



التميز الادارى



التميز الاداري



ضع صورتك هنا

المدرّب /

عدد الايام 3 أيام

عدد الساعات 15 ساعة

Mobile :

e-mail :

رؤيتي وأهدافي :-

الخبرات العملية :-

العضويات الدولية والمحلية

انجازات المدرّب

بعض الدورات التي أقدمها



التميز الاداري



محتويات البرنامج:

	رقم الصفحة	محاور البرنامج
اليوم الاول	4	اختبار - هل أنت علي موعد مع النجاح الوظيفي؟
	6	مبادئ العمل الاداري
	17	وسائل التغلب على الفشل
	25	نجاح بعد طول فشل
اليوم الثاني	23	اختبار - ما اسلوب عملك؟
	26	مفاتيح النجاح
	32	مسيرة نجاح مايكل ديل، مؤسس شركة ديل
اليوم الثالث	35	اختبار - الى اي مدى انت طموح؟
	38	الابداع طريقك للنجاح في العمل
	54	أسباب النزاع الوظيفي
	62	محاور التميز والنجاح الاداري



التميز الاداري



اليوم الاول

اختبار

هل أنت علي موعد مع النجاح الوظيفي ؟



التميز الاداري



هل أنت علي موعد مع النجاح الوظيفي ؟

هل أنت راض عن مهنتك ؟ هل تتمني أن تفعل ما هو أفضل ؟ إذا كنت كذلك ، فهل فكرت يوماً مالذي يمنعك من ذلك ؟

يجد الخبراء في المهنة باستمرار أن النجاح الوظيفي يرتبط بقوة بمجموعة محددة من السلوكيات ، والعادات ، والسمات الشخصية . اذا كان لديك تاريخ مهني مثير للإعجاب . أنت تمتلك شيئاً يريد صاحب العمل المرتقب . لكن إذا كنت ما تزال في مرحلة بناء وخبرة راسخه ، ستستفيد من معرفة كل ما تستطيع معرفته عن تلك السمات التي يقدرها ويحترمها صاحب العمل المرتقب .

الاختبار التالي سيقيس إداركك بما يلزمه الأمر لكي تصبح ناجحاً في عملك .

م	الجملة	نادراً	أحياناً	كثيراً
1	أصل إلي العمل في الموعد المحدد			
2	أحاول جاهداً أن أعمل بأقصى جهد كل يوم			
3	أنا أخطط لوسيلة بديلة للذهاب إلي العمل حال تعطلت وسائل المواصلات			
4	أشعر بالتعب وأحياناً بالمرض في العمل وأتوق للحقول علي قيلولة			
5	أنا منسجم بشكل جيد مع زملائي ورئيسي في العمل			
6	أنا أتقبل الرقابة بدون مقاومة أو معارضة إلا إذا استدعي الموقف المجادلة			
7	أنا حاصل علي تعليم وتدريب وخبرة وظيفية كافية للمنصب الذي أتولاه الآن			
8	لدي ولاء واحترام للشركة التي أعمل بها ولمنتجاتها			
9	إن مظهري دائماً مناسب وجاب			
10	إن سلوكي وأخلاقي ، متواضعتان ومهذبتان			



التميز الاداري



مبادئ العمل الادارى



التميز الاداري



تعريف الإدارة

- ✚ عمليات التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة لجهود اعضاء المنظمة واستخدام الموارد التنظيمية لتحقيق الاهداف المحددة
- ✚ تحقيق الاشياء بواسطة إناس آخرين
- ✚ ”عملية تنظيم الموارد البشرية والمادية والمالية التي تساهم فى تحقيق الاهداف التنظيمية“
- ✚ عمليات التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة لاستخدام الموارد لتحقيق الاهداف
- ✚ عمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة للسلوكيات التنظيمية للوصول للرسالة من خلال تقسيم العمل واستخدام الموارد
- ✚ العمل مع ومن خلال الافراد والجماعات والموارد الاخرى لتحقيق الاهداف التنظيمية الفرعية والعامّة





التميز الاداري



وظائف الإدارة

وظائف الإدارة التخطيط التنظيم التوجيه: (القيادة-الاتصالات-التحفيز) تنمية الكفايات اتخاذ القرارات الرقابة الابتكار

التخطيط

التخطيط: تحديد الاهداف وتقرير كيفية الوصول اليها التنظيم: ترتيب الوظائف والموارد الاخرى لإنجاز العمل قيادة الآخرين: تحميس الناس للعمل بجدية لتحقيق اعلى الاداء الرقابة: قياس الاداء واتخاذ التصرف العلاجي للتأكد من الوصول للنتائج المرغوبة عمليات الإدارة.

