



مركز التطوير المستمر  
Continuous Improvement Center

رؤية  
VISION  
2030



# دليل شامل لبرامج ودورات المستشار الإداري/عصام ياسين قاري المتزامنة و الداعمة لبرامج الرؤية الوطنية 2030



مؤسس مركز التطوير المستمر بجدة

**التدريب استثمار لا ينتهي**



# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مقولة معاذ بن جبل رضي الله عنه  
( تعلموا ما سننتم ، فلن ينفعكم الله بالعلم حتى تعملوا )  
( كتاب: رجال حول الرسول صلى الله عليه وسلم، إعداد: خالد محمد خالد، دار الكتب العلمية، بيروت )

أهم البرامج و الدبلومات و أكثرها انتشاراً في العالم العربي  
تصميم و تقديم إستشاري التدريب و التطوير الإداري / عصام قاري



# قسم التعريف بمطور و مقدم البرامج في مركز التطوير المستمر



عصام ياسين قاري  
المستشار المعتمد للتدريب والتطوير الإداري

**التدريب استثمار لا ينتهي**





# عصام ياسين قاري

- استشاري التدريب السلوكي والإداري المعتمد
- مدير تدريب المفاهيم في الخطوط السعودية حتى ٢٠٠٨م
- مطور برامج الفجوة الرقمية للتطوير المستمر



## الخبرات

01 الاستشارات الميدانية للشركات

02 تصميم البرامج والدورات التدريبية

03 تقديم المحاضرات و الدورات



## المؤهلات العلمية

جامعة الملك عبدالعزيز

لغات أوروبية  
جدة ١٩٨٦م

بكالوريوس

جامعة مانشستر

طرق التدريب للكبار  
بريطانيا ١٩٨٨م

ماجستير

جامعة سان دييغو

تدريب البالغين  
كاليفورنيا ١٩٨٩م

دبلوم



## التخصصات

التدريب الإداري

Management Functions & Interventions

التدريب السلوكي

Behavioral & Concept Training

تدريب المبيعات و التسويق

Sales & Marketing

## إعداد المدربين

١٠ دورات  
للمدربين الحاليين  
لمن هم تحت الإعداد  
بدأت من ١٤١٨ هجرية

## الفجوة الرقمية

٥ مراحل  
١٠ دورات لكل مرحلة  
بدأ من ١٤٢٩ هـ

## برامجي التطويرية

## الشخصية القيادية

١٠ دورات  
للجامعيين و الجامعيات  
بدأت من صيف ١٤٢٠ هـ

## أمسيات التنفيذيين

١٠ دورات للقيادات  
مع اللجنة الصحية  
بالغرفة التجارية بجدة  
بدأت من ١٤٢٦ هجرية

## الدورات الأسرية

الوالدية الثاقبة  
( للتنمية المستمرة )  
بدأت من صيف ١٤٢٤ هـ



## الرخص الدولية

- اختبارات تحليل الشخصية و الأنماط - شركة SCIENTIFIC METHODS
- العادات السبعة للفعالية والتوازن - شركة FRANKLIN COVEY
- القيادة الموقفية من شركة KEN BLANCHARD
- القيادة الفطرية (GUNG HO) - شركة KEN BLANCHARD
- إعداد المدربين - شركة G.B.S و معهد AMA
- التدريب الإداري الموجه - شركة D.D.I
- التدريب التحفيزي للصفوف الأمامية - شركة T.M.I
- تدريب الاستشاريين - شركة N.T.L



## جهات التدريب

قطاع حكومي < 90

درب ما يزيد عن ٩٠ جهة ما بين وزارات  
خليجية وهيئات حكومية وبلديات  
وأجهزة وطنية وجمعيات خيرية



قطاع خاص < 250

درب ما يزيد عن ٢٥٠ جهة ما بين  
شركات ومؤسسات تجارية ومصانع  
وبنوك ومستشفيات





## المؤلفات

### إدارية

- قصتي مع الأدرينالين
- كيف نصنع رأس المال البشري ؟
- إعادة تصميم الأبعاد الإدارية
- محاكمات بين الإدارة و التدريب
- علاقة الجودة بربحية الشركة

### أسرية

- ٢٤ مفتاح لاستقرار الأسرة
- ٢٤ مفتاح لا استقرار العمل
- ٣٠ طريقة للانسجام مع الأبناء
- ٣٠ طريقة لاستقرار المالي
- حوار الأجيال بالمنطق و الخيال

### تسويقية

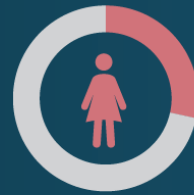
- التسويق المتميز
- المبيعات المتميزة
- البيع الودي
- تطبيقات CRM
- تطبيقات KAM



## حصاد التدريب

44258

متدرب و متدربة



26%



74%



داخل المملكة

62%



خارج المملكة

38%



## الرحلات

76 دولة

142 مدينة

35 جزيرة



## معلومات التواصل

00 966 505 668619

f isam.y.gari

isamsv@hotmail.com

isamgari

www.isamgari.com

isamgari



## قدم أكثر من:

2000 دورة تدريبية وورشة عمل ومحاضرة جماهيرية

300 مشاركة في منتديات وملتقيات ومؤتمرات

130 تصميم لبرامج حكومية ووطنية وإقليمية

7200 استشارة تنمية للشركات والأفراد



# الرخص الدولية

## عصا م ياسين قاري - المملكة العربية السعودية

### المؤهلات العلمية الأولى:

ماجستير في طرق التدريب الإداري (بريطانيا) 1988  
بكالوريوس في اللغات الأوربية (الانجليزية و الفرنسية) 1985

### الرخص الدولية في التدريب :

اختبارات تحليل الشخصية و الأنماط من شركة SCIENTIFIC METHODS  
العادات السبعة للفعالية والتوازن من شركة FRANKLIN COVEY  
القيادة الموقفية من شركة KEN BLANCHARD  
القيادة الفطرية- KEN BLANCHARD من شركة GUNG HO  
إعداد المدربين من شركة G.B.S. و معهد AMA  
التدريب الإداري الموجه من شركة D.D.I.  
التدريب التحفيزي للصفوف الأمامية من شركة T.M.I  
تدريب الاستشاريين من شركة N.T.L.



اللهم اجعلني خيرا مما يظنون و اغفر لي ما لا يعلمون



## تشرفت بتدريب هذه الجهات و غيرها في المملكة العربية السعودية

 رؤية 2030 المملكة العربية السعودية KINGDOM OF SAUDI ARABIA				 وزارة الصحة Ministry of Health	 وزارة الحج والعمرة MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH		
 غرفة الرياض Riyadh Chamber	 أمانة محافظة جدة MAWANI	 البريد السعودي Saudi Post	 الهيئة العامة للسياحة والآثار General Commission for Tourism & Antiquities	 وزارة التعليم Ministry of Education	 الهيئة العامة للاستثمار SAGIA		
 غرفة جدة JEDDAH CHAMBER	 غرفة مكة المكرمة Makkah Chamber	 غرفة ينبع YANBU CHAMBER	 سامرف للملاحة Samref	 ابن زهر ibn zahr	 سابك saba		
 جامعة نجران NAJRAN UNIVERSITY	 جامعة خالد KING KHALID UNIVERSITY	 جامعة أم القرى UMM AL-QURA UNIVERSITY	 جامعة الملك فهد KING FAHD UNIVERSITY	 جامعة الملك فهد KING FAHD UNIVERSITY	 جامعة الملك فهد KING FAHD UNIVERSITY		
 Batterjee Medical College	 جامعة عفت EFFAT UNIVERSITY	 جامعة الأعمال والتكنولوجيا UNIVERSITY OF BUSINESS AND TECHNOLOGY	 جامعة الملك فهد KING FAHD UNIVERSITY	 جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن Princess Nourah Bint Abdulrahman University	 اشهرم ASHRM		
 SGS	 السعودية SAUDIA	 الاتصالات السعودية STC	 البنك السعودي الفرنسي Banque Saudi Fransi	 Al Rajhi Bank مصرف الراجحي	 الأهلي NCB	 سامبا samba	 بنك الرياض riyad bank
 دله البركة Dallah Albaraka	 الشركة السعودية للكهرباء Saudi Electricity Company	 المؤسسة العامة لتحويل المياه المالحة Saline Water Conversion Corporation	 مدينة الملك عبد الله الطبية KING ABDULLAH MEDICAL CITY	 تبوك التبوك والبلدية	 مستشفى الملك فهد التخصصي Ministry of Health KING FAHD SPECIALIST HOSPITAL	 SGH GROUP	 المركز الطبي الدولي International Medical Center
 Al-Farooq	 الجمعية الخيرية للزواج والتوجيه الأسري بجدة Al-Farooq		 الجمعية الخيرية للتربية والتعليم Al-Farooq	 جمعية زلم للخدمات الصحية التطوعية Al-Farooq	 جمعية الأطفال المعوقين Al-Farooq	 خيركم جمعية تحفيظ القرآن بجدة Al-Farooq	
 ABDUL LATIF JAMEEL GROUP	 YPO	 ETTIHAD AL-AFANDI L.L.C	 المصحة للجمالية والتجميل AL-MANDA DERM ESTHETIQUE	 مجموعة استرجع التجارية الصناعية Al-Manda Derm Esthetique	 جمعية مراكز الأحياء بمنطقة مكة المكرمة Al-Manda Derm Esthetique	 شركة الفنادق السياحية والفنادق والمناطق الترفيهية SAUDI HOTELS AND RESORTS CO.	 ساهر لسلامتكم
 RED SEA PALACE HOTEL JEDDAH	 Geneva	 مكتبة جرير JARIR BOOKSTORE	 Saudi Binladin Group	 حلواني اخوان HALWANI BROS	 دواجن الوطنيه AL-WATANIAH POLITY	 عكان	 باناجه الفايزه banaja holdings



