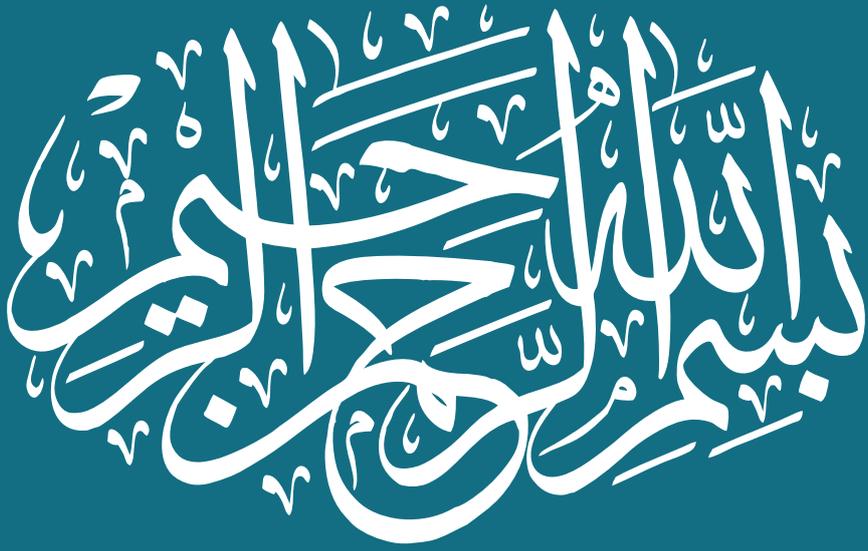


مؤثرون
MUATHIRUN

SPL



العمليات البريدية



حقوق الملكية الفكرية

جميع حقوق الملكية الفكرية محفوظة لـ (شركة مؤثرون التجارية) وللمؤسسة البريد السعودي (سُبل) كافة حقوق الانتفاع بالمادة العلمية داخل المؤسسة، ولا يمكن إعادة نشر أو توزيع أي جزء من هذه المادة بأي شكل أو وسيلة بما فيه: الوسائل الإلكترونية أو الميكانيكية أو التصوير أو التسجيل أو أي نظام تخزين للمعلومات أو نظام استرجاع (معروف الآن أو قد يخترع).



برنامج

العمليات البريدية

رئيس الفريق الاستشاري:
الأستاذ/ فهد بن محمد الوليعي

رئيس الفريق الإداري:
الأستاذ/ إبراهيم بن عبد الكريم الفريح

اسم المتدرب:

| مرحبًا بك أخي المتدرب الكريم:

شكرًا لوجودك معنا في برنامج «العمليات البريدية» حيث نلحق سويًا عبر ساعات تدريبية مملوءة بالعلم والمعرفة والمهارة والمتعة، سائلين الله - عز وجل - أن يكون هذا الوقت نقطة تحول كبرى في أدائك الشخصي والمهني، حيث نرتقي جميعًا نحو أفق طموحنا المشترك لنعانق تطلعاتنا نحو الأفضل، فهيا بنا نبداً...

اخوانكم

فريق مؤثرون

المقدمة:

تنطلق سبل اليوم كمؤسسة وطنية رائدة وكمشارك رئيس في رحلة التحول الاستراتيجي التي تعيشها المملكة العربية السعودية في منظومة فكرية جديدة وثقافة عمل قائمة على أسس تجارية، تنافس وفق المعايير العالمية في هذا القطاع من الأعمال، فهي مؤسسة حكومية بأسس تجارية تركز في جوهر تكوينها على خدمة العميل متجاوبة مع ملحوظاته ومعززة للشفافية وداعمة لقنوات التواصل.

فلقد تطور في "سبل" مفهوم خدمة العملاء وطرق وأساليب التعامل معهم، الأمر الذي أحدث حراكاً أحد مكوناته هذه الحقيبة التدريبية المقدمة للجنود العاملين خلف الكواليس المجهولين بعيدين عن الأضواء إلا أن أضواء نجاحهم تشرق على كل شاردة أو واردة في سبل، وإليك أنت أخي المتدرب نقدم هذه الحقيبة لتكون منطلقاً للتغيير ومحفزاً للتقدم وداعماً للمواكبة، فإلى أفق التغيير ندعوك، ابذل وسعك واستثمر جهدك لعل إلهامك يتفتق وإبداعك يتدفق.

نتمنى لكم تدريباً ممتعاً ونجاحاً بإذن الله مستمراً

إدارة تطوير المواهب



المحتويات

٥	المقدمة
٨	الأهداف العامة والتفصيلية
١٣	الوحدة الأولى: مدخل العمليات البريدية
١٥	شركاء سُبُل
١٩	التفرقة بين الميل الأول والأوسط والأخير
٢٠	مراكز العمليات البريدية
٢١	العمليات البريدية الرئيسية
٢٢	الوحدة الثانية: التأسيس
٢٣	الموضوع الأول: المرونة والتغيير
٢٦	مرونة التغيير
٢٧	مؤشر قياس مدى التوجه نحو التغيير
٢٩	مقاومة التغيير
٣٢	تحديات الحياة والتغيير
٣٧	الموضوع الثاني: حس المسؤولية
٣٩	تعريفك للمسؤولية
٤٤	فهم المسؤوليات
٤٦	القيام بالمسؤولية
٤٧	تحمل المسؤولية
٥١	الموضوع الثالث: التحفيز الذاتي
٥٢	ميزان الإقبال على العمل
٥٣	لماذا نحتاج لتحفيز أنفسنا
٥٧	مستويات التوجه نحو العمل
٥٨	مؤشر قياس تحفيز الذات
٦٠	الوحدة الثالثة: الأداء
٦١	الموضوع الأول: الجودة
٦٣	ما هي الجودة والتحسين المستمر
٦٦	تطوير العمليات والإجراءات
٦٧	جودة الأداء
٧٦	التعلم المستمر طريقك إلى الجودة
٨١	الموضوع الثاني: المهنية
٨٤	السلوك المهني
٨٥	مؤشر قياس قيمة المهنية
٨٦	مفهوم الأخلاق المهنية
٩٢	العلاقات المهنية

أهم الموضوعات:

الموضوعات	الوحدة
حدد موقعك - شركاء سُبُل - التفرقة بين الميل الأول والأوسط والأخير - مراكز العمليات البريدية - عمليات الميل الأخير	الوحدة الأولى مدخل العمليات البريدية
مقارنة أسلوب الحياة - مُحرك التغيير - مرونة التغيير - مؤشر قياس مدى التوجه نحو التغيير - أنت بين المرونة والجمود - مقاومة التغيير - منطقة الراحة - دوافع الخروج من منطقة الراحة - تحديات الحياة والتغيير - كيف تعرف أنك بحاجة إلى التغيير	الوحدة الثانية: التأسيس
حالة دراسية - تعريفك للمسؤولية - منافع المسؤولية ومضار الاتكالية - حس المسؤولية - تعريف حس المسؤولية - مؤشر قياس حس المسؤولية - أركان حس المسؤولية - فهم المسؤوليات - مؤشر فهم المسؤولية - القيام بالمسؤولية - تحمل المسؤولية - أنواع النتائج	
ميزان الإقبال على العمل - لماذا نحتاج لتحفيز أنفسنا - تأثير إدارة علاقات العملاء - إدارة المشاعر (تعاملك مع نفسك) - الأسئلة الذكية - مستويات التوجه نحو العمل - مؤشر قياس تحفيز الذات	
انطباع وملاحم - ما هي الجودة والتحسين المستمر - لماذا نحتاج الجودة والتحسين المستمر - مفهوم الجودة - تطوير العمليات والإجراءات - حلل إجراء عمليات سُبُل - دراسة حالة - جودة الأداء - التعلم المستمر طريقك إلى الجودة - الخطوات الرئيسية للتعلم - أنواع المهارات - العمليات البريدية - تحليل مراحل العمليات البريدية - إدارة وتنظيم الوقت - كيف تقضي وقتك	الوحدة الثالثة: الأداء
المهنية في المنظمة - أهمية المهنة - السلوك المهني - مؤشر قياس المهنة - مفهوم الأخلاق المهنية - مفهوم العدل - مفهوم الأمانة - مفهوم الصدق - جوانب المهنة وتفصيلها السلوكية - العلاقة المهنية - أساسيات العلاقة المهنية	

| مفاتيح المادة التدريبية:

هي عبارة تصف بدقة ما يجب على المتدرب أن يعرفه أو يفعله أو يشعر به حتى يصل التدريب إلى النتيجة المنشودة.



هي مرحلة أولية من تدريب أي فكرة تهدف إلى ربط معلومات المتدرب السابقة بالخبرة الجديدة التي يتعلمها الآن.



هي دعوة للتفكير في معلومة حول السياق التدريبي المطروح.



هي مرحلة من التدريب تهدف إلى استثارة دافعية المتدرب وإبقاء شغفه حماسه نحو المفهوم أو المهارة المطروحة.



ترمز هذه الكلمة إلى الإطار المعرفي للفكرة أو المهارة المقدمة معروضة تبعاً لأنماط التعلم المختلفة.



تتوجه الأنشطة التدريبية في (طبق) إلى ممارسة المهارة أو تعميق المفهوم عبر التمارين التدريبية.



هي بعض المعلومات الهامة المرتبطة بالمادة والتي يمكن للمتدرب الإطلاع عليها لكي يُثري معلوماته الإضافية.



مجموعة من الأنشطة والتطبيقات التدريبية التي يمكن للمتدرب أن يقوم بها بنفسه كإثراء لمهاراته المعرفية.





نشاط: ١

نوع النشاط: فردي
الوقت: ١٠ دقائق



فكر

نشاط استفتاحي |

الهدف من النشاط:

التعرف على الزملاء المتدربين وكسر الحواجز الجليدية:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

تنفيذ النشاط:

أخي المتدرب: تكرم علينا باسمك وطبيعة عملك وأجب على التساؤل التالي:
«ماذا لو لم أكن في قاعة التدريب الآن! ... ما الأعمال التي كان من المفترض أن أقوم
بها في هذه اللحظة عملياً أو اجتماعياً؟»

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

الوحدة الأولى
مدخل العمليات البريدية





الوحدة الأولى: مدخل العمليات البريدية

الهدف العام:

أن يتعرف المتدرب على مفاهيم العمليات البريدية ومراكزها وأساسياتها.

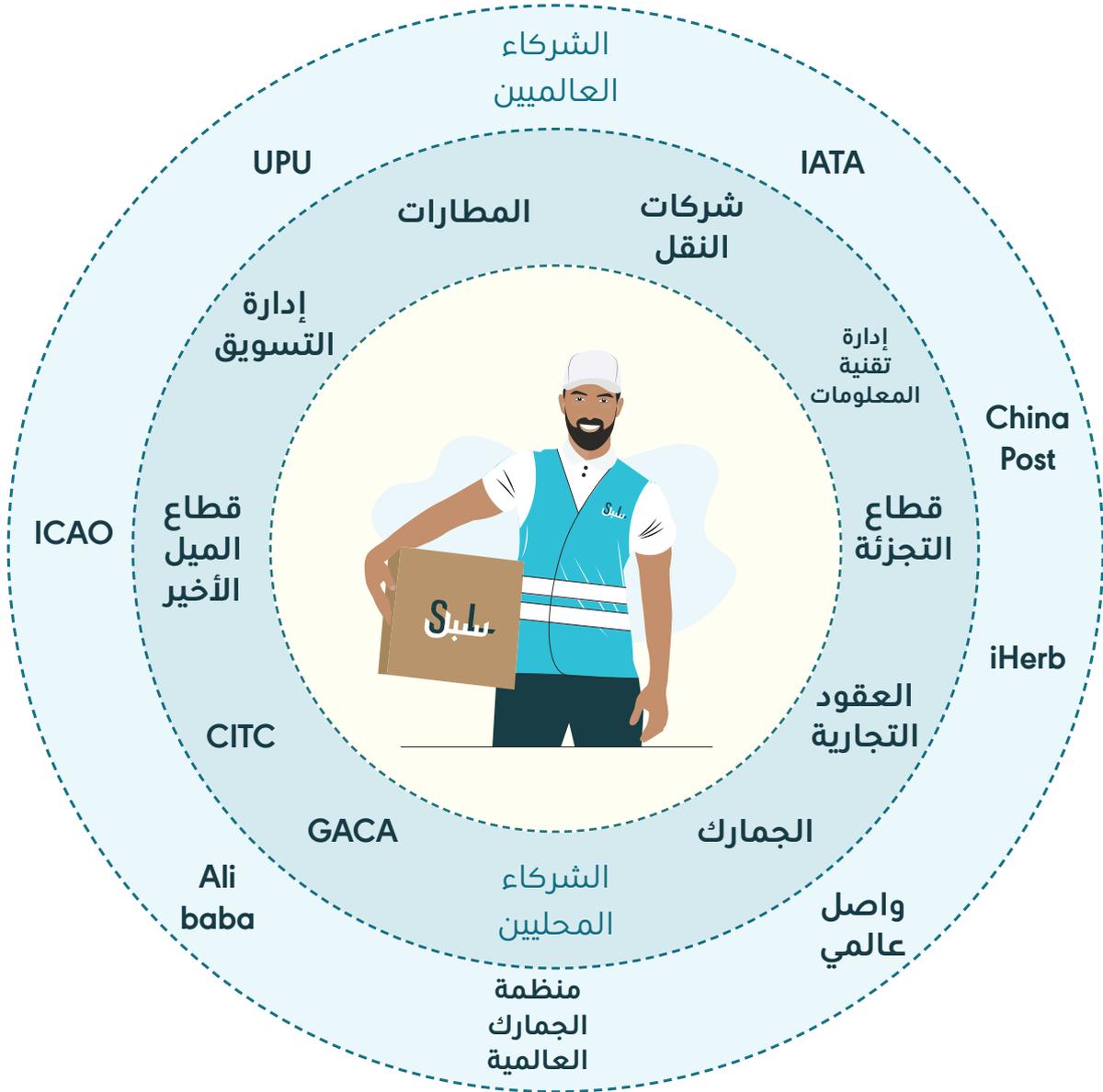
الأهداف التفصيلية:

- أن يحدد المتدرب طبيعة العلاقة مع شركاء سبل.
- أن يتعرف المتدرب على أهم وأبرز شركاء سبل المحليين والعالميين.
- أن يقارن المتدرب بين طبيعة العمل الحكومي والعمل الخاص.
- أن يفرق المتدرب بين الميل الأول والأوسط والأخير.
- أن يلم المتدرب بأبرز العمليات البريدية الرئيسية.



حدد موقعك:

أخي المتدرب: فيما يلي الشركاء العالميين والمحليين لسُبل، وربما يكون من الجيد الحوار مع زملائك في المجموعة عن طبيعة العلاقة مع كل شريك من هؤلاء الشركاء:





شركاء سبل:

الشركاء المحليين:

هم الهيئات والمنظمات والجهات المؤثرة بشكل مباشر على البريد السعودي (سبل) وتقديم خدماته سواء من جهات تشريعية أو تنظيمية بالمملكة على سبيل المثال: (الهيئة العامة للطيران المدني - هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات) أو من القطاعات والإدارات المختلفة داخل سبل، كما يشمل الشركاء المحليين العقود التجارية.

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications & Information
Technology Commission



الشركاء العالميين:

هم الهيئات والمنظمات والجهات التشريعية والتنظيمية لخدمات البريد على مستوى العالم على سبيل المثال: (اتحاد البريد العالمي UPU - الاتحاد الدولي للنقل الجوي - البريد الصيني).





شركاء سبل:



منظمة الطيران المدني الدولي (إيكاو - ICAO)، أُسّست في 4 أبريل 1947، هي إحدى منظمات الأمم المتحدة، يقع مقر المنظمة الرئيسي في القسم الدولي في مدينة مونتريال الكندية. مهمتها هي تطوير أسس أو تقنيات الملاحة الجوية والتخطيط لها. والعمل على تطوير صناعة النقل الجوي لضمان أمنها وسلامتها ونموها.

ICAO هو رمز لجميع المطارات حول العالم ويتكون من أربعة حروف إنجليزية، الرمز اختصاراً لمنظمة الطيران المدني الدولي (International Civil Aviation Organization). تقوم المنظمة بتنظيم عمليات الملاحة بين الدول وعمليات عبور الحدود وتسهيلها ومنع المخالفات وهي التي تعرف وتضع أنظمة التحقيق في الحوادث الجوية.



الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation

الهيئة العامة للطيران المدني، تم إنشائها عام 1354هـ الموافق 1934م وهي مسؤولة عن أجواء المملكة بالترتيب والتنسيق بين الطائرات التجارية، صدر أول نظام للطيران المدني في عام 1372هـ الموافق 1953م، وفي عام 1397هـ الموافق 1977م تم تعديل مسمى مصلحة الطيران المدني إلى الهيئة العامة للطيران المدني، تتمثل المهام التنظيمية للهيئة في إصدار وتطبيق الأنظمة واللوائح الدولية والمحلية المنظمة لقطاع الطيران المدني وصناعة النقل الجوي في المملكة، فيما تتمثل المهام التشغيلية لها في إنشاء وإدارة وتشغيل وصيانة وتطوير المطارات المدنية، ودعمها بالتجهيزات الأساسية، والإشراف على العاملين في المطارات أما المهام الخدمية فتشمل إنشاء وإدارة وتشغيل وصيانة نظم الملاحة الجوية وتطويرها وتنظيم الحركة الجوية ومنح تصاريح العبور والهبوط والمراقبة والتفتيش والتدقيق في مجال اختصاصاتها على عمليات وشركات الطيران والنقل الجوي الوطنية والأجنبية العالمية في المملكة.

