

ANARDES

أسرار التميز الوظيفي

مسجلة اون لاين

اون لاين

د. عباس العيسى

zoom

المهارة - الهاتف: +96507333072
مصر - القاهرة: +201011144493
لوبي - اسطنبول: +90525998601

استثمر ذاتك

www.anar-des.net

١

ANARDES

المهارات المهنية وأسرار ومفاتيح التميز الوظيفي

مالا يسع الموظف جهله

تقديم د. عباس العيسى

www.anar-des.net

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

تقديم د. عباس العيسى

٢



٣

ANADES
المهارة المهنية والتميز الوظيفي

الأكاديمية العربية
JAB CANADIAN ACADEMY

الافتقادات

ANADES

تقديم د. عباس العيسى

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

٤

ANADES
المهارة المهنية والتميز الوظيفي

الأكاديمية العربية
JAB CANADIAN ACADEMY

on time

الالتزام بوقت البرنامج وفترات الاستراحة دليل وعيك

لا تدع هاتفك المتنقل يشوش أفكارك و من حولك

الأسئلة والنقاش متاحة في محتوى البرنامج نهاية اللقاء

إبتسامتك وتقياك و تعاونك دليل حيك للتطوير والعمل

لاي استفسار في الشات ويرجى التفاعل مع النقاش وكتابة الاسم الحقيقي

تقديم د. عباس العيسى

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

٥

ANADES
المهارة المهنية والتميز الوظيفي

الأكاديمية العربية
JAB CANADIAN ACADEMY

أهلاً بكم في البرنامج التدريبي

**المهارات المهنية وأسرار التميز
الوظيفي**

تقديم د. عباس العيسى

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

٦

ANADES المعهد العالي للتدريب **الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا** JABR CANADIAN ACADEMY

سؤال

ماذا نتوقع ان نتلقاه في هذا البرنامج؟

تقديم د. عباس العيسى

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

٧

ANADES المعهد العالي للتدريب **الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا** JABR CANADIAN ACADEMY

ما هي الاستفادة التي ترجوها من هذه الأمسية ؟

المهارات المهنية وأسرار ومفاتيح التميز الوظيفي

د. عباس العيسى

الأخلاقيات المهنية والتميز الوظيفي

٨

ANADES المعهد العالي للتدريب **الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا** JABR CANADIAN ACADEMY

سؤال

ما الذي اخطت ان افعله بعد حضوري هذه الأمسية التدريبية؟

د. عباس العيسى

الأخلاقيات المهنية والتميز الوظيفي

٩

الهدف العام



يهدف هذا البرنامج إلى إكساب المتدربين أهم مهارات وفنون وأسرار ومفاتيح التميز الوظيفي ومهارات التعامل التي تجعل منهم قدوة حسنة يقتدى بها في مجال المهنة والعمل والتميز الوظيفي.

د. عباس العيسى

الأخلاقيات المهنية والتميز الوظيفي

١٠

المحاور

الكفاءة والمهارات المهنية

توثيق الأمور الجوهرية

ممارسة العناية المهنية اللازمة

القواعد العامة للقيم والسلوك المهني

أسرار ومفاتيح التميز الوظيفي

الخاتمة

محاور الدورة

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

تقديم د. عباس العيسى

١١

إشارة البدء:

أهم ما يميز الموظف هو تطبيق القيم والالتزام بالأخلاقيات المهنية

ومن أهم هذه الأخلاقيات :

- | | |
|---------|--------------------------------|
| أولا : | النزاهة |
| ثانيا : | الموضوعية |
| ثالثا : | الشفافية |
| رابعا : | السرية المهنية |
| خامسا : | الصدق |
| سادسا : | الكفاءة المهنية والمهارة |
| سابعا : | توثيق الأمور الجوهرية |
| ثامنا : | ممارسة العناية المهنية اللازمة |

د. عباس العيسى

الأخلاقيات المهنية والتميز الوظيفي

١٢



١٣



١٤



١٥



الأخلاقيات المهنية والتميز الوظيفي د. عباس العيسى

١٦

ANADES

هناك بعض الواجبات الإيجابية التي تدخل ضمن الكفاءة المهنية والمهارة :

