

# IVORY

TRAINING & CONSULTING

## برنامج المدير المعتمد Chartered Manager

---



CMI

## نظرة عامة على البرنامج

**برنامج المدير المعتمد** هو برنامج شامل يمتد على 194 ساعة ويشمل 10 دورات مصممة لتزويد المديرين الحاليين والطموحين بالمهارات والكفاءات الأساسية اللازمة للتميز في أدوار القيادة. إكمال هذا البرنامج يؤهل المشاركين للحصول على لقب مدير معتمد (CMgr) المرموق من معهد الإدارة المعتمد (CMI)، مما يدل على أعلى معايير التميز في الإدارة والقيادة.

يغطي هذا البرنامج مجموعة واسعة من المجالات الحيوية، سيطر المشاركون مهارات التفكير الاستراتيجي واتخاذ القرار للاستفادة من الرؤى المستندة إلى البيانات لتحسين الموارد. يتم التأكيد على إدارة تجربة العملاء لتعزيز الرضا والولاء. توفر دورات إدارة التغيير الخبرة في التخطيط والتنفيذ والحفاظ على المبادرات بفعالية. تشجع دورات الابتكار وحل المشكلات الإبداعية على تطوير ثقافة تطوير المنتجات والخدمات والعمليات الجديدة. يتم صقل الفطنة المالية من خلال إتقان وضع الميزانية والتنبؤ والتخطيط. تُعلم إدارة علاقات الأطراف المعنية كيفية التواصل الفعال وبناء الثقة مع الأطراف المعنية. تركز دورات القيادة والتدريب على تقديم برامج الإرشاد وتعزيز قدرات الفريق. تساعد الممارسة التأملية والتطوير الشخصي في تقييم وتحسين الأداء الشخصي. توفر دورات إدارة المشاريع المهارات اللازمة للتخطيط وإدارة المشاريع، باستخدام منهجيات البحث. وأخيراً، تركز دورات المساواة والتنوع والشمول (EDI) على تطوير وتنفيذ السياسات لتعزيز ثقافة شاملة.

إن تحقيق لقب CMgr من CMI هو علامة على التميز، ويظهر التزامًا بالتطوير المهني المستمر والالتزام بأعلى معايير الإدارة والقيادة. يتم الاعتراف بالمديرين المعتمدين لقدرتهم المثبتة على تحقيق النتائج، وبناء فرق عالية الأداء، والقيادة بنزاهة. يتم التحقق من حالة المدير المعتمد من خلال عملية تقييم صارمة، تضمن أن المديرين يمتلكون المهارات والمعرفة والسلوكيات اللازمة لدفع النجاح التنظيمي. هذا التعيين المعترف به عالمياً لا يعزز فقط فرص العمل ولكن يوفر أيضاً الوصول إلى شبكة حصرية من المهنيين والدعم المستمر للتحسين المستمر..

## يضمن هذا البرنامج

أن المشاركين يكتسبون مجموعة شاملة من الكفاءات، مما يجعلهم أصولًا لا تقدر بثمن لمؤسساتهم ويضعهم في مسار وظيفي ناجح في الإدارة والقيادة. إكمال هذا البرنامج لا يعزز القدرات المهنية فحسب، بل يوفر أيضًا الاعتراف والهيبة المرتبطة بأن تصبح مديرًا معتمدًا من CMI

# عن معهد الإدارة المعتمدة (CMI) The Chartered Management Institute

يكرّس معهد الإدارة المعتمدة (CMI) جهوده لتعزيز التميز في الإدارة والقيادة. تأسس المعهد في عام ١٩٤٧ كالمعهد البريطاني للإدارة بهدف المساعدة في إعادة بناء الصناعة البريطانية بعد الحرب العالمية الثانية. واليوم، يظل هدف المعهد هو زيادة عدد ومستوى المديرين المؤهلين مهنيًا، مستفيدًا من ميثاقه الملكي الفريد الذي منح له في عام ٢٠٠٢، مما يخوله منح لقب "مدير معتمد" المرموق.

يدعم معهد المديرين المعتمدين أكثر من ١٨٠,٠٠٠ عضو من خلال مجموعة متنوعة من البرامج التي تشمل المؤهلات العملية، والفعاليات، وفرص التواصل المصممة لتعزيز الأفاق المهنية وربط المهنيين عبر الصناعات. وبتركيز قوي على القيادة الفكرية والبحث، يقدم المعهد رؤى قيمة ويمثل مجتمعه في مناقشات السياسات، بهدف ضمان إدارة وقيادة أفضل للمنظمات.

يلتزم المعهد بالشمولية والممارسة الأخلاقية والتحسين المستمر، ملتزمًا بقيمه التي تتمثل في الاحترافية، والتقدم، والنشغف، والعملية، ومن خلال تعزيز الشراكات والحفاظ على حضور قوي سواء في المملكة المتحدة أو على الصعيد العالمي، يسعى المعهد ليكون السلطة الرائدة في ممارسة الإدارة.



