

دورات الموارد والتنمية البشرية

الموارد البشرية

تحتوى خطة التدريب على برنامجاً تدريبياً وهي كما يلي :

1. إدارة الموارد البشرية (1) لإعداد أخصائى الموارد البشرية .
2. برنامج إدارة الأعمال.
3. إعداد وتدريب المدربين.
4. العلاقات العامة وخدمة العملاء.
5. السكرتارية وتطوير مهارات مديرى المكاتب.
6. تنمية المهارات الشخصية.
7. التخطيط الإستراتيجى.

| م | المحتوى | البيان |
|---|-----------------------|--|
| 1 | أسم البرنامج التدريبي | إدارة الموارد البشرية (1) لإعداد أخصائي الموارد البشرية |
| 2 | محاوور البرنامج | <p>يتم دراسة وتحليل الموضوعات التالية :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ تعريف ومفهوم إدارة الموارد البشرية . ▪ الفرق بين إدارة الموارد البشرية وإدارة شئون العاملين . ▪ أنشطة الموارد البشرية (تخطيط الموارد البشرية . التدريب وبناء الكوادر . الأستقطاب والأختبار . التعيين والتوظيف . المسار الوظيفى . قانون العمل المصرى . توصيف ووصف الوظائف . تقييم الاداء . الحوافز والأجور) . ▪ تطوير المهارات الشخصية لأخصائي الموارد البشرية . |
| 3 | عدد الساعات | 30 ساعة تدريبية |
| 4 | عدد الأيام | 5 أيام تدريبية |
| 5 | الجهات المستهدفة | جميع العاملين بإدارات الشئون الإدارية وشئون العاملين بشركات قطاع الأعمال والشركات الخاصة والبنوك والمستشفيات إلخ |
| 6 | الحد الأدنى | 30 متدرب |

| م | المحتوى | البيان |
|---|-----------------------|---|
| 1 | أسم البرنامج التدريبي | برنامج إدارة الأعمال |
| 2 | محاور البرنامج | <p>يتم دراسة وتحليل الموضوعات التالية :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ الإدارة علم وفن . ▪ المؤسسات والعمليات الإدارية . ▪ مفهوم التنظيم وأهميته . ▪ مبادئ ومداخل التنظيم الإداري السليم ونظرياته . ▪ المصطلحات الإدارية (السلطة والمسئولية . التفويض . الهيكل التنظيمي . المركزية واللامركزية . الخرائط التنظيمية ، نطاق الإشراف ، وحدة الأمر) . ▪ طرق التنظيم وتقسيم العمل حسب الأهداف وطبيعة النشاط ومراحل العمل والمنتج والموقع وجمهور العملاء . ▪ إعادة التنظيم والتطوير التنظيمي (الهندرة) . ▪ عمليات التخطيط والقيادة والرقابة بنفس النمط المذكور لعملية التنظيم . |
| 3 | عدد الساعات | 30 ساعة تدريبية |
| 4 | عدد الأيام | 5 أيام تدريبية |
| 5 | الجهات المستهدفة | جميع شاغلي المناصب الإدارية العليا " مدير عام . مدير إدارة . مدير تنفيذي " بالشركات قطاع الأعمال والشركات الخاصة والبنوك والمستشفيات . |
| 6 | الحد الأدنى | 30 متدرب |

| م | المحتوى | البيان |
|---|-----------------------|---|
| 1 | أسم البرنامج التدريبي | إعداد وتدريب المدربين |
| 2 | محاور البرنامج | <p>يتم دراسة وتحليل الموضوعات التالية :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ تعريف مفهوم التدريب والفرق بين التدريب والتعليم . ▪ الإتصال والتواصل الفعال . ▪ قيادة ورش العمل وأسلوب العرض والتقديم . ▪ أنماط المتدربين وكيفية التعامل معهم . ▪ الأساليب التدريبية ووسائل التدريب الحديثة . ▪ الإحتياجات التدريبية وقياسها . ▪ دورة حياة التدريب وعملية التقييم . ▪ تطبيق عملي . |
| 3 | عدد الساعات | 24 ساعة تدريبية |
| 4 | عدد الأيام | 4 أيام تدريبية |
| 5 | الجهات المستهدفة | جميع المهتمين بمجال التدريب والعاملين بإدارات التدريب بالشركات والهيئات المختلفة . |
| 6 | الحد الأدنى | 20 متدرب |