## تشرفت بتدريب هذه الجهات و غيرها في دول الخليج والدول العربية:

 بلدية دبي DUBAI MUNICIPALITY	 جمارك دبي DUBAI CUSTOMS	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 حكومة البحرين Government of Bahrain	 إمارة رأس الخيمة Emirate of Ras Al Khaima	 حكومة الشارقة Government of Sharjah	 حكومة أبوظبي GOVERNMENT OF ABU DHABI	 حكومة دبي GOVERNMENT OF DUBAI
 دائرة التنمية الاقتصادية DEPARTMENT OF ECONOMIC DEVELOPMENT	 هيئة الطرق والمواصلات ROADS & TRANSPORT AUTHORITY	 المعرفة Knowledge	 بلدية دبي DUBAI MUNICIPALITY	 محاكم دبي DUBAI COURTS	 وزارة التربية والتعليم MINISTRY OF EDUCATION	 وزارة العدل MINISTRY OF JUSTICE	 وزارة العمل Ministry of Labour
 إمارة رأس الخيمة Emirate of Ras Al Khaima	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman
 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman
 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman
 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman
 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman
 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman
 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman
 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman	 إمارة عجمان Emirate of Ajman





# فهرس البرامج و الدورات

القسم الأول	دورات القيادة
القسم الثاني	دورات الادارة
القسم الثالث	دورات الأسرة
القسم الرابع	التدريب بالمنظومات ACRONYMS
القسم الخامس	دورات التسويق و خدمة العملاء
القسم السادس	دبلوم إعداد المدربين



عصام ياسين قاري  
المستشار المعتمد للتدريب والتطوير الإداري

التدريب استثمار لا ينتهي



القسم الأول ( تخصص القيادة )  
اولا – دبلوم صناعة القائد المؤسسي  
ثانيا – دورات القيادة المخصصة  
القيادة التحويلية – القيادة الموقفية – القيادة الفطرية



برنامج  
**صناعة القائد**  
المؤسسي



عصام ياسين قاري  
المستشار المعتمد للتدريب والتطوير الإداري

**التدريب استثمار لا ينتهي**



جدول دورات دبلوم القيادة  
من قيادة الذات الى قيادة المؤسسات  
إعداد و تقديم المستشار عصام ياسين قاري  
للتواصل - الجوال 0505668619



Continuous  
Improvement  
Center

للتسجيل و الاستفسارات يمكنكم الاتصال بالفريق الدائم في ادارة مركز التطوير المستمر

م - سعد السفيناني 0554801087

الاستاذة - سمر مرزا 0505365481 الاستاذة زينب الحسيني 0547445205

المرحلة	الجزء	العنوان	التاريخ
الأولى الإعدادية القيادة الذاتية	1 - 25	الحس الذاتي INTRA.INTELLIGENCE	
	2 - 25	حالات الذات STATES OF MIND	
	3 - 25	الاتصال الفعال و الإقناع PERSUASIVENESS	
	4 - 25	حقيبة صاحب السمور HUMAN ENDOWMENTS	
الثانية التفكير القيادي القيادة الفطرية	5 - 25	القوم و تحفيز الهمم GUNG HO	
	6 - 25	صناعة القرارات بطريقة القبعات الست	
	7 - 25	نظام C.A.I.C.A للتفكير القيادي	
	8 - 25	كيف تتحرر من الهزيمة النفسية؟	
	9 - 25	قياس و تفعيل نمطك القيادي	
الثالثة قيادة الأسرة	10 - 25	إختبارات الإلقاء و الإقناع امام الفريق	
	11 - 25	المحاور التأسيسية لقيادة الأسرة	
	12 - 25	اخطاء شائعة في قيادة الاسرة	
	13 - 25	المسموح والممنوع في الحوار مع الابناء	
	14 - 25	المسموح والممنوع في الحوار مع الابناء	
الرابعة القيادة الادارية الإبداع القيادي	15 - 25	علاج إنحراف الابناء	
	16 - 25	اساليب سد الفجوة الرقمية بين الزوجين	
	17 - 25	منظومة K.BLANCHARD في القيادة الموقفية	
	18 - 25	المدارس الإبداعية و تطوير المنتج	
	19 - 25	الذكاء الاجتماعي عند القائد - معدل E.Q.	
الخامسة القيادة التحويلية و المؤسسية	20 - 25	القيادة و التخطيط الاستراتيجي	
	21 - 25	مفاهيم و صفات القائد التحويلي	
	22 - 25	الإدارة بالمرح عند SOUTH WEST AIRLINES	
	23 - 25	خماسية الولاء و التحفيز	
	24 - 25	تقويم الاداء و تطوير الأفراد	
	25 - 25	القيادة و تبعات العولمة GLOBALIZATION	

### الاعراف الادارية للبرنامج

تقبل الخطة بعض التعديلات بناء على حاجة الاعضاء و متطلبات التحديث المستمر للبرامج  
يتم تحديد تاريخ كل جزء على أفراد ثم تصل المعلومة للأعضاء بالطرق المتاحة عن طريق الفريق المساند  
الرسوم الادارية : تحدد وقت التسجيل حسب فئة المشارك و تغطي الحقيبة العلمية و شهادة الحضور  
يحصل المشاركون على الشهادات بعد اجتياز متطلبات منها: تقديم الابحاث و الملخصات - الاختبارات النظرية و  
العملية - خطة التطبيق الشخصية لتصحيح المسار الشخصي و الوظيفي





## القسم الثاني

أولا - دبلوم الإدارة في عهد الرؤية

ثانيا - أنظمة الحلول الشاملة ( دورات الفجوة الرقمية للتقدم الوظيفي )



عصام ياسين قاري  
المستشار المعتمد للتدريب والتطوير الإداري

**التدريب استثمار لا ينتهي**



**الدبلوم الشامل ( تميز ) في الادارة العصرية**  
منتج مسجل لمركز التطوير المستمر بجدة  
إعداد و تقديم: المستشار الاداري / عصام ياسين قاري

المدير السابق لتدريب مفاهيم التسويق في الخطوط السعودية - رقم الجوال 0505668619

**الأعراف الإدارية للبرنامج:**

- تقبل الخطة بعض التعديلات بناء على حاجة الجهة المنظمة أو الأعضاء ومتطلبات التحديث المستمر للبرامج العالمية
- يتم تحديد تاريخ كل جزء على أفراد بالتنسيق مع الجهة المنظمة
- يحصل المشاركون على الشهادات بعد اجتياز المتطلبات وهي : تقديم الابحاث والملخصات - الاختبارات النظرية والعملية
- خطة التطبيق الشخصية لتفعيل المهارات المكتسبة

العنوان العلمي و التسويقي للدورة	المصدر العلمي	المدة بالأيام	الهدف العام للدورة
1. هندسة الشخصية و انماط التفكير القيادي	COVEY	3	فهم النفسيات بتحليلها العلمي للتكيف مع جميع الانماط البشرية
2. قواعد و تطبيقات الادارة العصرية	DDI	5	ماهية العملية الادارية- تطور الفكر الاداري- التكامل بين إدارة الاعمال و الادارة العامة - دراسة الباقية الاساسية من وظائف الادارة. الاتصالات - التخطيط - التنظيم الرقابة - التوجيه - صناعة القرارات
3. التعامل الوقائي و العلاجي لمعوقات الأداء المتميز	AMA	3	تفعيل آليات عصرية لمقاومة معوقات الانتاجية و الفعالية
4. مهارات العرض و الاقناع و التأثير	B.PIKE	5	تدريب عملي على تطوير قدرات الاتصال و تنوع اساليب الاقناع
5. التطبيقات الحديثة في إدارة الاجتماعات	AMA	3	تطبيقات عملية على العصف الذهني و القبعات الست و الخرائط الذهنية
6. بناء و تطوير فرق العمل و الولاء المؤسسي	BT&D	4	تفعيل آليات عصرية لزيادة الانتاجية و الربحية
7. حل المشكلات و اتخاذ القرارات	AMA	4	تطوير مهارات التحكم و التغيير تأهيل المشاركين على التعامل بسرعات مختلفة لقرارات مختلفة
8. إدارة و استثمار الضغوط	TMI	3	تقديم حلول عملية لتفادي أضرار الضغوط اليومية
9. من الادارة اليابانية GEMBAKAIZEN	K.INST TOKYO	3	التمرس على المنطق الياباني في من الاعتراف بالخطأ تحفيز التطوير المستمر - الكايزن الاساليب الوقائية لمنع الهدر بأنواعه
10. إدارة الازمات و الكوارث	AMA	3	تطوير الابداع في التعامل مع سجلات الازمات و التخطيط بالسيناريوهات

عقول قاهرة... مؤسسة رائدة  
Building Leading Minds & Organizations



## القسم الثاني من دليل الدورات

ثانيا - أنظمة الحلول الشاملة ( دورات الفجوة الرقمية للتقدم الوظيفي )