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications & Information
Technology Commission



هي هيئة حكومية سعودية تتمتع بشخصية اعتبارية واستقلالية مالية، أنشئت بموجب قرار مجلس الوزراء رقم 74 وتاريخ 5/3/1422هـ. تعنى بتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات وقطاع البريد في المملكة العربية السعودية.





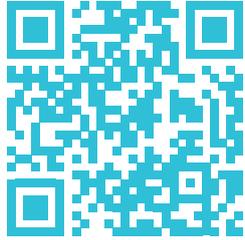
شركاء سبل:



الاتحاد البريدي العالمي (بالإنجليزية: Universal Postal Union) ويعرف اختصاراً (UPU) أنشأ في 9 تشرين الأول / أكتوبر 1874م، في العاصمة برن السويسرية. يعد ثاني أقدم منظمة دولية في العالم. يضم 192 دولة. وهو المحفل الرئيسي للتعاون بين الجهات الفاعلة في القطاع البريدي. أصبح الاتحاد البريدي العالمي منظمة متخصصة تابعة للأمم المتحدة (UN) في 1 تموز/ يوليو 1948، وعلى هذا النحو، يساهم الاتحاد البريدي العالمي في وضع سياسات وأنشطة الأمم المتحدة بهدف تعزيز التنمية الاجتماعية والاقتصادية.



الاتحاد الدولي للنقل الجوي (الإياتا) (بالإنجليزية: International Air Transport Association) تأسس في 19 أبريل 1945 لمواجهة المشاكل التي قد تنجم عن التوسع السريع لخدمات الطيران المدني في أعقاب الحرب العالمية الثانية. ولم يكن تأسيسه سابقة فريدة في عالم الطيران، إذ سبقه اتحاد مماثل في 28 أغسطس 1919، وهو «الاتحاد الدولي للحركة الجوية». وكان مهمته تنحصر أساساً داخل قارة أوروبا. ومن ثم فقد انتهى الأمر، عقب توسع أعماله، عام 1939، والمكتب الرئيسي للإتحاد بمدينة مونتريال، ومكتب تنفيذي رئيسي في جنيف، ومكاتب إقليمية في: عمان، وبروكسل، ودكار، ولندن، وريو دي جانيرو، وسنغافورة، وواشنطن.



WORLD CUSTOMS ORGANIZATION
ORGANISATION MONDIALE DES DOUANES

منظمة الجمارك العالمية منظمة حكومية دولية مقرها في بروكسل، وتأسست عام 1952م باسم "مجلس التعاون الجمركي". واليوم تضم المنظمة 178 عضواً من إدارات الجمارك حول العالم. المنظمة العالمية للجمارك منظمة دولية تعنى بكل ما يتعلق بالتشريعات والمساطر الجمركية التي تنظم التجارة بين البلدان، وتهدف إلى رفع فعالية المصالح الجمركية عبر العالم وتجويد خدماتها وتمكينها من أداء وظائفها في ما يخص تيسير التجارة وتأمين المبادلات التجارية.





التفرقة بين الميل الأول والأوسط والأخير:

أخي المتدرب: بين يديك عمليات سُبُل الرئيسة ابتداءً من الميل الأول مرورًا بالميل الأوسط وانتهاءً بالميل الأخير، بالتعاون مع أفراد مجموعتك ضع خطًا فاصلًا يفرق الميل الأول عن الأوسط ثم آخر يفرق الميل الأوسط عن الأخير، ثم تأمل في أبرز أنشطة كل قطاع وضع تعريفًا مجملًا يعبر عن مجموع أنشطة كل قطاع مستقلًا:

الميل الأخير

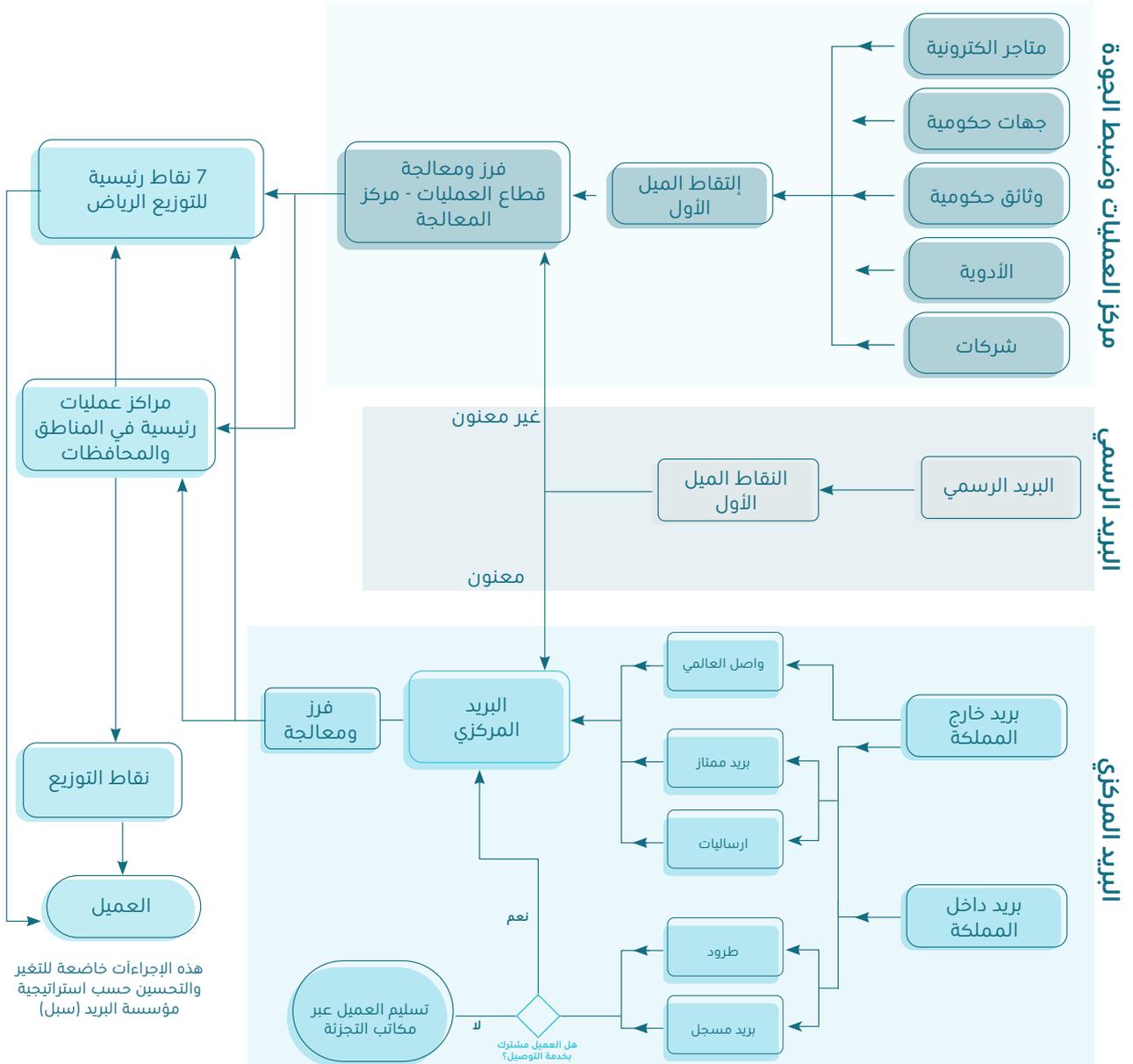
هو عملية تسليم الشحنات إلى العميل النهائي

الميل الأوسط

هو عملية نقل الشحنات بين مراكز العمليات أو المدن من خلال خطوط النقل

الميل الأول

هو عملية التقاط واستلام الشحنات من العميل إلى المستودعات أو مركز العمليات





مراكز العمليات البريدية:

المرحلة الأولى

الرياض

قيد التشغيل ●

القصيم حائل المدينة المنورة

الدمام جدة أبها

قيد التجهيز ●

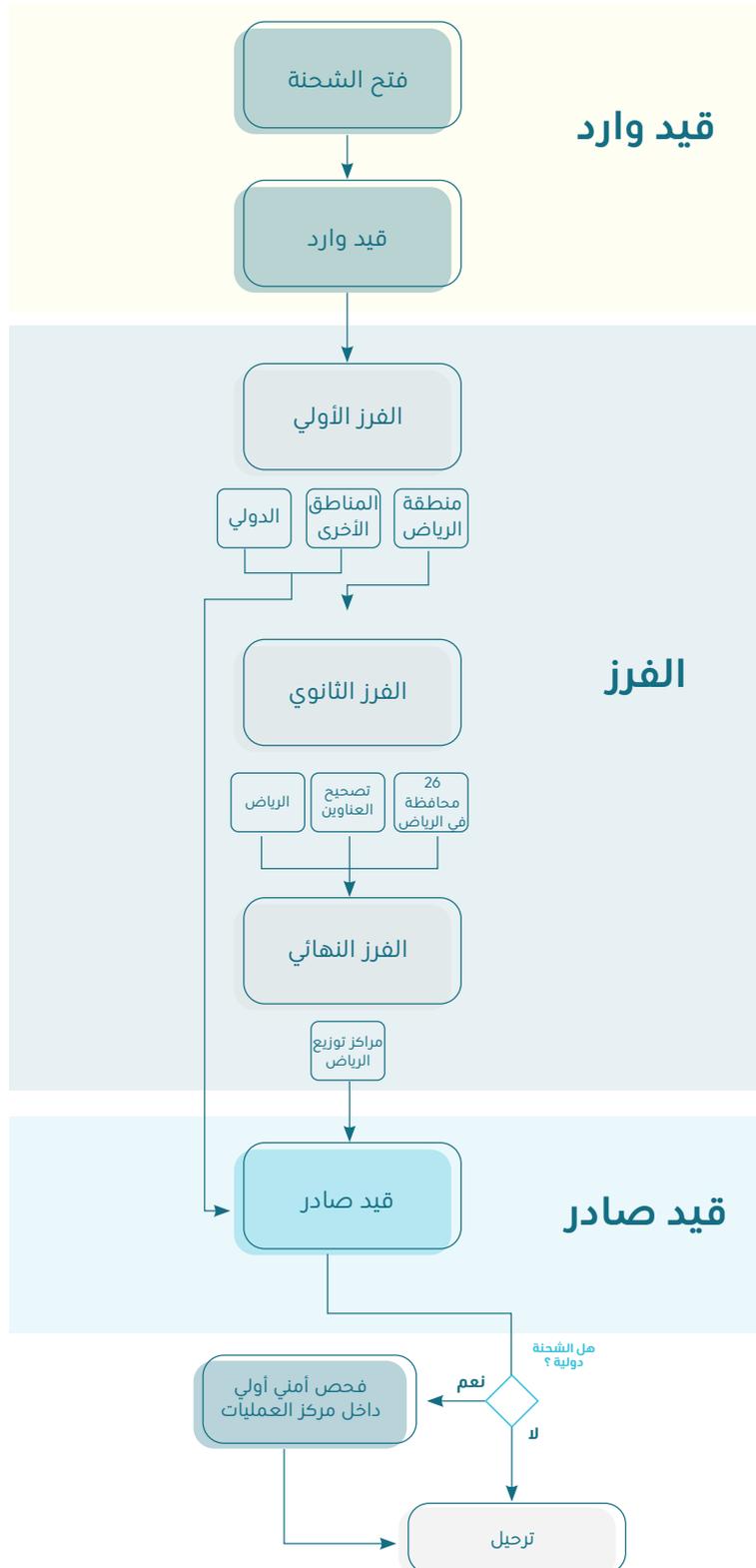
المرحلة الثانية

جازان تبوك عرعر

نجران الجوف الباحة



العمليات البريدية الرئيسية:





ملاحظات

A large area of horizontal dotted lines for taking notes.

الوحدة الثانية التأسيس

١. الموضوع الأول: المرونة للتغيير.

٢. الموضوع الثاني: المسؤولية.

٣. الموضوع الثالث: التحفيز الذاتي.





الوحدة الثانية: التأسيس

الموضوع الأول: المرونة للتغيير

الهدف العام:

أن يكتسب المتدرب القدرة على مواكبة واستيعاب التغييرات ويواجهها بسلاسة ومرونة.

الأهداف التفصيلية:

- أن يتعرّف المتدرب على طبيعة التغييرات التي تحدث في سُبُل حاليًا.
- أن يُحلّل المتدرب أسلوبه في الاستجابة للتغيير.
- أن يُفرّق المتدرب بين عقلية الجمود والعقلية المرنة.
- أن يكتب المتدرب بعض التحديات التي تواجهه وتحتاج إلى تغيير.
- أن يُخرج المتدرب نفسه من منطقة الراحة.



فكر

مقارنة أسلوب الحياة:

أخي المتدرب: بالتعاون مع أفراد مجموعتك قارن بين حياة الأجداد والتي أصبحت تاريخاً وحياة الأباء التي هي الآن واقع حياة، والأبناء والتي ستحدث - بإذن الله - في المستقبل واجعل مقارنتك ضمن المحاور التالية:

(أسلوب المعيشة اليومية - أسلوب أداء الأعمال - أسلوب قضاء وقت الفراغ)

م	الأسلوب	الأجداد	الآباء	الأبناء
١	أسلوب المعيشة			
٢	أسلوب أداء الأعمال			
٣	أسلوب قضاء وقت الفراغ			



مُحرك التغيير:

أخي المتدرب: بالتعاون مع أفراد مجموعتك وضح كيفية حدوث التغيير ضمن الدوائر الخمس التالية؟ وما الذي يؤثر في الآخر؟ وأيهم السابق وأيهم اللاحق؟ ثم أسقط عليها نوعية التغيير الذي تعيشه سُبُل ومجتمعها التنظيمي:

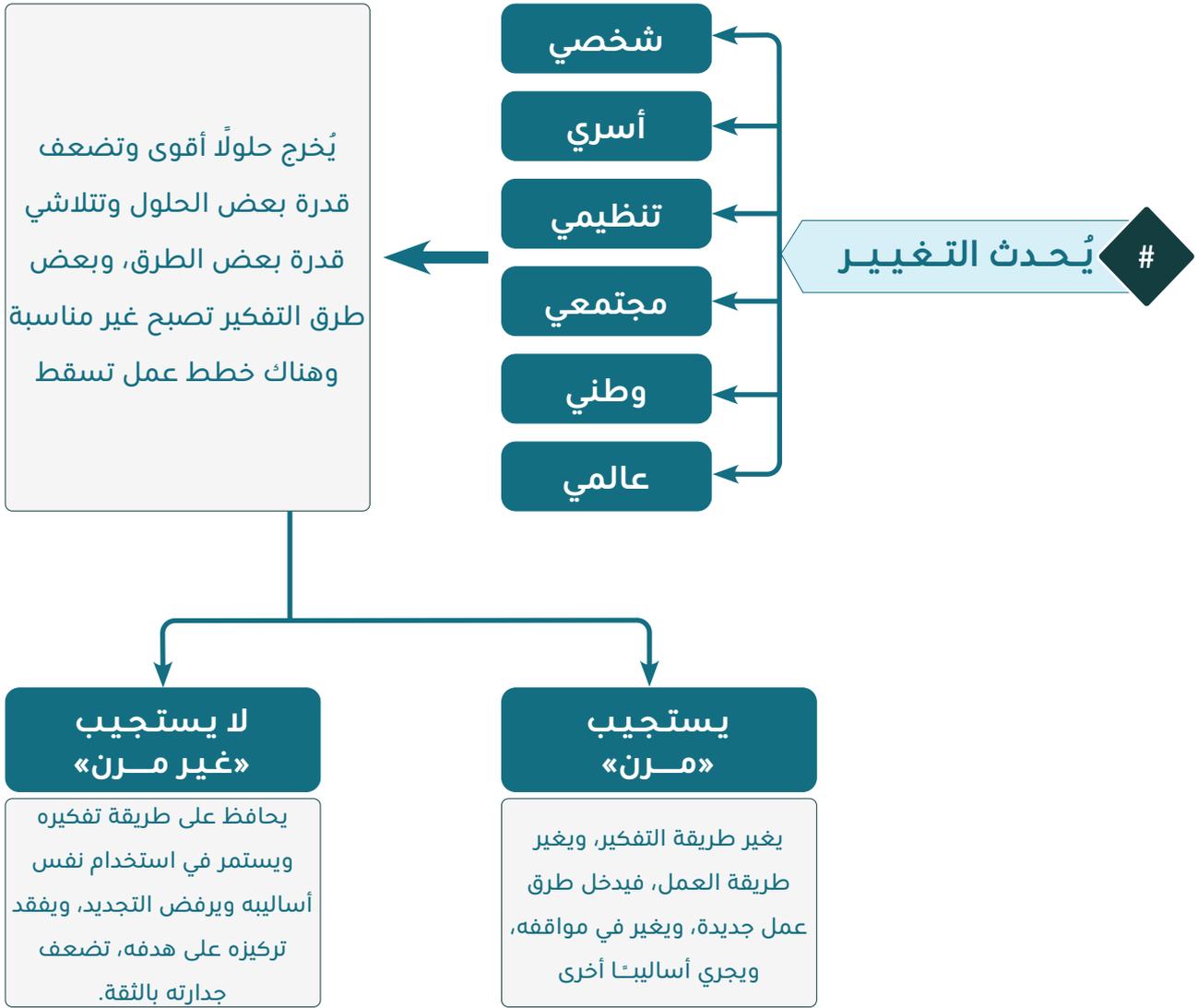




مرونة التغيير:

مفهومها:

تعديل طريقة التفكير والتصرف لتواكب الأنسب والأفضل.



تأمل:

• العالم من حولنا يتغير .. ونحن يجب أن نتغير.





