# قائمة المحتويات


مقدمة المؤلف ..... 9

**الإطار المفاهيمي لمهارات الحياة والعمل التعريف، الأهمية، الغايات، والأبعاد المهنية والشخصية. 11**

مقدمة..... 11

أولاً: التعريف والمفهوم ..... 11

ثانياً: أهمية الموضوع في السياق المعاصر ..... 13

ثالثاً: الغاية من دراسة مهارات الحياة والعمل ..... 14

رابعاً: دورها في الحياة المهنية ..... 15

خامساً: دورها في الحياة الشخصية والعامة ..... 15

**الوحدة الأولى: مهارات التواصل الفعال ..... 17**

المحور الأول: التعريف بعملية الاتصال ..... 19

المحور الثاني: عناصر عملية الاتصال ..... 21

المحور الثالث: خصائص الاتصال..... 23

المحور الرابع: مستويات الاتصال ..... 23

المحور الخامس: أشكال الاتصال ..... 25

المحور السادس: أنواع التشويش ..... 28

المحور السابع: أنماط التعلم والتواصل..... 30

المحور الثامن: المهارات الأساسية لعملية الاتصال الفعال..... 32

المحور التاسع: النقاط السبع للاتصال الفعال ..... 36

**الوحدة الثانية: إدارة التواصل الجماعي ..... 39**

المحور الأول: التفريق بين المفاهيم الاتصالية الجماعية ..... 41

المحور الثاني: مهارة الإقناع وأساليبها..... 42

المحور الثالث: أنماط المحاورين .....44
المحور الرابع: كيفية التعامل مع الشخصيات الصعبة .....45
المحور الخامس: مهارات التعامل مع نقد الآخرين .....47
المحور السادس: مهارات تقديم واستقبال التغذية الراجعة .....48
**الوحدة الثالثة: إدارة الأفراد واتخاذ القرارات .....51**
المحور الأول: الذكاء العاطفي .....53
المحور الثاني: أهمية الذكاء العاطفي في بيئة العمل .....57
المحور الثالث: قبعات التفكير الستة .....58
المحور الرابع: القيادة وصفات القائد المميز .....62
المحور الخامس: دور القيادة في تحقيق طموح وأهداف المؤسسات .....65
المحور السادس: مفهوم اتخاذ القرار وأنواع القرارات .....66
المحور السابع: خطوات اتخاذ القرار واستراتيجية حل المشكلة .....69
**الوحدة الرابعة: إدارة الوقت .....75**
المحور الأول: التعريف بمفهوم إدارة الوقت وأهميته .....77
المحور الثاني: خصائص وعناصر التخطيط الجيد للوقت .....81
المحور الثالث: المهارات الأساسية لإدارة الوقت.....84
المحور الرابع: الخطوات المثلى لإدارة الوقت .....88
المحور الخامس: مصفوفة أيزنهاور في إدارة الوقت والعمل .....92
المحور السادس: التعرف وتحليل الأعمال المضيعة للوقت .....97
المحور السابع: نماذج أسبوعية ويومية لطرق تنظيم الوقت.....102
**الوحدة الخامسة: مهارات العمل: السيرة الذاتية ومقابلات العمل .....113**
المحور الأول: مفهوم السيرة الذاتية وأهميتها .....115

المحور الثاني: مكونات السيرة الذاتية ..... 118
المحور الثالث: المواقع الإلكترونية الخاصة بالعمل ..... 125
المحور الرابع: مقابلات العمل وأنواعها ..... 131
المحور الخامس: الأسئلة الأكثر شيوعاً في مقابلات العمل ..... 141
**الوحدة السادسة: مهارات العمل: أخلاقيات العمل وخدمة العملاء ..... 149**
المحور الأول: أخلاقيات العمل ..... 151
المحور الثاني: خدمة العملاء ..... 155
**الوحدة السابعة: مهارات العمل: المهارات الرقمية ..... 163**
المحور الأول: مهارات العرض والتقديم الرقمي ..... 165
المحور الثاني: مهارات التواصل الإلكتروني ..... 166
المحور الثالث: مهارات العمل الإلكتروني ..... 167
المحور الرابع: مهارات التعامل مع الحوسبة السحابية وأهميتها..... 169
المحور الخامس: الأمن السيبراني وأثره على الفرد والمؤسسة ..... 170
**الوحدة الثامنة: الجزء العملي: أنشطة وتطبيقات مهارات التواصل الفعال ..... 173**
المحور الأول: نشاط توضيحي لعملية الاتصال وأنواع التشويش..... 175
المحور الثاني: نشاط خاص بتأثير نبرة الصوت ..... 176
المحور الثالث: نشاط الرسم من خلال التواصل دون النظر ..... 178
**الجزء العملي: أنشطة وتطبيقات إدارة التواصل الجماعي ..... 179**
المحور الأول: نشاط توضيحي للحوار والجدال والمناقشة والمناظرة ..... 179
المحور الثاني: مجموعات عمل تمثل أنماط المحاورين ..... 181
المحور الثالث: مجموعات عمل تمثل الشخصيات الصعبة ..... 182
المحور الرابع: نشاط استبيان تقييم مهارة الحوار..... 183

المحور الخامس: نشاط نموذج الساندويش لتقديم التغذية الراجعة ..... 184
**الجزء العملي: أنشطة وتطبيقات إدارة الأفراد واتخاذ القرارات ..... 185**
المحور الأول: نشاط قبعات التفكير الستة..... 186
المحور الثاني: عمل مجموعات (مع أو ضد) للقائد والمدير ..... 187
المحور الثالث: أنشطة وسيناريوهات حول مشكلات يومية ..... 189
المحور الرابع: نشاط تحليل مشكلة وربط الحلول إدارياً ومالياً ..... 190
**الجزء العملي: أنشطة وتطبيقات إدارة الوقت..... 192**
المحور الأول: تمرين مصفوفة أيزنهاور ..... 193
المحور الثاني: تمرين لنماذج أسبوعية ويومية لطرق تنظيم الوقت ..... 195
**الجزء العملي: أنشطة وتطبيقات مهارات العمل – السيرة الذاتية ومقابلات العمل..... 199**
المحور الأول: إعداد نموذج سيرة ذاتية باستخدام تطبيقات الحاسوب ..... 199
المحور الثاني: إعداد سيرة على مواقع التواصل المهني..... 201
المحور الثالث: عرض سيناريوهات وحلول لأسئلة مقابلات العمل ..... 203
**الجزء العملي: أنشطة وتطبيقات أخلاقيات العمل وخدمة العملاء ..... 206**
المحور الأول: دراسة حالة أخلاقيات العمل وعلاقتها بمكافحة الفساد ..... 206
المحور الثاني: نشاط تطبيقي حول مهارات خدمة العملاء ..... 208
**الجزء العملي: أنشطة وتطبيقات مهارات العمل – المهارات الرقمية ..... 210**
المحور الأول: استخدام تطبيقات الحاسوب مثل الباوربوينت ..... 211
المحور الثاني: استخدام تطبيقات الحاسوب مثل الموديل، الإيميل، التيمز، الزوم ..... 214
المحور الثالث: التعرف على أنواع التخزين السحابية ..... 217
المراجع ..... 223