### التقدم الوظيفي برنامج الفجوة الرقمية



#### المدرء

برنامج الفجوة الرقمية  
للتقدم الوظيفي



#### المشرفون

برنامج الفجوة الرقمية  
للتقدم الوظيفي



#### المستجدين

برنامج الفجوة الرقمية  
للتقدم الوظيفي

### نبذة عن الدورات

#### الفجوات الرقمية الثلاثة للتقدم الوظيفي:

- المرحلة 1 – للمستجدين و الصف الأمامي: تأهيل لتوازن منظومة M.A.S.K
- المرحلة 2 – للفئة الإشرافية: إعداد لفهم متطلبات القيادة الإدارية
- المرحلة 3 – لفئة مدير فما فوق: إعداد لفهم متطلبات القيادة المؤسسية





التقدم الوظيفي  
برنامج الفجوة الرقمية

أنظمة الحلول الشاملة - برنامج الفجوة الرقمية للتقدم الوظيفي  
تصميم الحقائق وتقديمها / استشاري التدريب: عصام ياسين قاري



المستجدين  
برنامج الفجوة الرقمية  
للتقدم الوظيفي

المرحلة 1 – للمستجدين و الصف الأمامي  
تأهيل لتوازن منظومة M.A.S.K

م	الاسم الرسمي لمادة اللقاء	المدة بالأيام	أقصى عدد للحضور	الهدف العام من النشاط التدريبي
1.	إعادة هندسة الشخصية	3	30	برنامج يعالج الشخصية من ثلاث مداخل بداية من الوصف العام لها ثم أنماط التفكير و نهاية بحالة الذات التي تسيطر عليها ليكسب أو يخسر علاقاته
2.	العادات السبعة لأكثر الناس فعالية PCL	4	50	مراجعة القناعات وإعادة التوازن لحياة الأفراد في جميع المستويات
3.	فنون القيافة و الإتيكيت G & E	3	30	تحديد المقبول و المرفوض من أساليب التعامل خاصة في العمل
4.	تجدد أو تبدد	3	30	فهم عمل الأقسام المختلفة من الدماغ البشري وطرق توظيفها مجتمعة في انتاجات إبداعية جديدة في العمل و التعليم
5.	أخلاقيات المهنة	3	30	مناقشة رسالة الموظف الشخصية في الحياة وتطبيقها مع رسالة شركته
6.	من العناء إلى الثراء تحويل الضغوط إلى إنتاج	3	30	بحث وتحليل أسباب الضغوط – تقسيم الضغوط – المداخل العلاجية الستة و تطبيقاتها المختبرة – الخطة الشخصية
7.	الجودة في خدمة العملاء QCS	3	30	تدريب تحفيزي لتغيير بعض القناعات القديمة في خدمة العملاء – اكتساب مهارات جديدة لاحتواء أنماط العملاء صعب المراس – التعامل مع شكاوى العملاء
8.	مهارات العرض البيعي SPS	5	15	تدريب عملي لكسب مهارات عرض المنتجات والخدمات لكبار عملاء الشركة – معالجة اعتراضات العميل فن إقفال العملية البيعية – تأكيد أهمية ممارسة دور المستشار البيعي
9.	الجاذبية الشخصية	2	30	معادلة (الجاذبية الشخصية) الكاريزما - فوائد الكاريزما ودورها الفعال في النجاحات الباهرة – القاسم المشترك بين الكاريزما مع: الرضا عن النفس - التفكير الإبداعي - حالات الذات
10.	كيف تصنع من نفسك علامة تجارية ؟ BRANDING	3	30	اكتشاف قدرات الإبداع ووضع خطة للتميز الفردي في أسلوب عصري للممارسة- المرور بخطوات اكتشاف الذات و كتابة الغرض من ممارسات ومحاور حياتنا المختلفة



التقدم الوظيفي  
برنامج الفجوة الرقمية

أنظمة الحلول الشاملة – برنامج الفجوة الرقمية للتقدم الوظيفي  
تصميم الحقائق وتقديمها / استشاري التدريب: عصام ياسين قاري



المشرفون

برنامج الفجوة الرقمية  
للتقدم الوظيفي

## المرحلة 2 – لفئة الإشرافية إعداد لفهم متطلبات القيادة الإدارية

م	الاسم الرسمي لمادة اللقاء	المدة بالأيام	أقصى عدد للحضور	الهدف العام
1.	القيادة التحويلية	2	30	مراجعة الوصف الكامل للقائد التحويلي وأساليبه العملية في الإقناع
2.	التحفيز وخماسية الولاء	2	30	الربط بين القيادة الموقفية وخماسية الولاء وشرح دورهما في الحفاظ على ولاء بلا حدود من العاملين لشركاتهم
3.	مهارات العرض والإلقاء MPS	5	14	تصحيح لمفاهيم خاطئة حول هذه المهارة-إبادة الرهاب الاجتماعي – تطبيقات عملية لمدة 5 أيام لكل مشارك تختلف لتطوير مهارات مختلفة مثل الصوت ولغة الجسد واستخدام A.V.
4.	القيادة الموقفية SL2	3	30	شرح و تطبيقات لأسلوب الدكتور بلانشارد في تنمية الموارد البشرية
5.	كيف تطور المزيج التسويقي؟ التسويق لغير التسويقيين	3	30	شرح المزيج التسويقي الأول والثاني وأهميتهما المعاصرة للمنافسة
6.	بناء فرق العمل	3	30	شرح المراحل الخمسة التي يمر بها بناء الفريق حتى يجتاز العاصفة و يتحول لتجربة عالمية
7.	الإقناع والتأثير	4	30	دراسة أنواع الإقناع المختلفة مع المواقف الصعبة
8.	GEMBA KAIZEN	1	30	شرح تجارب ناجحة في تطبيق هذا النظام الياباني المبني على تشخيص و حل المشكلات ثم التطوير المستمر بطريقة العلمية للبروفيسور الياباني ما ساكي إيماي
9.	كيف تدير مديرك؟ MANAGING UPWARDS	2	30	برنامج إبداعي يعطي مفاتيح الانسجام في فريق العمل باستكشاف مناطق القوة وتبادلها بين مستويات العاملين من الاتجاه الأدنى صعوداً
10.	تطبيق GUNG HO	2	30	شرح ثلاثية تحسين الأداء الفردي والجماعي من القوانين الفطرية الكونية



**المدرء**  
برنامج الفجوة الرقمية  
للتقدم الوظيفي

**المرحلة 3 – لفئة مدير فما فوق**  
**إعداد لفهم متطلبات القيادة المؤسسية**

م	الاسم الرسمي لمادة اللقاء	المدة بالأيام	أقصى عدد للحضور	الهدف العام
1.	تحليل فجوات الأداء الوظيفي	2	30	بحث أسباب تدني الأداء على المستوى الفردي أولاً ثم المستوى الإداري و التنظيمي
2.	مقاومة المقاومة عند التغيير	2	25	شرح نظام SUCCESS المفضل لتخفيف حدة المقاومة عند البدء بإحداث تغييرات في الشركات
3.	الإدارة بالمرح	2	40	تغيير القناعات القيادية التي حدثت من قدرات أداء العاملين- شرح تجربة شركة طيران SOUTH WEST الأمريكية ونظامها الجديد في 16مدخل قيادي
4.	إدارة الحوار مع التنفيذيين	4	20	مهارات متقدمة لإدارة الاجتماعات التنفيذية للوصول لقرارات عليا باستخدام تقنيات القرار بالإجماع
5.	تطبيق CRM في إدارة علاقات العملاء	3	25	تطويع نظام المعلومات لمتابعة احتياجات العميل والتواصل المستمر معه – دور التحالفات بين الشركات في مضاعفة فرصة الفوز بنصيب أكبر في الحصة السوقية في التنافس
6.	إدارة الشركات و فرق العمل المتعددة الجنسيات و الثقافات	4	20	دراسة الفروق العالمية في العادات و الأعراف – فن إذابة الفوارق بين الجنسيات في فريق العمل – كيف نصل للتكامل الإبداعي لمواجهة المنافسين؟
7.	إدارة الأزمات والكوارث	3	20	مفهوم الأزمة وأنواعها- إشارات الخطر و خطط الوقاية - عوائق المعالجة المبكرة – التعامل مع الإشاعات ووسائل الإعلام
8.	برنامج القائد المؤسسي	8	20	قادة من التاريخ – التفكير القيادي – التخطيط الإستراتيجي للقادة – العولمة و دور القائد في تهذيبها – قيادة الفجوة الرقمية في التعليم الجامعي – أخطاء قيادية شائعة – القيادة الموقفية و التحويلية – القيادة الفطرية و الأداء القيادة و الإبداع
9.	نظام الكوكولوجيا لتحليل و فهم الشخصية KOKOLOGY	2	30	تدريبات على الأسلوب الياباني المطور في اليابان لتحليل الملامح العريضة للشخصيات
10.	خطوط الطول والعرض LIFE SPECIAL FORMULAS	3	50	منظومات تشخيصية و علاجية في الإدارة و القيادة الذاتية





## القسم الثالث

أولاً - دبلوم الإعداد الأسري

ثانياً - دورات الشباب و المتقاعدين ( الفجوة الرقمية للمراحل العمرية )