تعريف اول: اختيار انسب الاساليب التي تكفل تحقيق الاهداف المخططة خلال فترة محددة في ظل بيئة متاحة ومستقبلية

تعريف ثانى: عمليات منتظمة للوصول للحالة المرغوبة بتحديد الاهداف وتكوين الاستراتيجيات لتحقيقها تعريف التخطيط

تعريف ثالث: ان الاجابة عن الخمس كلمات التالية يعنى التخطيط وهى -What-how- when- where- who

تشير الى ضرورة تحديد كل من:

1- الاهداف المرغوبة

2- الموارد المادية والبشرية المطلوبة

3- ماهى الوظائف والعمليات التي يجب ان تتم What



التميز الاداري



كيف سيتم ترتيب الموارد لبلوغ الاهداف وهذا يتطلب:

- 1- توزيع الموارد بشكل يزيد الوصول للاهداف
- 2- اولويات التنفيذ
- 3- تحديد القواعد الحاكمة في التنفيذ How

اي تحديد كل من:

- 1- زمن الخطة الاجمالي
- 2- زمن كل نشاط مرتبط بتنفيذ الخطة
- 3- بداية ونهاية كل نشاط في الخطة مع تحديد العلاقات بين الانشطة When

اي تحديد مكان تنفيذ العمليات المخططة سواء في داخل المنظمة او خارجها وضرورة تدريب الافراد من قبل
على مكان التنفيذ او مكان اخر يشبه له لتحديد الصعوبات المحتملة للتنفيذ. Where

تحديد من هو او هم المسؤولين عن التنفيذ تحديد المسؤوليات والسلطات الملقاة على عاتقهم تحديد العلاقات بين
الوظائف وتفويض السلطات الممنوح لتسيير الاعمال Who الخمس كلمات السابقة مترابطة مع بعضها البعض
فلا يجوز اخذ بعضها وترك الاخر ملاحظة

تقسيم المشاركين الى مجموعات صغيرة والقيام بتطبيق الكلمات السابقة في مجال اعمالهم ومناقشتهم ورشة عمل



التميز الاداري



خصائص التخطيط:

- 1- التخطيط هادف
- 2- التخطيط مرن اى يتغير مع تغير الظروف
- 3- التخطيط يعتمد على المعلومات فجودة المعلومات تعنى جودة التخطيط
- 4- التخطيط موقوت بزمن معين
- 5- يرتبط نوع التخطيط بالمستوى الادارى

عناصر التخطيط:

1- **تحديد الاهداف:** الاهداف هى الغايات او النتائج المطلوب الوصول اليها خصائص الاهداف الجيدة

- القابلية للقياس
- الارتباط بزمن محدد
- الواقعية اى الارتباط بالموارد المتاحة
- مقتنع به من قبل المنفذين
- ان يحمل التحدى

وتنقسم الاهداف الى اهداف عامة اى كلية للمنظمة تنبع من رؤيتها ورسالتها وأهداف فرعية لإدارات وأقسام المنظمة.

2- **السياسات:** يتم صياغة سياسات المنظمة التى تتسق والأهداف وهذه السياسات لابد وان تأخذ فى الحسبان القيم الاخلاقية فى المجتمع وأيضا المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تجاه مجتمعا.