# تصميم البرنامج

يتم تنظيم برنامج المدير المعتمد حول المعيار المهني لمعهد الإدارة المعتمدة (CMI)، وهو إطار شامل تم تطويره بواسطة معهد الإدارة المعتمدة لتوضيح المهارات والكفاءات الأساسية للمديرين والقادة. مستندًا إلى أكثر من ٧٥ عامًا من الخبرة، يساعد هذا الإطار الأفراد في مختلف مراحل حياتهم المهنية على تقييم وتطوير قدراتهم. يتم تنظيم البرنامج في مجالات رئيسية تتماشى مع عجلة المعيار المهني لمعهد الإدارة المعتمد، مما يضمن نهجًا شاملاً لتطوير الإدارة والقيادة.



إدارة الذات: استخدام الممارسة التأملية لإثراء التطوير الشخصي والمهني

١. **الفعالية الشخصية** . اتخاذ القرارات: استخدام البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات  
التواصل والتأثير: إدارة تجربة العملاء

قيادة التغيير والابتكار: مبادئ الابتكار

٢. **الأداء التنظيمي** . إدارة الموارد والمخاطر: إدارة المالية  
تحقيق النتائج: تنفيذ مشروع إداري

توفير الهدف والاتجاه: إدارة التغيير

٣. **التميز الشخصي** . تطوير الأفراد والقدرات: مبادئ تقديم التدريب والإرشاد  
بناء العلاقات والشبكات: إدارة علاقات الأطراف المعنية

٤. **القيادة الأخلاقية والشاملة** . إدارة المساواة والتنوع والشمول

كل دورة داخل البرنامج مصممة لبناء كفاءات محددة، مما يساعد المشاركين على تقييم مهاراتهم وتخطيط تطويرهم المهني بفعالية. يضمن هذا النهج المنظم أن يكون الخريجون مستعدين جيدًا لتلبية متطلبات أدوار الإدارة والقيادة الحديثة.

# إطار الجدارات

## الجدارات التطوير الشخصي

. الممارسة التأملية  
النمو الشخصي والوعي الذاتي



## الجدارات الشخصية والبيئية

. إدارة تجربة العملاء  
إدارة علاقات الأطراف المعنية  
المساواة والتنوع والشمول



## الجدارات القيادة والإدارة

. إدارة التغيير  
إدارة الابتكار  
إدارة المشاريع  
التدريب والإرشاد



## الجدارات الاستراتيجية والتحليلية

. تحليل البيانات وتفسيرها  
التخطيط الاستراتيجي والتنفيذ  
إدارة المالية



يضمن إطار الكفاءات هذا أن برنامج المدير المعتمد يطور قدرات المشاركين بشكل شامل، مما يجهزهم لقيادة فعالة ودفع النجاح التنظيمي.

# الجدارات التفصيلية

## ✓ التفكير الاستراتيجي واتخاذ القرار:

سيتعلم المشاركون استخدام الرؤى المستندة إلى البيانات لاتخاذ قرارات استراتيجية، وموازنة الأهداف التنظيمية مع استراتيجيات قابلة للتنفيذ، وتحسين تخصيص الموارد لتحقيق النمو المستدام.

## ✓ إدارة تجربة العملاء:

تركز هذه الكفاءة على تصميم وتنفيذ استراتيجيات لتعزيز رضا العملاء وولائهم، وتعزيز ثقافة تركز على العملاء داخل المنظمة.

## ✓ إدارة التغيير:

سيكتسب المشاركون الخبرة في تخطيط وتنفيذ والحفاظ على مبادرات التغيير، وإدارة المقاومة، وقيادة التحولات التنظيمية بسلاسة.

## ✓ الابتكار وحل المشكلات الإبداعي:

يشجع البرنامج على ثقافة الابتكار، مما يساعد المشاركين على تطوير منتجات وخدمات وعمليات جديدة، مع تحسين مهاراتهم في حل المشكلات الإبداعية والتفكير الاستراتيجي.

## ✓ الفطنة المالية:

سيصبح المشاركون ماهرين في وضع الميزانيات والتنبؤ والتخطيط المالي، وتحليل البيانات المالية، واتخاذ قرارات مالية سليمة لضمان الاستقرار المالي للمنظمة.

## ✓ إدارة علاقات الأطراف المعنية:

تتضمن هذه الكفاءة تحديد أولويات العلاقات مع الأطراف المعنية، والتواصل الفعال، وبناء الثقة لتعزيز الشراكات التعاونية.

## ✓ القيادة والتدريب:

سيتعلم المشاركون تقديم برامج تدريب وإرشاد فعالة، وتطوير قدرات الفريق، وتعزيز ثقافة التحسين المستمر والأداء العالي.

## ✓ الممارسة التأملية والتطوير الشخصي:

يؤكد البرنامج على الممارسة التأملية لتقييم وتحسين الأداء، وتطوير الوعي الذاتي، وتنفيذ خطط التطوير الشخصي لتحقيق النمو المستمر.