| م | المحتوى | البيان |
|---|-----------------------|---|
| 1 | أسم البرنامج التدريبي | العلاقات العامة وخدمة العملاء |
| 2 | محاوور البرنامج | <p>يتم دراسة وتحليل الموضوعات التالية :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ تعريف خدمة العملاء وعناصرها . ▪ مسئولية خدمة العملاء ومن هم عملاؤك . ▪ كيف يحكم العميل على مستوى الخدمة . ▪ كيف تتعامل مع شكاوى العملاء . ▪ أنماط العملاء . ▪ كيف تحقق رضا العملاء . ▪ فلسفة القرن 21 فى خدمة العملاء . ▪ مهارات الرد على الهاتف . ▪ أفكار حديثة فى خدمة العملاء . ▪ كيف تتحول شكاوى العملاء إلى فرص . ▪ خدمة العملاء لزيادة المبيعات . |
| 3 | عدد الساعات | 20 ساعة تدريبية |
| 4 | عدد الأيام | 4 أيام تدريبية |
| 5 | الجهات المستهدفة | جميع العاملين بإدارات العلاقات العامة وخدمة العملاء بالهيئات والنقابات والشركات . |
| 6 | الحد الأدنى | 30 متدرب |

| م | المحتوى | البيان |
|---|-----------------------|--|
| 1 | أسم البرنامج التدريبي | السكرتارية وتطوير مهارات مديري المكاتب |
| 2 | محاور البرنامج | <p>يتم دراسة وتحليل الموضوعات التالية :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ مقدمة فى السكرتارية وأنواعها . ▪ صفات السكرتير . وظائف السكرتارية (معالجة الاتصالات الهاتفية . معالجة البريد . الصادر والوارد) . ▪ الأجنحة اليومية وتنظيم خطة العمل (يومياً . أسبوعياً . شهرياً) . ▪ تنظيم المواعيد ومقابلات الزوار وتنظيم رحلة عمل المدير داخل وخارج البلاد . ▪ مهارات المراسلات واعداد التقارير والخطابات الإدارية والرسمية . ▪ مهارات إعداد الاجتماعات والمؤتمرات . ▪ مهارات متابعة الاعمال (التعامل مع العملاء . كيف تكسب رضا العميل) . ▪ مهارات إعداد الارشيف الالكتروني . |
| 3 | عدد الساعات | 18 ساعة تدريبية |
| 4 | عدد الأيام | 3 أيام تدريبية |
| 5 | الجهات المستهدفة | جميع العاملين كسكرتارية أو مديري مكاتب تنفيذية فى الشركات أو المستشفيات و الهيئات . |
| 6 | الحد الأدنى | 25 متدرب |

| م | المحتوى | البيان |
|---|-----------------------|--|
| 1 | أسم البرنامج التدريبي | تنمية المهارات الشخصية (الإتصال والتواصل الفعال ، إدارة الوقت ، أسلوب حل المشكلات وإتخاذ القرار . فن التفاوض والإقناع) |
| 2 | محاور البرنامج | <p>يتم دراسة وتحليل الموضوعات التالية :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ الإتصال والتواصل الفعال (تعريف الإتصال ومفهومه . عناصر العملية الإتصالية . الأنماط البشرية . مكونات العملية الإتصالية . أركان العملية الإتصالية . مهارات التواصل الإنساني) . ▪ إدارة الوقت (تعريف إدارة الوقت . كيفية تنظيم الوقت . معوقات إدارة الوقت . العادات الناجحة لإدارة الوقت . مهارات الإستفادة من الوقت) . ▪ أسلوب حل المشكلات (أنواع وتعريف المشكلات . طرق حل المشكلات . أخطاء شائعة لحل المشكلات طرق التفكير بإستخدام القبعات الست . كيفية إتخاذ القرار المناسب) . ▪ مهارات التفاوض والإقناع (مفهوم التفاوض والإقناع . إستراتيجيات التفاوض والإقناع . أركان العملية التفاوضية . أشكال التفاوض . مراحل التفاوض الناجح) . |
| 3 | عدد الساعات | 20 ساعة تدريبية |
| 4 | عدد الأيام | 4 أيام تدريبية |
| 5 | الجهات المستهدفة | جميع المهتمين بالتنمية البشرية . |
| 6 | الحد الأدنى | 30 متدرب |