3- **خطط الاعمال:** يتم صياغة الخطط للوصول للاهداف المحددة والخطة تحدد مسار العمل المطلوب انجازه



التميز الاداري



شروط الخطة الجيدة:

- 1- التكامل مع الخطط الاخرى
- 2- ذات هدف
- 3- تعتمد على معلومات دقيقة
- 4- المرنة اى التكيف مع تغير المواقف والظروف
- 5- الارتباط بزمن محدد
- 6- التنبؤ بالمستقبل اعتمادا على اساليب علمية

واجبات المخطط :

- 1- وضع الخطة للتخطيط
- 2- تقييم الخطط الموضوعية
- 3- حل المشاكل التخطيطية

مقومات التخطيط الناجح

- 1- امكانية قياس الاهداف
- 2- توافر المعلومات الصحيحة
- 3- اشراك جميع المستويات فى التخطيط
- 4- توافر الموارد المادية والبشرية لتنفيذ التخطيط





التميز الاداري



- 5- ادراك التأثيرات المتبادلة بين البيئة الداخلية والخارجية وذلك باعتبار ان المنظمة نظام مفتوح مقومات التخطيط الناجح .
- 6- الايمان بمبدأ المرونة فى التخطيط والتنفيذ
- 7- وضع توقيت محكم للخطة
- 8- التخطيط للمفاجآت
- 9- المتابعة المستمرة للخطة

خطوات التخطيط :

- 1- حد اهدافك بدقة: حدد ما تريد تحقيقه من نتائج بصورة دقيقة واعرف الى اين انت ذاهب.
- 2- قيم الموقف الحالى الذى انت فيه مقارنة بما تريد تحقيقه وهذا يتطلب تحديد نواحي الضعف والقوة لديك.
- 3- حاول التنبؤ بالأحداث المستقبلية ومن ثم عليك عمل سيناريوهات لما يمكن ان يحدث وحدد مدى وصول كل سيناريو لما تريده من اهداف
- 4- حل واختار فيما بين بدائل التصرف: تحديد بدائل التصرف واختيار البديل المناسب مع تحديد خطوات الوصول للتصرف المختار.
- 5- نفذ الخطة وقيم النتائج: نفذ القرار وقيم مدى وصولك للاهداف المخططة ومن ثم اتخذ القرارات التصحيحية وراجع الخطة باستمرار.



التميز الاداري



التنظيم

التنظيم عمليات الهيكل والتنسيق للموارد التنظيمية لتنفيذ الاستراتيجيات المحدده فى مرحلة التخطيط بكفاءة وفاعلية تحديد ماهى الحاجات التى يجب ادائها ومن الذى يجب ان يؤديها

القرارات التنظيمية :

- 1- وضع هيكل تنظيمى من العلاقات والمهام وتوزيع الموارد داخل الهيكل وبما يحقق الاهداف التنظيمية الفرعية والعامة والقرارات التنظيمية تتكون من نوعين وهما: -قرارات مرتبطة بتكوين وتصميم الخريطة التنظيمية للمنظمة -تخصيص وتوزيع الموارد
- 2- والقرارات التنظيمية تؤثر على الهيكل التنظيمى وتصميمه من حيث: تحديد عدد ونوع الاقسام تحديد عدد ونوع المستويات الادارية تحديد المسؤوليات ونطاقها القرارات التنظيمية تؤثر على المخصصات من الموارد من خلال: توصيف الوظائف الموازنات





التميز الاداري



التوجيه

التوجيه عمليات توجيه ودفع كل الاجزاء المرتبطة للمساعدة في تحقيق الاهداف التنظيمية بكفاءة وفعالية القرارات التوجيهية: تقديم التشجيع وإرشاد جهود العاملين نحو الاهداف التنظيمية قرارات مرتبطة بالعمالة وتنميتها وكذا قرارات التحفيز وقرارات القيادة

الرقابة

عمليات الرقابة :

عمليات الرقابة لا تنسى انه لا رقابة بلا تخطيط ولا تخطيط بلا رقابة ومن ثم لا بد من الرقابة. مفهوم الرقابة: عمليات قياس الاداء والتصرفات للتأكد من الوصول للنتائج المرغوبة عمليات متابعة الانشطة للتأكد من الوصول للمخطط وتصحيح اي انحرافات