- ١- واجب الاطلاع الشخصي بمهام الوظيفة
- ٢- الالتزام باحترام الشرعية والقانون
- ٣- الاسترشاد بالمصلحة العامة
- ٤- احترام أوامر السلطة الرئاسية

الأخلاقيات المهنية والتميز الوظيفي د. عباس العيسى

١٧

ثانياً

توثيق الأمن الجوهري

ANADES

تقديم د. عباس العيسى

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

١٨

ANADES المهارة المهنية **الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا** JABR CANADIAN ACADEMY

عدم الاحتفاظ بالمستندات والوثائق الأصلية	تصوير المستندات في أضيق الحدود ولأغراض العمل فقط
الالتزام بالمحافظة على كافة المستندات والوثائق والأوراق	عدم الاحتفاظ بأية مستندات مما يلزم حفظها لحاجة العمل لأغراض لا تتعلق بالعمل

تقديم د. عباس العيسى | www.anades.net | المهارات المهنية والتميز الوظيفي

١٩

ANADES المهارة المهنية **الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا** JABR CANADIAN ACADEMY

ثالثاً

ممارسة العناية المهنية اللازمة

تقديم د. عباس العيسى | www.anades.net | المهارات المهنية والتميز الوظيفي

٢٠

ANADES المهارة المهنية **الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا** JABR CANADIAN ACADEMY

إن البحث عن التميز هو روح العناية المهنية اللازمة ويتطلب ذلك من الموظف أفضل مستويات الجودة للتخطيط والتنفيذ والإشراف لمهام عمله

على الموظف أن يستخدم الأساليب والممارسات بأعلى جودة ممكنة في تنفيذ عمله

يجب على الموظف المحافظة على هبة الوظيفة العامة وحسن سمعتها

على الموظف في مجال عمله أن يجعل كل ما يكتبه وما يعمل به وما يحسبه وما يكدر فيه عقله وتتعب فيه يده عملاً صالحاً يقصد به مصلحة نفسه وأهله والبلاد والعباد

تقديم د. عباس العيسى | www.anades.net | المهارات المهنية والتميز الوظيفي

٢١

القواعد العامة للقيم والسلوك المهني

وينقسم إلى :

- | | |
|---|------------------------------------|
| أولا : | التعاون : |
| ثانيا : احترام العادات والتقاليد في المجتمع | |
| ثالثا : | العلاقات مع الزملاء : |
| رابعا : | التواضع : |
| خامسا : | المحافظة على المظهر والتصرف اللائق |
| سادسا : | الإمانة : |
| سابعا : | احترام الوقت والانزمام بالمواعيد |
| ثامنا : | النقاة : |

المهارات المهنية والتميز الوظيفي





www.anardes.net

تقديم د. عياد العيسى

۲۲



المهارات المهنية والتعريف الوظيفي

 www.anardes.net

تقديم د. عيَّاس العيسى

۲۳



فيلم قصير عن التعاون



د. عیاس العیسی

الأخلاقيات المهنية والتميز الوظيفي

23



٢٥

ANAKDES

ANAB CANADIAN ACADEMY

قال تعالى :
(وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ) (المائدة ٢)

قصّة التعاون في هجرة الرسول
صلّى الله عليه وسلم

الأخلاقيات المهنية والتميز الوظيفي

د. عباس العيسى

٢٦

ثانياً

ANAKDES

ANAB CANADIAN ACADEMY

احترام العادات والتقاليد في المجتمع

العادات اجتماعية أو ثقافية احترام الشعائر الدينية في الدولة

السلوك الشخصي للموظف داخل وخارج الوظيفة
يؤثر على موقف الإدارة

الأخلاقيات المهنية والتميز الوظيفي

د. عباس العيسى

٢٧

ثالثاً

العلاقات مع الزملاء

د. عباس العيسى

الأخلاقيات المهنية والتميز الوظيفي

٢٨

ANADES

الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا
ARAB CANADIAN ACADEMY
Quality Standardمناقشة
عامة

د. عباس العيسى

الأخلاقيات المهنية والتميز الوظيفي

٢٩

ANADES

الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا
ARAB CANADIAN ACADEMY
Quality Standard

عدم الطعن أو التعليق على شخصية أو أمانة الزملاء.