عصام ياسين قاري  
المستشار المعتمد للتدريب والتطوير الإداري

**التدريب استثمار لا ينتهي**

## وصف دبلوم الإعداد الأسري مرج البحرين



ما هو برنامج ( مرج البحرين ) ؟

هو دورات تأسيسية و تطويرية تتسلسل بانتظام في مجموعة مختارة من العناوين التدريبية المفقودة في مهارات كثير من المتزوجين و المقبلين على الزواج و التي ستساعدنا إن شاء الله تعالى في تأهيل و تطوير أفراد و عائلات المستقبل بشرط أن يواصلوا معنا في كل المراحل الأربعة و سيتحقق لهم نقلة نوعية في نمط حياتها إن شاء الله تعالى

طول البرنامج ثلاثمائة ساعة تدريبية

الجزء النظري 150 ساعة على شكل ثلاثون يوما تدريبيا و كل يوم خمس ساعات  
الجزء العملي 150 ساعة على شكل تحاليل و لقاءات و اجتماعات داخل الأسرة و  
الانتهاء بكتابة خطة تطبيق شخصية PERSONAL ACTION PLAN

لغة التقديم و الحوار العربية و المصطلحات بالانجليزية

من يحتاج هذا البرنامج

- المقبلون على الزواج – FOUNDATIONAL
- المتزوجون حديثا – REVIEW & SATISFACTION
- المتزوجون قديما – REMEDIAL
- المهتمون بالتطوير المستمر و القيادة في المستوى الأول و الثاني ( الذات و الأسرة )

## الأهداف العامة *TERMINAL OBJECTIVES*

- تثبيت مبدأ ( تميزي يبدأ من أسرتي )
- البداية بالهمم و النهاية في القمم
- نصنع لمجتمعنا عائلات بلا نظير
- نؤهلكم لوالدية ثاقبة
- ننقلكم من العناء إلي الثراء

## المحاور الرئيسية و المحتويات *COURSE SUB – TITLES*

### مراحل البرنامج

صممت و قدمت حقائب هذا البرنامج في سلسلة ميسرة من أربعة مراحل في أربعة كتب

\*مراحل البرنامج تظهر في أربعة دورات و عناوينها هي :

1. تحليل أنماط أفراد الأسرة
2. إعداد نماذج إدارة أمور الأسرة
3. الانسجام الجنسي بين الزوجين
4. الحوار مع الأبناء بالمنطق و الخيال



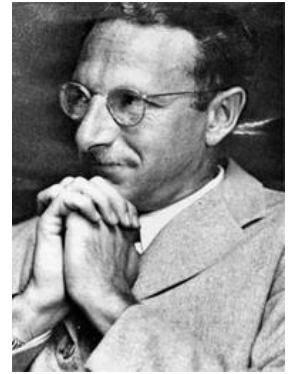
## وصف دبلوم الإعداد الأسري مرج البحرين



أهم مواضيع الدورة الأولى :

### دورة تحليل أنماط أفراد الأسرة بنظام D.I.S.C

أولاً - تحليل حسابي دقيق لكشف أنماط الشخصية الواضحة لأفراد الأسرة  
ثانياً - وضع برنامج علاجي لنقاط الضعف عند اكتشاف عدم التطابق بين نتائج التحليل و أدوار حياة الفرد  
ثالثاً - تحليل أنماط التفكير حتى نخرج من التفكير السلبي لنصل إلى التفكير الإيجابي و بعدها التفكير القيادي .. و نضع خطة لاحقة تكمل بنا المشوار لاكتساب أدوات التفكير الابداعي  
رابعاً - تحليل حالات الذات التي تحكمننا وقت صناعة القرارات فنكسب أو نخسر علاقاتنا المحيطة و المتوقع بناؤها



SS	S■	■S	■ ■
SC	SD	■C	■D
CS	C■	DS	D■
CC	CD	DC	DD





## وصف دبلوم الإعداد الأسري مرج البحرين

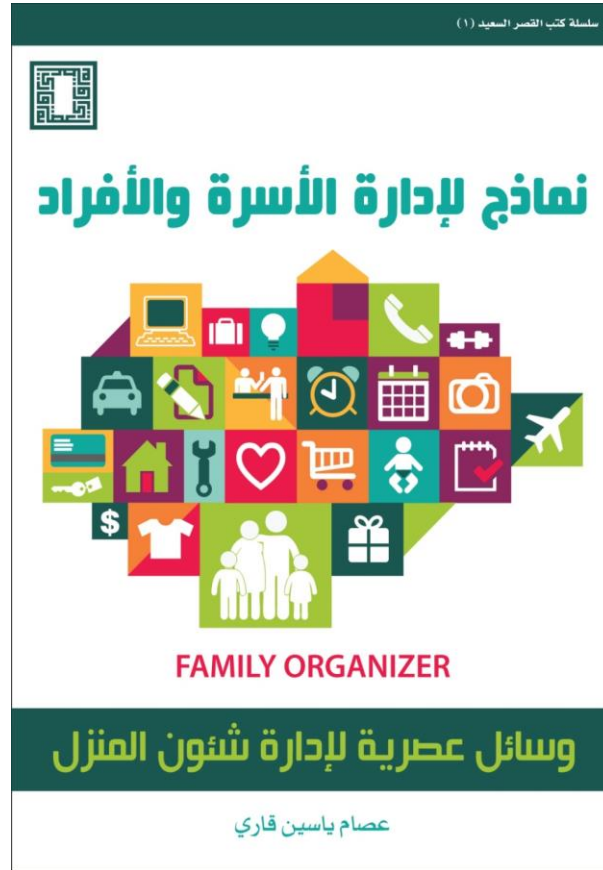


أهم مواضيع الدورة الثانية :

دورة : نماذج لإدارة الأسرة و الأفراد

**FAMILY ORGANIZER.**

و يحتوي 20 قسما من محاور حياتنا الخاصة و المشتركة مع الآخرين تحت سقف بيت العائلة - في الكتاب قرابة ستون نموذجا يساعد كل أفراد العائلة على تخطيط حياتهم و متابعتها بدقة فيعم النظام و تخنفي الفوضى و الحيرة





## وصف دبلوم الإعداد الأسري مرج البحرين



أهم مواضيع الدورة الثالثة :

دورة : تهذيب العلاقة الجنسية للمتزوجين

HOW TO ENHANCE OUR SEXUAL TIES ?

يتألف من 14 باب و يناقش مواضيعا تأسيسية و علاجية و تطويرية في هذا المحور المهمل عمدا و تعاليا - بدأت في تجميع مادته من 15 سنة تقريبا من كل المصادر المباشرة و التراجع و صدر بكامله بفضل الله عام 2011 م و قدمته على شكل دورة لثمانين مرشد و مرشدة أسرية في دورة بجدة في 2012 برعاية كريمة من صاحبة السمو الملكي الأميرة مشاعل بنت مقرن بن عبد العزيز يحفظهم الله .





## وصف دبلوم الإعداد الأسري مرج البحرين



أهم مواضيع الدورة الرابعة :

دورة : حوار الاجيال بالمنطق و الخيال

**PERSUADE BY USING BOTH SIDES OF YOUR BRAIN.**

و يحتوي 28 موقفا حواريا صعبا يحتاج فيها المربين و الآباء و الأمهات لمعرفة ما يقال و ما لا يقال و ما يجب فعله و ما يجب تركه من الافعال في جلسات الحوار و الاقناع - بدأت في تجميع مادته قبل عشرة سنوات تقريبا و ظهر بكامله في 2012 في دبلوم القيادة المؤسسية بجدة



\*نعدكم في مركز التطوير المستمر بأننا سنستمر في تقديم هذه المستويات المتكاملة لتصل البركة لكل من يحتاجها و يساعد على نشرها

**Charles Wilson (CEO,GE) says:**

" No matter what size the bottle, the cream always comes to the top "



القسم الثالث من الدليل  
ثانيا - دورات الشباب و المتقاعدين ( الفجوة الرقمية للمراحل العمرية )



المقبلين على التقاعد  
برنامج الفجوة الرقمية



المقبلين على الزواج  
برنامج الفجوة الرقمية



التقدم الوظيفي  
برنامج الفجوة الرقمية



خريجي الجامعة  
برنامج الفجوة الرقمية



خريجي الثانوية  
برنامج الفجوة الرقمية

نبذة عن برنامج الفجوات الرقمية الخمسة:

- المرحلة 1 - لخريجي الثانوية: إعداد لاختيار تخصص الجامعة و دخوله
- المرحلة 2 - لخريجي الجامعة: إعداد لفهم متطلبات سوق العمل و دخوله
- المرحلة 3 - للتقدم الوظيفي: إعداد للانسجام في بيئة العمل مع الجيل الأسبق
- المرحلة 4 - للمقبلين على الزواج: إعداد للدخول في الدور الأسري بفهم كامل
- المرحلة 5 - للمقبلين على التقاعد: إعداد للدخول في مرحلة التقاعد بفوائد واستثمار



عصام ياسين قاري  
المستشار المعتمد للتدريب والتطوير الإداري

**التدريب استثمار لا ينتهي**





أنظمة الحلول الشاملة – برنامج الفجوة الرقمية  
تصميم الحقائب وتقديمها / استشاري التدريب: عصام ياسين قاري