اربعة خطوات للرقابة الإدارية

- 1- وضع الاهداف ومعدلات الاداء عمليات الرقابة
- 2- قياس الاداء الفعلى
- 3- اتخاذ التصرف العلاجي المناسب
- 4- مقارنة الاداء الفعلى بالأهداف والمعايير المخططة



التميز الاداري



خصائص الرقابة الجيدة :

خصائص الرقابة الجيدة لا للرقابة المتصيدة للاخطاء الرقابة يجب ان تراعى طبيعة النشاط وحجمه الرقابة يجب تتم من قبل المدير بلا ضيق صدر المدير الفعال هو الذى ينمى روح الرقابة الذاتية فى المرؤوسين جودة كمية القرارات الرقابية تعتمد على جودة التخطيط والتنظيم والتوجيه

الرقابة تتضمن ::

المتابعة والاسترجاع التقييم والتعديل التصرف العلاجى تقييم الاداء

انواع الرقابة :

التقسيم الاول:

- 1- الرقابة القبلية
- 2- الرقابة المتزامنة اثناء الاداء
- 3- الرقابة البعدية

التقسيم الثانى:

- 1- الرقابة الداخلية
- 2- الرقابة الخارجية





التميز الاداري



القرارات الرقابية :

القرارات الرقابية تقييم اداء المنظمة ووحداتها التنظيمية لتحديد هل هي تسير نحو توجهات المنظمة واتخاذ التصرف العلاجي متى وأينما يكون ضروريا التأكد ان ما كنت ترغب في حدوثه قد حدث فعلا .

مشاكل الرقابة :

- 1- تعدد الاجهزة الرقابية
- 2- تعقد النظام الرقابى
- 3- ارتفاع تكلفة النظام الرقابى
- 4- عدم مراعاة النظام الرقابى لاختلاف طبيعة اعمال المنظمات

وأخيرا نقول الادارة هى: وظائف X مهارات X موارد X اتخاذ القرارات -بشرية-مفاهيميه-فنية-بشرية-مالية-مادية-معلوماتية-تخطيطية-تنظيمية-توجيهية-رقابية

عمليات الادارة :

عمليات الادارة مدخلات تشغيل مخرجات موارد: بشرية مالية مادية معلوماتية اتخاذ القرارات: التخطيطيه - التنظيمية - التوجيهيه - الرقابية (اهداف / ارباح / رضاء / منتجات)



التميز الاداري



وسائل التغلب على الفشل



التميز الاداري



الكثير من رواد الأعمال الطموحين لا يرون أبعد من أقدامهم، فحين يتعلق الأمر بمشاريعهم الصغيرة تجدهم يدافعون عنها بشراسة متجاهلين أحيانا أنها لن يكتب لها النجاح وأنه من الأفضل التخلي عنها والبدء في البحث عن أمر آخر قد يحقق لهم ما يصبون إليه. واليك 9 طرق لتجنب الآثار المؤسفة للفشل:

1- قم بمراقبة التدفقات النقدية:

فهو شريان الحياة في أي عمل. عليك دائما مراقبة مصاريفك عن كثب والتأكد من المكاسب المادية التي تحققها بصورة مستمرة. ولم يكن هذا الأمر يوما من نقاط القوة لدي ولذا فقد واجهت العديد من المتاعب. عليك أن تدرك جيدا انك إن لم تتمكن من تأمين رواتب موظفيك في نهاية كل شهر، فلا يهم ما تحققه من مكاسب على الهامش، فهي ليست أرباحا حقيقية.

2- قم باتخاذ قرارات سريعة:

رغم أن تأجيل اتخاذ قرارات صعبة قد يبدو أمرا مغريا في الكثير من الأحيان، إلا أنه من المهم القيام بهذا الأمر بصورة سلسة ودون التوقف كثيرا عنده. فالتسويق لن يغير شيئا من الواقع الذي تمر به، وعليك أن تفكر جيدا لكن لا تعطي الأمر أكثر مما يستحق. اتخذ قرارك والتزم به وتحمل تبعاته.