## ✓ إدارة المشاريع:

سيكتسب المشاركون الخبرة في تخطيط وإدارة المشاريع الإدارية، باستخدام منهجيات البحث لجمع وتحليل البيانات، وتقديم توصيات قابلة للتنفيذ.

## ✓ المساواة والتنوع والشمول (EDI):

تركز هذه الكفاءة على تطوير وتنفيذ سياسات المساواة والتنوع والشمول، وتعزيز ثقافة شاملة، وضمان الامتثال للتشريعات والمعايير الأخلاقية في مجال المساواة والتنوع والشمول.

## ملخص الدورات

ساعات معتمدة	ساعات الدراسة	ساعات التدريب	الدورة	المجموعة	المجال
5	50	16	525 استخدام الممارسة التأملية لإثراء التطوير الشخصي والمهني	ادارة الذات	الفعالية الشخصية
5	50	26	521 استخدام البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات	اتخاذ القرار	
5	50	22	522 إدارة تجربة العملاء	التواصل والتأثير	
5	50	19	514 إدارة التغيير	توفير الهدف والتوجه	التميز الشخصي
5	50	19	507 مبادئ تقديم التدريب والإرشاد	تطوير الافراد والقدرات	
4	40	18	509 إدارة علاقات الأطراف المعنية	بناء العلاقات والتشبيك	
5	50	23	517 مبادئ الابتكار	قيادة التغيير والابتكار	الاداء التنظيمي
6	60	22	520 إدارة المالية	ادارة الموارد والمخاطر	
10	100	30	524 إجراء مشروع إدارة	تحقيق النتائج	
5	50	19	506 إدارة المساواة والتنوع والشمول	القيادة الاخلاقية والشملة	القيادة الاخلاقية والشملة



# مخرجات التعلم

عند إكمال برنامج المدير المعتمد سيتمكن المشاركون من:

## ١. الممارسة التأملية والتطوير الشخصي

- تطبيق تقنيات الممارسة التأملية لتقييم وتحسين الأداء الشخصي والمهني.
- تطوير الوعي الذاتي وخطط التحسين المستمر بناءً على الرؤى التأملية.

## ٢. اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات

- استخدام البيانات بشكل فعال لتوجيه القرارات الاستراتيجية والتشغيلية.
- تحليل وتفسير البيانات المالية وغير المالية لدعم الأهداف التجارية.

## ٣. إدارة تجربة العملاء

- تصميم وتنفيذ استراتيجيات لتحسين تجربة العملاء عبر نقاط الاتصال المختلفة.
- تعزيز ثقافة تركز على العملاء داخل المنظمة لزيادة رضا العملاء وولائهم.

## ٤. إدارة التغيير

- قيادة وإدارة مبادرات التغيير التنظيمي بنجاح.
- تطبيق نظريات ونماذج إدارة التغيير للتخطيط والتنفيذ والحفاظ على التغيير.

## ٥. التدريب والإرشاد

- تقديم برامج تدريب وإرشاد فعالة لتطوير قدرات الأفراد والفريق.
- استخدام تقنيات التدريب والإرشاد لتحسين الأداء والتطوير المهني.

## ٦. إدارة علاقات الأطراف المعنية

- تحديد وتحليل وإدارة العلاقات مع الأطراف المعنية الداخلية والخارجية.
- تطوير استراتيجيات للتواصل الفعال مع الأطراف المعنية لتحقيق الأهداف.

## ٧. إدارة الابتكار

- تعزيز ثقافة الابتكار والإبداع داخل المنظمة.
- تطبيق مبادئ الابتكار لتطوير منتجات وخدمات وعمليات جديدة.

## ٨. إدارة المالية

- فهم وتطبيق مبادئ إدارة المالية الرئيسية لدعم الاستراتيجية التجارية.
- تطوير وإدارة الميزانيات والتنبؤات والخطط المالية لضمان الصحة المالية للمنظمة.

## ٩. تنفيذ المشاريع الإدارية

- تخطيط وتنفيذ وتقديم مشروع إداري يعالج حاجة أو تحدي تنظيمي محدد.
- استخدام منهجيات البحث لجمع وتحليل البيانات، واستخلاص النتائج، وتقديم التوصيات.

## ١٠. المساواة والتنوع والشمول

- تعزيز وإدارة المساواة والتنوع والشمول داخل مكان العمل.
- تطوير وتنفيذ السياسات والممارسات التي تعزز ثقافة تنظيمية شاملة.

# الفوائد للمنظمة

✓ثقافة الابتكار: تشجيع ثقافة تقدر الابتكار بمكن المنظمة من تطوير منتجات وخدمات متطورة باستمرار، مما يحافظ على ميزة تنافسية في سوق سريع التطور.

✓تطوير القيادة والتدريب: تطوير قدرات التدريب والإرشاد داخل فريق القيادة يعزز تطوير المواهب، ويدفع أداء الموظفين، ويعزز ثقافة التحسين المستمر.