عدم التصريح بأية معلومات يعلمون عدم صحتها عن الزملاء
أولا يمكنهم إثباتها.يجب على الموظف تبادل الآراء مع زملائه ، ومناقشة المشاكل
العملية التي تواجههم أثناء تأدية عملهم وإيجاد الحلول لها.

د. عباس العيسى

الأخلاقيات المهنية والتميز الوظيفي

٣٠



٣١



٣٢



٣٣

تطبيقات وظيفية في التواصل

فريق عمل ١٠ دقائق



٣٤

خامساً



د. عيسى العيسى

الأخلاقيات المهنية والتميز الوظيفي

٣٥

ANADES

الأكاديمية المهنية للمهنيين
JAB CANADIAN ACADEMY

يجب على الموظف أن يكون الموظف المثالي في شكله ومضمونه، ويتطلب ذلك ما يلي :

- ١- التزام الموظف بالنظافة والمرتب والمناسبات مع بيئة العمل بما يتوافق مع هبة واحترام الوظيفة، وكذلك المظهر الحسن وحسن الهذام الذي يجب تجنب الموظف تطبيق الآخرين واستغفالهم.
- ٢- تجنب اصطحاب أو استقبال الأصدقاء والأقارب وغيرهم إلى مقر العمل الرسمي.
- ٣- احترام القوانين والتعليمات المرعية فيما يتعلق بعدم التنخين في الأماكن العامة.
- ٤- تجنب الجدل والمنافشات الحادة والحديث بصوت مرتفع في موضوعات داخل أو خارج اختصاصات العمل.
- ٥- قبول الرأي والملاحظات من الآخرين ولو كان أصغر سناً وأقل خبرة.

د. عيسى العيسى

الأخلاقيات المهنية والتميز الوظيفي

٣٦

ANADES الأكاديمية الكندية **ANADIAN ACADEMY** الأكاديمية الكندية

ينبغي على الموظف أن يحسن التعامل مع المراجعين له أو العملاء لإتجاز معاملاتهم التي بين يديه ، وذلك باتباع ما يلي :

- ١- احترامهم والطف معهم والرفق بهم.
- ٢- البشاشة وطلاقة الوجه عند لقائهم وطيب الكلام معهم.
- ٣- الإحسان إليهم، وذلك بتقديم المشورة والنصح لهم في كل أمر يخص معاملاتهم واختيار أفضل الخيارات المتاحة لهم.
- ٤- احتمال الأذى، والعفو والصفح عن أخطأ منهم، فالموظف يمر عليه غالباً فئات شتى من المراجعين.

تقديم د. عباس العيسى

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

٣٧

ANADES الأكاديمية الكندية **ANADIAN ACADEMY** الأكاديمية الكندية

حسن المعاملة واجب شرعي،
يدل عليه قول الله سبحانه :

(وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا) [البقرة ٨٣]

وقوله عز وجل :

(فِيمَا زَحَمَ مِنْ اللَّهِ لَئِنْ لَمْ يَنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَفْقَسُوا مِنْ حَوْلِكَ) [١٥٩]

وقوله صلى الله عليه وسلم

(إنكم لا تسعون الناس بأموالكم وليسعهم منكم بسط الوجه، وحسن الخلق)

وقوله صلى الله عليه وسلم

(ما كان الرفق في شيء إلا زانه وما نزع من شيء إلا شانه)

الأخلاقيات المهنية والتميز الوظيفي

د. عباس العيسى

٣٨

سادساً : الأمانة

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَعْيُنِهَا

الأخلاقيات المهنية والتميز الوظيفي

د. عباس العيسى

٣٩



في اللغة : هي طمأنينة النفس وزوال الخوف

في الاصطلاح : هي كُفَى يَتَف به الإنسان عما ليس له به حق ، ويؤدي ما عليه من الحقوق

الأخلاقيات المهنية والتميز الوظيفي د. عباس العيسى

٤٠



هي من الأخلاق التي يجب أن يتصف بها العامل، لأنها من الدين ،
وتكفلها آيت السماوات والأرض والجيال حملها وحملها الإنسان كما
قال تعالى :

(إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ
يَحْمِلَهَا وَأَعْتَدْنَ مِنَهَا وَحُمِلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا) [الاحزاب
٧٢]