| م | المحتوى | البيان |
|---|-----------------------|--|
| 1 | أسم البرنامج التدريبي | التخطيط الإستراتيجي |
| 2 | محاور البرنامج | <p>يتم دراسة وتحليل الموضوعات التالية :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ تعريف التخطيط والتخطيط الإستراتيجي . ▪ تحليل القوى الداخلية والخارجية . ▪ الرؤية والرسالة والهدف والمهمة . ▪ التخطيط قصير المدى وبعيد المدى . ▪ بطاقات الإداء المتوازن . |
| 3 | عدد الساعات | 12 ساعة تدريبية |
| 4 | عدد الأيام | 2 أيام تدريبية |
| 5 | الجهات المستهدفة | المديرين التنفيذيون ومديري الإدارات بالشركات والهيئات وقطاع الأعمال . |
| 6 | الحد الأدنى | 30 متدرب |

برامج التنمية البشرية:

تحتوى خطة التدريب على برنامجاً تدريبياً وهى كما يلى :

1. التميز : فنون الإبتكار والتفكير الإبداعى .

2. المهارة : فنون إستخدام لغة الجسد .
3. النجاح : التخطيط للحياة وتحقيق الأهداف .
4. الولاء : خدمة العملاء .
5. الريادة : الذكاء العاطفى .
6. القيادة : بناء وتحفيز فريق أحلامك .
7. الكفاءة : العمل كعضو فريق فعال .
8. الفعالية : إجتياز مقابلات العمل .
9. الإبهار : فن الإتيكيت .
10. التواصل : القبعات الست للتفكير .

| م | المحتوى | البيان |
|---|-----------------------|--|
| 1 | أسم البرنامج التدريبي | التميز : فنون الإبتكار والتفكير الإبداعي |
| 2 | محاور البرنامج | <p>يتم دراسة وتحليل الموضوعات التالية :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ كيف يعمل العقل . ▪ المداخل النظرية لتحليل الإبداع . ▪ اساليب التفكير الإبداعي . ▪ إستراتيجيات تطوير الإبداع . |
| 3 | عدد الساعات | 5 ساعة تدريبية |
| 4 | عدد الأيام | يوم تدريبي واحد |
| 5 | الجهات المستهدفة | كافة المهتمين وطلاب الجامعة والتعليم الثانوى . |
| 6 | الحد الأدنى | 30 متدرب |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------|--|
| 1 | أسم البرنامج التدريبي | المهارة : فنون إستخدام لغة الجسد |
| 2 | محاور البرنامج | <p>يتم دراسة وتحليل الموضوعات التالية :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ لغة الجسد . ▪ كيف تفسر لغة الجسد . ▪ كيف تستخدم لغة الجسد . ▪ مدى تأثير لغة الجسد فى التعامل مع الآخرين . |
| 3 | عدد الساعات | 5 ساعة تدريبية |
| 4 | عدد الأيام | يوم تدريبي واحد |
| 5 | الجهات المستهدفة | كافة المهتمين وطلاب الجامعة والتعليم الثانوى . |
| 6 | الحد الأدنى | 30 متدرب |