✓تنفيذ التغيير بسلاسة: يمكن لمديري التغيير المهرة قيادة التحولات التنظيمية بأقل قدر من الاضطراب، مما يضمن تنفيذ مبادرات التغيير بفعالية، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية والموقع التنافسي.

✓بيئة متنوعة وشاملة: تعزيز المساواة والتنوع والشمول يزرع ثقافة تنظيمية إيجابية، مما يجذب أفضل المواهب، ويعزز مشاركة الموظفين، ويقلل من معدلات الدوران.

✓تجربة عملاء فائقة: يضمن التدريب على إدارة تجربة العملاء تقديم المنظمة لخدمة استثنائية باستمرار، مما يعزز ولاء العملاء وسمعة العلامة التجارية، ويؤثر مباشرة على نمو الإيرادات.

✓تعزيز تفاعل الأطراف المعنية: يؤدي إدارة علاقات الأطراف المعنية بفعالية إلى تعزيز الشراكات والتعاون، مما يضمن التوافق مع الأهداف الاستراتيجية وتعزيز بيئة الأعمال الداعمة.

✓اتخاذ قرارات استراتيجية: يمكن للقادة المهتمين بمهارات اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات الاستفادة من التحليلات المتقدمة لتوجيه المبادرات الاستراتيجية، مما يؤدي إلى تحسين تخصيص الموارد ودفع النمو المستدام.

✓إدارة مالية قوية: يؤدي تعزيز الفطنة المالية بين المديرين إلى وضع ميزانيات دقيقة، وتبؤات دقيقة، وتخطيط مالي استراتيجي، مما يؤدي إلى تحسين الصحة والاستقرار المالي.

✓إدارة المشاريع المستندة إلى الأدلة:

إجراء المشاريع الإدارية استناداً إلى منهجيات البحث الصارمة يوفر رؤى قابلة للتنفيذ، مما يسهل اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات والتخطيط الاستراتيجي.

# الفوائد للمشاركة

## ✓ تعزيز الممارسة التأملية:

تطوير مهارات الممارسة التأملية يسمح للمشاركين بتحليل أدائهم بشكل نقدي، وتحديد مجالات التحسين، وتنفيذ خطط التنمية الشخصية، مما يؤدي إلى النمو المهني المستمر.

## ✓ قدرات تحليلية متقدمة:

يمكن للتدريب في تحليل البيانات وتفسيرها تمكين المشاركين من اتخاذ قرارات مستنيرة، مما يعزز قدرتهم على المساهمة في استراتيجية الأداء التنظيمي.

## ✓ قيادة تركز على العميل:

فهم وتنفيذ استراتيجيات تجربة العملاء يجهز المشاركين لدفع رضا العملاء وولائهم مما يجعلهم عوامل رئيسية في نجاح الأعمال.

## ✓ مهارة إدارة التغيير:

اكتساب الخبرة في إدارة التغيير يمكّن المشاركين من قيادة مبادرات التغيير بنجاح، وتقليل المقاومة وزيادة القبول، مما يعزز مرونة المنظمة.

## ✓ إتقان التدريب والإرشاد:

تطوير مهارات التدريب والإرشاد يعزز قدرة المشاركين على تطوير المواهب، وتحسين أداء الفريق، وزراعة ثقافة تنظيمية داعمة.

## ✓ إدارة الأطراف المعنية الاستراتيجية:

تحسين المهارات في إدارة الأطراف المعنية يسمح للمشاركين ببناء والحفاظ على علاقات قوية، مما يضمن التوافق مع الأهداف التنظيمية وتعزيز الجهود التعاونية.

## ✓ التفكير الابتكاري:

التدريب في إدارة الابتكار يعزز حل المشكلات الإبداعية والتفكير الاستراتيجي، مما يمكن المشاركين من المساهمة في تطوير حلول مبتكرة تدفع نمو الأعمال.

## ✓ الفطنة المالية:

الفهم المحسن لمبادئ الإدارة المالية يجهز المشاركين بالمهارات اللازمة لإدارة الميزانيات بفعالية، وتحسين الموارد المالية، والمساهمة في الاستراتيجية المالية للمنظمة.

## ✓ خبرة إدارة المشاريع:

تنفيذ المشاريع الإدارية يصفّل مهارات البحث والتخطيط والتنفيذ لدى المشاركين، مما يمكنهم من إدارة المبادرات المعقدة ودفع نتائج المشاريع الناجحة.

## ✓ الالتزام بالمساواة والتنوع والشمول:

التعلم حول المساواة والتنوع والشمول يمكّن المشاركين من تعزيز ثقافة مكان عمل شاملة، وتعزيز التماسك الفريق، والمساهمة في مناخ تنظيمي إيجابي.