3- حاول دائما الخروج عن الروتين:

جميعنا بحاجة إلى رؤية الأمور من منظار مختلف بين الفينة والأخرى. كما علينا أن نخرج أحيانا من قوقعتنا وروتيننا اليومي لنكتشف أشياء جديدة، فمعظمنا يستمر في القيام بعمل معين لفترة طويلة قبل أن يدرك أنه لا جدوى مما يقوم به. فإن كانت مؤسستك لا تتقدم إلى الإمام، و إن كان سير العمل هو ذاته كل يوم، فأنت حتما لست على الطريق الصحيح. فعلى المرء أن يتمتع ببعض الجرأة للاعتراف بأن أسلوبه المعتاد لن يثمر شيئا وأن يتخطى حدوده ليبتكر طريقة ما لإدارة الأمور بصورة أفضل، حتى وإن عنى ذلك التخلي عن عملك والسعي وراء تحقيق شيء جديد.



التميز الاداري



4- تعلم أن الحياة قصيرة:

إن الحماس هو العنصر الأساسي لنجاح أي مشروع. لذا احرص على أن تقوم بالأمر التي تحبها وتستمتع بها. فإن لم تعد تستمتع بالعمل في مجال ما، توقف عن ذلك. وبالنسبة إلي، فقد ساعدتني هذه النقطة في تخطي فشل مشروعني السابق، والانطلاق في مشروع جديد، وفي زيادة دخلي بالإضافة إلى تمكيني من زيارة أكثر من 30 مدينة في عام ونصف فقط.

5- تعلم أن تتحدث بصراحة وشفافية:

كن مباشرا وصريحا وعمليا. واترك الخيار للناس في أن يحبوك أو يكرهوك. فقد تعلمت من تجاربي السابقة أنه من الضروري أن تكون صريحا ومباشرا حين يتعلق الأمر بمستقبلك أو مستقبل مشروعك. ورغم أنه من الجيد دوما أن تكون لطيفا ومؤدبا لكن الأهم هو ألا تزور الحقائق وأن تتحدث بصراحة عما تشعر به.

6- احتفظ دائما بخطة بديلة:

لا يعرف أي منا متى تقع الكارثة، ومتي يمكن أن يحدث أمر ما يقلب الموازين بأكملها، لذا احرص دوما على وجود خطة بديلة لديك. كما أنه من المهم جدا في أي عمل الاعتماد على الأنظمة لا على أفراد بعينهم. تأكد دائما من وجود نسخ إضافية محمية من جميع ملفاتك المهمة ومخططاتك ومقترحات المشاريع التي قمت بإعدادها وحتى أفكارك. فأنت لا تريد أن تجد نفسك في مهب الريح في حال قرر أحد من الموظفين أو أكثر الانسحاب من شركتك.



التميز الاداري



7- تأكد أنه من غير المجدي أن تكون معدما:

يدعي الكثير من الأشخاص أن امتلاك المال لا يحل المشاكل كلها، لكنني لا أتفق معهم بتاتا! فالحياة بإمكانها أن تكون أكثر سهولة وأكثر إمتاعا إن ارتبطت بوفرة الدخل. كما أن المال يتيح لك متعة السفر إلى أماكن جديدة والالتقاء بأشخاص مميزين واكتساب تجارب جديدة وتغيير النمط الروتيني لحياتك. وخلاصة القول: فإن المال مهم جدا في تسهيل جميع أمور حياتك.

8- التركيز:

يحتاج رواد الأعمال الناجحون إلى التركيز على الأمور المهمة حتى يصلوا إلى ما يصبون إليه. فرغم أنني كنت سابقا أنتقل من فكرة إلى أخرى ومن مهمة إلى غيرها في الوقت ذاته ودون تركيز، إلا أنني قد تغيرت كثيرا بعد انتهاء مشروعى الأول، حيث أنني أدركت أن الاستمرار على هذا الأسلوب لن يحقق شيئا يذكر. وبعد أن تمكنت من التركيز فقط على العوامل المهمة لإنجاح مشروعى بدأت أشعر أنني أعمل بفعالية أكثر، فعوضا عن قضاء 12 ساعة في اليوم على مدار الأسبوع في العمل، أصبحت قادرا على تأدية المهام ذاتها في فترة عمل لا تتجاوز 35-40 ساعة في الأسبوع.