| | | |
|---|-----------------------|---|
| 1 | أسم البرنامج التدريبي | الولاء : خدمة العملاء |
| 2 | محاور البرنامج | يتم دراسة وتحليل الموضوعات التالية : <ul style="list-style-type: none"> ▪ أنماط العملاء . ▪ كيف تحقق رضا العملاء . ▪ مهارات الرد على الهاتف . ▪ أفكار حديثة في خدمة العملاء . ▪ كيف تتحول شكاوى العملاء إلى فرص . ▪ خدمة العملاء لزيادة المبيعات . |
| 3 | عدد الساعات | 5 ساعة تدريبية |
| 4 | عدد الأيام | يوم تدريبي واحد |
| 5 | الجهات المستهدفة | كافة المهتمين وطلاب الجامعة والعاملين بأقسام خدمة العملاء بالشركات والهيئات المختلفة . |
| 6 | الحد الأدنى | 30 متدرب |

| م | المحتوى | البيان |
|---|-----------------------|---|
| 1 | أسم البرنامج التدريبي | الريادة : الذكاء العاطفي |
| 2 | محاور البرنامج | يتم دراسة وتحليل الموضوعات التالية : <ul style="list-style-type: none"> ▪ ماذا يعنى بالذكاء العاطفي ما أنواع الذكاء ؟ ▪ جوانب ومكونات الذكاء العاطفي . ▪ طرق التدريب على الذكاء العاطفي . ▪ تطبيقات الذكاء العاطفي . |
| 3 | عدد الساعات | 5 ساعة تدريبية |
| 4 | عدد الأيام | يوم تدريبي واحد |
| 5 | الجهات المستهدفة | كافة المهتمين وطلاب الجامعة وطلاب المرحلة الثانوية . |
| 6 | الحد الأدنى | 30 متدرب |

| م | المحتوى | البيان |
|---|-----------------------|---|
| 1 | أسم البرنامج التدريبي | القيادة : بناء وتحفيز فريق أحلامك |
| 2 | محاور البرنامج | <p>يتم دراسة وتحليل الموضوعات التالية :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ماذا عن القيادة وأنماط القادة . ▪ قائد يخلق قادة أم قائد يخلق أتباع !! ▪ كيف تقود فريق عمل ناجح . ▪ كيف تحفز فريق عملك . |
| 3 | عدد الساعات | 5 ساعة تدريبية |
| 4 | عدد الأيام | يوم تدريبي واحد |
| 5 | الجهات المستهدفة | كافة المهتمين والعاملين كمشرفين أو المدراء وقادة فريق العمل . |
| 6 | الحد الأدنى | 30 متدرب |

| م | المحتوى | البيان |
|---|-----------------------|---|
| 1 | أسم البرنامج التدريبي | الكفاءة : العمل كعضو فريق فعال |
| 2 | محاور البرنامج | <p>يتم دراسة وتحليل الموضوعات التالية :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ الفرق بين فرق العمل والمجموعات والحشود . ▪ مراحل تكوين فريق العمل . ▪ أشكال الصراع داخل فريق العمل . ▪ تطبيقات عملية . |
| 3 | عدد الساعات | 5 ساعة تدريبية |
| 4 | عدد الأيام | يوم تدريبي واحد |
| 5 | الجهات المستهدفة | كافة المهتمين وطلاب الجامعات وطلاب المرحلة الثانوية . |
| 6 | الحد الأدنى | 30 متدرب |

