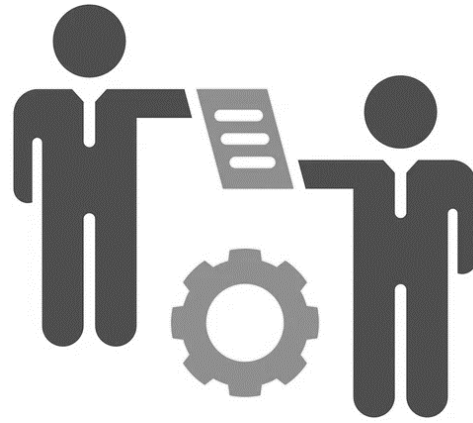


يقدم

مركز إتش دي تي سي للتدريب

العرض الفني لبرنامج

مهارات المتابعة وحل المشكلات



## المقدمة

يهدف برنامج مهارات المتابعة وحل المشكلات إلى تطوير قدرات المشاركين في متابعة الأعمال والمهام بكفاءة، وتحليل المشكلات الإدارية والتشغيلية، واتخاذ القرارات المناسبة لمعالجتها بطرق عملية ومنهجية. كما يركز البرنامج على تعزيز مهارات التواصل، والتفكير التحليلي، وتحسين الأداء المؤسسي من خلال أدوات وأساليب حديثة في المتابعة والتطوير المستمر.

## أهداف البرنامج

يهدف البرنامج إلى تمكين المشاركين من:

- فهم مفهوم المتابعة وأهميتها في بيئة العمل .
- تطبيق أساليب فعالة لمتابعة الأداء والمهام .
- تحديد المشكلات وتحليل أسبابها الجذرية .
- استخدام أدوات وتقنيات حل المشكلات واتخاذ القرار .
- إعداد خطط متابعة وتحسين مستمرة .
- تعزيز مهارات التفكير التحليلي والعمل الجماعي في معالجة التحديات .

## محاوور البرنامج:

### ★ اليوم الأول: مهارات المتابعة الفعّالة وتحليل المشكلات

- ✓ مفهوم المتابعة وأهميتها في بيئة العمل .
- ✓ أساليب وأدوات المتابعة الحديثة .
- ✓ مهارات إعداد التقارير ومؤشرات الأداء .
- ✓ مفهوم المشكلات وأنواعها .
- ✓ تحليل أسباب المشكلات وتحديد جذورها .

### ★ اليوم الثاني: استراتيجيات حل المشكلات واتخاذ القرار

- ✓ مهارات التفكير التحليلي والإبداعي .
- ✓ خطوات حل المشكلات بطريقة عملية .
- ✓ أساليب اتخاذ القرار ومعالجة التحديات .
- ✓ إعداد خطط التحسين والمتابعة المستمرة .
- ✓ تطبيقات عملية ودراسات حالة وتمارين ختامية .

## مخرجات البرنامج:

بنهاية البرنامج سيكون المشارك قادرًا على:

- القدرة على تنفيذ عمليات متابعة فعّالة ومنظمة .
- تحسين مهارات تحليل المشكلات واتخاذ القرار .
- إعداد تقارير وخطط متابعة احترافية .
- تعزيز الإنتاجية وتقليل الأخطاء والمعوقات .
- رفع كفاءة العمل الجماعي والتواصل المؤسسي .

## الفئة المستهدفة:

- المشرفون ورؤساء الأقسام .
- مدراء الإدارات والفرق .
- موظفو المتابعة والتطوير والجودة .
- العاملون في خدمة العملاء والعمليات التشغيلية .
- كل من تتطلب طبيعة عمله متابعة الأداء وحل المشكلات.

## الكفاءات والجدارات التدريبية:

- ✓ كفاءة المتابعة الإدارية .
- ✓ مهارة التحليل والتفكير المنطقي .
- ✓ مهارات اتخاذ القرار .
- ✓ إدارة الوقت والأولويات .
- ✓ مهارات التواصل والتفاوض .
- ✓ القدرة على العمل تحت الضغط ومعالجة التحديات.

## أساليب التدريب:

- التعلم القائم على التكنولوجيا.
- المحاكاة في التدريب.
- التوجيه أثناء العمل.
- تدريب بقيادة المدربين.
- فرق العمل والأدوار.
- الأفلام والفيديو.
- دراسات حالة وورش العمل.