## الدورة الأولى

استخدام الممارسة التأملية لإثراء التطوير الشخصي والمهني الممارسة التأملية هي أداة إدارية أساسية تدعم تطوير المعرفة والمهارات والسلوكيات في مكان العمل. من خلال تحليل الأداء الشخصي، واتخاذ القرارات، والقيادة، ومهارات الإدارة في سياقات مختلفة، يمكن تحديد فرص التطوير المستمر.



### مفهوم وفوائد الممارسة التأملية:

01



- التعريفات والمبادئ الرئيسية
- النمو الشخصي والمهني
- تعزيز الوعي الذاتي والتعلم

### النماذج والأطر للممارسة التأملية:

02



- دورة التأمل لجيبس
- دورة التعلم لكولب
- الممارسة التأملية لشون

### الأساليب والتطبيقات:

03



- اليوميات والسجلات
- مراجعات الأقران وجلسات التغذية الراجعة
- مجموعات التعلم العملي

### إنشاء ثقافة تأملية:

04



- القيادة والدعم للممارسات التأملية
- دمج التأمل في مراجعات الأداء
- تشجيع التواصل المفتوح والتعلم المستمر

## الدورة الثانية

استخدام البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات تؤدي القدرة على تحليل وإدارة البيانات والمعلومات إلى زيادة التنافسية والابتكار والإنتاجية ورضا العملاء. مع تزايد حجم البيانات والمعلومات بمعدلات غير مسبوقة، تصبح القدرة على تفسير واستخدام واستغلال "البيانات الكبيرة" تحديًا تنظيمياً. تزود هذه الوحدة المتعلمين بفهم الغرض والممارسات المتعلقة بتفسير وإدارة وتقديم بيانات الأعمال والمعلومات لاتخاذ القرارات.



## إدارة البيانات والمعلومات:



- أهمية البيانات في اتخاذ القرارات
- طرق جمع البيانات (الاستطلاعات، المقابلات، قواعد البيانات)
- عمليات إدارة البيانات (التخزين، الاسترجاع، الأمان)

## تحليل وتفسير البيانات:



- الأساليب والأدوات الإحصائية (المتوسط، الوسيط، النمط، الانحراف المعياري)
- تقنيات تصور البيانات (الرسوم البيانية، الجداول، لوحات القيادة)
- ضمان جودة البيانات وسلامتها (الدقة، الاكتمال، الاتساق)

## تقديم البيانات والمعلومات:



- مبادئ العرض الفعال (الوضوح، الملاءمة، جذب الجمهور)
- طرق العرض (التقارير، العروض التقديمية، لوحات القيادة)
- تخصيص العروض التقديمية لأصحاب المصلحة المختلفين (الإداريين، أعضاء الفريق، العملاء)

## الدورة الثالثة

إدارة تجربة العملاء

تقديم تجربة عملاء استثنائية يتطلب مهارة والتزام وفهم عميق لاحتياجات العملاء. تهدف هذه الوحدة إلى تطوير فهم المديرين لدورهم ومسؤولياتهم في إدارة تجربة العملاء. سيتعلم المتعلمون الميزات الرئيسية لثقافة خدمة العملاء ورحلة العميل التي إذا تمت إدارتها بفعالية، ستؤثر على نجاح المنظمة.





### تطوير ثقافة خدمة العملاء:

- خصائص المنظمات التي تركز على العملاء
- القيادة ومشاركة الموظفين
- التدريب والتطوير لتحقيق التميز في خدمة العملاء

### إدارة تجربة العملاء:

- التعريفات والمفاهيم الرئيسية
- أهمية رضا العملاء وولائهم
- المكونات الرئيسية (جودة الخدمة، تفاعلات العملاء، تصور العلامة التجارية)



### رسم خريطة رحلة العميل:

- مراحل رحلة العميل (الوعي، النظر، الشراء، الاحتفاظ، الترويج)
- تقنيات وأدوات رسم الخرائط
- تحديد وتحسين نقاط الاتصال

### إدارة تغذية

#### راجعة وشكاوى العملاء:

- أهمية التغذية الراجعة للتحسين المستمر
- طرق جمع التغذية الراجعة (الاستطلاعات، مجموعات التركيز، وسائل التواصل الاجتماعي)
- استراتيجيات فعالة لحل الشكاوى

## الدورة الرابعة

### إدارة التغيير

التغيير أمر لا مفر منه إذا أرادت المنظمة الحفاظ على التنافسية وتحديث الممارسات. تهدف هذه الوحدة إلى تمكين المتعلم من تقييم أنواع وأسباب التغيير داخل المنظمات والقدرة على اختيار وتطبيق النماذج النظرية لإدارته. الغرض ليس فقط تمكين المتعلمين من تطوير مهارات إدارة التغيير وتحقيق الأهداف المحددة، ولكن القيام بذلك بطريقة مهنية مع التواصل المفتوح والصادق طوال العملية.