| م | المحتوى | البيان |
|---|-----------------------|--|
| 1 | أسم البرنامج التدريبي | الفعالية : إجتيان مقابلات العمل |
| 2 | مهاور البرنامج | يتم دراسة وتحليل الموضوعات التالية : <ul style="list-style-type: none"> ▪ لماذا مقابلات العمل ؟ ▪ المظهر وأسلوب الحديث أثناء المقابلة . ▪ ماذا قبل وبعد المقابلة . ▪ التغلب على التوتر قبل وأثناء المقابلة . ▪ تطبيقات عملية . |
| 3 | عدد الساعات | 5 ساعة تدريبية |
| 4 | عدد الأيام | يوم تدريبي واحد |
| 5 | الجهات المستهدفة | كافة المهتمين وطلاب الجامعات وحديثى التخرج . |
| 6 | الحد الأدنى | 30 متدرب |
| م | المحتوى | البيان |
| 1 | أسم البرنامج التدريبي | الإبهار : فن الإتيكيت |
| 2 | مهاور البرنامج | يتم دراسة وتحليل الموضوعات التالية : <ul style="list-style-type: none"> ▪ فن اللباقة والحديث . ▪ اللباقة فى حديث العمل . ▪ اللباقة فى الأماكن العامة . ▪ فنون إستخدام لغة الجسد المتعلقة بالإتيكيت . |
| 3 | عدد الساعات | 5 ساعة تدريبية |
| 4 | عدد الأيام | يوم تدريبي واحد |
| 5 | الجهات المستهدفة | كافة المهتمين وطلاب الجامعات وطلاب المرحلة الثانوية . |
| 6 | الحد الأدنى | 30 متدرب |

| م | المحتوى | البيان |
|---|-----------------------|---|
| 1 | أسم البرنامج التدريبي | التواصل : القبعات الست للتفكير |
| 2 | محاور البرنامج | <p>يتم دراسة وتحليل الموضوعات التالية :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ماذا نعنى بالقبعات الست للتفكير . ▪ طرق التفكير المختلفة . ▪ أسلوب حل المشكلات بإستخدام القبعات الست . ▪ تطبيقات عملية . |
| 3 | عدد الساعات | 5 ساعة تدريبية |
| 4 | عدد الأيام | يوم تدريبي واحد |
| 5 | الجهات المستهدفة | كافة المهتمين وطلاب الجامعات وطلاب المرحلة الثانوية . |
| 6 | الحد الأدنى | 30 متدرب |

سابعاً: دورات التنمية البشرية لليوم الواحد

تحتوى خطة التدريب على الموضوعات التالية:-

- (1) تحليل الشخصيات وفهم نفوس الآخرين.
- (2) الثقة بالنفس ولقاء الجماهير.
- (3) إدارة الوقت (عناصر استثمار الحياة).
- (4) التنمية البشرية بين الإسلام والمادية.
- (5) الإبداع البشرى فى السنة النبوية.
- (6) مهارات الاتصال الفعال.
- (7) خدمة العملاء وأساليب التواصل.
- (8) مقدمة أساسية فى التسويق.
- (9) تصميم وتنفيذ الحملات الإعلانية.
- (10) كتابة السيرة الذاتية.
- (11) مهارات التفاوض.
- (12) مفاهيم إدارة الموارد البشرية.
- (1) تطوير الذاكرة وإدارة العقل.
- (2) التعامل مع ذوى الطباع الصعبة.
- (3) التخطيط الذاتى (كيف تخطط لنجاحك).
- (4) خواطر إيمانية بمهارات تنموية.
- (5) إدارة فرق العمل.
- (6) القيادة البشرية.. مهارة واحتراف.
- (7) مهارات البيع الشخصى.
- (8) أساسيات التسويق الفعال.
- (9) مهارات العرض والتقديم.
- (10) إدارة المقابلات الشخصية.
- (11) التفكير الإبداعى.
- (12) ريادة الأعمال وخصائص رائد الأعمال.

■ مدة الدورة الواحدة 4 ساعات.

ثامناً: دبلومة التنمية البشرية (CBC)

| م | المحتوى | البيان |
|---|-----------------------|---|
| 1 | أسم البرنامج التدريبي | دبلومة التنمية البشرية (CBC) |
| 2 | عدد الساعات | دورة كاملة مدتها 30 ساعة |
| 3 | عدد الأيام | يوم واحد فى الأسبوع مدته 5 ساعات |
| 4 | الجهات المستهدفة | طلبة الجامعات والخريجين والمحاضرين والمهتمين بمجال التدريب والعاملين بإدارات التدريب والعاملين بإدارات التدريب بالشركات والهيئات المختلفة . |
| 5 | عدد المتدربين | 30 متدرب |