مؤشر مدى التوجه نحو التغيير:

أخي المتدرب: فيما يلي مجموعة من العبارة التي تسعى إلى مساندتك في تشخيص مدى توجهك نحو التغيير اقرأ كل عبارة بعناية مقررًا مدى انطباقها عليك شخصيًا ثم ضع إشارة حول الموقف الذي يمثلك تجاه العبارة:

م	العبارة	لا أوافق					بين - بين					أوافق بشدة								
		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	١٢							
١	أراجع مواقفي وسلوكياتي من وقت لآخر من أجل التصحيح.																			
٢	أقرأ وأبحث وأسأل باستمرار حول ما أواجهه من مشاكل أو عقبات.																			
٣	أطبق وألتزم بما أتعلمه حتى أكون أفضل.																			
٤	أسعى بجدية للتخلص من العادات السلبية المزعجة.																			
٥	أتحرك للمزيد من التقدم حتى لو كنت غير متأكد.																			
٦	أنا مستعد للانتقال من عملي عندما أجد مكانًا أو فرصة أفضل.																			
٧	أحب التعرف على المفاهيم والمصطلحات الجديدة بمجرد السماع عنها.																			
٨	أجرب أن أغير في هيئتي الشخصية وهندامي.																			
٩	أشعر بالإحباط حينما أواجه موقفًا صعبًا.																			
١٠	لديّ سلوكيات خاطئة لا يهمني أن أتخلص منها.																			
١١	أفضل معاودة التجارب السابقة.																			
١٢	أعود السفر إلى نفس المكان الذي سبقت لي تجربته.																			
١٣	يرحني أن أحافظ على عاداتي بطريقة روتينية ثابتة.																			
١٤	أخاف من دخول التجارب الجديدة.																			
١٥	أتردد في الاستجابة للدخول في الأعمال الجديدة.																			

مفاتيح التقييم: إذا كان مجموع درجتك:

- (١ - ٢١) فإن مؤشر قياس توجهك نحو التغيير مستواه **ضعيف**.
- (٢٢ - ٤٢) فإن مؤشر قياس توجهك نحو التغيير مستواه **مقبول**.
- (٤٣ - ٦٣) فإن مؤشر قياس توجهك نحو التغيير مستواه **جيد**.
- (٦٤ - ٨٤) فإن مؤشر قياس توجهك نحو التغيير مستواه **جيد جدًا**.
- (٨٥ - ١٠٥) فإن مؤشر قياس توجهك نحو التغيير مستواه **متميز**.



مقاومة التغيير:

يمكننا أن نعرف مقاومة التغيير بأنها امتناع ورفض الأفراد الامتثال إلى إحداث التغيير رغبة في المحافظة على وضعيتهم و وظائفهم لعدم الاقتناع بفكرة التغيير.

ومن المعلوم بأن أي عملية تغيير تتوقف على قبول الأفراد لها والتعاون والمشاركة في إنجازها، والأفراد لا يقبلون التغييرات الغير مبررة.

تشير الدراسات أن حوالي ٣٩ ٪ من محاولات التغيير تفشل و السبب الرئيسي في فشلها مقاومة التغيير من قبل الموظفين

أسباب مقاومة التغيير:

- أن الناس يخافون من المجهول.
- الخوف من فقدان المصالح الشخصية.
- سوء الفهم وانعدام الثقة.
- عدم القدرة على تحمل التغييرات.

تأمل:

- المرونة للتغيير هي القوة وليست علامة للضعف أو طريقًا للتلاشي.



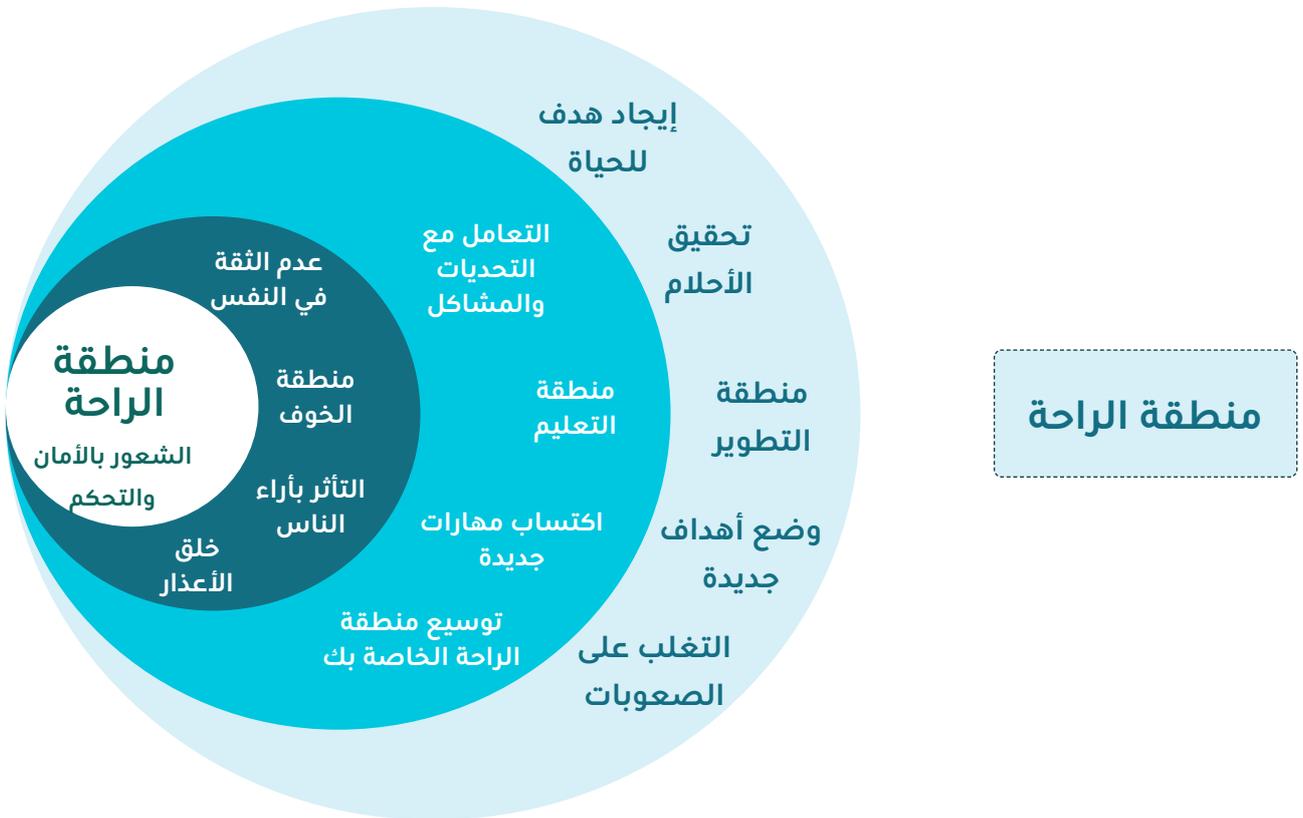


منطقة الراحة:

مصطلح مجازي يستخدم للدلالة على المنطقة الوهمية التي يعيش فيها الفرد في حالة نفسية تشعرهم بالراحة والهدوء والطمأنينة والرضا الكثير عما يعيشونه:

أبرز سماتها:

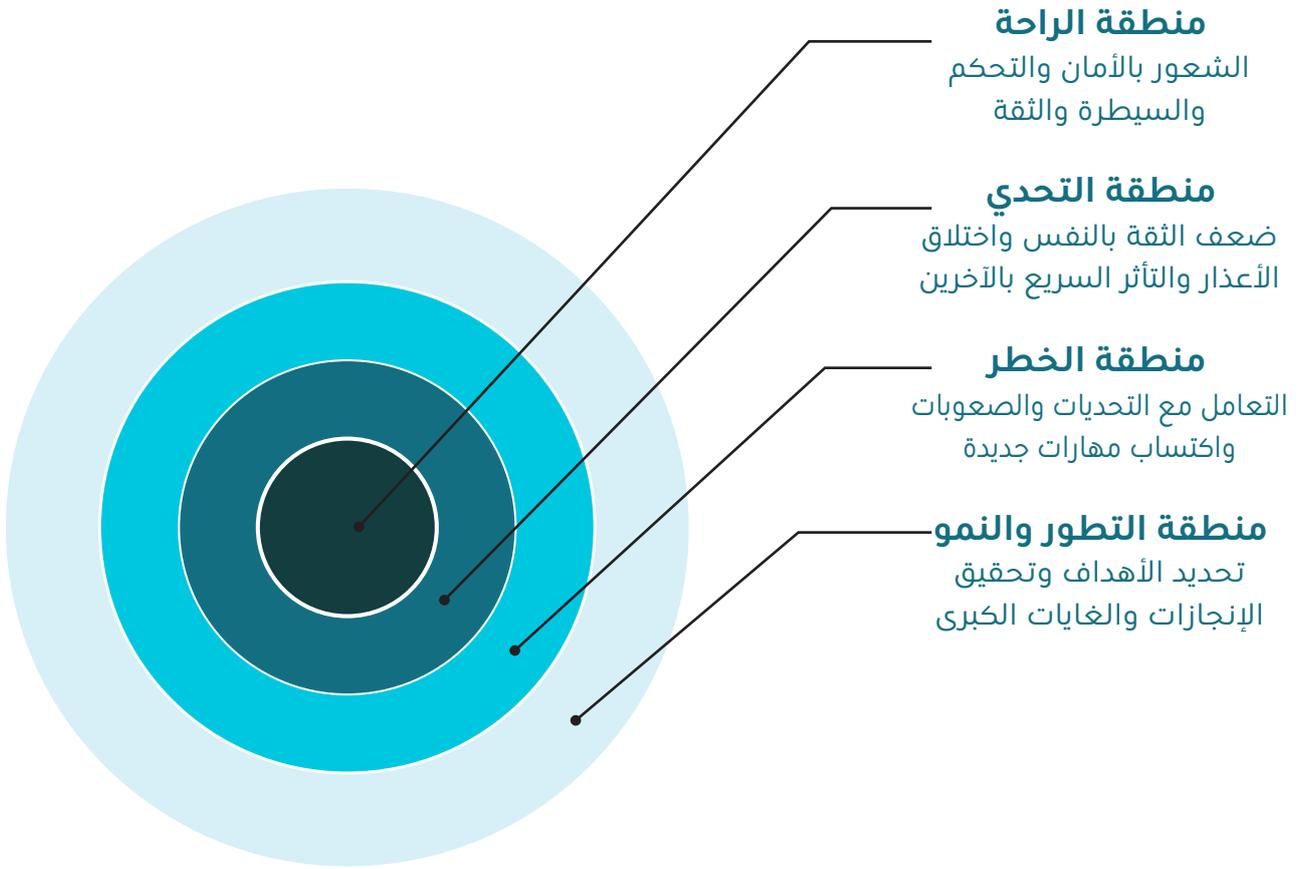
- الثبات والجمود لفترة زمنية طويلة نسبياً.
- التعود على ما فيها من أحداث حتى لو لم تكن إيجابية.
- الشعور بالطمأنينة في تلك المنطقة والخوف من مغادرتها.
- الميل إلى عدم إحداث أي تغيير ومقاومته إن حصل.
- خالية من التحديات.
- قد يوجد فيها صعوبات أو مشاكل تكيف معها الشخص ولديه استعداد لتحملها.





دوافع الخروج من منطقة الراحة:

ينقلك التغيير من منطقة الراحة إلى مناطق أخرى، ترى ما الذي يمكن أن يدفعك للانتقال من منطقة الراحة إلى منطقة الخطر؟ ترى ماذا بعد تجاوز منطقة الخطر؟



- منطقة الراحة
- منطقة التحدي
- منطقة الخطر
- منطقة التطور والنمو



طبّق

كيف تعرف أنك بحاجة إلى التغيير:

١- اكتشاف ووعي القيم الشخصية (القيم أهم ما يوجه السلوك):
السؤال: يا ترى ما هي قيمى الشخصية والتي تدفعني لإحداث التغيير؟

.....

.....

.....

.....

٢- المقارنة مع التاريخ السابق:
السؤال: أين كنت في هذا المجال وأين أنا الآن؟

.....

.....

.....

.....

٣- المقارنة مع الأقران (الأقران هم الأشخاص الذين يعيشون معك في ظروف متشابهة):
السؤال: أين أنا بالمقارنة مع أقراني؟

.....

.....

.....

.....

٤- المشاعر السلبية: (غضب، ملل، إحباط، حزن، خوف):
السؤال: ما سبب هذه المشاعر عندي وما الذي الذي أحتاج أن أغيره حتى تتحرر هذه المشاعر؟

.....

.....

.....

.....



كيف تعرف أنك بحاجة إلى التغيير:

٥- مواكبة مستحداث العصر:

السؤال: ما هي التغييرات الفردية والجماعية والتنظيمية المتعلقة بأسلوب العيش والتي أحتاج أن أواكبها؟

.....

.....

.....

.....

.....

٦- النقد الخارجي (المرأة الاجتماعية):

السؤال: ما هو النقد والتوجيه الذي يقدمه لي أحبائي (أو غير أحبائي) من حولي؟

.....

.....

.....

.....

.....

٧- عدم تحقيق الأهداف المخطط لها:

السؤال: ما هي الأهداف التي وضعتها وسعيت لإنجازها ولم تتحقق؟ ولماذا؟

.....

.....

.....

.....

.....

٨- المستشارون والمتخصصون:

السؤال: ماذا تعلمت من المتخصصين والمستشارين من حولي حول جوانب التغيير؟

.....

.....

.....

.....

.....



ملاحظات

A large area of horizontal dotted lines for writing notes.

الوحدة الثانية التأسيس

١. الموضوع الأول: المرونة للتغيير.

٢. الموضوع الثاني: حس المسؤولية.

٣. الموضوع الثالث: التحفيز الذاتي.





الوحدة الثانية: التأسيس

الموضوع الثاني: حس المسؤولية

الهدف العام:

تمكين المتدرب من الأفكار والسلوكيات المعمقة لحس المسؤولية لديه.

الأهداف التفصيلية:

- أن يُفرّق المتدرب بين مستويات المبادرة.
- أن يُعرّف المتدرب المسؤولية.
- أن يتبنى المتدرب توجهًا إيجابيًا تجاه المسؤولية.
- أن يتعرّف المتدرب على مستواه في المسؤولية من واقع مؤشراتها الرئيسية.
- أن يدرك المتدرب آثار أعماله اليومية على المنظمة بشكل عام.



| حالة دراسية:

أخي المتدرب: في زاوية صالة الفرز رُكّام من الأوراق، يُحتمل أن تكون مواد بريدية ويُحتمل أن تكون أوراق لا قيمة لها، وما يحتاجه الموظف هو التخلص منها فقط، كانت هناك ست ردات فعل مختلفة من ستة موظفين مختلفين، أعط لكل ردة فعل ترتيبًا ضمن تسلسل من (1 - 6) بحيث يكون (1) أفضل ردة فعل و(6) أسوأ ردة فعل مع استعدادك لتبرير ترتيبك عندما تُسأل عنه:

سالم: كلمه المشرف عن هذه الأوراق وتلمل وتضايق وقال: «الزملاء موجودون ولم يختر إلا أنا!».

.....
.....

أحمد: ذهب إلى المشرف وسأله عن هذه الأوراق وهل هناك حاجة إلى فرزها.

.....
.....

منير: ذهب إليها وفرزها ثم ذهب يخبر المشرف بما أنجزه مباشرة.

.....
.....

سعيد: كلمه المشرف عن هذه الأوراق وتفاعل مع طلب المشرف وقال: «سم وأبشر ثم ذهب إليها وفرزها».

.....
.....

طارق: ذهب إليها وفرزها، وكتب هذه المهمة ضمن تقريره الأسبوعي.

.....
.....

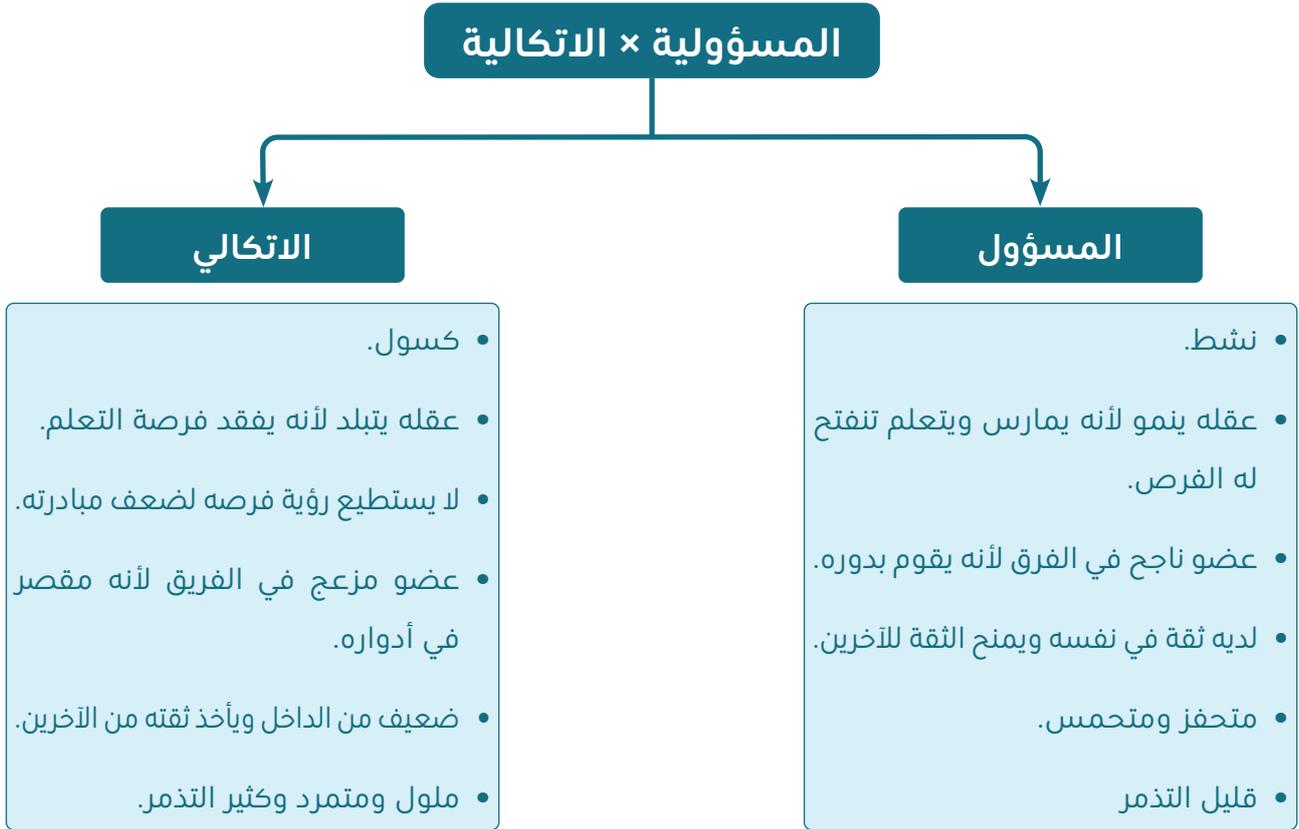
وليد: ذهب إليها وفرزها ولم يُخبر أحدًا لا المشرف ولا الزملاء.