خريجي الثانوية  
برنامج الفجوة الرقمية

المرحلة 1 - لخريجي الثانوية:  
إعداد لاختيار تخصص الجامعة و دخولها

م	الاسم الرسمي لمادة اللقاء	المدة بالأيام	أقصى عدد للحضور	الهدف العام من الدورة
1.	إعادة هندسة الشخصية	3	30	برنامج يعالج الشخصية من ثلاث مداخل بداية من الوصف العام لها ثم أنماط التفكير و نهاية بحالة الذات التي تسيطر عليها ليكسب أو يخسر علاقاته
2.	العادات السبعة لأكثر الناس فعالية PCL	4	50	مراجعة القناعات وإعادة التوازن لحياة الأفراد في جميع المستويات
3.	تجدد أو تبتد	3	30	مدارس الإبداع وتطبيقاتها العملية في أسلوب عصري للممارسة
4.	تعلم كيف تتعلم LEARN TO LEARN	3	30	مراجعة منحى التعلم وتقويته – آليات الذاكرة وطرق تقويتها بالألعاب
5.	مهارات العرض والإلقاء MPS	5	15	تصحيح لمفاهيم خاطئة حول هذه المهارة-إبادة الرهاب الاجتماعي – تطبيقات عملية لمدة 5 أيام لكل مشارك تختلف لتطوير مهارات مختلفة مثل الصوت ولغة الجسد واستخدام A.V.
6.	كيف نتحرر من الهزيمة النفسية ؟	2	30	كثف أهم الأعراض الكلامية واللاكلامية – مناقشة أسباب الهزيمة الداخلية والخارجية – الاتفاق على أنجح الحلول للتخلص من تبعات هذه القضية المعاصرة
7.	كتابة الرسالة الشخصية في الحياة PERSONAL MISSION STATEMENT	2	30	المرور بخطوات اكتشاف الذات و كتابة الغرض من ممارسات ومحاو حياتنا المختلفة
8.	منظومة حرية الشخصية FREEDOM	2	30	جلسات تدريب لنظم انماط التفكير القيادي
9.	رسم الخرائط الذهنية MIND MAPPING	2	30	تدريب عملي على مهارة تدوين الملاحظات و تلخيص الكتب و المراجع
9.	كيف تختار التخصص الجامعي ؟	2	30	تحليل الميول و دراسة منظومة صناعة القرار
10.	حقيبة صاحب السمو	2	30	دراسة الرباعيات الموصلة الى المسخرات الاربعة



أنظمة الحلول الشاملة – برنامج الفجوة الرقمية  
تصميم الحقائب وتقديمها / استشاري التدريب: عصام ياسين قاري



المرحلة 2 - **لخريجي الجامعة:**  
إعداد لفهم متطلبات سوق العمل و دخوله

**خريجي الجامعة**  
برنامج الفجوة الرقمية

م	الاسم الرسمي لمادة اللقاء	المدة بالأيام	أقصى عدد للحضور	الهدف العام
1.	إعادة هندسة الشخصية	3	30	برنامج يعالج الشخصية من ثلاث مداخل بداية من الوصف العام لها ثم أنماط التفكير و نهاية بحالة الذات التي تسيطر عليها ليكسب أو يخسر علاقاته
2.	العادات السبعة لأكثر الناس فعالية PCL	4	50	مراجعة القناعات وإعادة التوازن لحياة الأفراد في جميع المستويات
3.	فنون القيافة و الإتيكيت G & E	3	30	تحديد المقبول و المرفوض من أساليب التعامل خاصة في العمل
4.	أخلاقيات المهنة	3	30	مناقشة رسالة الموظف الشخصية في الحياة وتطبيقها مع رسالة شركته
5.	الجاذبية الشخصية	2	30	معادلة (الجاذبية الشخصية) الكاريزما - فوائد الكاريزما ودورها الفعال في النجاحات الباهرة – القاسم المشترك بين الكاريزما مع: الرضى عن النفس -التفكير الإبداعي - حالات الذات
6.	وظيفة بلا دموع JOB WITHOUT TEARS	2	30	برنامج إعدادي يعطي مهارات الإعداد للدخول في جميع مراحل القبول في عالم العمل ثم الاستمرار فيه
7.	كيف تدير مديرك؟ MANAGING UPWARDS	2	30	برنامج إبداعي يعطي مفاتيح الانسجام في فريق العمل باستكشاف مناطق القوة وتبادلها بين مستويات العاملين من الاتجاه الأدنى صعودا
8.	التميز الوظيفي في الأداء	2	30	النجومية في الوظيفة الجديدة في عشر خطوات
9.	إدارة المشاريع الصغيرة	3	30	تدريب عملي على الإجراءات اللازمة لبداية مشروع
10.	كيف تكتب السيرة الذاتية؟	2	30	تدريب عملي على الخطوات العلمية لكتابة السيرة الذاتية



## أنظمة الحلول الشاملة – برنامج الفجوة الرقمية تصميم الحقائب وتقديمها / استشاري التدريب: عصام ياسين قاري



المرحلة 3 - **للتقدم الوظيفي:**  
إعداد للانسجام في بيئة العمل مع الجيل الأسبق

### التقدم الوظيفي برنامج الفجوة الرقمية

م	الاسم الرسمي لمادة اللقاء	المدة بالأيام	أقصى عدد للحضور	الهدف العام
1.	إعادة هندسة الشخصية	3	30	برنامج يعالج الشخصية من ثلاث مداخل بداية من الوصف العام لها ثم أنماط التفكير و نهاية بحالة الذات التي تسيطر عليها ليكسب أو يخسر علاقاته
2.	العادات السبعة لأكثر الناس فعالية PCL	4	50	مراجعة القناعات وإعادة التوازن لحياة الأفراد في جميع المستويات
3.	التحفيز وخماسية الولاء	2	30	الربط بين القيادة الموقفية وخماسية الولاء وشرح دورهما في الحفاظ على ولاء بلا حدود من العاملين لشركاتهم
4.	قصتي مع الأدرينالين	3	30	بحث وتحليل أسباب الضغوط – تقسيم الضغوط – المداخل العلاجية الستة و تطبيقاتها المختبرة – الخطة الشخصية - تحويل الضغوط إلى إنتاج
5.	تطبيق GUNG HO	2	30	شرح ثلاثية تحسين الأداء الفردي والجماعي من القوانين الفطرية الكونية في التحفيز الذاتي
6.	كيف تدبر مديرك؟ MANAGING UPWARDS	2	30	برنامج إبداعي يعطي مفاتيح الانسجام في فريق العمل باستكشاف مناطق القوة وتبادلها بين مستويات العاملين من الاتجاه الأدنى صعودا
7.	الإدارة بالمرح HOW TO WORK WITH NUTS?	2	30	تغيير القناعات القيادية التي حددت من قدرات أداء العاملين- شرح تجربة شركة طيران SOUTH WEST الأمريكية ونظامها الجديد في 16مدخل قيادي
8.	التحرش الجنسي في أماكن العمل SEXUAL HARASSMENT	2	30	دراسة قوانين التعامل مع التحرش الجنسي- كيف نكسب الجنس الآخر بدون مساومات على الأخلاقيات الثابتة
9.	الإدارة بالقيم	3	30	تدريب عملي و فحص ذاتي لكشف توازن المعادلة بين الحقوق و الواجبات
10.	سيكولوجية الإدارة	4	30	دراسة حقائب المهارات الإدارية العصرية و فحص القدرات الحالية للمشاركين



أنظمة الحلول الشاملة – برنامج الفجوة الرقمية  
تصميم الحقائق وتقديمها / استشاري التدريب: عصام ياسين قاري



المرحلة 4 - للمقبلين على الزواج:  
إعداد للدخول في الدور الأسري بفهم كامل

المقبلين على الزواج  
برنامج الفجوة الرقمية

م	الاسم الرسمي لمادة اللقاء	المدة بالأيام	أقصى عدد للحضور	الهدف العام
1.	القيم الجوهرية في الأسرة وتشكيل السلوك CORE VALUES AND THEIR IMPACT	3	30	تمارين تحويل المفاهيم لتطبيقات وأنشطة ملحوظة قابلة للقياس
2.	كيف تختارين شريكاً حياتك؟	3	20	دورة عملية يستخدم فيها نظام ( ستار ) للمقابلات الشخصية يعطي الفتاة فرصة كشف الحد الأدنى من الأبعاد الضرورية المطلوبة في شخصية الزوج و رب الأسرة المميز
3.	كيف ننسجم مع هذه الفئات الخاصة من الأبناء؟ HOW TO DEAL WITH TEENS	3	30	أساليب التعامل المثلى مع الحالات الصعبة من الأبناء و الطلبة البالغين - فهم المتغيرات النفسية والعاطفية في المراهق
4.	أبنائنا من الرضا إلى التميز	2	40	تأصيل مبدأ التميز من خلال التطوير المستمر – تفجير الطاقات الذهنية لدى الأبناء لخير الجميع – شرح المراحل العشر للتميز في التحصيل بأنواعه
5.	الإقناع و التأثير	4	20	برنامج يعطي الأسرة مداخل علاجية للعلاقات المتوترة – أساليب تأسيسية للأسرة الجديدة – تطبيقات لزيادة قدرات الأداء في الأسرة العادية
6.	أسباب و علاج انحراف الأبناء HOW TO MAINTAIN OUR KIDS	3	50	مناقشة وتحليل أسباب حقيقية وراء الانحراف بمستواه الأول والثاني و طرق العلاج في خطة عملية
7.	فن التعامل مع الشباب HOW TO DEAL WITH YOUTH	2	40	فهم المتغيرات النفسية والعاطفية في الشباب و تعلم أفضل أساليب الاقتراب منهم لصناعة العائلة المتميزة
8.	الملل الجنسي عند الزوجين وعلاجه	2	30	دراسة أسباب هذه الظاهرة و تفعيل برنامج علاجي فردى لها
9.	نماذج إدارية للأسرة العصرية	3	20	التدريب على إعداد و تعبئة النماذج المساعدة لحفظ السجلات و المعلومات المختلفة التي تهتم الأسرة
10.	كيف نعد ميزانية الأسرة؟	2	40	دورة عملية تساعد الأسرة على فهم التوازن بين الدخل والمصروفات من خلال نماذج و أرقام حقيقية