وورد في القرآن الكريم ما يؤكد أهمية هذا الخلق الكريم في العامل في
أكثر من موضع، ومن ذلك على سبيل المثال قوله تعالى :
(فَلْيَلْ إِخْدَاهُمَا يَا آيَةُ اسْتَلْجَرَهُ إِنَّ كُفْرَ عَنْ اسْتَلْجَرَتِ الْغَوِي الْأَيْمِينَ)
[قصص ٢٦]

تقديم د. عباس العيسى

www.anaides.net

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

٤١



وقوله تعالى (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَكُونُوا اللَّهُ وَالزُّمَرِ وَمَكُونُوا
أُمَّةً يَتَّبِعُكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ) [البقرة ٢٧]

وقوله تعالى : (إِنَّ اللَّهَ يُلَازِمُكُمْ أَنْ تُقِيمُوا الصَّلَاةَ إِلَى آخِهَا) [البقرة ٥٨]

الأخلاقيات المهنية والتميز الوظيفي د. عباس العيسى

٤٢

سابعاً



احترام الوقت والالتزام بالمواعيد

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.ancanadainstitute.net

تقديم د. عباس العيسى

٤٣

ANADES



• على الموظف أن يعمل على تخطيط الوقت وحصر الوقت الضائع في أضيق نطاق ممكن، كما يجب عليه الالتزام بالمواعيد العمل بالحضور والانصراف.

• على الموظف الالتزام بالمواعيد المحددة من الإدارة لإنجاز أعماله.

• على الموظف عند توزيع وقته أن يعطي الأولوية لأي واجب من واجبات العمل بأن يكتمل في إطاره الزمني المحدد قانوناً، ويجب أن يولي عناية خاصة لتحديد ترتيب ملائم للأولويات الأعمال المتأخرة لديه.

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.ancanadainstitute.net

تقديم د. عباس العيسى

٤٤

ANADES



ويترتب على من يشغل الوظيفة العامة أن يحافظ على أوقات الدوام الرسمي حضوراً وانصرافاً ولا يعني ذلك بأي حال من الأحوال التواجد الجسدي في العمل فقط .

د. عباس العيسى

الأخلاقيات المهنية والتميز الوظيفي

٤٥

بل يعني وجوب تكريس جميع أوقات الدوام الرسمي للعمل المنتج، وإلا فإن العمل يغير ذلك سيؤدي إلى تكديس الأعمال وتراكمها، وبالتالي تعطيل مصالح الناس واهتزاز ثقة الجمهور بمستوى الخدمات التي تقدمها الأجهزة الإدارية للمواطنين مما قد ينجم عنها اللجوء إلى طرق أخرى من أجل الحصول على الخدمة وذلك عن طريق الوساطة أو المحسوبية وقد تصل الأمور إلى أسوأ من ذلك وهي الرشوة .

د. عباس العيسى

الأخلاقيات المهنية والتميز الوظيفي

٤٦



ثامناً : الثقة

د. عباس العيسى

الأخلاقيات المهنية والتميز الوظيفي

٤٧

فيلم عن الثقة

ANARDES
استلهم فائز



المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anarbes.net

تقديم د. عباس العيسى

٤٨

ANADES
المعهد العربي للدراسات
JARB CANADIAN ACADEMY



الأخلاقيات المهنية والتميز الوظيفي د. عباس العيسى

٤٩

ANADES
المعهد العربي للدراسات
JARB CANADIAN ACADEMY

- على الموظف أن يتقن بنفسه ويشعر بشكل عام بأنه إيجابي، وقادر على تحمل المسؤوليات ولا يجعل الأفكار السلبية تسيطر عليه، ويستخدم مهارته الذاتية لينجز عملاً جيداً ومتميزاً في الوقت المحدد له وبحماس متزايد.
- وعليه يجب أن يكون سلوك الموظف وأسلوبه جديرين بالثقة والاحترام ويعيدان عن الشكوك والمآخذ بما يؤدي إلى ثقة المجتمع به.
- كما عليه أن يكون صاحب حس مرهف يراقب نفسه بنفسه، وأن يتكلم بثقة ووضوح لأن ممارسته لعمله مستقلاً ومحياداً في إجراءاته وتوجهاته وأرائه يوفر ضماناً أكيداً لتفعيل نتائج أعماله، وتحسن نوعها، وتعزيز ثقة المجتمع بها.