.....
.....



تحفّز

مناخ المسؤولية ومضار الاتكالية:



تأمل:

- تمكين عمال موقع الفرز من أعمال ليست من أعمالهم .. صورة من صور الاتكالية.





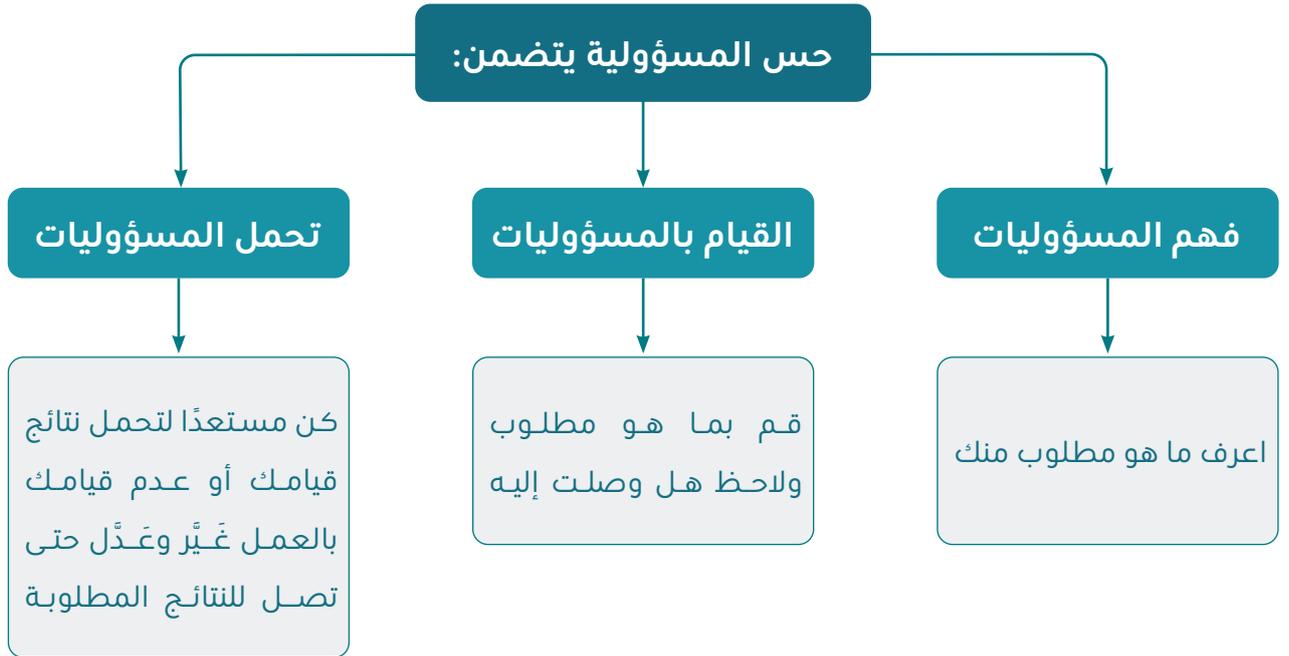
حس المسؤولية:

تعريف حس المسؤولية:

(فهم المسؤوليات المطلوبة من الوظيفة والتزام الموظف بالقيام بهذه المسؤوليات والإحساس بأهميتها والتعامل مع ما يترتب على القيام بها أو تركها من جزاء سواء أكان ثواباً أو عقاباً).

حس المسؤولية يتضمن:

- فهم المسؤوليات المطلوبة منه.
- الإحساس بأهمية هذه المسؤوليات.
- الاهتمام بأدائها وتحمل أي تقصير في أدائها.



تأمل:

- من المهم لك أخي الموظف استيعاب أركان حس المسؤولية الثلاثة وارتباط كل منهما بالآخر ثم ارتباط الجميع بسبل وتحقيقها لأهدافها.





مؤشر قياس حس المسؤولية:

أخي المتدرب: سوف تساعدك الاستبانة التالية على كشف موقعك من (حس المسؤولية) وتنفيذك المهام المطلوبة منك، أعط نفسك درجة من الترتيب التالي لتقييم نفسك:

م	العبرة	لا أوافق					بين - بين					أوافق بشدة	
		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠		
١	قبل اتخاذ أي قرار أنا أبذل الجهد في جمع المعلومات وتحليلها.												
٢	أنا أفهم كل الأدوار الواجب عليّ تحملها داخل سبيل.												
٣	استثمر موارد سبيل بالشكل الأمثل.												
٤	أتحمل النتائج إذا لم أقم بأدوار المهنة.												
٥	أبذل كل ما في وسعي لإتقان العمل.												
٦	أتحمل نتائج مخرجات العمل الذي أقوم به.												
٧	أمارس الانضباط والالتزام الذاتي أثناء تأدية المهام.												
٨	أشعر بأهمية مواكبة التغييرات من حولي.												
٩	أقوم بالأعمال والواجبات اليومية الروتينية بكل التزام.												
١٠	أعالج المشاكل التي تطرأ أثناء العمل.												
١١	أنجز الأعمال في أوقاتها المحددة.												
١٢	أهين نفسي داخلياً وخارجياً قبل القيام بأي عمل.												
١٣	أجهز ما احتاجه من أدوات للقيام بالأعمال المطلوبة.												
١٤	أنفذ الخطوة الأولى من العمل في وقتها.												
١٥	أهتم بعلاقتي مع نفسي وزملائي ورؤيسي والمتعاملين مع سبيل.												

مفاتيح التقييم: إذا كان مجموع درجتك:

- (١ - ٢١) فإن مؤشر قياس المسؤولية لديك مستواه **ضعيف**.
- (٢٢ - ٤٢) فإن مؤشر قياس المسؤولية لديك مستواه **مقبول**.
- (٤٣ - ٦٣) فإن مؤشر قياس المسؤولية لديك مستواه **جيد**.
- (٦٤ - ٨٤) فإن مؤشر قياس المسؤولية لديك مستواه **جيد جداً**.
- (٨٥ - ١٠٥) فإن مؤشر قياس المسؤولية لديك مستواه **متميز**.



أركان حس المسؤولية:

يمكننا من خلال فهمنا لتعريف حس المسؤولية أن نستخرج الأركان الأساسية للإحساس بالمسؤولية لدى الموظف وهي كما بالشكل التالي:





تعلم

أركان حس المسؤولية: الركن الأول: فهم المسؤوليات:

وهي موضوع المساءلة الذي يكون على أساسه الحساب والمنبثقة عن متطلبات أداء الدور الوظيفي الخاص بالموظف. وتتعدد المسؤوليات التي يحاسب عليها الموظف ويمكن تقسيمها إلى ٣ مجالات رئيسية من باب التوضيح والتصنيف فقط وهي:

- مسؤوليات تتعلق بالمهام
- مسؤوليات تتعلق بالعلاقات
- مسؤوليات تتعلق بالموارد





طبّق

مؤشر فهم المسؤولية:

أخي المتدرب: بين يديك الاستبيان التالية التي تساعدك على تحليل درجة فهمك لمسؤولياتك برجااء تحديد درجة فهمك ثم وضع دائرة على العناصر المؤثرة بشكل كبير في التنفيذ اليومي للعمليات البريدية بأبعادها الثلاثة:

م	الأسلوب	المسؤولية	درجة تأكدي من فهم المسؤوليات:						
			٧	٦	٥	٤	٣	٢	١
١	أولاً: مهام العمل	الأهداف والنتائج.							
٢		الطرق والاستراتيجيات.							
٣		الواجبات والأعمال.							
٤		الصلاحيات.							
٥		المواصفات والمعايير.							
٦		الأنظمة والإجراءات.							
١	ثانياً: علاقات العمل	علاقتي بذاتي.							
٢		علاقتي بالرئيس المباشر.							
٣		علاقتي بالمرؤوسين							
٤		علاقتي بالعملاء.							
٥		علاقتي بالقيادة العليا.							
٦		علاقتي بالإعلام والمجتمع.							
١	ثالثاً: موارد العمل	الوقت.							
٢		المال.							
٣		المكان وبيئة العمل.							
٤		العنصر البشري.							
٥		التكنولوجيا.							
٦		الأدوات.							



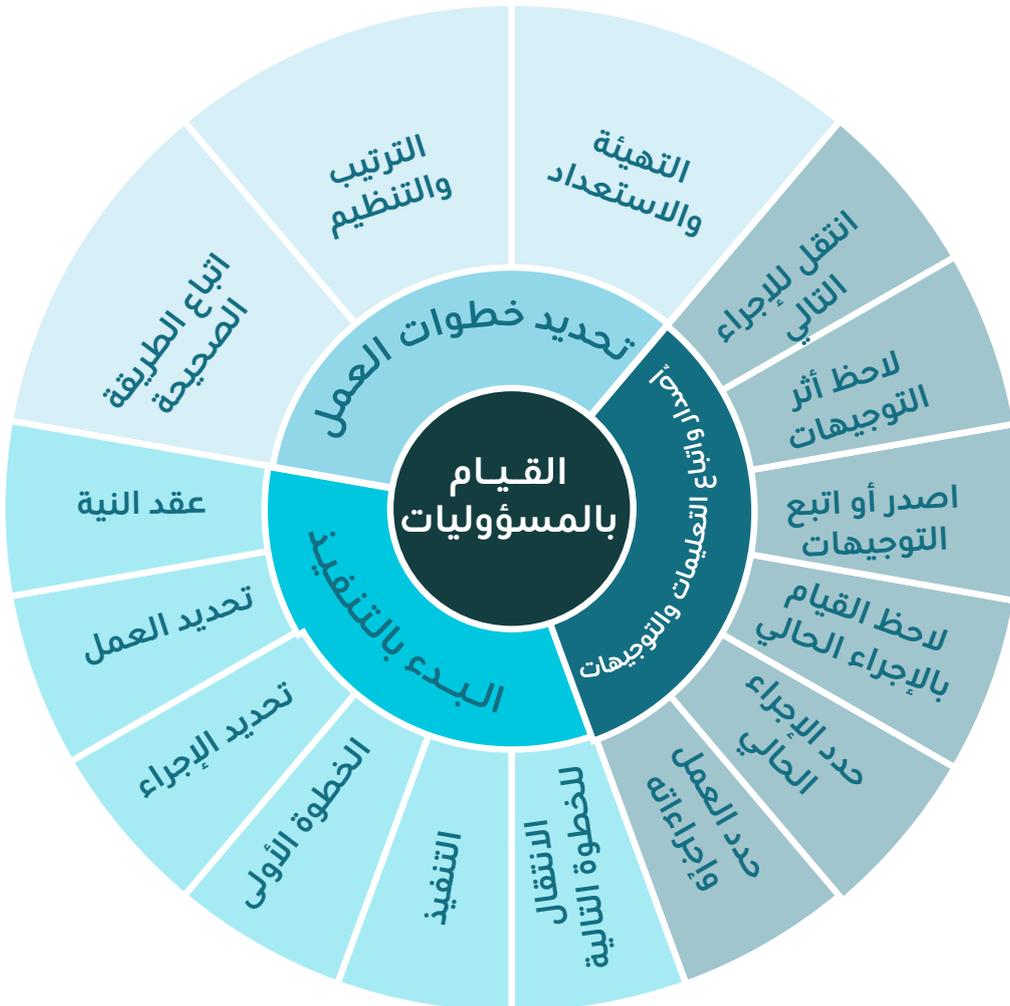
أركان حس المسؤولية: الركن الثاني: القيام بالمسؤوليات: ماهية القيام بالمسؤولية:

بعد فهم المسؤولية ومعرفة ما هو دورك الوظيفي وما هي المسؤوليات التي ينبغي عليك القيام بها وفهم ما هو مطلوب منك من أهداف وظيفية بالتحديد وبشكل واضح وعلاقته بأهداف إدارتك ينبغي عليك الآن القيام بالمسؤولية المطلوبة منك وفق الخطوات والإجراءات المحددة.

تعريف القيام بالمسؤولية:

(القدرة على تخطيط وتنظيم وتنفيذ ما هو مطلوب منا من مسؤوليات وإنجازات وفق سلسلة من الخطوات والإجراءات والتوجيهات العملية المحددة).

القيام بالمسؤوليات:





أركان حس المسؤولية: الركن الثالث: تحمل المسؤوليات:

تعريف تحمّل المسؤولية:

(القدرة العالية على رصد واستشعار التغييرات الحاصلة في الدور الوظيفي والأهداف الوظيفية وكشفها وتقييمها والتجاوب والتعامل الصحيح معها ومع نتائجها).

كيفية تحمل المسؤولية؟

ويمكننا إظهار كيفية تحمل المسؤولية من خلال ما يلي:

- أولاً: كشف التغييرات.
- ثانيًا: المتابعة والاستمرار في العمل
- ثالثًا: تقييم النتائج.
- رابعًا: تحقيق الأهداف وإتمام الدور.





أنواع النتائج |

أخي المتدرب: بين يديك أنواع النتائج في علاقهما مع الزمن، مع مثال على النتائج الإيجابية ومطلوب منك تحديد مثال إضافي على نتيجة سلبية:

١- مباشرة وفورية:

كل المواد البريدية موزعة في أكياس المناطق.	+	# مخرجات:
	-	

٢- تغيرات قريبة المدى:

البريد وصل للمستهدفين.	+	# حصائل:
	-	

٣- تغيرات بعيدة المدى:

حصلت سُبُل على المزيد من العقود.	+	# آثار:
	-	

تأمل:

- تدني مستوى الخدمة قد يضطر عملاء سُبُل إلى إنهاء التعاقد.





ملاحظات

A large area of horizontal dotted lines for writing notes.

الوحدة الثانية التأسيس

١. الموضوع الأول: المرونة للتغيير.

٢. الموضوع الثاني: حس المسؤولية.

٣. الموضوع الثالث: التحفيز الذاتي.



الوحدة الثانية: التأسيس

الموضوع الأول: التحفيز الذاتي

الهدف العام:

أن يُتقن المتدرب أدوات التحفيز الذاتي.

الأهداف التفصيلية:

- أن يُفرّق المتدرب بين الأوقات التي هو متحفز فيها والأوقات الأقل تحفزاً.
- أن يهتم المتدرب بتحفيز نفسه نحو أنشطة العمل.
- أن يتعرّف المتدرب على كيفية إدارته لمشاعره.
- أن يختبر المتدرب طريقته في تحفيزه لنفسه.
- أن يُفرّق المتدرب بين توجهات العمل الثلاثة (الرسالة؛ المهنة؛ الوظيفة).