أنظمة الحلول الشاملة – برنامج الفجوة الرقمية  
تصميم الحقائب وتقديمها / استشاري التدريب: عصام ياسين قاري



المرحلة 5 - للمقبلين على التقاعد:  
إعدادا للدخول في مرحلة التقاعد بفوائد و استثمار

## المقبلين على التقاعد برنامج الفجوة الرقمية

م	الاسم الرسمي لمادة اللقاء	المدة بالأيام	أقصى عدد للحضور	الهدف العام
1.	محاوّر الإرشاد الأسري	2	40	ثلاثية تعطي مداخل تأسيسية و علاجية و تطويرية لكل أفراد الأسرة
2.	تجدد أو تبدد	3	30	بحث و تحليل أسباب الضغوط – تقسيم الضغوط – المداخل العلاجية الستة و تطبيقاتها المختبرة – الاسترخاء و الإبداع
3.	تطبيق GUNG HO للتحفيز الذاتي	2	30	شرح ثلاثية تحسين الأداء الفردي و الجماعي من القوانين الفطرية الكونية
4.	كيف نتحرر من الهزيمة النفسية ؟	2	40	كشف أهم الأعراض الكلامية و اللاكلامية – مناقشة أسباب الهزيمة الداخلية و الخارجية – الاتفاق على أنجح الحلول للتخلص من تبعات هذه القضية المعاصرة
5.	القيم الجوهرية في حياة المتقاعدين CORE VALUES AND THEIR IMPACT	2	40	تمارين تحويل المفاهيم لتطبيقات و أنشطة ملحوظة قابلة للقياس
6.	إدارة الذات و تنظيم الوقت عند المتقاعدين INTRAPERSONAL MASTERY & TIME CONTROL	2	50	تشخيصي و علاجي للأوقات و الموارد المهدرة و طريقة الخروج من مربعات الخطر
7.	فن التعامل مع الشباب HOW TO DEAL WITH YOUTH	2	40	فهم المتغيرات النفسية و العاطفية في الشباب و تعلم أفضل أساليب الاقتراب منهم لصناعة العائلة المتميزة
8.	تمتع بالعلاقة الجنسية بعد الخمسين	2	30	مناقشة طبية و نفسية لإخراج العلاقة الخاصة بين الزوجين من عنق الزجاجة
9.	التطوع في المؤسسات غير الربحية	2	30	تفعيل بعد المبادرات المهنية و الاجتماعية و الروحية عند أصحاب الخبرات
10.	مشكلات الدعوة و الدعاة	2	30	برنامج للتدريب العملي على الدعوة و العمل الخيري بأنواعه

القسم الرابع - التدريب بأسلوب المنظومات الذكية  
**SMART ACRONYMS**  
دورات جماهيرية للتطوير الفردي و الجماعي

**OneDay**  
**Training**



عصام ياسين قاري  
المستشار المعتمد للتدريب والتطوير الإداري

**التدريب استثمار لا ينتهي**









# القسم الخامس – دورات التسويق للشركات الخاصة دورات تحسين الخدمة للصفوف الأمامية



عصام ياسين قاري  
المستشار المعتمد للتدريب والتطوير الإداري

**التدريب استثمار لا ينتهي**

## الدبلوم الشامل في التسويق و المبيعات

منتج مسجل لمركز التطوير المستمر بجدة

إعداد و تقديم: المستشار الاداري/ عصام ياسين قاري

المدير السابق لتدريب مفاهيم التسويق في الخطوط السعودية - رقم الجوال 0505668619

### الاعراف الادارية للبرنامج:

- تقبل الخطة بعض التعديلات بناء على حاجة الجهة المنظمة أو الأعضاء ومتطلبات التحديث المستمر للبرامج العالمية
- يتم تحديد تاريخ كل جزء على أفراد بالتنسيق مع الجهة المنظمة
- يحصل المشاركون على الشهادات بعد اجتياز المتطلبات وهي: تقديم الابحاث والملخصات - الاختبارات النظرية والعملية
- خطة التطبيق الشخصية لتفعيل المهارات المكتسبة

م	الاسم الرسمي لمادة اللقاء	المدة بالأيام	المصدر العلمي	الهدف العام
1.	مهارات العرض البيعي SPS	5	AMA	تدريب عملي لكسب مهارات عرض المنتجات والخدمات لكبار عملاء الشركة - معالجة اعتراضات العميل فن إقبال العملية البيعية - تأكيد أهمية ممارسة دور المستشار البيعي
2.	كيف تطور المزيج التسويقي؟	3	AMA	شرح المزيج التسويقي الأول والثاني وأهميتهما المعاصرة للمنافسة - مهارة التخطيط للتعامل مع المعوقات التسويقية
3.	تنمية المبيعات بمفهوم العلاقات PSR	3	AMA	تصحيح مفاهيم تنمية المبيعات الميدانية - الوقوف على دور العلاقات في الوضع التنافسي بين الشركات - تطوير مهارات الإقناع في البيع
4.	تطبيقات CRM في إدارة علاقات العملاء	3	AMA	تطويع نظام المعلومات لمتابعة احتياجات العميل والتواصل المستمر معه - دور التحالفات بين الشركات في مضاعفة فرصة الفوز بنصيب أكبر في الحصة السوقية في التنافس
5.	تطبيقات KAM في تنمية المبيعات	4	AMA	الانتقال من مفهوم مندوب المبيعات الى مستشار البيع والخدمات - تطبيقات آلية لمتابعة كبار العملاء
6.	إدارة المواقف الصعبة مع العملاء	3	TMI	معرفة أنماط العملاء و تيسير الوصول لإقناعهم فهم الأنماط الشائعة للعملاء صعب المراس - تحليل سلوكياتهم - دراسة أفضل الحلول المجربة لاحتوائهم
7.	إدارة المنظمات المتعددة الجنسيات	3	AMA	دراسة المسموح و الممنوع عالميا و تنوع أساليب التعامل الذكي مع مختلف الثقافات
8.	فن صناعة العلامات التجارية BRANDING	3	TMI	تعديل مفاهيم العلامات التجارية و تأصيل مهارات التمديد و التفرد في سوق المبيعات - محاكاة الشركات العملاقة مثل ديزني
9.	الجودة في خدمة العملاء QCS	3	TMI	تدريب تحفيزي لتغيير بعض القناعات القديمة في خدمة العملاء - اكتساب مهارات جديدة لاحتواء أنماط العملاء صعب المراس - التعامل مع شكاوى العملاء
10.	فنون القيافة و الإتيكيت G & E	3	AMA	تحديد المقبول و المرفوض من أساليب التعامل خاصة في العمل

عقول فائرة... مؤسسات رائدة  
Building Leading Minds & Organizations



القسم الخامس في دليل دورات المستشار عصام قاري

## برنامج تحسين الخدمة

### للصفوف الامامية

## Continuous Development Program for the Front Line Staff



Isam Yasin Gari  
Training Consultant



- +00 966 505 668619
- +00 966 12 6946557
- +00 966 12 6946774
- P.O. Box 50565 Jeddah 21533
- isamsv@hotmail.com
- isamgari
- isamgari
- isam.y.gari
- isamsv

إعداد و تقديم : عصام ياسين قاري  
المستشار المعتمد للتدريب والتطوير الاداري  
مدير تدريب مفاهيم التسويق بالخطوط السعودية



## منهجنا في التدريب و التنمية هو تشخيص المرض قبل وصف العلاج

نستخدم في عملياتنا التدريبية المدخل العلمي الصحيح لحل مشاكل الاداء و تحسينه و هو مفهوم: (أربعة-في-واحد) = (FOUR-IN-ONE) ونقصد هنا نظام ماسك M-A-S-K التدريبي و يضم أربعة قنوات في اختيار محتوى الدورة التدريبية

- تقديم المعرفة من خلال النظريات الجديدة Knowledge
- شرح مهارة التطبيق لهذه النظريات Skills
- تغيير القناعات القديمة في المشارك Attitude
- التحضير نحو التطبيق والاستفادة من كل جديد Motivation

### مراحل البرنامج

#### المرحلة التأسيسية

دورات قصيرة و تمهيدية - يتم فيها سد الثغرات في قدرات العاملين الاحترافية لضمان ممارسة نشاطاتهم حسب المعايير العالمية

#### المرحلة التأهيلية

طويلة و مكثفة - يتم فيها تمكين العاملين الذين اجتازوا المرحلة التأسيسية بالمهارات العلمية اللازمة لإستثمار قدراتهم الابداعية لتحسين الخدمة و صناعة صورة ذهنية مميزة عن شركاتهم لدى العملاء جميعا

### طول البرنامج

المرحلة التأسيسية : ثلاثة دورات

المرحلة التأهيلية : سبعة دورات

( المدة 10 دورات في 30 يوم - مدة كل دورة ثلاثة ايام 15 ساعة تدريبية )

### طبيعة و أساليب التدريب

تنقسم المواد العلمية هنا الى ثلاثة انواع :

علاجية و تأسيسية و تطويرية

يجمع منهج التدريب بين التدريب النظري والعملية بالإضافة إلى استخدام بعض التقنيات التعليمية مثل تمثيل الادوار و ورش العمل الحوارية و التحليلية.