### أسباب وأنواع التغيير:

- العوامل الداخلية (الأهداف الاستراتيجية، إعادة هيكلة المنظمة، تحسين العمليات)
- العوامل الخارجية (اتجاهات السوق، التقدم التكنولوجي، التغييرات التنظيمية)
- أنواع التغيير (تحويلي، تدريجي، استراتيجي، تشغيلي)

### النماذج النظرية لإدارة التغيير:

- نموذج إدارة التغيير ليوين
- نموذج التغيير ذو الخطوات الثمانية لكوتر
- نموذج ADKAR • نموذج الانتقال لبرجز

### مبادئ إدارة التغيير:

- المبادئ الأساسية (التخطيط، التواصل، المشاركة، الدعم)
- دور القيادة والإدارة في التغيير
- استراتيجيات إدارة المقاومة (التعليم، المشاركة، التفاوض)

### تنفيذ واستخدام التغيير:

- خطوات التنفيذ (التقييم، التخطيط، التنفيذ، المراجعة)
- مراقبة التقدم (مؤشرات الأداء الرئيسية، آليات التغذية الراجعة)
- ترسيخ التغيير (التدريب، التعزيز، تغيير الثقافة)

## الدورة الخامسة

مبادئ تقديم التدريب والإرشاد  
يعتبر التدريب والإرشاد تقنيات مثبتة لتعزيز المهارات والمعرفة  
والمواهب والإمكانيات للأفراد كجزء من استراتيجية التعلم  
والتطوير التنظيمي. تستكشف هذه الوحدة مبادئ  
وممارسات التدريب والإرشاد، وتأثير هذه التقنيات على تطوير  
ثقافة الأداء العالي.



## ١. مبادئ التدريب والإرشاد

- التعريفات والمفاهيم الرئيسية
- الفروقات والتشابهات بين التدريب والإرشاد
- الفوائد للأفراد والمنظمات

## ٢. نماذج وتقنيات التدريب والإرشاد

- نموذج GROW (الهدف، الواقع، الخيارات، الإرادة)
- نموذج CLEAR (التعاقد، الاستماع، الاستكشاف، العمل، المراجعة)
- نموذج OSKAR (النتيجة، التدرج، المعرفة، التأكيد والعمل، المراجعة)
- التقنيات (الاستماع الفعال، طرح الأسئلة، التغذية الراجعة)

## ٣. المهارات والكفاءات

- المهارات الأساسية (التواصل، التعاطف، الصبر، التفكير النقدي)
- طرق تطوير الكفاءات (التدريب، ورش العمل، التقييم الذاتي)
- تأثير التطوير الشخصي والمهني المستمر

## ٤. تنفيذ وإدارة البرامج

- خطوات التنفيذ (تقييم الاحتياجات، التخطيط، التنفيذ، التقييم)
- طرق المراقبة والتقييم (الاستطلاعات، التغذية الراجعة، مؤشرات الأداء)
- استراتيجيات الاستدامة (دعم القيادة، التحسين المستمر، الدمج في الثقافة التنظيمية)

## الدورة السادسة

إدارة علاقات الأطراف المعنية  
العلاقات الجيدة، سواء كانت مع العملاء أو الموردين أو الشركاء  
أو الموظفين، تعتبر من العوامل الرئيسية لنجاح المنظمة. لبناء  
علاقات مع الأطراف المعنية تكون طويلة الأمد ومستدامة،  
يجب أن تكون مخططة ومتطورة. تستكشف هذه الوحدة  
أنواع وأعراض علاقات الأطراف المعنية والمهارات المطلوبة  
لتجاوز التحديات وإدارتها بفعالية.



### مبادئ إدارة الأطراف المعنية:

- التعريف وأنواع الأطراف المعنية (داخلية، خارجية، أولية، ثانوية)
- فوائد إدارة الأطراف المعنية (الثقة، التعاون، إدارة المخاطر)
- تأثيرها على الأداء التنظيمي (السمعة، الكفاءة، الابتكار)

### تطوير والحفاظ على العلاقات:

- تحديد أولويات الأطراف المعنية (رسم خرائط الأطراف المعنية، التحليل)
- بناء العلاقات (الثقة، التواصل، المشاركة)
- دور التواصل (القنوات، الشفافية، التغذية الراجعة)

### إدارة التوقعات والصراعات:

- فهم توقعات الأطراف المعنية (الاحتياجات، المصالح، القوة)
- تقنيات إدارة التوقعات (التفاوض، التوافق، التواصل)
- استراتيجيات حل النزاعات (الوساطة، التعاون، التسوية)

### قياس الفعالية:

- معايير النجاح (الرضا، المشاركة، الولاء)
- جمع وتحليل التغذية الراجعة (الاستطلاعات، المقابلات، مجموعات التركيز)
- التحسين المستمر (خطط العمل، المراقبة، التقييم)

## الدورة السابعة

### مبادئ الابتكار

يملك الابتكار القدرة على تحويل المنظمات والفرق والأداء الفردي. عندما تزدهر ثقافة الابتكار وريادة الأعمال، تزدهر الأفكار والمبادرات الجديدة. تم تصميم هذه الوحدة لتمكين المتعلمين من تحديد فرص الابتكار في مكان العمل (والتي قد تكون على شكل ممارسات جديدة، عمليات، منتجات جديدة، أو خدمات)، تحليل مبررات تطوير المبادرات، ومعرفة كيفية تحويل الأفكار إلى واقع.