مِيزَان الإِقْبَالِ عَلَى الْعَمَلِ:

أخي المتدرب: من واقع تأملك في ذاتك ووعيك بدوافعك الداخلية ودرجة إقبالك على أنشطة العمل وإنجازاته ونجاحاته، صف ميزانًا خاصًا بك يتكون من ثلاثة مستويات في المستوى الأول تكون في قمة حماسك وتفاعلك وإقبالك على العمل ثم في المستوى الذي يليه يكون إقبالك أقل وفي المستوى الثالث تصل إلى أقل مستوى لطاقتك الداخلية:

.....	متحفز جدًا	A
.....	حافزية متوسطة	B
.....	حافزية منخفضة	C

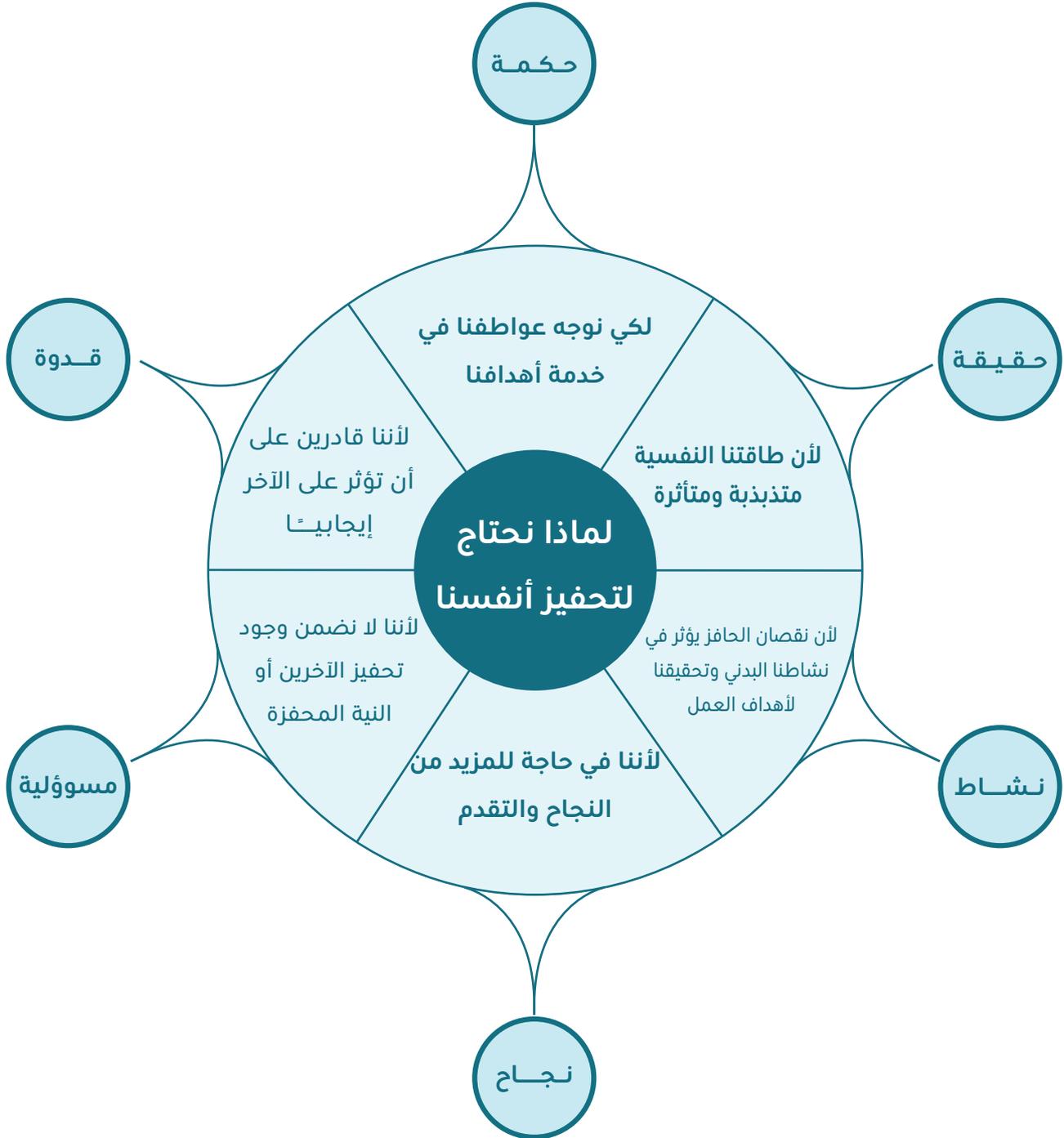
الآن أخي المتدرب: من واقع توصيفك لمستويات تحفزك حدد مدى حافزيتك على بعد زمني عبارة عن أسبوعين:

										A
										B
										C
أحد	اثنين	ثلاثاء	أربعاء	خميس	أحد	اثنين	ثلاثاء	أربعاء	خميس	



تحفّز

لماذا نحتاج لتحفيز أنفسنا:





| أبعاد تحفيز الذات:



بُعد إدارة المشاعر

كيف أعي مشاعري؟
وأديرها بشكل صحيح؟



بُعد إدارة التوجهات

كيف أنظر نحو وظيفتي؟
وماذا تعني لي؟

أبعاد تحفيز الذات

#



إدارة المشاعر «تعاملك مع نفسك»:

١- القدرة على قراءة العواطف المختلفة:

حزن	حماس
امتنان	إحباط
فضول	إهتمام
أمان	ملل
تفاؤل	بهجة
وحدة	خوف
	غضب

٢- معرفة تأثير العواطف على الأفكار والأقوال والتصرفات.

٣- تحييد التأثير السلبي إما بتغيير العاطفة أو تحييد الأثر السلبي لها.



الأسئلة الذكية:

١- ما هو الشعور التي أشعر به الآن؟	نظرة إلى الآن
٢- لماذا لدي هذا الشعور؟	
٣- منذ متى لدي هذا الشعور؟	
٤- كيف سيحد هذا الشعور من إمكانياتي؟	
٥- من السبب في وجود هذا الشعور؟	
٦- كيف يحول هذا الشعور بيني وبين تحقيق ما أرغب فيه؟	
٧- ماذا أريد الآن؟	نظرة إلى المستقبل
٨- إذا حصلت على ما أريد ما الذي سيتحسن في حياتي؟	
٩- ما هي الموارد التي لدي ويمكن أن تساعدني للحصول على ما أريد؟	
١٠- كيف استخدم إمكانياتي ومواردي أحسن استخدام؟	
١١- ما هي التحديات التي يمكن أن تواجهني؟	
١٢- ما الذي يجب القيام به الآن للحصول على ما أريد؟	



مستويات التوجه نحو العمل:



حول الوظيفة إلى مهنة، والمهنة إلى رسالة من خلال تعميق المعنى الداخلي تجاه ما تعمل بالنية الواعية المقدسة الموصولة بالله - عز وجل - والتي هي في رضاه ومن أجله، وإذا ارتبطت هذه النية بالعمل اليومي فسوف يصبح مهمًّا ذا قيمة عالية تشعر بالتحفز العالي وأنت تمارسه.



طبّق

مؤشر قياس تحفيز الذات:

أخي المتدرب: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تكشف لك إلى أي مدى أنت قادر على تحفيز ذاتك، اقرأ كل عبارة بعناية مقررًا مدى انطباقها عليك ثم ضع إشارة حول الموقف الذي يمثلها مقابل العبارة:

م	العبارة	لا تنطبق					بين - بين					تنطبق بشدة	
		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠		
١	لدي أهداف واضحة أسعى لتحقيقها.												
٢	أنا متطلع للمستقبل.												
٣	أستطيع تأجيل بعض المتع الآنية في سبيل أهداف أكبر في المستقبل.												
٤	أنا صبور.												
٥	عندما أقتنع بشيء لا يهمني ما أبذله من وقت وجهد ومال لتحقيقه.												
٦	أنا متفائل بقدرتي على تحقيق ما أصبو إليه.												
٧	أستطيع أن أجد الحلول للمشاكل التي تعترضني.												
٨	لا أستسلم بسهولة للظروف المعاكسة.												
٩	أرى التحديات فرصة يمكن التعلم منها.												
١٠	أشعر بالراحة واللذة عندما أفكر في نتائج جهدي في المستقبل.												
١١	أملك نفسًا طويلًا في أدائي للمهام.												
١٢	عندما أصمم للحصول على شيء ما فإنني في الغالب أحصل عليه.												
١٣	لقد حققت أشياء كثيرة في حياتي هي موضوع فخر لي.												
١٤	أشعر بثقة عميقة في أنّ الله سوف يساعدني في الوصول لما أريد.												
١٥	استشعر قدرة الله على تدبير الأمور لصالحني.												
١٦	أشعر بأهمية تفردني وحريص على أن أضع بصمتي الخاصة.												
١٧	أجمع المعلومات وأبحث عنها بنفسني.												
١٨	إذا تعذر عليّ الوصول لهدفي فإنني أحاول إيجاد طرق بديلة وزيادة مجهودي لتحقيقه.												
١٩	عندما يعترض طريقي تحدّ أشعر بأنه أكبر مني أردد لا حول ولا قوة إلا بالله.												
٢٠	أحرص دائمًا على أن أبدأ الآن وليس لاحقًا.												



ملاحظات

A large area of horizontal dotted lines for writing notes.

الوحدة الثالثة

الأداء

١. الموضوع الأول: الجودة.

٢. الموضوع الثاني: المهنية.





الوحدة الثالثة: الأداء

الموضوع الأول: الجودة

الهدف العام:

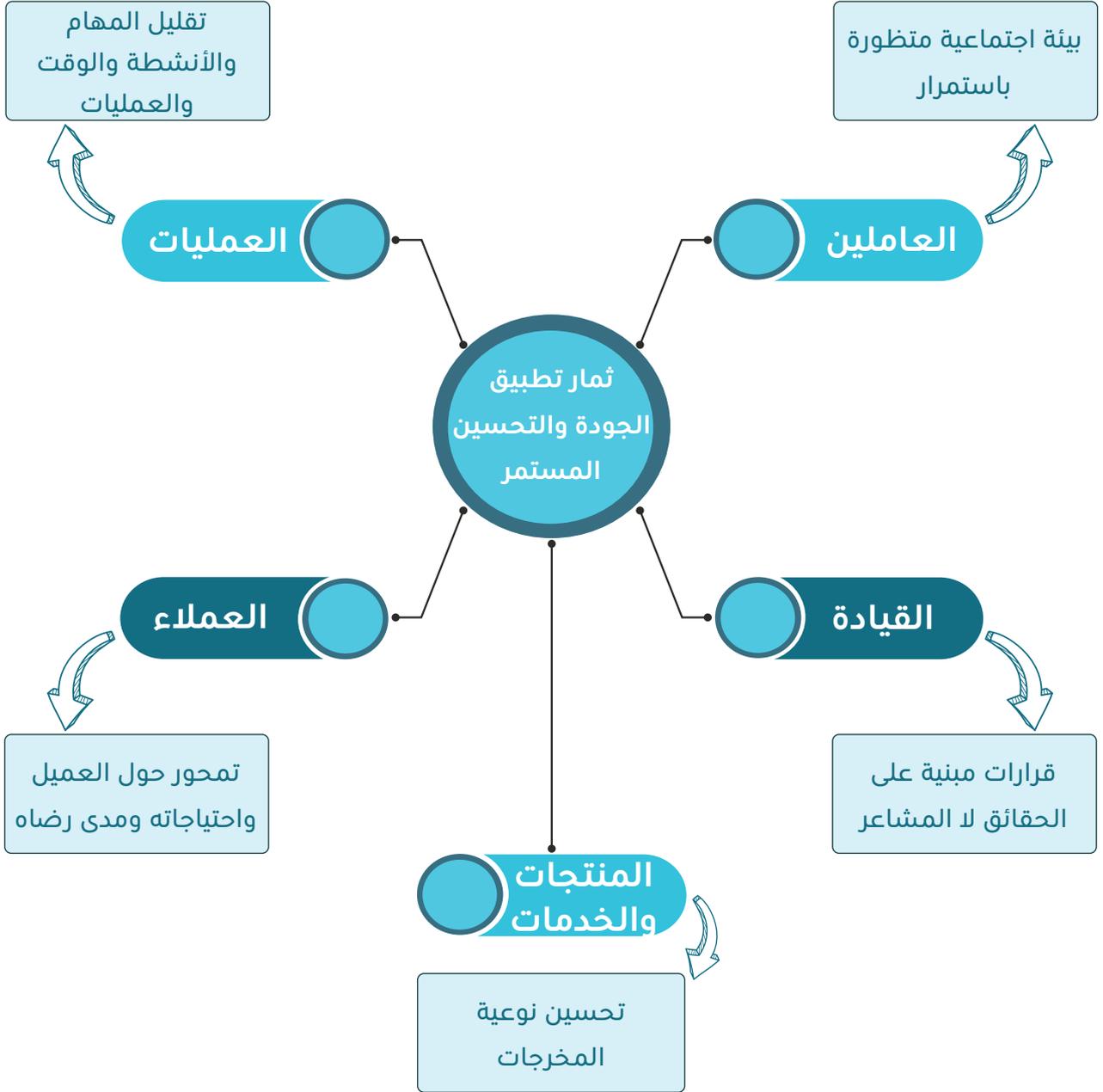
أن يمتلك ويُحافظ المتدرب على مستويات عالية من الجودة في أداءه ويحسنها باستمرار.

الأهداف التفصيلية:

- أن يفتح عقل المتدرب على المنتجات ذات الجودة العالية.
- أن يُعرّف المتدرب الجودة.
- أن يتحفز المتدرب لبذل الجهد في تجويد أداءه.
- أن يُمارس المتدرب مهارة تطوير عمليات العمل وإجراءاته.
- أن يُحلّل المتدرب إجراءات أدائه.
- أن يعزم المتدرب على سلوك طريق التعلم.



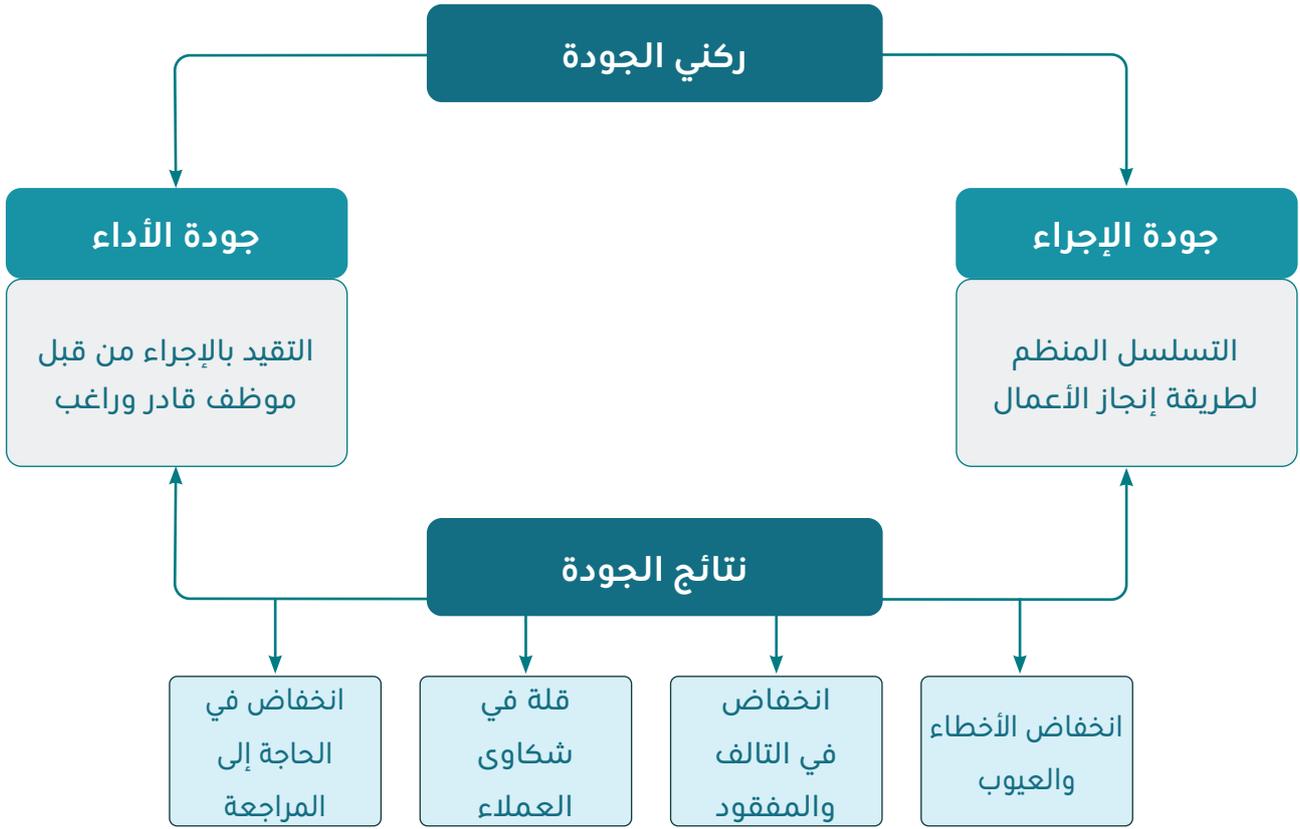
لماذا نحتاج الجودة والتحسين المستمر؟





مفهوم الجودة:

هي: بلوغ الشيء لدرجة عالية من النوعية الجيدة التي ينتج عنها قيمة كبيرة.



