

المهارات الشخصية لهترفي الورد البشرية

UK Traininig

**PARTNER**

## المهارات الشخصية لهترفي الورد البشرية

### مقدمة

بصفتك متخصصاً في الورد البشرية، فأنت تقوم بأكثر من مجرد عمل الورد البشرية التقني. يجب تقديم الدعم للموظفين والهدراء التنفيذيين بطريقة مستهرة. هذا هو السبب في أن المتخصصين في الورد البشرية يجدون أنفسهم مضطرين للاستفادة من قدرات العلاقات الإنسانية أو المهارات الشخصية للقيام بعملهم بشكل فعال. هذا هو جمال هذه الدورة. فهي فريدة من نوعها في التعرف على المواقف في المنظمات التي تتطلب رعاية واهتماماً خاصي من المتخصصين في الورد البشرية خارج كفاءات الورد البشرية التقنية. تتناول هذه الدورة التدريبية هذه المواقف وتوضح لك كيفية تطوير المهارات الشخصية المناسبة للتعامل معها.

### أهداف دورة المهارات الشخصية لهترفي الورد البشرية

- تعريف التواصل وشرح أهميته لعول مهترفي الورد البشرية
- تطبيق المبادئ الأساسية للتعامل وكتابة التقارير
- إنتاج مراسلات الورد البشرية المكتوبة وعينة من تقارير الورد البشرية
- ممارسة المهارات الأساسية لحل النزاعات بها في ذلك التأثير
- شرح أهمية خدمة العملاء في الورد البشرية وخطوات بناء العقلية المطلوبة
- اختر أنسب أساليب التدريب والإرشاد الأساسية في مواقف محددة للورد البشرية

### محاور دورة المهارات الشخصية لهترفي الورد البشرية

#### اليوم الأول

##### الورد البشرية والتواصل

- تعريف التواصل
- التواصل في الورد البشرية
- خصائص التواصل الفعال في الورد البشرية
- تقنيات السؤال
- الاستماع والتعاطف
- تقنيات المقابلة:
- تقنية STAR
- تقنية FACT
- تقنية الأسئلة التحقق
- تقنية الأسئلة الموجهة
- أساسيات العرض والخطابة

#### اليوم الثاني

##### تواصل أعمال الورد البشرية وتقارير العمل

- أساسيات كتابة المهنية
- كتابة تقارير الورد البشرية
- الأخطاء الشائعة في كتابة مراسلات وتقارير الورد البشرية

UK Training  
**PARTNER**

- أمثلة على مراسلات وتقارير الموارد البشرية
- حل النزاعات: مهارة مطلوبة لمختصي الموارد البشرية
- تعريف الصراع
- مصادر الصراع في الموارد البشرية
- نهج Kilmann Thomas في الصراع
- التأثير على المهارات
- تطبيقات عملية في الموارد البشرية

### اليوم الثالث

#### أقسام الموارد البشرية التي تركز على العميل

- تعريف خدمة العملاء
- العملاء الداخليون بالمقارنة مع العملاء الخارجيين
- أهمية خدمة العملاء في الموارد البشرية
- من هم عملاء الموارد البشرية
- بناء عقلية خدمة العملاء في قسم الموارد البشرية

#### تدريب وإرشاد الموظفين والعملاء المباشرين

- التوجيه والإرشاد والتوجيه
- أهمية التوجيه والإرشاد لمختصي الموارد البشرية
- الفروقات بين التوجيه والإرشاد والتوجيه

### اليوم الرابع

#### المبادئ الخمسة للتدريب:

- المبدأ الأول: التغذية الراجعة
- المبدأ الثاني: المساءلة
- المبدأ الثالث: التحدي
- المبدأ الرابع: التوتر
- المبدأ الخامس: الانظمة

### اليوم الخامس

#### نهج "GROW" للمدرب الرابع:

- تحديد الهدف
- التحقق من الواقع
- تحديد الخيارات
- كسب الالتزام من خلال الإرادة

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 والاهلاحة الجوية  
الإدارة العليا

## البرامج التقنية/البرامج الإدارية

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



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



+44 7401 1773 35  
+44 7480 775526



training@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training

**PARTNER**

