

مهارات التعامل مع الآخرين لمحترفي الموارد البشرية دورة شاملة

UK Traininig

PARTNER

مهارات التعامل مع الآخرين لهترفي الورد البشرية دورة شاملة

مقدمة

يلعب وتخصصو الورد البشرية دوراً يتجاوز الهمام التقنية المرتبطة بهالهم. يتطلب الهمم دعماً مستهراً للموظفين والمديرين. ولهذا يحتاج مخرفو الورد البشرية إلى الاستفاعة من مهاراتهم الشخصية أو مهارات التواصل لنداء وظائفهم بفعالية. تكون قيمة هذه الدورة في تميزها في التعرف على المواقف في المؤسسات التي تتطلب رعاية خاصة واهتماماً من وتخصصي الورد البشرية، بما يتجاوز الكفاءات التقنية. تتناول هذه الدورة هذه المواقف وتوضح كيفية تطوير المهارات الشخصية المناسبة لإدارتها.

أهداف الدورة

- تعريف التواصل وشرح أهميته في عمل مخرفي الورد البشرية.
- تطبيق المبادئ الأساسية للكتابة التجارية والتقارير.
- إنتاج مراسلات وكتوبة تتعلق بالورد البشرية وقوالب التقارير.
- مهارة مهارات حل النزاعات الأساسية، بما في ذلك التأثير.
- شرح أهمية خدمة العملاء في الورد البشرية والخطوات لبناء عقلية مناسبة.
- اختيار التقنيات الأساسية للتدريب والتوجيه في مواقف محددة في الورد البشرية.

محاور الدورة

اليوم الأول: الورد البشرية والتواصل

- تعريف التواصل.
- التواصل في الورد البشرية.
- خصائص التواصل الفعال في مجال الورد البشرية.
- تقنيات المقابلات.
- الاستماع والتعاطف.
- تقنيات المقابلة:
 - تقنية STAR.
 - تقنية FACT.
 - تقنية الاستفسار.
 - التقنية القيادية.
- أساسيات فن الخطابة العامة.

اليوم الثاني: التواصل التجاري وتقارير الورد البشرية

- أساسيات الكتابة التجارية.
- كتابة تقارير الورد البشرية.
- النخطاء الشائعة في كتابة المراسلات والتقارير.
- أمثلة على المراسلات والتقارير المتعلقة بالورد البشرية.
- حل النزاعات: مهارة ضرورية لمخصصي الورد البشرية.
- تعريف النزاع.
- مصادر النزاع في الورد البشرية.
- نهوض Kilmann-Thomas لحل النزاعات.
- مهارات التأثير.
- تطبيقات عملية في الورد البشرية.

UK Training
PARTNER

اليوم الثالث: أقسام الموارد البشرية المركزية للعملاء

- تعريف خدمة العملاء.
- العملاء الداخليين مقابل العملاء الخارجيين.
- أهمية خدمة العملاء في الموارد البشرية.
- من هم عملاء الموارد البشرية؟
- بناء عقلية خدمة العملاء في قسم الموارد البشرية.

اليوم الرابع: تدريب وتوجيه الموظفين والهيديرين

- التدريب والتوجيه والتوجيه الشخصي.
- أهمية التدريب والتوجيه لمختصي الموارد البشرية.
- الفروقات بين التدريب والتوجيه والتوجيه الشخصي.

اليوم الخامس: خمسة مبادئ للتدريب

1. التغذية الراجعة.
2. المسؤولية.
3. التحدي.
4. التوتر.
5. الأنظمة.

اليوم السادس: تقنيات التواصل المتقدمة

- فهم التواصل غير اللفظي:
 - أنواع الإشارات غير اللفظية.
 - قراءة لغة الجسم في التفاعلات المتعلقة بالموارد البشرية.
 - تأثير التواصل غير اللفظي على الرسائل.
- التنقل في المحادثات الصعبة:
 - استراتيجيات تقديم الأخبار السيئة.
 - تقنيات إدارة المشاعر أثناء المناقشات الصعبة.
 - تهيئة النذوار لممارسة السيناريوهات.

اليوم السابع: استراتيجيات حل النزاعات

- تقنيات متقدمة لحل النزاعات:
 - الوساطة مقابل التحكيم.
 - تقنيات تخفيف الضغط في مواقف النزاع.
 - دور الموارد البشرية في حل النزاعات في مكان العمل.
- بناء ثقافة نزاع إيجابية:
 - تشجيع التواصل المفتوح.
 - تعزيز ثقافة الاحترام والتعاون.
 - أدوات لتقييم ديناميات الفريق.

اليوم الثامن: تعزيز مشاركة الموظفين

- فهم مشاركة الموظفين:
 - العوامل المؤثرة في مشاركة الموظفين.
 - دور الموارد البشرية في قيادة مبادرات المشاركة.

UK Training
PARTNER

تقنيات لتعزيز المشاركة:

- آليات تغذية راجعة فعالة.
- التعرف على الموظفين ومكافأهم.
- إنشاء ثقافة شمولية وداعمة.

اليوم التاسع: مهارات التفاوض لهتخصصي الموارد البشرية

- أساسيات التفاوض:
 - عملية التفاوض.
 - تكتيكات التفاوض الرئيسية.
 - الأخطاء الشائعة في التفاوض.
- سيناريوهات التفاوض المتعلقة بالموارد البشرية:
 - مفاوضات الرواتب.
 - مفاوضات حل النزاعات.
 - التفاوض مع الموردين والشركاء الخارجيين.

اليوم العاشر: التنوية الشخصية والتحسين المستمر

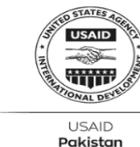
- التقييم الذاتي والتغذية الراجعة:
 - أدوات لتقييم المهارات الشخصية.
 - السعي للاستخدام التغذية الراجعة للتحسين.
- إنشاء خطة تطوير شخصية:
 - وضع أهداف SMART للنمو الشخصي.
 - تحديد الموارد والفرص للتعلم.
 - بناء شبكة دعم وتوجيه.

الخاتمة

بهذا، تركز الدورة على تحسين المهارات الشخصية لهتخصصي الموارد البشرية، مما يجعلها أكثر فعالية في التعامل مع المواقف المعقدة والمتنوعة في بيئات العمل. باستخدام أساليب تعليمية متقدمة، ستساعد هذه الدورة المشاركين على تطوير المهارات الشخصية التي تعتبر ضرورية لتحقيق النجاح في مجال الموارد البشرية.

UK Training
PARTNER

Blackbird Training Clients



UK Training
PARTNER

البرامج التدريبية

إدارة المشافي
القطاع العام
ورشات عمل خاصة
النفط والغاز
هندسة الاتصالات
تكنولوجيا المعلومات
الصحة والسلامة
القانون وإدارة العقود
الجهازك و السلامة
الطيران والصلاح الجوية
الإدارة العليا

البرامج التقنية/البرامج الإدارية

المهارات الاحترافية
الهالية والحاسبة والهيرانية
الإعلام والعلاقات العامة
إدارة المشاريع
الحوارد البشرية
تدقيق الحسابات وضمان الجودة
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء
السكرتارية وإدارة المكاتب
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية
الإدارة والقيادة
الرشاقة والارتقاء



BLACKBIRD
FOR TRAINING



International House 185 Tower Bridge
Road London SE1 2UF United Kingdom



+44 7401 1773 35
+44 7480 775526



Sales@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training

PARTNER