تقديم د. عباس العيسى

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

٥٠

ANADES
المعهد العربي للدراسات
JARB CANADIAN ACADEMY

القسم الثاني من هذه الدورة
أسرار ومفاتيح التميز الوظيفي



تقديم د. عباس العيسى

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

٥١



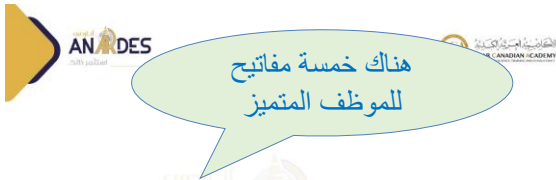
لا شك أن التميز والنجاح الوظيفي والمهني أو الإبداع هو من سمات القرن الحالي، وهو متطلب من متطلبات السوق، فالتميز والنجاح، فضلاً عن أنه شعور جميل بإثبات الذات والغبطة والسرور، هو في الوقت نفسه اختصار للجهد والمال، كما أنه يحقق الاستقرار الوظيفي إن كان المبدع موظفًا، أو أنه يطور المؤسسة أو الشركة إن كان المبدع صاحبه أو مشاركاً فيها .

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

تقديم د. عباس العيسى

٥٢



هناك خمسة مفاتيح
للموظف المتميز



المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

تقديم د. عباس العيسى

٥٣



المفتاح الأول

طور ذاتك
بالتفكير الإيجابي.



المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

تقديم د. عباس العيسى

٥٤

أن التفكير الإيجابي هو بذرة النتائج الإيجابية.

- أن أهم تغيير في حياتك هو أن تغير طباعك إلى الأفضل، فالطباع الجيدة تقود إلى نتائج جيدة أيضا.
- هناك طرق مثلى لفعل الأشياء، ابحث عنها برغبة التميز.
- أن الفرق بينك كشخص متميز وناجح وبين الآخرين ليس هو وجود المعلومة لديك، بل الاستفادة من المعلومة وتوجيهها للإنجاز.
-

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

تقديم د. عباس العيسى

٥٥

- عندما تفكر بإيجابية سترى الأمور المخفية والأشياء غير الملموسة وستحقق المستحيل والعكس صحيح عندما تفكر بميلية.
- عندما تثق في نفسك ستجني ثقة الآخرين لك.
- إن الخطأ الكبير الذي يمكن أن ترتكبه هو أن تتجنب المواقف التي قد توقعك في الخطأ.

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

تقديم د. عباس العيسى

٥٦

المفتاح الثاني

تحكم في وقتك
ورتب أولوياتك.



المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

تقديم د. عباس العيسى

٥٧



أهمية تنظيم الوقت في حياتك الوظيفية وعظمة ترتيب الأولويات لتحقيق أفضل النتائج أهمية الوقت وفوائده.
المبادئ الأساسية للسيطرة على الوقت وهي:
- قم بإعداد جدول أعمال: لا تحاول أبداً أن تنجز عملاً حتى تقوم بتسجيله في جدول أعمالك، وربما لا تنجزه، لكن ما دام لديك جدول ستكون هناك فرصة لإتمامه.

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

تقديم د. عباس العيسى

٥٨



- حدد الأولويات: حدد ما الذي يجب إتمامه أولاً وثانياً، وما الذي يمكن تأجيله؟ رتب العناصر في جدول أعمالك وفقاً لأهميتها.
- قم بإداء الأولويات القصوى أولاً: الأولوية القصوى هي أكثر ما يهم، لأسباب حددتها أنت بنفسك.

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

تقديم د. عباس العيسى

٥٩



- لا تسمح بأية مقاطعات: إذا كنت جاداً حقاً في إتمام عملك، فلن يعوقك أي شيء ولا حتى مكالمات هاتفية من شخص مزعج ليست لديه أية مسؤولية بل يحتمل أنك لن تجيب على الهاتف حتى تنتهي.
- استمر في العمل على تحقيق العنصر الأول حتى ينتهي الوقت المحدد له ومن ثم ابدأ في العنصر الذي يليه وهلم جرا

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

تقديم د. عباس العيسى

٦٠



- كيفية الاستفادة من وقتنا باتباع الخطوات التالية:
- ١ - استمتع بعملك الصباحي من خلال جودة استعدادك الذهني، وذلك كي تسقط هذه الحالة على ما تبقى من اليوم.
 - ٢ - خصص وقتًا وسببًا الوقت الملزم الذي تُنجز فيه كي تحترم خصوصيته.