### مبادئ الابتكار:

- التعريفات والمفاهيم الرئيسية
- أنواع الابتكار (تدريجي، تحول، جذري)
- الفوائد والتحديات (الميزة التنافسية، المخاطر، مقاومة التغيير)

### تعزيز ثقافة الابتكار:

- خصائص المنظمات المبتكرة (المرونة، الانفتاح، المخاطرة)
- استراتيجيات تعزيز الابتكار (الحوافز، التدريب، الموارد)
- دور القيادة (الرؤية، الدعم، القدوة)

### عملية الابتكار:

- مراحل العملية (توليد الأفكار، التقييم، التطوير، التنفيذ)
- طرق توليد الأفكار (العصف الذهني، التفكير الجانبي، التعهيد الجماعي)
- تقنيات تطوير الحلول (النمذجة، الاختبار، التغذية الراجعة)

### إدارة الابتكار:

- العوامل الرئيسية للنجاح (الموارد، المهارات، البنية التحتية)
- التعاون والشبكات (الشراكات، الفرق متعددة الوظائف، الشبكات الخارجية)
- استدامة الابتكار (التحسين المستمر، المراقبة، التكيف)

## الدورة الثامنة

### إدارة المالية

مهارات إدارة المالية ضرورية لجميع المديرين بغض النظر عما إذا كان هناك فريق مالي مخصص داخل المنظمة. تعزز الفطنة المالية مهارات اتخاذ القرارات، والتي بدورها تدعم إدارة المشاريع والمهام والمجالات الوظيفية. تم تصميم هذه الوحدة لتمكين المتعلمين من فهم كيفية عمل النظم المالية داخل المنظمات، تقييم مصادر التمويل، وفهم المبادئ لوضع وإدارة الميزانيات بما يتماشى مع اللوائح والإرشادات التنظيمية.



### مبادئ إدارة المالية:

- المفاهيم الرئيسية (الربحية، السيولة، الملاءة، الكفاءة)
- الدور في دعم الأداء (تخصيص الموارد، قرارات الاستثمار، التحكم في التكاليف)
- التخطيط والسيطرة المالية (وضع الميزانيات، التقارير المالية، الامتثال)

### استخدام المعلومات المالية:

- أنواع المعلومات (قوائم الدخل، الميزانيات العمومية، بيانات التدفق النقدي)
- طرق التحليل (تحليل النسب، تحليل الاتجاهات، تحليل الفروقات)
- التأثير على القرارات (الاستثمار، التسعير، إدارة التكاليف)

### وضع الميزانيات والتنبؤات:

- عملية وضع الميزانيات (الإعداد، الموافقة، المراقبة)
- أنواع الميزانيات (تشغيلية، رأسمالية، نقدية)
- دور التنبؤ (التنبؤ بالأداء المالي المستقبلي، التخطيط للطوارئ)

### إدارة المخاطر المالية:

- أنواع المخاطر (مخاطر السوق، مخاطر الائتمان، مخاطر السيولة، المخاطر التشغيلية)
- طرق إدارة المخاطر (التحوط، التأمين، التنويع)
- خطة التخفيف من المخاطر (التحديد، التقييم، التدابير التحكمية)

## الدورة التاسعة

إجراء مشروع إدارة

البحث في أساليب الإدارة والقيادة يمكن أن يؤدي إلى نتائج ديناميكية. الابتكار، تطوير المنتجات، تحسين الأداء، التغيير، التميز في خدمة العملاء، الاستراتيجية، وحل المشكلات هي بعض النتائج. بدون البحث، يمكن أن تتجمد الأعمال. تهدف هذه الوحدة إلى أن يقوم المتعلم بإجراء بحث إداري يكون له تأثير على الممارسة الفردية أو التنظيمية. من المتوقع أن يخطط المتعلمون ويديرون مشروعًا حقيقيًا في مكان العمل أو استفسارًا أكاديميًا يتعلق بحاجة أو تحدٍ تجاري محدد.