و تشمل أساليب التدريب :

محاضرات قصيرة - مشاهدة أفلام تدريبية – تمثيل الأدوار - مناقشات جماعية





اللغة الرسمية للبرنامج بكامله : العربية  
مع وجود بعض المواد المرئية المساعدة باللغة الانجليزية

### المستهدفون

- المتعاملون مباشرة مع العملاء .
- الراغبون في استمرار التميز في الإنتاج في كل قنوات الحياة
- الباحثون عن الانسجام في فريق العمل
- الباحثون عن وسائل تحسين علاقاتهم في العمل
- الراغبون في تحسين العلاقات في محيطهم الشخصي
- الباحثون عن الحيوية و التميز في اداء الاعمال
- الراغبون في علاج ضغوط العمل ونقص الحافزية الذاتية



إحتياجات التدريب كما كشفت عنها الزيارات الميدانية و التحاليل  
و سوف نحققها بترتيب منطقي ان شاء الله تعالى  
( علاجيا - تأسيسيا - تطويريا )

**SURVIVAL SESSIONS (1**  
**STABILITY SESSIONS (2**  
**STARDOM SESSIONS (3**

مصدر المادة	الأهداف التدريبية و التطويرية	عنوان الدورة التدريبية
A.M.A	برنامج يعالج الشخصية من ثلاث مداخل بداية من الوصف العام لها ثم أنماط التفكير و نهاية بحالة الذات التي تسيطر عليها ليكسب أو يخسر علاقاته	1. إعادة هندسة الشخصية
A.M.A	ازالة رواسب تربوية و شخصية تؤخر من نمو و عطاء الافراد ليخرجوا بأفضل المشاركات	2. معوقات النمو الفردية
T.M.I	تدريب تحفيزي لتغيير بعض القنوات القديمة في خدمة العملاء - اكتساب مهارات جديدة لاحتواء أنماط العملاء صعبى المراس - التعامل مع شكاوى العملاء	3. الجودة في خدمة العملاء QCS
BALANCHARD	الربط بين القيادة الموقفية و خماسية الولاء و شرح دورهما في الحفاظ على ولاء بلا حدود من العاملين	4. التحفيز و خماسية الولاء GUNG HO
G.B.S	اكتشاف قدرات الإبداع و وضع خطة للتميز الفردي في أسلوب عصري للممارسة- المرور بخطوات اكتشاف الذات و كتابة الغرض من ممارسات و محاور حياتنا المختلفة	5. كيف تصنع من نفسك علامة تجارية ؟ منظومة S.U.M.M.I.T
SV	تحديد المقبول و المرفوض من أساليب التعامل خاصة في العمل	6. فنون القيافة و الإتيكيت
IATA	التعامل الذكي و العصري مع تطلعات العملاء و احتياجات ما بعد البيع	7. مهارات التسويق و البيع على الهاتف
TMI	تكشف للمشاركين اسباب التميز من خلال الالتزام بالمعايير - القرارات في ظل التحديات - المحافظة على الهوية المحلية بمعايير عالمية	8. منظومة الشغف و الفعالية P.R.I.D.E
A.M.A	طرق المحافظة على إبداعاتنا للخروج من الصندوق تقييم ذاتي ( PPA ) لمعرفة القدرة الإبداعية توصيات لتطوير القدرات السبعة - I.Q	9. تجدد او تبدد تطبيقات ابداعية لتحسين الخدمات و المنتجات
S.COVEY	شرح المراحل الخمسة التي يمر بها بناء الفريق حتى يجتاز العاصفة و يتحول لتجربة عالمية	10. بناء فرق العمل المتميزة

اللهم تقبل منا اليسير و جنبنا التقصير في نشر العلم النافع



القسم السادس  
إعداد المدربين و تطويرهم المستمر



دبلوم تدريب المدربين  
TRAIN THE TRAINER



عصام ياسين قاري  
المستشار المعتمد للتدريب والتطوير الإداري

**التدريب استثمار لا ينتهي**



**الدبلوم الشامل ( تميز ) لإعداد المدربين**  
منتج مسجل لمركز التطوير المستمر بجدة  
إعداد و تقديم: المستشار الإداري / عصام ياسين قاري

**الأعراف الإدارية للبرنامج:**

- تقبل الخطة بعض التعديلات بناء على حاجة الجهة المنظمة أو الأعضاء ومتطلبات التحديث المستمر للبرامج العالمية
- يتم تحديد تاريخ كل جزء على أفراد بالتنسيق مع الجهة المنظمة

الساعات	المدة بالأيام	المصدر العلمي	الدورة
35	5 أيام	AMA	1- نظريات وتطبيقات التدريب العصري
40	5 أيام	B.PIKE	2- مهارات العرض والخطابة
28	4 أيام	AMA	3- نظريات وتطبيقات التلقي عند المتدرب البالغ
28	4 أيام	COVEY	4-التوازن الأخلاقي والمهني للمدرب
21	3 أيام	AMA	5- مهارات الابتكار والإبداع للمدربين
21	3 أيام	AMA	6- فنون القيادة وآداب التعامل
24	3 أيام	GBS	7- إدارة المواقف الحرجة في التدريب للمدربين
35	5 أيام	IATA	8- تحديد الاحتياجات التدريبية وإعداد الحقائق
28	4 أيام	AMA	9- إدارة الحوار مع التنفيذيين - ENGLISH
28	4 أيام	DDI	10- الإدارة للمدربين

- يحصل المشاركون على الشهادات بعد اجتياز المتطلبات وهي : تقديم الأبحاث والملخصات – الاختبارات النظرية والعملية
- خطة التطبيق الشخصية لتفعيل المهارات المكتسبة

**الاختيارات المتاحة :**

برنامج انطلاقة مدرب و يتكون من ثلاث دورات  
برنامج إعداد مدرب و يتكون من خمس دورات  
برنامج دبلوم تأهيل المدربين و يتكون من عشر دورات  
برنامج تطوير المدربين الممارسين و يتضمن الجديد في الدورات الموجودة في الدبلوم

عقول قادة... مؤسسة رائدة  
Building Leading Minds & Organizations



## الدورة ( 1 )

### نظريات وتطبيقات التدريب العصري Train - the - Trainer

لمن تقدم ؟ لكل المدربين والمدرسين في كافة القطاعات  
اللغة العربية  
المدة 4 أيام ( الدورة المكثفة )

#### المحتويات

- المقدمة والأهداف
- قائد الدورة الفعال
- مستويات العملية التدريبية
- أنماط المتدربين حسب نظام DISC
- مصداقية المدرب بابعادها الخمس
- نظرية التدريب العصري Accelerated Learning
- العملية التدريبية في مراحلها الخمس The5-Step Training
- Process
- تدريبات عملية على بعض آليات التدريب العصري

#### الأهداف:

- تعريف المشارك بنقاط القوة الطبيعية والمكتسبة لدى المدرب
- تصحيح بعض المفاهيم الخاطئة عن عملية التدريب
- تخليص المشارك من التردد في اختيار سلك التدريب المهني
- تمكين المشارك من أساليب التعامل مع أنماط المتدربين الشائعة
- تقوية الرؤية في سبيل زيادة قيمة المدرب في بورصة التدريب
- مساعدة المتدرب على اختيار أنسب الطرق المساعدة في A.L.
- تحديد الدور الحالي للمدرب المبتدئ في مراحل التدريب الخمسة
- البدء في التدريب العملي استعداداً لدورة ( مهارات العرض والإلقاء )

## الدورة ( 2 )

### مهارات الإلقاء والخطابة Trainers Presentation skills

لمن تقدم ؟

- لكل من يلزم عمله تقديم عروض شفوية مثل رجال البيع
- القائمين على تقديم ندوات ودورات تدريبية
- المدراء الذين يخاطبون اللجان والمؤتمرات والندوات

اللغة: العربية  
المحتويات: 5 أيام

#### المحتويات :-

- الاتصال عملية اجتماعية ولها وظائف غير معلنة
- تحليل اهتمامات الحاضرين
- مراحل الإعداد للتحدث والعرض سيكولوجياً وفنياً
- فهم التوتر وتغيراته الجسدية فينأ
- أنواع الوسائل المساندة السمعية والبصرية في التدريب
- التعرف على أنماط الإلقاء الشائعة: القراءة / البطاقات / الحرة

#### الأهداف:-

- التدريب على أساليب جذب المستمعين
- التعرف على صفات الخطيب الناجح الطبيعية والقابلة للتطوير
- دراسة البدائل المساندة السمعية والبصرية
- فهم Johari Window وربط المتحدث بالحضور من خلالها
- التمرن على أنماط الإعداد مثل شجرة الميلاد / نموذج السمكة وغيرها

- التمرن على تطوير لغة الجسد من خلال تمرين MIMING
- تمارين عملية لضبط الوقت المتاح وتمارين عملية لضبط التوتر مثل

#### VISUALIZATION

### الدورة ( 3 )

تعرف على قدراتك الكامنة - نظريات وتطبيقات التلقي عند المتدرب البالغ  
Learn 2 Learn Adult Education

لمن تقدم ؟ لكل العاملين في قطاع التعليم والتدريب

اللغة : العربية / الانجليزية  
المحتويات: 4 أيام

#### المحتويات : -

- تشريح المخ في جولة طبية سريعة
- نظرية التعليم
- الحيل الدماغية
- التعرف على معوقات التلقي والفهم
- تعريف الخريطة الدماغية ومتطلبات رسمها