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

تقديم د. عباس العيسى

٦١



- ٣ - اجعل الترفيه في يومك يمتص شعورك بالتعب.
- ٤ - خصص جزءًا من وقتك لما يمكن تسميته بـ (غير المتوقع).
- ٥ - ادرس نفسك من خلال تصرفاتك قبل أن تدرس كيف يمضي وقتك.
- ٦ - عند اختيار نوع النشاط الذي ستخصص له وقتًا من ساعات يومك، استوح مزاجك واستلهم ميلك تجاهه قبل ممارسته

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

تقديم د. عباس العيسى

٦٢



تفعيل وسائل
الاتصال من
خلال لغة الجسم.

المفتاح الثالث



المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

تقديم د. عباس العيسى

٦٣



تفعيل وسائل الاتصال غير اللفظي من خلال لغة الجسد بين الموظف والآخرين وبخاصة زملاء العمل والرؤساء، ويرى أن لغة الجسد ترتبط بالإبداع الوظيفي، ومن لغة الجسد الحواجب والأنف والأذنان والجبين والأكتاف والأصابع، وفي وسط المفتاح يضع عدة جداول تمثل حركة الجسد ومدلول كل حركة؛

استلهم ذلك

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

تقديم د. عباس العيسى

٦٤



فقد الأذن تعني إخفاء الأمر، ورفع الحواجب قليلاً تترجم جسدياً إلى (ما رأيكم؟) والعبوس في الوجه تعني عدم الارتياح لما تقول، وأما هز الرأس للأعلى والأسفل فمعناها الموافقة، واللعب بشعر الرأس تعني الملل، وهز الرجل يعني التوتر، وأما الوقوف منتصباً فمعناها النجاح وهكذا.

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

تقديم د. عباس العيسى

٦٥



وأما حركات العين فهي سبعة تساعدك في فهم الآخرين إذ تُعد العين واحدة من أكبر مفاتيح الشخصية التي تدل على ما يدور في عقل مَنْ أمامك، وستعرف من خلال عينيه ما يفكر فيه حقيقة.

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

تقديم د. عباس العيسى

٦٦

ANADES

الأكاديمية العربية الكندية
ARAB CANADIAN ACADEMY

هناك سبع حركات للعيون تساعدك على معرفة ما يدور في ذهن الشخص المقابل سواء كان رئيسك أو مرؤوسك أو زميلك، ونذهب أبعد من ذلك إلى والدك وزوجتك (زوجك) وأولادك وجميع المحيطين بك. وهذه الحركات هي:

- (١) النظرة الطبيعية
- (٢) الاسترجاع البصري
- (٣) التخزين البصري
- (٤) الاسترجاع السمعي
- (٥) التخزين السمعي
- (٦) الحسي
- (٧) التحدث مع الذات

الأخلاقيات المهنية والتميز الوظيفي د. عباس العيسى

٦٧

ANADES

الأكاديمية العربية الكندية
ARAB CANADIAN ACADEMY

المفتاح الرابع

اكتسب مهارات الإقناع للتأثير في الآخرين.



تقديم د. عباس العيسى

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

٦٨

ANADES

الأكاديمية العربية الكندية
ARAB CANADIAN ACADEMY

حتى تكون ناجحاً في إقناع الآخرين عليك أن تكسب مناقشك:

- دعه يتكلم ويعرض قضيتَه.
- توقف قليلاً قبل أن تجيب.
- لا تُصِرْ على الفوز بنسبة ١٠٠%.
- لا تستخدم ضمير المتكلم.
- تحدث من خلال طرف آخر.
- اعرض موضوعك بطريقة رقيقة ومعتدلة.

الأخلاقيات المهنية والتميز الوظيفي د. عباس العيسى

٦٩

ANADES
المعهد العالي للتدريب

المفاتيح الخماس

كن قائدًا ولا تدع الآخرين يسيطرون على عقلك.

