BLACKBIRD FOR TRAINING

# المهارات الشخصية لمحترفي الموارد البشرية

September – 1 October 2027 27

إسطنبول (تركيا)



# المهارات الشخصية لمحترفي الموارد البشرية

**المرجع:** 136554_3304 **التاريخ:** 27 September – 1 October 2027 **المكان:** إسطنبول (تركيا) **الرسوم:** GBP 4200

## مقدمة

في عالم الموارد البشرية اليوم، يتطلب النجاح أكثر من مجرد المهارات التقنية. يجب على المحترفين في هذا المجال امتلاك مهارات التواصل و العلاقات الشخصية القوية للتعامل مع المواقف المختلفة في بيئة العمل. تتعامل هذه الدورة مع هذه الجوانب وتساعدك في تطوير مهارات الاتصال و حل النزاعات و التأثير لتحسين أدائك في العمل. سيكون الهدف من الدورة هو تزويدك بالأدوات اللازمة لإدارة العلاقات بشكل فعال داخل المنظمة، وتوجيه الموظفين والمديرين نحو تحسين الأداء.

## أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيتقن المشاركون ما يلي:

- تعريف التواصل وأهمية مهاراته في عمل الموارد البشرية.
- تطبيق المبادئ الأساسية في كتابة الأعمال و كتابة التقارير داخل مجال الموارد البشرية.
- إعداد مراسلات الموارد البشرية و التقارير بشكل احترافي وواضح.
- ممارسة مهارات حل النزاعات الأساسية و التأثير في مواقف الموارد البشرية.
- فهم أهمية خدمة العملاء في الموارد البشرية وتطوير العقليات اللازمة لتنفيذ ذلك.
- اختيار وتطبيق تقنيات التوجيه و الإرشاد المناسبة في المواقف الخاصة بالموارد البشرية.

## محاور الدورة

### اليوم 1: الموارد البشرية والتواصل



- تعريف التواصل وأهميته في مجال الموارد البشرية.
- خصائص المتواصل الفعّال في الموارد البشرية.
- تقنيات التساؤل و الاستماع الفعال.
- تطوير التعاطف كمهارة أساسية في التواصل.
- تقنيات المقابلات:
  - تقنية STAR
  - تقنية FACT
  - التقنية الاستكشافية
  - التقنية القيادية
- أساسيات فن الخطابة و التحدث أمام الجمهور للعاملين في الموارد البشرية.

## اليوم 2: التواصل التجاري في الموارد البشرية وكتابة التقارير

- أساسيات كتابة الأعمال الخاصة بـ الموارد البشرية.
- كتابة تقارير الموارد البشرية والمراسلات.
- تجنب الأخطاء الشائعة في التواصل في الموارد البشرية.
- حل النزاعات كمهارة ضرورية في الموارد البشرية:
  - تعريف النزاع ومصادره في الموارد البشرية.
  - تطبيق نموذج توماس كيلمان لحل النزاعات.
  - تطوير مهارات التفاوض و التأثير في مواقف الموارد البشرية.
- تطبيقات عملية لحل النزاعات داخل بيئة العمل.

## اليوم 3: الأقسام الموارد البشرية الموجهة نحو العملاء

- تعريف خدمة العملاء وأهميتها في الموارد البشرية.
- التمييز بين العملاء الداخليين و العملاء الخارجيين في الموارد البشرية.
- أهمية خدمة العملاء في الموارد البشرية.
- من هم عملاء الموارد البشرية وكيفية بناء عقلية خدمة العملاء في القسم.
- أساسيات التوجيه و الإرشاد للموظفين والمديرين في الموارد البشرية.
- الفرق بين التوجيه، الإرشاد، و الإشراف في الموارد البشرية.



### اليوم 4: 5 مبادئ للتوجيه الفعّال

- التغذية الراجعة كأحد المبادئ الأساسية في التوجيه.
- أهمية المسؤولية في التوجيه والتطوير.
- دور التحدي في عملية التوجيه.
- التوتر وأثره في النمو الشخصي.
- فهم النظم في التوجيه وكيفية تأثيرها على ممارسات الموارد البشرية.

### اليوم 5: نموذج 'GROW' للتوجيه الممتاز

- كيفية تحديد الأهداف في إطار التوجيه.
- التحقق من الواقع لتحديد التحديات الحالية.
- استكشاف الخيارات لتقديم الحلول.
- الحصول على الالتزام من خلال الإرادة لضمان أن التوجيه يؤدي إلى نتائج قابلة للتنفيذ.

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

- تطوير مهارات التواصل الأساسية في الموارد البشرية: الدورة ستتيح لك اكتساب المهارات الأساسية للتواصل الفعّال، مما يساعدك على بناء علاقات قوية مع الموظفين والمديرين.
- حل النزاعات بشكل أكثر فعالية: ستتعلم كيفية إدارة النزاعات داخل بيئة العمل وتحقيق نتائج إيجابية من خلال مهارات التفاوض وحل النزاعات.
- تعزيز مهارات خدمة العملاء في الموارد البشرية: ستتمكن من تحسين تقديم خدمات العملاء الداخلية والخارجية من خلال بناء عقلية خدمة العملاء داخل قسم الموارد البشرية.
- ممارسة مهارات التوجيه والإرشاد: سوف تتقن تقنيات التوجيه و الإرشاد والقدرة على التعامل مع الموظفين والمديرين بفعالية.
- دراسة حالات عملية: سوف تتعلم من خلال أمثلة تطبيقية تعزز قدراتك في إدارة الموارد البشرية والتعامل مع التحديات اليومية.

## الخاتمة

إذا كنت ترغب في تحسين مهاراتك كـ محترف موارد بشرية، فإن اكتساب المهارات الشخصية في الموارد البشرية أمر بالغ الأهمية. ستزودك هذه الدورة بالأدوات اللازمة لتحسين مهاراتك في التواصل، حل النزاعات، و التوجيه، مما سيساهم في تحسين أدائك المهني. سواء كنت تتعامل مع العملاء الداخليين أو الخارجيين، أو كنت بحاجة إلى التوجيه والإرشاد للموظفين، فإن المهارات التي ستكتسبها في هذه الدورة ستكون محورية في تطويرك المهني وإحداث تأثير إيجابي في عملك داخل المنظمة.