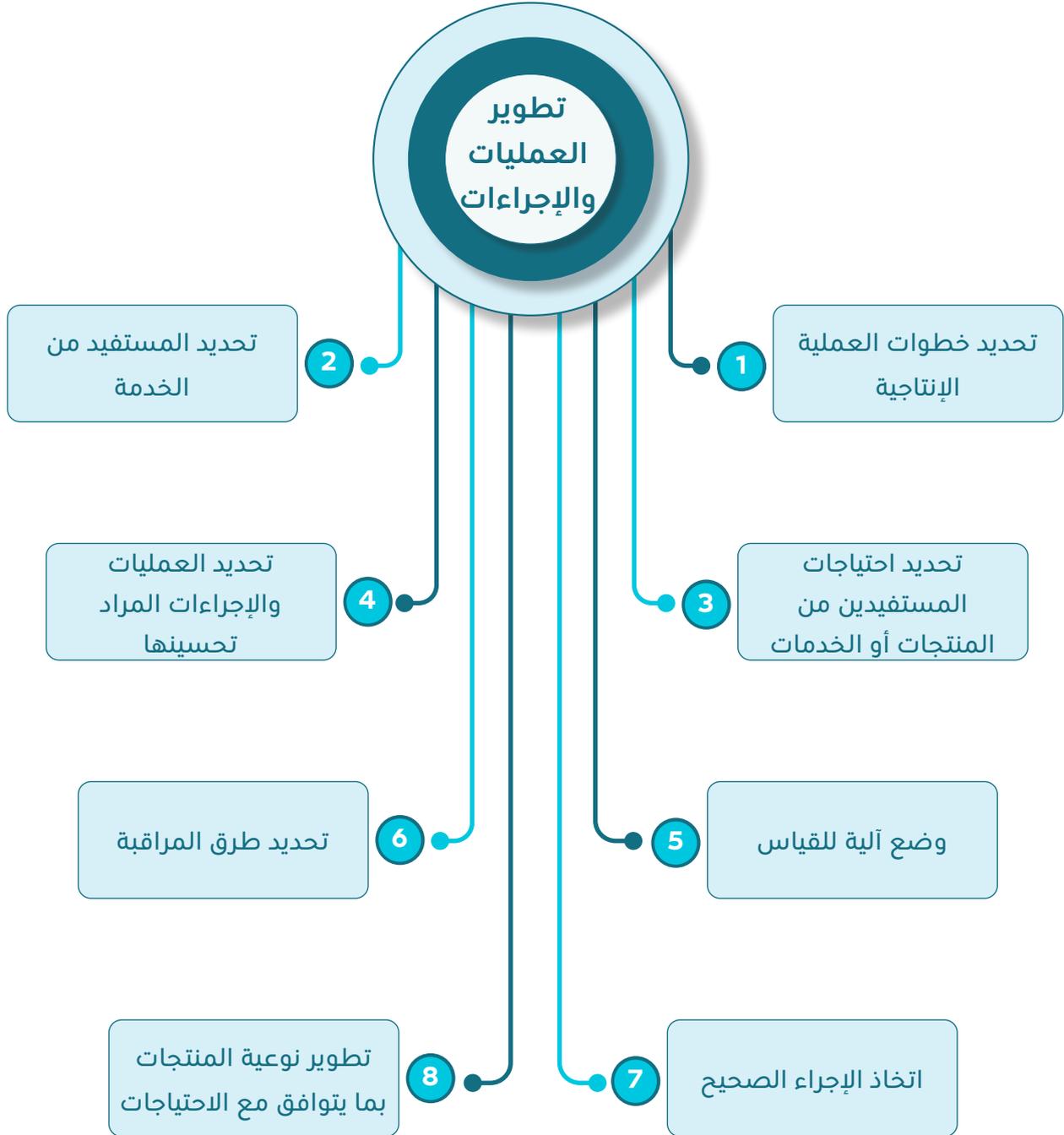
تأمل:

- الجودة معيار لتمييز نتيجة أو إنجاز عن النتائج والإنجازات الأخرى.



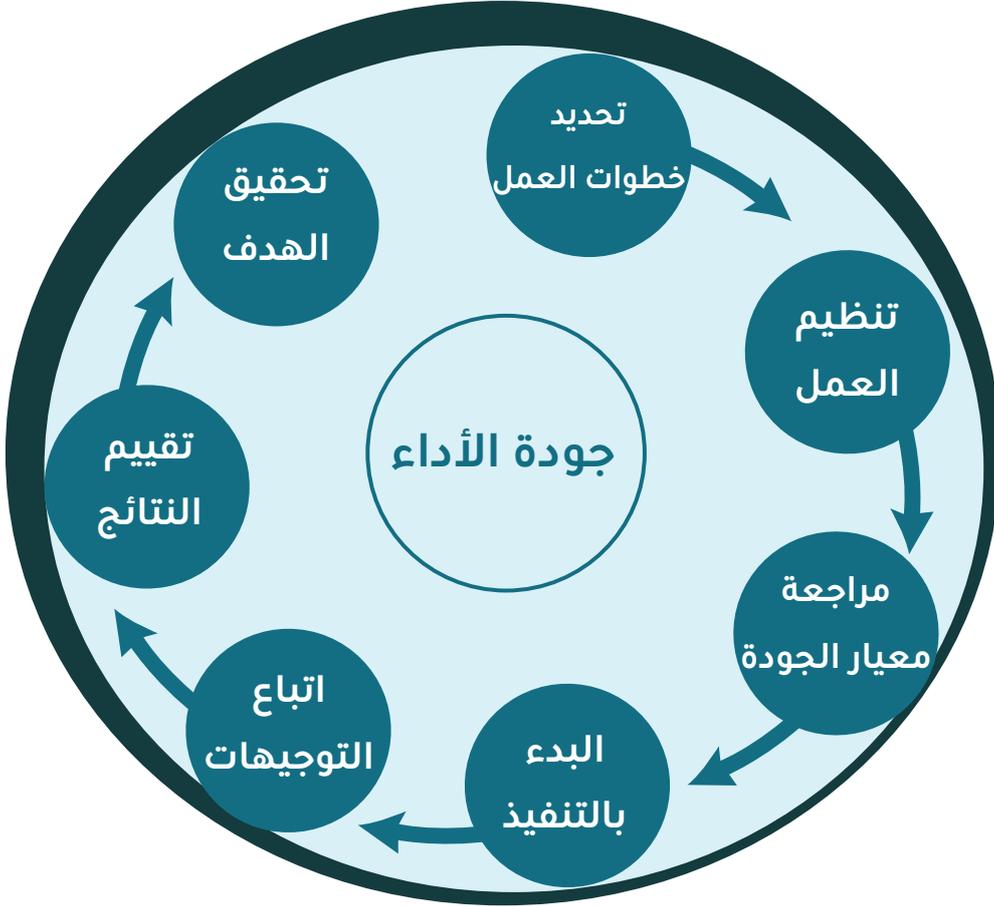


| أولاً: تطوير العمليات والإجراءات:





ثانيًا: جودة الأداء:



الخطأ في العنوان: مثل كرة الثلج التي تؤثر على جميع العمليات التي بعدها، والنتيجة تأخر الشحنة وبالتالي يُسبب تجربة سلبية للعميل. لذلك: يجب على الموظف أخذ العنوان للمُرسل إليه باتباع جودة الأداء.





| خطوات جودة الأداء:

1- تحديد خطوات العمل:

الاستعداد النفسي:

- ما هي نيتي خلف عملي؟
- ما هو تأثير عملي عليّ شخصيًا ثم على سبيل ثم على المجتمع بشكل عام؟

2- تنظيم العمل:

1. ضع قائمة الأعمال:

- مهمة روتينية.
- استكمال مهمة سابقة.
- مهام جديدة مجدولة.
- مهام وتكاليف طارئة.

2. حدد الأعمال ذات الأولوية.

3. رتب الأولويات.

4. حدد الخطوات الأولى.

3- اتباع الطرق الصحيحة (مراجعة معايير الجودة):

- هل طريقة العمل واضحة؟
- هل طريقة العمل محددة ومتفق عليها؟
- هل طريقة العمل متسلسلة من البداية إلى النهاية؟
- هل طريقة العمل مكتوبة؟
- هل هناك أسلوب لتحديث المعلومات التي تحتاج إلى تحديث؟

4- البدء في التنفيذ:

- اتجه فورًا للخطوة الأولى فهي التي ستقود لباقي الخطوات.
- طابق أدائك بمعيار الجودة وهل هناك أخطاء في الأداء أو تحسينا يمكن إجراؤها؟
- انتقل للخطوة الثانية واجعلها خطوة أولى بالنسبة لك.
- المتابعة والاستمرار.

5- اتباع التوجيهات:

- كن مرناً ومنفتح العقل لاتباع توجيهات المشرفين والزملاء الأكثر خبرة.



جلسة جودة الأداء:

٦- قيم النتائج التي تحصل:

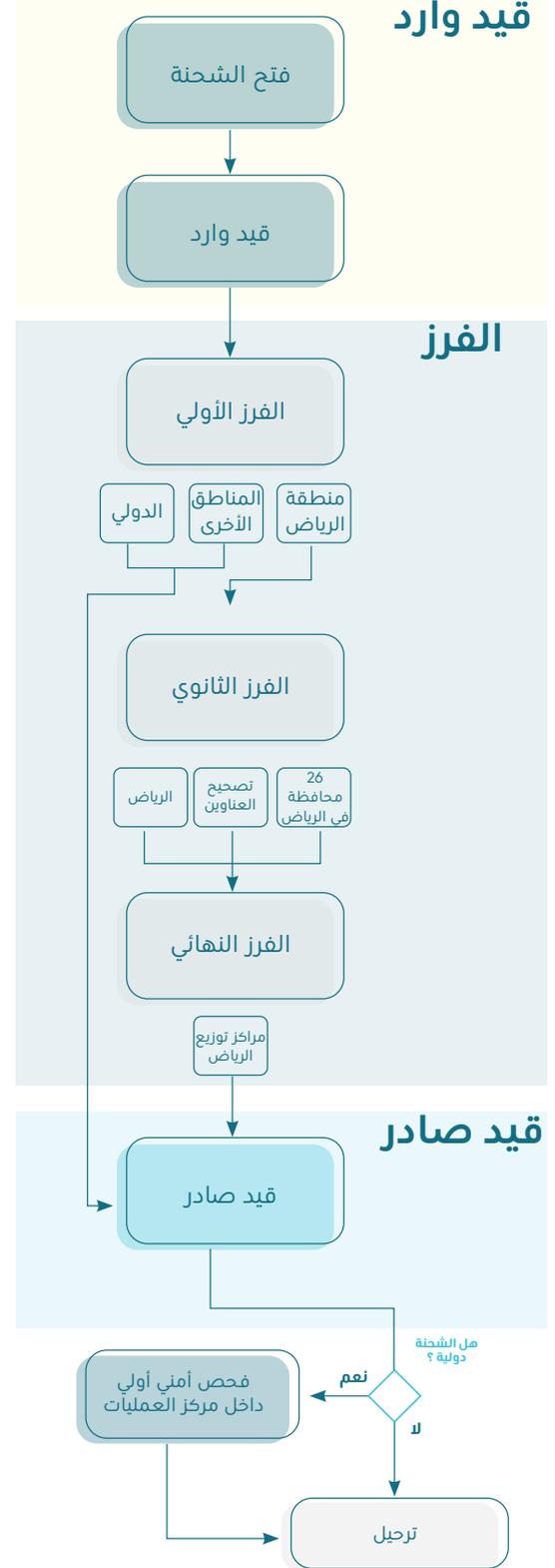
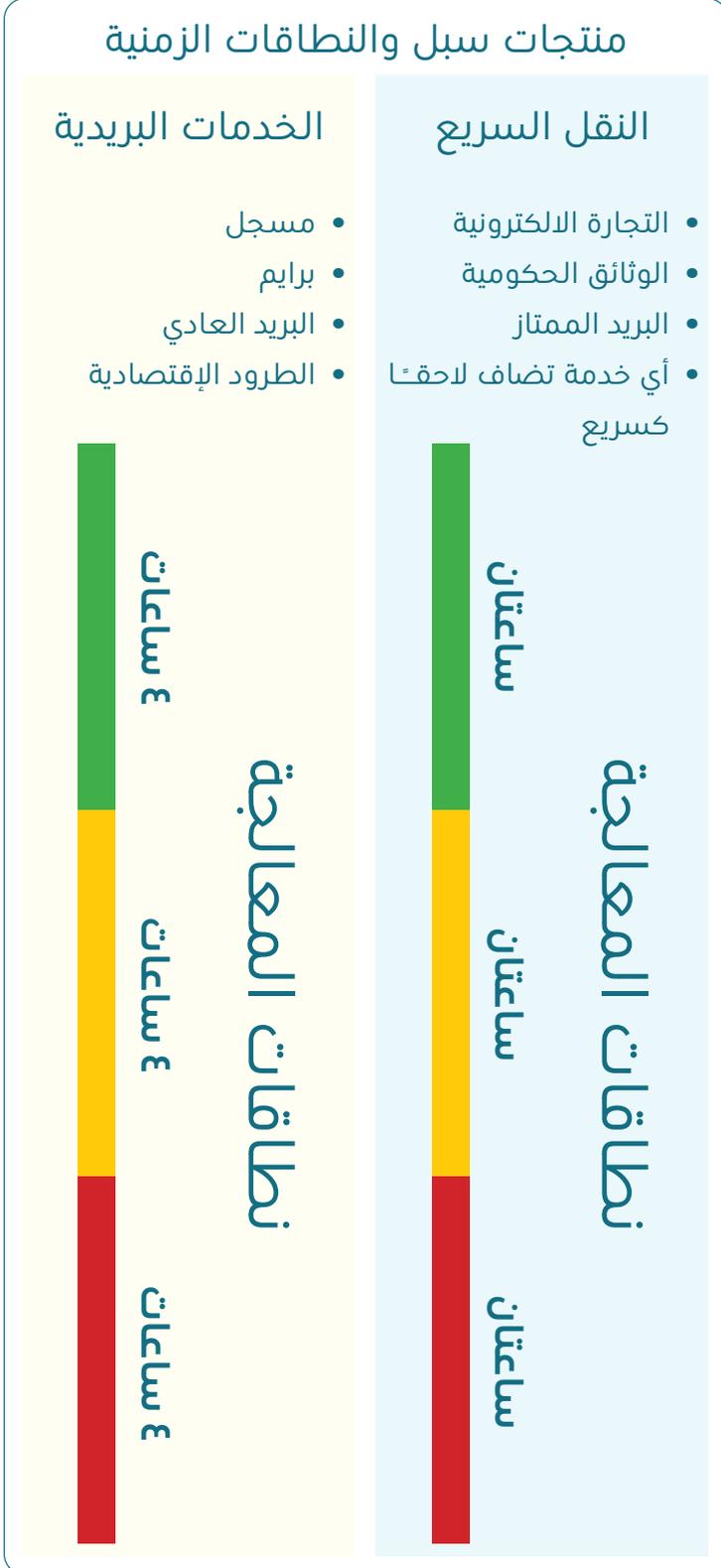
- راجع أدائك السابق.
- تأكد من تحقيق ما هو مطلوب من إنجازات ومخرجات.
- اقترح طول وتطويرات وتحسينات.

٧- حقق الهدف وأتم دورك:

- التأكد من الحصول على الأهداف المطلوبة من خلال الأدلة المادية والمخرجات الواضحة التي يمكن إثباتها.



العمليات البريدية الرئيسية:





| إدارة وتنظيم الوقت:

معالجة الأولويات المتغيرة عن طريق الموازنة بين الأمور طويلة الأجل، والأمور قصيرة الأجل، ويتم توضيح ذلك عبر مصفوفة إدارة الوقت التالية:

غير عاجل	عاجل	
تخطيط - استعداد - وقاية - تكوين علاقات - توضيح القيم - تمكين - ترويح عن النفس إنجاز أولًا بأول	أزمات طارئة - مشكلات ضاغطة - مواعيد تسليم مشروعات - اجتماعات مفاجئة - طلبات غير متوقعة	هام
بريد عشوائي - مكالمات عابرة - وسائل إضاعة الوقت - الإسراف بالراحة	كتابة تقارير لا داعي لها - مقاطعات ومكالمات هاتفية - حوارات اجتماعية ليست ذات فائدة - اجتماعات غير هامة - مسائل هامشية	غير هام

| ما هو الأمر الهام؟

| ما هو الأمر العاجل؟



حل إجراء عمليات سُبل:

أخي المتدرب: بالتعاون مع أفراد مجموعتك حل إجراء عمليات سُبل التالي، وحدد معيار الجودة الذي تم الإخلال به حتى حدث هذا الخطأ، واقتراح تطويرات لمعالجة الحالات التالية:

بدون قيد

التوجيه
الخاطئ

العنوان
الخاطئ

المفتوح

المبطل



دراسة حالة:

أخي المتدرب: فيما يلي بعض الحالات نأمل دراستها وتحليلها وكتابة مقترحات وحلول للتحسين والتطوير وطرق التعامل معها:

م	الحالة	تحليلها	التعامل معها / التحسين والتطوير
١	تضارب العنوان بين شركة النقل وملصق البريد		
٢	ملصق العنوان باللغة الإنجليزية بالكامل		
٣	الملصق غير واضح بشكل كامل		



| التعلم المستمر طريقك إلى الجودة:

ما هو التعلم:

عملية اكتساب المعرفة والمهارة والسلوك الناتج عنه تغير في السلوك وإنجاز للمهام حسب المستوى المطلوب.

حول معنى التعريف:

عملية: مجموعة من المراحل والخطوات.

اكتساب: مسؤولية ذاتية بحافز وحكم وتقييم ذاتي.

تغير في السلوك: ظهور لأثر التعلم.