تقديم د. عباس العيسى

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

٧٠

ANADES
المعهد العالي للتدريب

وهذا المفتاح هو سيد المفاتيح أو كما يقولون "ماستر كي" لأن المفاتيح السابقة تعمل على فتح الأبواب للموظف حتى يتمكن من القيادة، وقد خُصص هذا المفتاح لتحديد الفرق بين القائد والمدير والتركيز على القيادة كعنصر هام وفاعل للشخصية الريادية والإبداعية.

تقديم د. عباس العيسى

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

٧١

ANADES
المعهد العالي للتدريب

نستعرض هنا تاريخ القيادة في العصر الإسلامي وأهميتها ومتطلباتها وعناصرها وفق مفهوم الإبداع الوظيفي كما يلي: ولا بد للقائد أن يمتاز بعدة صفات خلقية وخلقية منها:

تقديم د. عباس العيسى

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

٧٢



- ١ - السمات الجسمانية "كالصحة والطول والعرض".
- ٢ - السمات المعرفية "الذكاء الثقافي واستشراف المستقبل".
- ٣ - السمات الاجتماعية "فن التعامل وكسب الآخرين وحسن الاتصال".
- ٤ - السمات الانفعالية "كالنضج الانفعالي وضبط النفس".
- ٥ - السمات الشكلية "جمال المظهر والذوق العام".

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anaides.net

تقديم د. عباس العيسى

٧٣



في الجزء الثاني من هذا المفتاح يفرق بين المدير الجيد والقائد المبدع فالقائد له صفات إبداعية؛ فهو يجذب الناس ويتواصل ويفعل الأشياء الصحيحة وينتصر على الظروف ويطور الأمور وغير ذلك، أما المدير فيسمع الناس ويأمر ويفعل الأشياء بشكل صحيح ويستسلم للظروف ويطبق ويحافظ على الأمور كما هي وغير ذلك.

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anaides.net

تقديم د. عباس العيسى

٧٤



الخاتمة

التعامل والتميز فن ينعكس على أخلاق المهنة

ولنا في رسول الله - صلى الله عليه وسلم - أسوة حسنة حيث قال عليه الصلاة والسلام "إن أحبكم إلي وأقربكم مني أحسنكم أخلاقاً"

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anaides.net

تقديم د. عباس العيسى

٧٥

ANADES
المعهد العالي للتدريب

التدريب الاحترافي
JAB CANADIAN ACADEMY

لکم خالص الشکر والتقدير
تحیاتي
أخوكم الدكتور / عباس العیسی

تقديم د. عباس العیسی

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

٧٦

ANADES
المعهد العالي للتدريب

التدريب الاحترافي
JAB CANADIAN ACADEMY

نم بعون الله

تقديم د. عباس العیسی

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

٧٧

ANADES
المعهد العالي للتدريب

التدريب الاحترافي
JAB CANADIAN ACADEMY

نلتاكنم فی دورات
قادمة اخرى باذن الله

تقديم د. عباس العیسی

المهارات المهنية والتميز الوظيفي

www.anades.net

٧٨

[illegible]

ANADES
1989 present

الأكاديمية العربية
للإدارة

ARAB- CANADIAN ACADEMY

د. عباس العيسى

مبتكر ورائد أعمال

- رئيس الأكاديمية العربية للكتابة ACAA ومنصة التاريس .
- الأمين العام للمؤتمر العربي للشكامل والتنمية المستدامة
- المدير التنفيذي لمؤسسة فتيات متقدمة للتقنية والتسويق – السعودية
- مدرب ومستشار لعدد من المنظمات والشركات والشخصيات القيادية والأثرية
- عضو في الفرق التجارية اليمنية والصربية والتركجية
- عضو الجمعية السعودية للأثرية بجامعة الملك سعود
- مؤسس ولقد اعدد من المبادرات والبرامج التجارية والتوعوية والتنمية المحلية والدولية
- كبير مدربين معتمد من البورصة العربية
- مدرب ومستشار معتمد في أكثر من ١٠ جهات دولية.

www.anades.net

المهارات المهنية والتعزيز الوظيفي

د. عباس العيسى
