باستخدام اساليب التفويض
- زيادة مهارات التأثير لديك
- بناء فريق عمل فعّال
- تطوير قدرات فريق العمل

### أثر التدريب على المتدرب:

سوف يتمكن المشاركون إلى من تعلم مجموعة من النساليب المختلفة للقيادة والإدارة ومن ثم اختيار ما يناسبهم ويناسب وضع مؤسساتهم. سيتم حصولهم على فرصة لتبادل التجارب فيما بينهم أثناء التدريب لتساعدهم في بناء الثقة لتجاوز الافتراضات التقليدية حول الطريقة "الصحيحة" للإدارة.

### محاور البرنامج التدريبي

#### كيف تعرف دورك؟:

- مدير أم قائد؟
- التصور الذاتي
- متطلبات المؤسسة أكثر من مجرد الوصف الوظيفي
- تحقيق التوازن بين اصحاب المصالح المتعارضة
- تفهم طبيعة التغيير
- نهج لتطبيق التغيير

## الفاعلية الشخصية وإدارة الوقت والتفويض:

- تفهم نفسك وبيئة مؤسستك
- تحقيق النتائج
- وضع أهداف الفريق
- إدارة الأداء
- استخدام الوقت بفاعلية
- التفويض الفعال

## الإلتصال و التأثير وإدارة الصراع:

- قنوات الإلتصال
- مهارات الإصغاء الفعال
- الجانب العاطفي في العلاقات
- الإقناع والتفاوض كمفاتيح للتأثير الشخصي
- إدارة الصراع بحزم

## بناء فريق العمل و إدارة التحفيز:

- كيف يعمل فريق العمل؟
- تحديد أدوار الفريق
- مهارات ناجحة في بناء فريق العمل
- التحفيز والكافأة
- بناء رؤية مشتركة
- أساليب مختلفة للقيادة

## تطوير أداء فريق العمل من خلال التدريب والتوجيه:

- كيف يتعلم الأفراد
- تدريب الفريق
- مهارات التغذية الراجعة
- تطوير مهارات التخطيط
- ما هو التوكين الشخصي؟