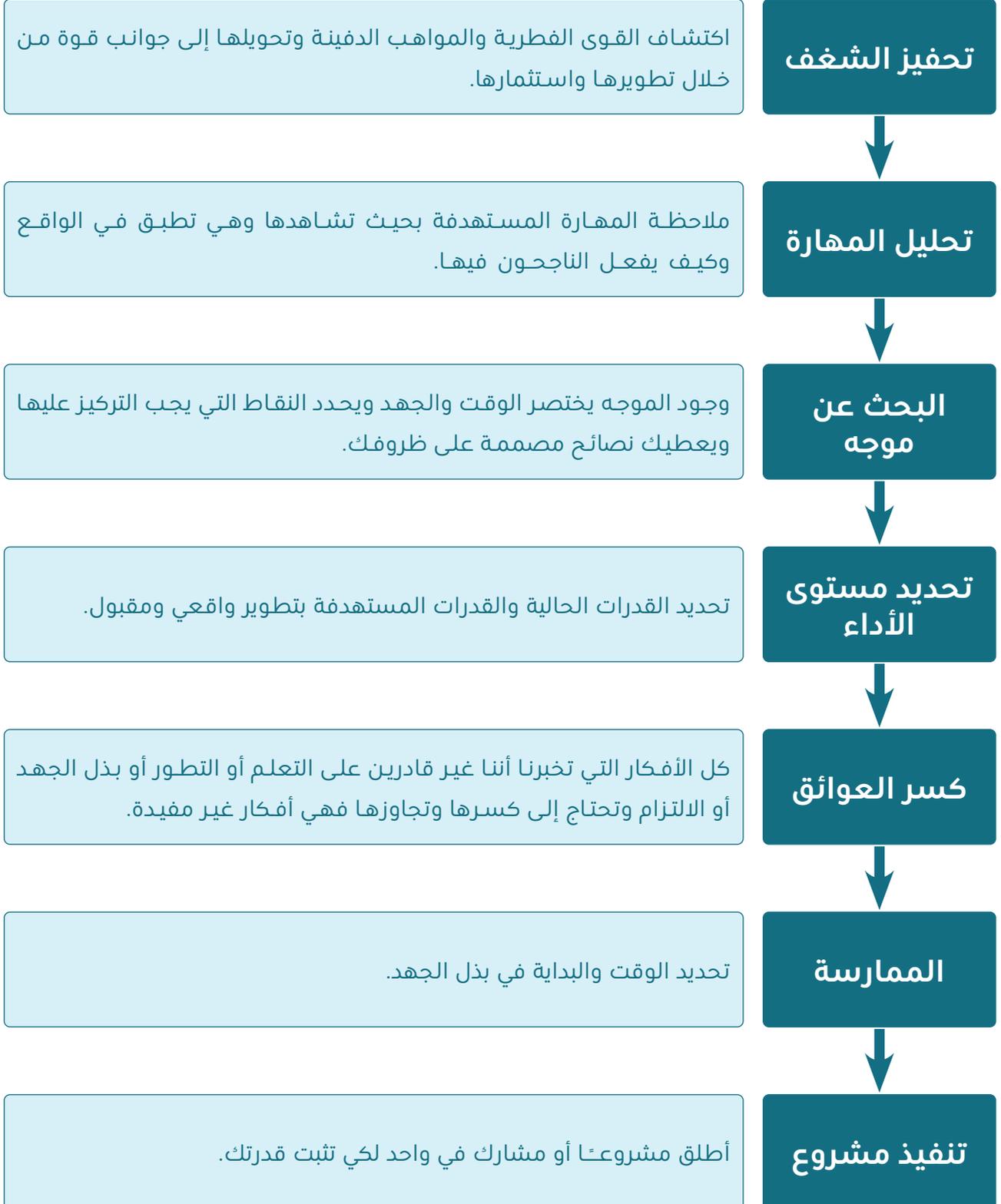
إنجاز المهام: معيار تحقق هدف التعلم.

حسب المستوى: تفريق بين المستويات وتحديد للمستوى المطلوب ووعي بالمستوى الحالي.





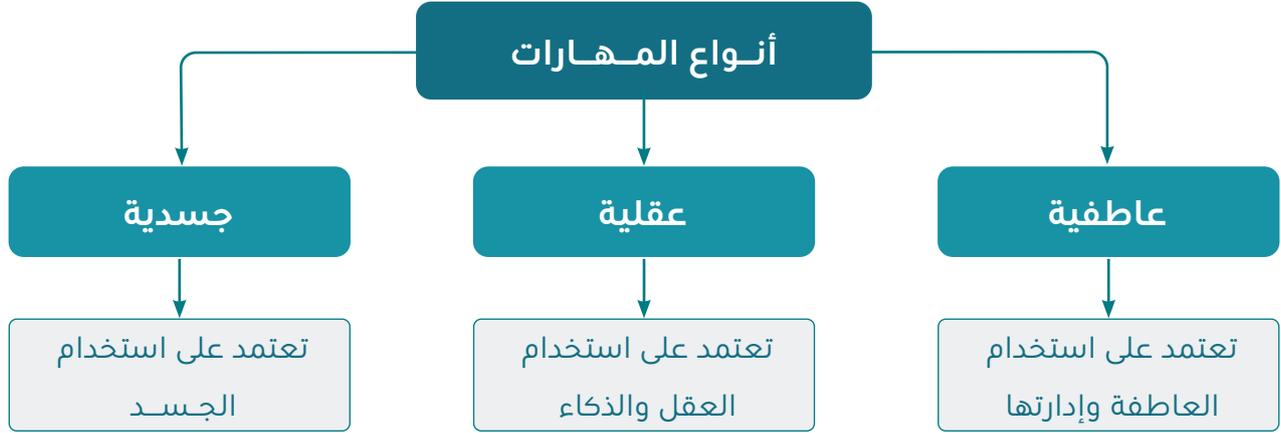
الخطوات الرئيسية للتعلم:





تعلم

أنواع المهارات:



م	شرح البُعد	بُعد عاطفي	بُعد عقلي	بُعد جسدي
١	عاطفية.			
٢	إدارة الغضب.			
٣	عقلية.			
٤	قيادة السيارة.			
٥	تصميم الفوتوشوب.			
٦	إدارة الانتباه والتركيز.			
٧	لعبة الكراتية.			
٨	التنفس.			
٩	فن الرسم أو النحت.			
١٠	إدارة الحسابات والأرقام.			
١١	جسدية.			
١٢	كتابة التقارير.			



ملاحظات

A large area of horizontal dotted lines for writing notes.

الوحدة الثالثة

الأداء

١. الموضوع الأول: الجودة.

٢. الموضوع الثاني: المهنية.





الوحدة الثالثة: الأداء

الموضوع الثاني: المهنية

الهدف العام:

أن يكتسب المتدرب أبرز مهارات المهنية الاجتماعية والأخلاقية.

الأهداف التفصيلية:

- أن يَعْرِفَ المتدرب الأخلاق والمفاهيم المرتبطة بها.
- أن يَعْرِفَ المتدرب السلوك، والعمل والمهنة، والأخلاق.
- أن يَسْتَشْعِرَ المتدرب أهمية الأخلاق.
- أن يُفَرِّقَ المتدرب بين الأخلاق العامة والأخلاق المهنية.
- أن يَتَعَرَّفَ المتدرب على مفاهيم "العدل - والأمانة - والصدق".
- أن يُفَرِّقَ المتدرب بين التوجهات السلبية والإيجابية في بيئة العمل.
- أن يَبْنِيَّ المتدرب التوجهات الإيجابية في العلاقة المهنية.
- أن يَتَعَامَلَ المتدرب من واقع القيم الاجتماعية.
- أن يُمارَسَ المتدرب المهارات الاجتماعية.



المهنية في المنظمة:

من السهل جداً أن تتعرف على المهنية في أي منظمة تدخلها وتتعامل معها فإذا كان العاملون في المنظمة يعملون بجد لتحقيق النتائج مع التزام واستثمار عال للوقت بما في ذلك وقت الوصول والمغادرة في الصباح وفترات الاستراحات إذا كان العاملون في المنظمة يتحدثون مع الزملاء بوضوح واحترام مع مظهر ومكتب نظيف ومرتب. المهنية قد تختلف في بعض تفاصيلها من نشاط مهني إلى آخر ولكن جوهرها ولبها وقواعدها الأساسية واضح، فالشخص الذي يعمل بمهنية تجده يجمع بين التواصل الجيد والعمل الجماعي والتوجه الإيجابي والحماس والمثابرة نحو القيام بعمل جيد يمثل المنظمة ويحقق لها أهدافها ويحل لها مشاكلها ويقدم آراءً وأفكاراً ناجحة وملخص الكلام انت تعرف المهنية عندما تراها.



تأمل:

- الموظف الذي يعمل بمهنية مهم للنجاح في سوق الأعمال التنافسية.



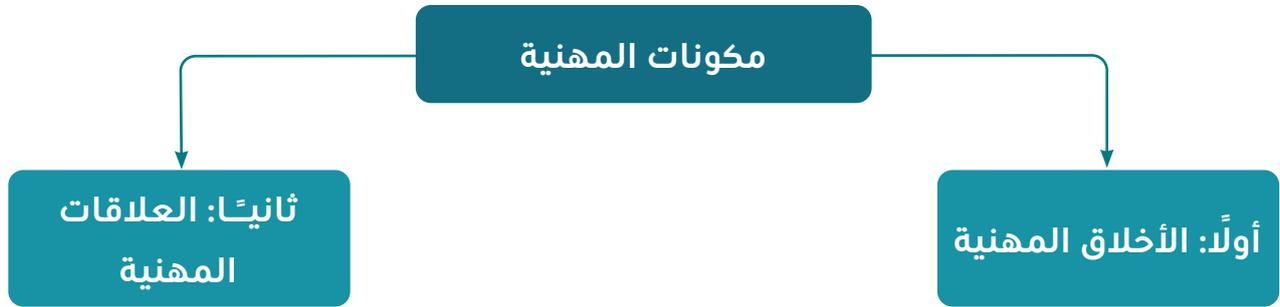


المهنية:

هي الممارسات التي تمكن الموظف من النجاح في تنفيذه لمهامه وظهوره بمظهر الاحترافية في الأداء وكونه عضوًا فاعلاً في البيئة الاجتماعية.

أهمية قيمة المهنية:

المهنية هي الصورة التي تبرز درجة الموثوقية التي تكون عليها المنظمة وشيوعها يجب أن يكون همًا لدى القادة مع علمهم ووعيهم أنها ليست سهلة الاكتساب لأنها نتاج لمجموعة من عادات العمل المنتمية لقيم مخلفة يجب أن تكون مغروسة في ثقافة العمل الاجتماعية ولنضرب المثال: بمجتمع الفلبين واهتمامه بغرس ثقافة المهنية لديه مما أدى إلى أن وجود العامل الفلبيني في مكان العمل يشعر بالثقة بغض النظر عن أداء الأفراد الذي قد لا يكون متوافقًا مع الصورة النمطية عن العمال الفلبينيين.





السلوك المهني:

أخي المتدرب: هناك حدود واضحة بين السلوك المهني المناسب في بيئة العمل والسلوك المهني غير المناسب، في المربعين أدناه أكتب بعض السلوكيات المناسبة في مكانها الخاص، وبعض السلوكيات غير المناسبة في مكانها الخاص:

سلوك مهني غير مناسب

سلوك مهني مناسب



مؤشر قياس قيمة المهنية:

أخي المتدرب: سوف تساعدك الاستبانة التالية على كشف موقعك من (المهنية) وتنفيذك المهام المطلوبة منك، أعط نفسك درجة من الترتيب التالي لتقييم نفسك:

م	العبرة	لا أوافق					بين - بين					أوافق بشدة	
		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠		
١	أظهر الاحترام للجميع في تعاملاتي المهنية.												
٢	أفرغ وقت العمل للعمل بعيداً عن حياتي الشخصية.												
٣	أحترم اخلاقيات العمل المهنية والتزم بها.												
٤	أنا أفصل حياتي الشخصية عن حياتي المهنية.												
٥	احترم جميع الثقافات والخلفيات.												
٦	أتجنب نشر الأكاذيب والإشاعات والنميمة والقذف والسباب.												
٧	أرفض انتهاك الحرية والمعلومات الشخصية.												
٨	التزم بالحدود القانونية في جمع أو استخدام أو الإفصاح عن بيانات الزملاء من الموظفين.												
٩	مظهري ملائم للسلوكيات المحلية والممارسات والأعراف السائدة.												
١٠	أنا ملتزم بسياسات سُبُل وإجراءاتها.												
١١	أنا أضع مصلحة سُبُل فوق كل اعتبار.												
١٢	أبذل جهداً فوق المتوقع لتحقيق أهداف العمل.												
١٣	أخذ الإجراءات اللازمة لحل المشكلات.												
١٤	أنا ملتزم بنشر السلوكيات الإيجابية.												
١٥	أتجنب السلوكيات الانتقامية والتندر والسخرية.												



مفهوم الأخلاق المهنية:

الخُلُق لغة: السجية والطبع.

الخُلُق اصطلاحاً: صفات مستقرة في النفس تؤثر في السلوك.

الخُلُق ظلال معنوية للخُلُق

الأخلاق العامة: معايير يعتمد عليها المجتمع في التمييز بين الخطأ والصواب.

أخلاقيات العمل: مجموعة من القواعد والمعايير التي من المتوقع أن يلتزم بها الموظف في عمله.

مثال:

أخلاقيات مهنة الطب (المحافظة على خصوصية المريض).

أخلاقيات رجل القانون (الوقوف في صف صاحب الحق).

نحن نرى الخُلُق ولا نرى الخُلُق، ولكننا نرى آثار الخُلُق في السلوك والتصرفات، فما هو السلوك؟

السلوك: هو أفعال الإنسان وردود أفعاله التي يمكن إدراكها بالسمع والبصر والحس من أقوال وأفعال.

السلوك: تصرفات وسلوكيات فيها جميل وقبيح وذلك بسبب أن الأطلاق فيها جميل وقبيح.

الخُلُق

الخُلُق





| مفهوم العدالة:

تعريف العدل:

العدل لغة: الإنصاف وهو ضد الظم والجور.

العدل اصطلاحاً: خُلِقَ سام، يعني عدم التمييز بين المتكافئين وإنصاف كل ذي حق بحقه.

أهمية خُلِقَ العدل:

- العدل سر سيادة الأمم.
- العدل هو هدف الرسالات السماوية.
- بالعدل تُرضي الله.
- بالعدل تجلُ البركة.
- بالعدل تنمو المجتمعات.
- بالعدل يتحفز الناس ويجدون ويبدلون.
- بالعدل نحقق الرضى للزملاء والرؤساء والمرؤوسين والمتعاملين.

كيف نحقق العدل:

- نُحلل حقوق مختلف الأطراف.
- نُحقّق التوازن بين الحقوق.
- ننشر القوانين المنظمة للحقوق.
- نضع معايير للتقييم واضحة وموضوعية ومعروفة للجميع.
- نُوازن فلا نطغى مصلحة على أخرى.
- نفوض الأعمال للأكفاء.
- نقدم من تفوق في أدائه.
- نلتزم مع الناس على حسب عقودهم.
- نتعاقد ونتراضى قبل العمل.



مفهوم الأمانة:

الأمانة لغة: مصدر أمّن أي سكن قلبه، قال ابن فارس: (الهمزة والميم والنون) أصلان متقاربان، أحدهما الأمانة التي هي ضد الخيانة، معناها سكون القلب .

الأمانة اصطلاحًا: الضمير اليقظ المؤدي لصدق الحال والحديث والمعاملة والوعد.

معنى الأمانة:

إذا كان في داخل الشخص إيمان فإن إيمانه يحيي ضميره فيكون رقيب الذاتي في داخله يقظًا لتصرفاته، فينعكس في تصرفاته خُلق الصدق والإخلاص وبالتالي يكون عفيفًا عما ليس له بحق ومؤديًا للحقوق الواجبة عليه وهنا يسمى «أمينًا» والأمين موثوق يثق فيه الآخرون لأن الأمانة مستحقون للثقة جديرون بها والأمناء يأمنون الآخرين لأنهم مطمئنون داخليًا بإيمانهم وأمانتهم.

مكانة الأمانة في الإسلام:

الأمانة صفة رئيسية من صفات عباد الله المؤمنين، قال الله تعالى في وصف عباده المؤمنين: (وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ). (سورة المؤمنون: ٨). وقد أمر بها النبي (صلى الله عليه وسلم، فعن أبي هريرة؛ أن رسول الله ﷺ قال: (أدّ الأمانة إلى من ائتمنك ولا تخن من خانك) ٢ .

وعند البخاري أن أبا سفيان (رضي الله عنه) أخبر ابن عباس (رضي الله عنهما): (أَنَّ هِرْقَلَ قَالَ لَهُ: سَأَلْتُكَ مَاذَا يَأْمُرُكُمْ؟ فَزَعَمْتَ: أَنَّهُ أَمَرُكُمْ بِالصَّلَاةِ، وَالصَّدْقِ، وَالْعَفَافِ، وَالْوَفَاءِ بِالْعَهْدِ، وَأَدَاءِ الْأَمَانَةِ، قَالَ: وَهَذِهِ صِفَةُ نَبِيِّ ٣).

وقد نفى النبي ﷺ كمال الإيمان عمن لا أمانة له، فعن أنس بن مالك (رضي الله عنه) قال: أن النبي ﷺ قال: (قَلِّمًا خَطَبَنَا رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِلا قَالَ: لا إِيمَانَ لِمَنْ لا أمانةَ لَهُ، ولا دِينَ لِمَنْ لا عهدَ لَهُ) ٤ .

١ مقاييس اللغة، لابن فارس: (١/١٣٣).

٢ أخرجه أبو داود في سننه، كتاب: الإجازة، باب: في الرجل يأخذ حقه من تحت يده، حديث (٣٥٣٥)، والترمذي في سننه، كتاب: البيوع، باب: ما جاء في النهي للمسلم أن يدفع إلى الذمي الخمر يبيعهها له، حديث (١٢٦٤)، قال الترمذي: هذا حديث حسن غريب.

٣ أخرجه البخاري في صحيحه، كتاب: بدء الوحي، حديث (٧)، ومسلم في صحيحه، كتاب: الجهاد والسير، باب: كتاب النبي (صلى الله عليه وسلم) إلى هرقل يدعو إلى الإسلام، حديث (١٧٧٣).

٤ رواه أنس بن مالك، المحدث: ابن حبان، المصدر: صحيح ابن حبان، الصفحة رقم ١٩٤، أخرجه في صحيحه.



تعلم | مفهوم الصدق:

تعريف الصدق:

الصدق لغة: قال ابن فارس (الصاد والذال والقاف) أصل يدل على قوة الشيء قولاً وغيره، وهو ضد الكذب.

والصدق اصطلاحاً: القول بما يطابق الحقيقة والواقع من غير زيادة ولا نقصان. وليس الإخبار مقصوراً على القول، بل قد يكون بالفعل أو بالإشارة باليد ولغة البدن بشكل عام.

منزلة الصدق وأهميته:

ورد لفظ (الصدق) في القرآن الكريم في (٣٥موضعاً): أمراً به، ونهياً عن ضده، وبيانياً لعظيم منزلة أهله عند الله تعالى: وبيان ما أعد لهم من الأجر والكرامة، وتبيانياً لمواطن الصدق، وتفنيدياً لمزاعم مدعيه بغير حق.

