BLACKBIRD FOR TRAINING

# إدارة موارد طاقم التشغيل

18 – 22 يناير 2027

أكرا (غانا)



# إدارة موارد طاقم التشغيل

**المرجع:** 158967_3254461 **التاريخ:** 18 – 22 يناير 2027 **المكان:** أكرا (غانا) **الرسوم:** GBP 4200

## مقدمة

تُعد دورة إدارة موارد الطاقم CRM برنامجًا تدريبيًا شاملاً يهدف إلى تزويد المشاركين بفهم متكامل لمبادئ إدارة موارد الطاقم وأهميتها الحيوية في تحسين كفاءة العمليات وسلامة الطاقم. تُركز هذه الدورة على تعزيز التواصل الفعّال، اتخاذ القرارات السليمة، بناء الثقة والعمل الجماعي، بالإضافة إلى إدارة التحديات والأزمات اليومية، خصوصًا في البيئات ذات المخاطر العالية مثل صناعة النفط والغاز. من خلال التدريبات العملية ودراسات الحالة التفاعلية، سيكتسب المشاركون المهارات اللازمة لتحسين أدائهم في عمليات الطاقم وتعزيز بيئات العمل الآمنة.

## أهداف الدورة

مع نهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم ما هي إدارة موارد الطاقم CRM ومعرفة تعريفها وأهميتها في بيئات العمل.
- تطوير وتنفيذ حلول إدارة CRM لتحسين التواصل والتنسيق بين أعضاء الطاقم.
- تعزيز مهارات اتخاذ القرارات وحل المشكلات في سيناريوهات الضغط العالي.
- التعرف على العوامل البشرية التي تؤثر على السلامة والكفاءة التشغيلية وإدارتها.
- تطبيق مبادئ إدارة موارد الطاقم لتحسين الأداء والسلامة في العمليات اليومية.
- اكتساب المهارات اللازمة لتقييم استراتيجيات CRM وتطبيقها بنجاح في بيئات العمل الواقعية.

## محاور الدورة

### اليوم الأول: أساسيات إدارة موارد الطاقم CRM

- مقدمة عن إدارة موارد الطاقم CRM: تعريفها وأهميتها.
- استكشاف أصول CRM وتطورها في مختلف الصناعات.
- فهم تأثير العوامل البشرية على عمليات الطاقم والسلامة.
- دراسات حالة تسلط الضوء على نتائج ضعف التواصل في عمليات الطاقم.
- دور القيادة والمتابعة كعناصر أساسية في مبادئ إدارة موارد الطاقم.



## اليوم الثاني: التواصل ومشاركة المعلومات

- تطوير استراتيجيات تواصل فعالة لدعم التنسيق بين أعضاء الطاقم.
- أهمية الاجتماعات التحضيرية والمراجعات في تعزيز الوعي الظرفي والأداء.
- تقنيات الاستماع الفعّال والتواصل الحازم وتعزيز الحوار المفتوح.
- تمارين عملية ومحاكاة لتطبيق مهارات التواصل الخاصة بـ CRM.

## اليوم الثالث: اتخاذ القرارات وحل المشكلات

- استكشاف نماذج اتخاذ القرارات المصممة للعمليات ذات المخاطر العالية.
- إجراء تقييم وإدارة المخاطر لاتخاذ قرارات مستنيرة.
- استراتيجيات التعامل مع الأحداث غير المتوقعة والأزمات في إدارة الطاقم.
- تمارين تعاونية لتطبيق مبادئ إدارة موارد الطاقم CRM في سيناريوهات معقدة.

## اليوم الرابع: العمل الجماعي والقيادة

- بناء ثقافة الثقة والعمل الجماعي كأساس لنجاح إدارة موارد الطاقم.
- دور القيادة في تعزيز مبادئ CRM داخل الفرق.
- استراتيجيات حل النزاعات وإدارة الديناميكيات بين أعضاء الطاقم.
- أفضل الممارسات للقيادة أثناء الأزمات وحالات الطوارئ.

## اليوم الخامس: تنفيذ وتقييم CRM

- دمج مبادئ إدارة موارد الطاقم CRM في العمليات اليومية لتحقيق النجاح المستدام.
- تقييم فعالية تنفيذ CRM وتحديد فرص التحسين المستمر.
- دراسات حالة تبرز تأثير CRM وأمثلة ناجحة في تطبيقها.
- تقييم نهائي وشهادة معتمدة لإثبات كفاءة المشاركين في إدارة CRM.



## لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- تعلم شامل: فهم كامل لـ ما هي إدارة موارد الطاقم وكيفية تطبيقها في السيناريوهات الواقعية.
- تعزيز المهارات: تطوير مهارات إدارة موارد الطاقم لتحسين التواصل واتخاذ القرارات والعمل الجماعي.
- تطبيق عملي: تمارين ودراسات حالة تتيح للمشاركين تطبيق عناصر إدارة موارد الطاقم في مواقف عملية.
- تطوير مهني: اكتساب شهادة معتمدة تعزز كفاءتك كمحترف في إدارة موارد الطاقم CRM.
- تركيز على السلامة: تعلم استراتيجيات فعالة للحد من المخاطر وتعزيز ثقافة السلامة في مكان العمل.
- حلول مبتكرة: استكشاف أحدث حلول إدارة CRM وتعلم كيفية تنفيذها بفعالية.
- جاهزية عالية: الاستعداد لمواجهة التحديات وتعزيز التعاون ضمن فرق العمل في البيئات ذات المخاطر العالية.

## الخاتمة

تُعد دورة إدارة موارد الطاقم CRM فرصة أساسية للمحترفين الذين يسعون للتميز في عمليات الطاقم وضمان السلامة والنجاح التشغيلي. من خلال إتقان مبادئ إدارة موارد الطاقم، سيكتسب المشاركون المعرفة والمهارات اللازمة لقيادة الفرق بفعالية، وإدارة الأزمات بثقة، وتنفيذ حلول إدارة CRM التي تعزز الأداء والسلامة.

**من خلال هذه الدورة التدريبية الشاملة، سيُصبح المشاركون قادرين على فهم أهمية إدارة موارد الطاقم، وتطبيق مهاراتهم المكتسبة، والحصول على شهادة تعزز كفاءتهم في تنفيذ عمليات CRM بفعالية. انضم إلينا لتطوير خبرتك وتعزيز مسارك المهني في هذا المجال الحيوي!**