### اختيار المشروع والمنهجية:

- تحديد موضوعات البحث (الملاءمة، الجدوى، الاهتمام)
- مبررات الاختيار (الاحتياجات التجارية، التوافق الاستراتيجي، إمكانيات الابتكار)
- منهجيات البحث (نوعية، كمية، مختلطة)

### تخطيط المشروع:

- تطوير خطط المشروع (الأهداف، الأغراض، النطاق، القيود)
- تحديد الموارد (البشرية، المالية، التكنولوجية)
- تحليل الأطراف المعنية (التحديد، الأدوار، استراتيجيات الاتصال)
- الجدول الزمني والمعالج (مخططات جانت، تحليل المسار الحرج)

### إجراء البحث:

- طرق جمع البيانات (الاستطلاعات، المقابلات، الملاحظات، البيانات الثانوية)
- تقنيات تحليل البيانات (التحليل الإحصائي، التحليل الموضوعي، الترميز)
- ضمان الموثوقية والصلاحية (المثلية، الدراسات التجريبية، مراجعة الأقران)

### عرض النتائج:

- طرق العرض (التقارير، العروض التقديمية، الوسائل البصرية)
- كتابة التقارير (الهيكل، الموضوع، الاتساق)
- الاستنتاجات والتوصيات (الرؤى القابلة للتنفيذ، التأثيرات الاستراتيجية)
- تقييم الأثر (التنفيذ، التغذية الراجعة، التحسين المستمر)



## الدورة العاشرة

إدارة المساواة والتنوع والشمول

المساواة والتنوع والشمول (EDI) أمور أساسية لخلق بيئة عمل يشعر فيها جميع الموظفين بالقيمة والاحترام. تهدف هذه الوحدة إلى تزويد المتعلمين بالمعرفة والمهارات اللازمة لتعزيز EDI داخل منظماتهم، وضمان الامتثال للتشريعات وخلق ثقافة شاملة.



### مبادئ EDI:

- التعريفات والمفاهيم الرئيسية
- فوائد EDI (الابتكار، رضا الموظفين، الاحتفاظ بالموهب)
- التأثير على الأداء والثقافة التنظيمية

### تطوير وتنفيذ سياسات EDI:

- المكونات الرئيسية لسياسات EDI (الأهداف، النطاق، المسؤوليات)
- استراتيجيات التنفيذ (التدريب، الاتصال، آليات الدعم)
- دور القيادة (الالتزام، القدوة، المساءلة)

### الأطر القانونية والأخلاقية:

- المتطلبات القانونية (قوانين مكافحة التمييز، لوائح تكافؤ الفرص)
- الاعتبارات الأخلاقية (الإنصاف، الاحترام، الشمولية)
- تأثير عدم الامتثال (العواقب القانونية، الضرر على السمعة)

### إدارة ومراقبة مبادرات EDI:

- طرق إدارة المبادرات (خطط العمل، تخصيص الموارد، مشاركة الأطراف المعنية)
- تقنيات المراقبة (الاستطلاعات، التدقيق، مؤشرات الأداء)
- التحسين المستمر (آليات التغذية الراجعة، المراجعات المنتظمة، التعديلات)

# طرق التقييم

تستخدم الدورات المختلفة مجموعة من طرق التقييم لضمان قدرة المتعلمين على تطبيق المعرفة النظرية بفعالية، وإظهار فهمهم، والتأمل في تعلمهم. تشمل الطرق الشائعة التقييمات المكتوبة لتقييم فهم المفاهيم، ودراسات الحالة لتحليل السيناريوهات الواقعية، والعروض التقديمية لقياس مهارات التواصل، والأدلة العملية مع الحسابات التأملية لإظهار التطبيق العملي وتشجيع التأمل الذاتي.

تحتوي كل دورة أيضاً على طرق محددة تتماشى مع تركيزها:

خط إدارة الأطراف المعنية

اليوميات التأملية للتطوير المستمر

خط إدارة الابتكار

تقارير تحليل البيانات لاتخاذ القرارات

خط إدارة المالية

مشاريع رسم خريطة رحلة العميل لتحسين تجربة العملاء

تقارير وخطط المشاريع البحثية

خط إدارة التغيير لتنفيذ التغيير

خط وسياسات التنفيذ للمساواة والتنوع والشمول (EDI)

خط برامج التدريب والإرشاد

تضمن هذه الأساليب تقييمًا شاملاً لمعارف المتعلمين ومهاراتهم وتطبيقهم العملي في سياقات الإدارة والقيادة.



## الملاحظة النهائية

برنامج المدير المعتمد هو برنامج شامل يمتد على 194 ساعة ويتضمن 10 دورات أساسية تجهز المديرين الحاليين والطموحين بمهارات حيوية. تشمل هذه المهارات التفكير الاستراتيجي، تجربة العملاء، إدارة التغيير، الابتكار، الفطنة المالية، إدارة علاقات الأطراف المعنية، القيادة، الممارسة التأملية، إدارة المشاريع، و **EDI**. يتيح إكمال هذا البرنامج للمشاركين الحصول على لقب مدير معتمد (**CMgr**) المرموق من معهد الإدارة المعتمد (**CMI**) يشير هذا الاعتراف إلى أعلى معايير الإدارة والقيادة، مما يعزز آفاقهم المهنية ويزيد من قيمتهم بشكل كبير لأي منظمة.



# IVORY

TRAINING & CONSULTING

**Broaden Your Success**

🌐 [ivorytraining.com](http://ivorytraining.com)

☎ +966 533 993 220

🌐 @ X f Ivorytraining