#### الأهداف:

- التعرف على أنماط التعليم المرتبط بأنشطة المخ الأيمن والأيسر
- دراسة المنحنى التعليمي بمراحل الأربعة
- أ- البحث عن الرابط REASONING
- ب- التخطيط لتوزيع الوقت PLANNING
- ج- الالتزام بالخطة COMMITING
- د- نقل التجربة لبيئة العمل REFLECTING
- التدريب العملي على الحيل الدماغية
- إزالة معوقات التعليم في جلسات عملية في الدورة
- التدريب على رسم الخريطة الدماغية MIND MAP



## الدورة ( 4 )

### التوازن والفعالية في حياة المدرب Effective Ethics & Principles for Trainers

لمن تقدم ؟ لجميع العاملين في الشركات والدوائر

اللغة : العربية  
المدة : 4 أيام

#### المحتويات:

- مبادئ الفعالية الاثنى عشر
- نموذج النضج الاجتماعي المتواصل
- منظومة ادارة الوقت من الجيل الرابع
- الوصف التحليلي لجودة الحياة السريعة QQQ
- مستويات القيادة الأربعة
- مراحل بناء فريق العمل Synergy

#### الأهداف:

- كشف التوازن في حياة المدرب من أول الدورة
- تقدم الوسائل التشخيصية في العلاقات الاجتماعية
- مساعدة المشارك في صناعة القرار السلوكي السامي
- اكتساب آليات الخروج من مضيعات الوقت
- تطوير أسلوب المصلحة المشتركة
- التعرف على أساليب الإنصات التعاطفي الروحي
- تطوير القنوات الحياتية الأربعة. 4LS.



## الدورة ( 5 )

### مهارات الابتكار والإبداع للمدربين Trainers Innovation & Creativity

لمن تقدم ؟ المحتويات: طلع إلى تقديم دورات وبرامج تدريبية تتميز بالتجديد والإثارة وإشباع شرائح الحضور كلها

اللغة : العربية  
المدة : 3 أيام

#### المحتويات :

- الخطوات العملية لبناء الاتجاهات الايجابية في الفرد
- طرق المحافظة على إبداعاتنا وحمايتها من السرقة والقرصنة عليها
- وسائل الخروج من الصندوق للتحرر من قيود الفكر في الحياة
- تقييم ذاتي لمعرفة قوة الجانب الإبداعي في الشخصية
- مدارس الإبداع الحديثة
- التعرف على قدرات المعالج البشري في شخصية المدرب
- توصيات بتطوير عملي لقدرات الذكاء السبعة

#### الأهداف:

- تحديد الاتجاهات الايجابية في حياة الفرد
- ربط الجانب الأخلاقي والروحي بمراحل نمو الإبداع فينا
- تطوير التوازن وآليات الفعالية لإزالة التراكمات والاضطرابات
- تطبيق عملي على طرق الإبداع الحديثة
- تمارين فردية وجماعية على استثمار القدرات الإبداعية

## الدورة ( 6 )

### فنون القيافة وآداب التعامل Grooming & Etiquette

لمن تقدم ؟

- 1/ العاملون في الصفوف الأمامية لخدمة العملاء
- 2/ رجال الأعمال والمدراء الذين يسافرون كثيراً في رحلات العمل
- 3/ المدربون والخطباء الذين يحتاجون إلى الانطباع الأول العالي
- 4/ كل من يرغب في تحسين صورته الشخصية في التعاملات

اللغة : العربية والانجليزية  
المحتويات: 3 أيام

#### المحتويات :

- محاور القبول العالمية K.T.C.
- الملبس المناسب لكل مناسبة DRESS CODE
- هرم النظافة الشخصية HYGEINE PYRAMID
- آداب المآدب الرسمية
- فنون الأكل خارج البيت
- قائمة الطعام الانجليزي والفرنسي GOURMET MENU
- التعرف على الفروق الاجتماعية

#### الأهداف:

- ربط السلوك الشخصي مع الانسجام الجماعي
- أسلوب تعريف الشخصيات الجديدة
- فن التعامل مع بطاقات الدعوة الرسمية
- آداب المطاعم و الولائم الرسمية
- التعرف على أعراف رحلات العمل
- مراجعة آداب المكالمات الهاتفية
- معالجة المواقف المحيرة

## الدورة (7)

### ادارة المواقف الحرجة في العمل التدريبي Assertiveness in Training Sessions

لمن تقدم؟

- لكل مدرب أو أب أو أم يحتاجون لفنون التعامل مع الحالات الدراسية غير العادية
- لكل مدرب يقوم بدورة و يصادف مواقف فيها تحديا لقدرات ضبط النفس و الهدوء

اللغة : العربية / الانجليزية  
المدة : 3 أيام

#### المحتويات :

- تعريف القناعات و السلوك
- 1- أثر سلوك الفرد على المنظمة
- 2- التعرف على الأنماط الخاصة من المتدربين الثوري الهجومي / الحماسي / النارسيسي / المذعن / الباحث عن الخطأ/الأخرس / الثرثار / النائح/الدكتاتوري
- 3- آليات تحليل الأنماط الخاصة من المشاركين

#### الاهداف :

- ربط السلوك بواقع الهدف التدريبي
- الخروج من الموقف الدفاعي للمدرب
- تطوير فن الحياد في الحلقات التدريبية
- البحث عن الخلفية الاجتماعية وراء كل سلوك
- اكتساب فن احتواء المكان و ضبط المجموعات CLASS DISCIPLINE
- تبعات و خسائر كل سلوك اجتماعيا
- ابعاد المدرب عن مناطق الإثارة لهذه الأنماط الخاصة .

## الدورة ( 8 )

### تحديد الاحتياجات التدريبية وإعداد الحقائق T.N.Aalysis

لمن تقدم؟  
المختصين بعملية تطوير البرامج التدريبية في قطاعات  
التدريب و الموارد البشرية

اللغة : الانجليزية / العربية  
المدة : 5 أيام

#### المحتويات:

رسالة قطاعات التدريب  
تقييم الأداء الوظيفي  
التقييم الذاتي  
ماهية الإبعاد والمهارات الوظيفية في الهرم الوظيفي  
كيف تبدأ برنامج التأهيل للمدربين ؟  
كيف تهيئ البيئة التدريبية ؟  
قائمة التطوير الذاتي

#### الأهداف:

- تقييم الاحتياجات NEEDS ASSESSMENT
- التطبيق العملي على تقييم البرامج PROGRAM DESIGN
- نقد وتطوير البرامج القائمة PROGRAM UP-GRADE
- تغيير بعض المفاهيم MYTHS REMOVAL
- التعرف على آليات التدريب المساندة A.V.Support
- تنمية أساليب الاتصال مع جهات التدريب العالمية Networking
- References

## الدورة ( 9 )

### مهارات إدارة الحوار مع التنفيذيين Facilitation Skills

لمن تقدم؟  
للمدربين المحترفين ذوي الخبرة العريضة في مجال الإلقاء والتقديم والذين يحتاجون إلى إدارة الحوار مع ذوي المناصب العليا من صانعي القرار .

اللغة : الانجليزية / العربية  
المحتويات: 4 أيام

#### المحتويات:

- التعرف على الحالات التي يظهر فيها مدير الحوار  
FACILITATOR
- تخطيط جلسات الحوار التنفيذي
- شرح طرق إدارة الحوار FACILITATION METHODS
- مهارات إدارة الحوار التنفيذي
- مهارات التفاعل الايجابي
- تصحيح المفاهيم وبناء القناعات المساعدة

#### الأهداف:

- توسيع قاعدة المعلومات لدى مدير الحوار
- إطلالة على بيئة المنظمات وتطويرها  
ORG.DEVELOPMENT
- التعرف على علامات القبول الجماعي في الحوار الساخن
- تجريب آليات حل المشكلات مثل P.M.I أو العصف الذهني
- تطوير وسائل تنشيط وتحفيز أعضاء الاجتماع
- التدريب على تفعيل الحوار المطلوب وتنشيط الأفكار المثيرة للمشاعر



## الدورة ( 10 )

### الإدارة للمدربين

## MANAGEMENT FOR NON-MANAGERS

لمن تقدم؟

- كل من يرى الإدارة ضرورة للحياة
- كل من ترى إدارته حضور هذا البرنامج
- العاملين في المستوى الإداري من مشرفين فما فوق

اللغة : العربية  
المحتويات: أربعة أيام (مساء) ثلاثة أيام (صباحا)

### المحتويات:

- المقدمة و المصطلحات - نظريات القيادة - القائد التحويلي
- النمط القيادي Z في نظام DISC
- الحقائق الإدارية (العمليات - الوظائف - المهارات - الاتجاهات)
- إدارة الوقت من الجيل الرابع - مهارة الإقناع و التأثير
- بناء فرق العمل - التعامل الاستثنائي مع الضغوط - إدارة مقاومة التغيير - معوقات الأداء الفردية

### الأهداف:

تغيير اتجاهات المدراء و تحسين مهاراتهم القيادية  
تقديم آليات عملية للتطبيق مثل إدارة الوقت - الضغوط

### المحاور و المواضيع:

القيادة و الإدارة تقارباً و بعداً  
عمليات و وظائف من الإدارة الحديثة  
الوسائل التشخيصية لإدارة العلاقات بين الموظفين و العملاء