وقد ورد في فضل الصدق والصادقين أدلة كثيرة من الكتاب والسنة، من ذلك قوله سبحانه: **وَالَّذِي جَاءَ بِالصَّدَقِ وَصَدَّقَ بِهِ أُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ** (الزمر: ٣٣) ، وقوله تعالى: **قَالَ اللَّهُ هَذَا يَوْمُ يَنْفَعُ الصَّادِقِينَ صِدْقُهُمْ لَهُمْ جَنَّاتٌ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ خَالِدِينَ فِيهَا أَبَدًا رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمْ وَرَضُوا عَنْهُ ذَلِكَ الْفَوْزُ الْعَظِيمُ** (المائدة: ١١٩).

وفي السنة أحاديث كثيرة عن فضل الصدق، وأنه طريق لكل بر، ويفتح أبواب البركة والرزق، ويعين على الخروج من كل ضائقة.

فعن عبد الله بن مسعود، أن النبي ﷺ قال: **(عليكم بالصدق . فإنَّ الصدقَ يهدي إلى البرِّ . وإنَّ البرَّ يهدي إلى الجنَّةِ . وما يزالُ الرَّجُلُ يصدقُ ويتحرَّى الصدقَ حتَّى يُكتبَ عندَ اللهِ صديقاً)**^١.

وقد ضمن الله للصادقين الخير في الدنيا والآخرة، فمن الخير: ما يحصل للصادق من الطمأنينة والراحة، وطهارة القلب من كل دنس، وصفائه من الأكدار: (فالصادق يطبع على كمال في الخلق. فلا يكون خائناً، ولا مختلساً، ولا مزوراً، ولا نمافاً، ولا منافقاً، ولا مخادعاً، ولا متصفاً بما يشينه بين الناس، وعليه فالصدق عزٌ والباطل ذل).

(١) الراوي: عبد الله بن مسعود، المحدث: مسلم، المصدر: صحيح مسلم، الصفحة (٢٦٧)، الحكم: صحيح.



جوانب المهنية وتفصيلها السلوكية: 1- مُتحمّل المسؤولية:

- يقوم بدوره ومنجز مهامه
- يتخذ الإجراء اللازم لحل المشكلات ويتجاوز العقبات.
- يركز على هدف الإنجاز والأولوية.

2- مُنظم:

- يتسم أدائه بالفاعلية بحيث يفعل الأشياء الصحيحة.
- يتسم أدائه بالكفاءة بحيث يفعل الأشياء بشكل صحيح مع استثمار أمثل للموارد.
- يضع على مكتبه الملفات التي يعمل عليها فقط.
- يجهز أدوات العمل التي يحتاجها قبل البدء فيه.
- يخصص الوقت الكافي لكل مهمة.
- يتبع آداب الاجتماعات (متابعة صفة الاجتماعات - احترام الرئيس - مراقبة جدول الأعمال - يتعرف على كل متحدث وعمله - لا يتحدث نيابة عن غيره).
- يترك مكتبه نظيفاً ومرتباً.

3- المظهر:

- يهتم بنظافة البدن ورائحته.
- مهتم بنظافة وتناسق ملابسه.
- التوازن بين حرية الملابس ومراعاة القواعد العامة للباس في المنظمة.
- يتجنب ارتداء الملابس غير المريحة.
- الحياء والحشمة والستر.

4- يعمل بنزاهة:

- اتباع عمل عالي الجودة.
- يحافظ على العملاء ويعتمد عليهم.
- يمارس الصواب ويتجنب الخطأ.



جوانب المهنية وتفصيلها السلوكية: ٥- الاستعداد:

- يمتلك المهارة الضرورية للأداء.
- يمتلك موقف إيجابي تجاه الوظيفة.
- لا يطرح سؤالاً عاماً ويقدمه مكتوباً.
- شخصية قوية - انضباط ذاتي.
- يبحث عن الحلول التي تنجح عمله.

٦- التفاني:

- معدل جهده فوق المتواضع.
- لا يحتاج لمتابعة مستمرة للالتزام بل يحفز نفسه بنفسه.
- الإبلاغ عن الانتهاكات لسياسات المنظمة.
- يفعل كل ما يجب فعله لضمان الأداء الجيد.
- غير متحمس للتخلي عن وظيفته.
- يلهم الزملاء لبذل الجهد.
- متفهم بشكل كبير وكميات كبيرة بشكل أسرع.
- جدير بالثقة.
- حريص على تحقيق الصالح العام.
- لديه ولاء عالي للمنظمة

٧- ملتزم بالوقت:

- يصل في الوقت المناسب للعمل.
- ملتزم في أوقات التسليم.
- يحضر الاجتماعات في الوقت.
- يفي في مواعيده مع الزملاء والرؤساء والعملاء.

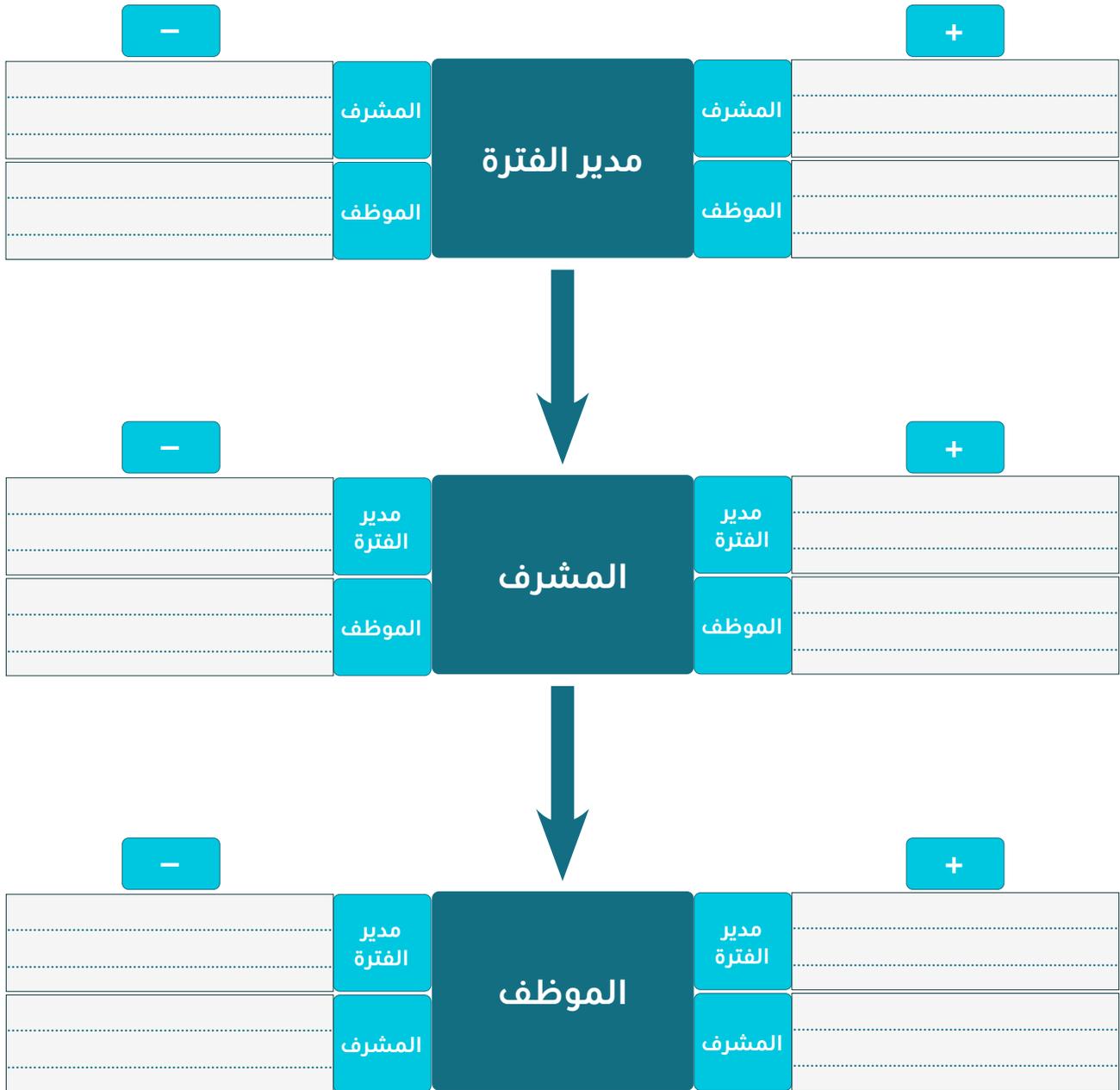
٨- مُتعاون:

- يفهم العمل الجماعي.
- لا يتصرف من أجل النجاح الشخصي ولكن يجعله في إطار العمل الجماعي.
- يعمل بتنسيق وتنظيم مع الآخرين.



العلاقات المهنية:

أخي المتدرب: يا ترى ما هي النظرات المتبادلة في بيئة العمل سواء كانت نظرات سلبية أو نظرات إيجابية:





أساسيات العلاقة المهنية:

هي: مجموعة من القيم والمهارات الاجتماعية التي تحقق البنية الاجتماعية الإيجابية والتي تجعل الموظف سعيدًا في وظيفته.

1- التوجه الإيجابي:



تغليب الظن الحسن في الآخرين ورؤية الجانب الحسن فيهم وتوقع الخير منهم.

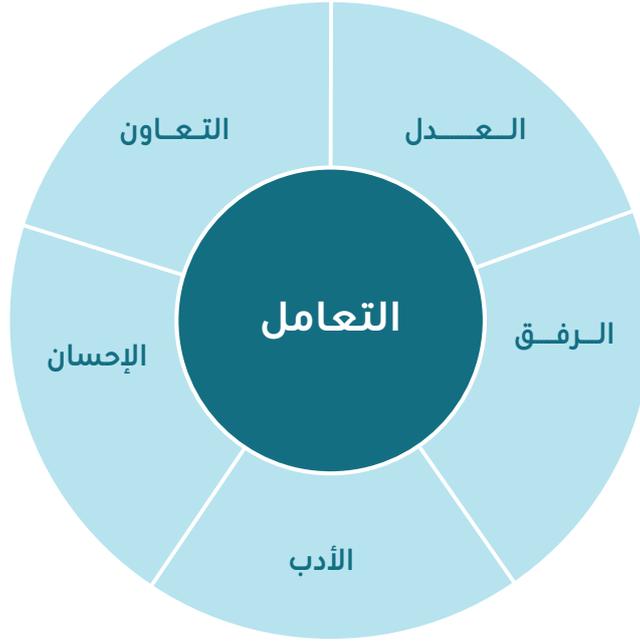
حُسن الظن:

ميل القلب وانجذاب النفس نحو الآخرين بدافع القرب أو النفع.

الحُب:



أساسيات العلاقة المهنية: ٢- التعامل:



القيام بحقوق الزملاء على الوجه الصحيح والتوقف عن ظلمهم وأذيتهم.

العدل:

اللين واللفظ في الأقوال والأفعال بلا عنف ولا غلظة.

الرفق:

التعبير بالطرق الحلوة الطيبة من شكر وثناء وتلطف وتشجيع.

الأدب:

نفع الآخرين وبذل الخير والإنعام من غير مقابل.

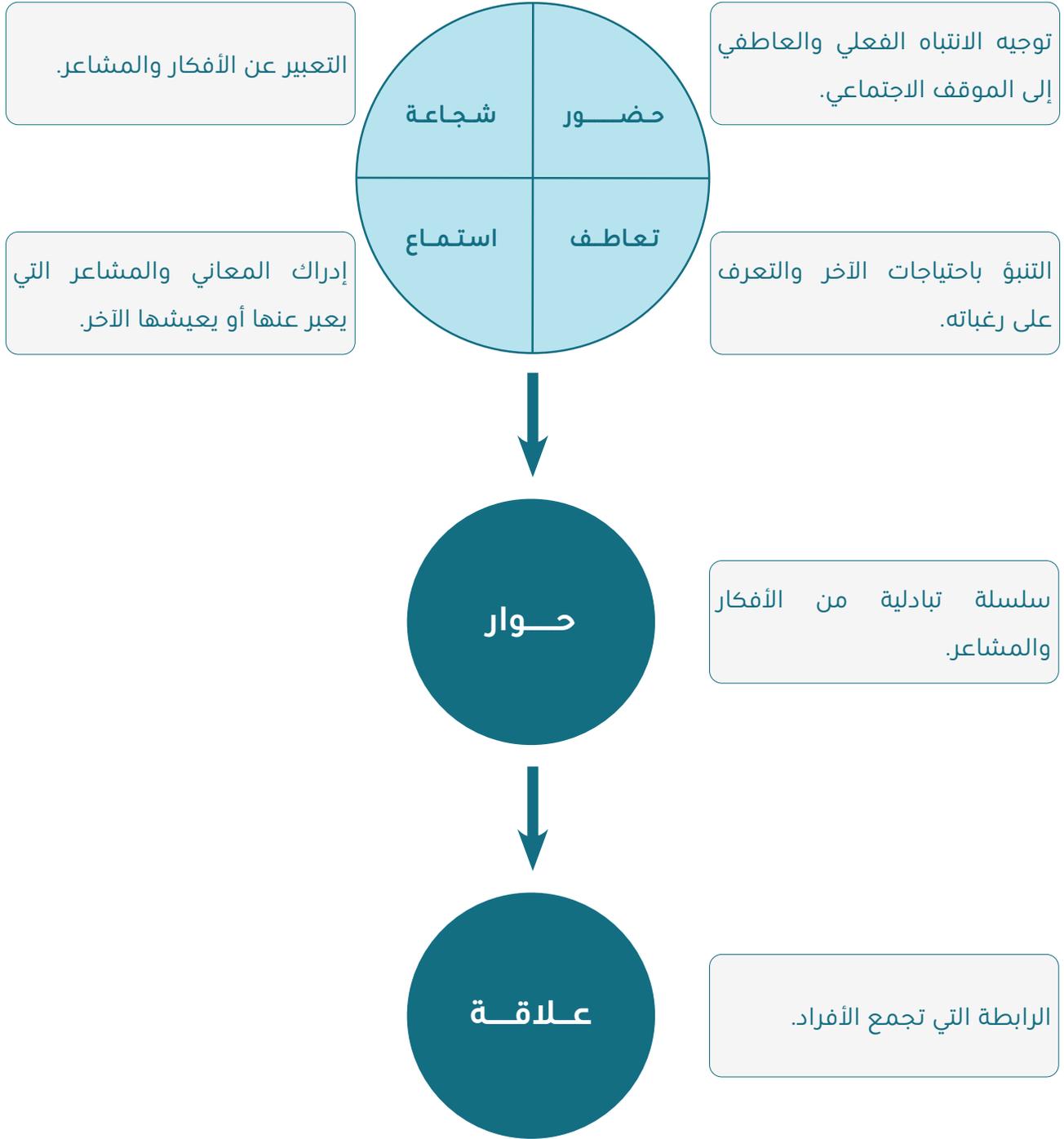
الإحسان:

المشاركة والمساعدة في تحقيق الأهداف.

التعاون:



أساسيات العلاقة المهنية: ٣- المهارات الاجتماعية:





| جوانب العلاقات المهنية وتفصيلها السلوكية: 1- يتعامل بإيجابية:

- يحافظ على المستوى المقبول من احترام العميل والزميل.
- يحترم جميع الثقافات والخلفيات سواء من الزملاء أو العملاء.
- يختلف مع الآخرين بدون أن ينازعه أو يصارعه.
- صادق في تعامله ولا يكذب حتى في الأشياء الصغيرة.
- يحافظ على موقف احترافي مع العملاء الذين يتصرفون بشكل غير لائق.
- متواضع ولطيف مع الزملاء.
- يستقبل النقد والنصيحة دون اظهار الاستكبار والاستعلاء ويفهم الفرق بين النقد البناء والسيطرة الخفية.
- يساعد ويساند الآخرين.

2- يتواصل بإيجابية:

- يشارك الآخرين من (الزملاء - والرؤساء) المعلومات.
- يقدم المعلومات مكتوبة بلغة رسمية مهذبة.
- يحد من القيل والقال ويوقف المعلومات الكاذبة أو المهينة للزملاء.
- يلتزم بالحوارات الداعمة للعمل ويتعد عن الاستغراق في الحوارات الشخصية.
- يتواصل باحترافية مع الهاتف.
- يظهر المجاملة بالحد المقبول.
- يترك الأشخاص يكملون حديثهم.
- يستخدم كلمات اللطافة مثل: من فضلك و شكرًا.



ملاحظات

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

| الخاتمة:

أخيراً: أخي المتدرب الكريم، سعدنا بوجودك معنا في برنامج «العمليات البريدية» حيث يعد الأداء المتميز أمراً بالغ الأهمية لأي منظمة؛ لأنه مؤثراً كبيراً في زيادة الحصة السوقية للمنظمة وأرباحها، وستتمكن من تحقيق الأهداف المرجوة، ويكون لها الثقل والتواجد والتأثير، وتستطيع أن تكون من الجهات التي تصنع فرقاً فيما يقدم للمجتمع من خدمات في مجالها.

سائلين الله - عز وجل - أن يكون هذا الوقت نقطة تحول كبرى في أدائك الشخصي والمهني، وأن يجعل ما تعلمنا وما اكتسبنا من خبرات ومهارات نفعاً لنا ولإنتمائنا وبيتنا في سُبُل، ولوطننا الحبيب العظيم - المملكة العربية السعودية.

إدارة تطوير المواهب

مؤثرون
MUATHIRUN

SPL
سليبي