9- تعلم أهمية الوقت:

فالكثير من النشاطات التي نمارسها على الهامش تضيع من وقتنا قدرا غير يسير. وأنا لا أقصد هنا أن تفقد صفحتك على تويتر سيفعل ذلك، لكنني أعني أن تحاول إلغاء جميع النشاطات التي لن تحقق لك فوائد ترجى، كاجتماعات العمل التي لا طائل منها، ومتابعة الفرص الوهمية التي قد تلوح في الأفق. تخلص تماما مما من شأنه أن يؤخر من عملك واستثمر الوقت الثمين الذي تملكه في محاولة تحقيق ربح حقيقي. وإن كنت أنت من يحدد أجندة المهام اليومية فقم بتصميمها بطريقة تضمن فعاليتها وتحقيقها للأهداف المطلوبة.



التميز الاداري



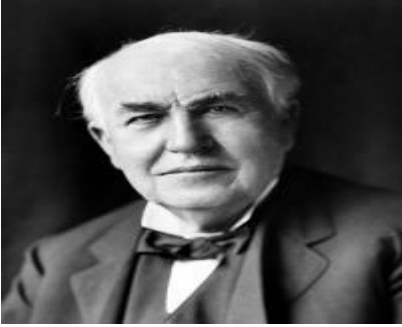
نجاح بعد طول فشل



التميز الاداري



نجاح بعد طول فشل



عندما سأل أحد الصحفيين توماس أديسون عن شعوره حيال 25 ألف محاولة فاشلة قبل النجاح في اختراع بطارية تخزين بسيطة، أجاب، "لست أفهم لم تسميها محاولات فاشلة؟ أنا أعرف الآن 25 ألف طريقة لا يمكنك بها صنع بطارية، ماذا تعرف أنت؟"

يُعتبر أديسون بحق من أعظم المخترعين في التاريخ. عندما دخل المدرسة، بدأ معلموه بالشكوى من بطء استيعابه، فقررت والدته أن تدرسه في البيت. كان أديسون مولعاً بالعلوم، ففي سن العاشرة أعدّ مختبر كيمياء في منزله لينتهي به المطاف إلى اختراع أكثر من 1300 جهاز وأداة علمية كان لها الأثر الواضح في حياة إنسان العصر الحديث. يقول أديسون في ذلك، "إن ما حققته هو ثمرة عمل يشكل الذكاء 1% منه والمثابرة والجد 99%".

وعن اختراع المصباح الكهربائي الذي حققه بعد ألفي مرة من التجريب الفاشل يقول: "أنا لم أفشل أبداً، فقد اخترعت المصباح في النهاية. لقد كانت عملية من ألفي خطوة، ولا بد من اجتيازها للوصول إلى ذلك" تم تدمير مختبر أديسون في حريق كبير عام 1914، و في ذلك اليوم هرع تشارلز الابن الأكبر لأديسون، باحثاً عن أبيه، فوجده واقفاً يراقب اللهب المتصاعدة بهدوء.

"شعرت بحزن شديد لأجله" يقول تشارلز: " لقد كان في السابعة والستين من العمر، ولم يكن شاباً عندما التهمت النيران كل شيء" وحين انتبه أديسون لوجود تشارلز صاح به قائلاً: "تشارلز أين أمك؟" فأجاب بأنه لا يعرف، حينها طلب منه أن يجدها قائلاً له: "أوجدتها بسرعة فلن تشهد منظراً كهذا ما حييت" في صباح اليوم التالي، تفقد أديسون الركاب الذي خلفه الحريق وقال: " هناك فائدة عظيمة لما حصل بالأمس، فقد احترقت كل أخطائنا. الحمد لله يمكننا البدء من جديد"

بعد ثلاثة أسابيع من الحريق، استطاع أديسون أن يخترع أول فونوغراف! (مشغل أسطوانات) ، ومن جملة ما اخترع واستحدث من الآلات