CONCEPT

أساسيات إدارة الأفراد وممارسات الموارد البشرية للمشرفين وقادة الفرق

24 – 28 مايو 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



أساسيات إدارة الأفراد وممارسات الموارد البشرية للمشرفين وقادة الفرق

المرجع: 6308_1170 **التاريخ:** 24 – 28 مايو 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 19500

العمق التقني: ممارس · **أسلوب التطبيق:** لعب أدوار

مقدمة

تبدأ معظم مشكلات الأفراد التي تصل إلى إدارة الموارد البشرية بمسائل صغيرة لم يعالجها المشرف في وقتها: هدف غير واضح، أو موظف جديد بلا تهيئة، أو حوار تغذية راجعة مؤجل، أو نمط غياب لم يناقش. وحين يفتقر قادة الفرق ومسؤولو الموارد البشرية إلى أساليب مشتركة تتصاعد الحالات وتتباين القرارات ويغادر الموظفون الأكفاء. تزود هذه الدورة المشاركين بممارسات الموارد البشرية المعترف بها ونماذج الحوار عبر دورة حياة الموظف كاملة، مع تدريب عليها بلعب الأدوار وتغذية راجعة منظمة. ويخرج المشاركون بحقيبة أدوات لإدارة أفراد الفريق تضم نماذج وإجراءات جاهزة للاستخدام.

أهداف الدورة

- تحديد مسؤوليات المدير المباشر والموارد البشرية عبر دورة حياة الموظف باستخدام مصفوفة RACI
- تطبيق معايير الموارد البشرية ونماذج التحفيز المعترف بها في توظيف أعضاء الفريق وتهيئتهم وتطويرهم
- إدارة مقابلات الاختيار واللقاءات الفردية وحوارات التغذية الراجعة والتوجيه باستخدام نماذج منظمة
- معالجة الغياب وضعف الأداء والتظلمات والنزاعات بإجراءات عادلة وموثقة
- إعداد حقيبة أدوات لإدارة أفراد الفريق للاستخدام المباشر في فريق المشارك

الفئة المستهدفة

- قادة الفرق والمشرفون المسؤولون عن التوجيه اليومي للموظفين
- قادة الفرق المرقون حديثا الذين يتولون مسؤولية الأفراد لأول مرة
- مسؤولو الموارد البشرية والأخصائيون العامون المختصون بالتوظيف والتهيئة واستفسارات الموظفين
- إداريو الموارد البشرية المسؤولون عن سجلات الموظفين وتطبيق إجراءات الموارد البشرية
- منسقو الورديات والمشاريع الذين يقودون فرقا تشغيلية صغيرة

محاور الدورة

اليوم الأول: أسس إدارة الأفراد ودورة حياة الموظف

- خريطة دورة حياة الموظف من الاستقطاب إلى نهاية الخدمة
- مصفوفة مسؤوليات المدير المباشر والموارد البشرية باستخدام RACI
- تشخيص مستوى تطور الموظف بنموذج القيادة الموقفية Situational Leadership II
- تقييم نضج الفريق باستخدام مراحل Tuckman
- الفحص الدوري لصحة الفريق: مؤشرات الدوران الوظيفي والغياب والارتباط الوظيفي

اليوم الثاني: معايير ممارسات الموارد البشرية ونماذج التحفيز

- نظرة عامة على عمليات نظام إدارة الموارد البشرية وفق المواصفة ISO 30201:2026
- إرشادات التوظيف وتجربة المرشح وفق المواصفة ISO 30405:2023
- نظرية Herzberg ذات العاملين ونموذج خصائص الوظيفة
- إرشادات المخاطر النفسية والاجتماعية لرفاه الفريق وفق المواصفة ISO 45003:2021
- دليل استخدام سياسات التوظيف وإجراءاته

اليوم الثالث: مهارات إدارة الأفراد اليومية

- تصميم المقابلة القائمة على الجدارات بأسلوب STAR
- خطة التهيئة وقائمة متابعة 30-60-90 يوما
- صياغة الأهداف الذكية SMART ونموذج اللقاء الفردي
- نموذج SBI للتغذية الراجعة في التقدير والتصحيح
- حوارات التوجيه بنموذج GROW ومستويات التفويض السبعة

اليوم الرابع: الحالات الصعبة والضوابط الرقابية

- إدارة الغياب بمؤشر Bradford Factor ومقابلات العودة إلى العمل
- هيكل خطة تحسين الأداء ومعايير التوثيق
- التظلمات والحل الودي باستخدام أنماط Thomas-Kilmann للتعامل مع النزاع
- قائمة تحقق عدالة الإجراءات في حالات التحقيق والجزاءات
- ضوابط حفظ سجلات الموظفين وسريتها باستخدام المواصفة ISO/IEC 27701:2025

اليوم الخامس: التطبيق بلعب الأدوار وحقيبة الأدوات

- لعب أدوار: مقابلة اختيار قائمة على الجدارات
- لعب أدوار: اجتماع تغذية راجعة تصحيحية وتحسين الأداء
- لعب أدوار: حوار العودة إلى العمل ومراجعة الغياب
- إعداد حقيبة أدوات إدارة أفراد الفريق
- مراجعة الزملاء باستخدام بطاقة ملاحظة الحوار

المهارات المكتسبة

- قيادة الفريق
- المقابلات المنظمة
- التغذية الراجعة على الأداء
- التوجيه في بيئة العمل
- إدارة الغياب
- حل النزاعات
- توثيق علاقات الموظفين

لماذا تحضر هذه الدورة

- تعود إلى عملك بحقيبة أدوات لإدارة أفراد الفريق تضم نماذج جاهزة للاستخدام في الأسبوع التالي
- تتدرب على أصعب حوارات الأفراد مع تغذية راجعة منظمة قبل أن تواجهها في العمل
- تعرف متى تعالج المسألة بنفسك ومتى تشرك الموارد البشرية، فتقل حالات التصعيد والتأخير
- تتبادل الأساليب العملية مع مشرفين ومختصي موارد بشرية من قطاعات ودول مختلفة

الخاتمة

لا تعتمد إدارة الأفراد الجيدة على معرفة السياسات بقدر ما تعتمد على التعامل مع المواقف اليومية بإتقان واتساق. تنتقل الدورة من دورة حياة الموظف وتوزيع المسؤوليات بين المدير المباشر والموارد البشرية، مرورا بالمعايير ونماذج التحفيز المعترف بها، وصولا إلى المقابلات والتغذية الراجعة والتوجيه والحالات الصعبة التي تملأ أسبوع المشرف. ويجمع اليوم الأخير بين التطبيق بلعب الأدوار وإعداد حقيبة أدوات لإدارة أفراد الفريق، وقد صممت كور كونسبت هذا التطبيق ليعود المشارك مستعدا لاستخدام كل منهجية مع فريقه.