JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة أخلاقيات العمل الإيجابية وتحقيق الأهداف المؤسسية

1 – 5 مارس 2027

ميلانو

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة أخلاقيات العمل الإيجابية وتحقيق الأهداف المؤسسية

**المرجع:** 98615_2592 **التاريخ:** 1 – 5 مارس 2027 **المكان:** ميلانو **الرسوم:** GBP 6200

دورة أخلاقيات العمل الإيجابية وتحقيق الأهداف المؤسسية دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري الإدارات المباشرين والمشرفين وموظفي الموارد البشرية الذين يسعون إلى تحويل النزاهة والانضباط والاجتهاد إلى إسهام ملموس في النتائج، ويعود المشاركون منها بميثاق أخلاقيات العمل للفريق. تعتمد المؤسسات اليوم على فرق موزعة وسريعة الإيقاع، وعاداتها اليومية هي التي تحدد بلوغ الأهداف الاستراتيجية أو التعثر دونها. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب أخلاقيات العمل الإيجابية بوصفها محركا مدارا للنتائج.

## لماذا تهم أخلاقيات العمل الإيجابية الآن

ثلاث قوى ترفع عادات العمل إلى صدارة اهتمام الإدارة. فأنماط العمل الهجين ونظام المناوبات تقلل الإشراف المباشر، فيصبح الاعتماد على الموظف قائما على أعراف الفريق لا على الحضور الرقابي. كما يحكم العملاء والشركاء والمدققون على المؤسسة من خلال سلوك موظفي الخطوط الأمامية. ويتوقع الجيل الأحدث من الموظفين وضوح الغاية وعدالة المعاملة قبل أن يبذل جهدا إضافيا طوعيا. والمؤسسة التي ترسخ عادات الاجتهاد تشهد تسليما أدق بين المناوبات وجودة أكثر ثباتا وثقة أعلى، أما التي تهملها فتدفع الثمن في إعادة العمل والغياب وتراجع السمعة. وتستند الدورة إلى مدونات السلوك والتوقعات السلوكية وتسلسل الأهداف بدلا من الشعارات.

## المستفيدون من أخلاقيات العمل الإيجابية

- مديرو الإدارات المسؤولون عن تحويل أهداف الإدارة إلى إنتاج يومي موثوق
- المشرفون المسؤولون عن الانضباط في المواعيد والحضور وتسليم المناوبات
- موظفو الموارد البشرية الذين يصوغون سياسات السلوك ويقدمون المشورة في الحالات التأديبية
- منسقو الفرق الذين يضعون الإجراءات اليومية والمهل وتوقعات الزملاء
- قادة الجودة والخدمة الذين يربطون سلوك الموظفين بنتائج العملاء

تستفيد مجموعات المشرفين من موقع واحد أكثر من غيرها حين تحضر معا وتتفق على توقعات مشتركة عبر المناوبات.

## قدرات أخلاقيات العمل الإيجابية

يتدرب المشاركون على تحويل قيم الأمانة والاجتهاد وتحمل المسؤولية إلى سلوك يمكن ملاحظته ويخدم أهداف المؤسسة.

- تقييم فجوات الاجتهاد التي تقف وراء تعثر الأهداف — مراجعات أداء الإدارات
- مواءمة التوقعات السلوكية مع الأهداف المتسلسلة — الإدارة العليا وأعضاء الفريق
- تصميم ممارسات تقدير تعزز السلوك الموثوق — قرارات المكافأة والارتباط الوظيفي
- تطبيق استجابات متناسبة مع التأخر والإهمال وهفوات النزاهة — نتائج تأديبية منصفة
- إيصال مدونة السلوك بلغة واضحة تناسب كل دور — الموظفون الجدد والمتعاقدون
- بناء ميثاق للفريق بمؤشرات سلوك قابلة للقياس — محادثات الأداء الفصلية

## مصطلحات أخلاقيات العمل الإيجابية الأساسية

- أخلاقيات العمل — مجموعة القيم والعادات مثل الاجتهاد والأمانة والموثوقية التي تحدد طريقة أداء الموظف لواجباته.
- مدونة السلوك — وثيقة مكتوبة تبين السلوك الذي تتوقعه المؤسسة من موظفيها وعواقب مخالفته.
- تسلسل الأهداف — تجزئة أهداف المؤسسة إلى أهداف للإدارات والفرق والأفراد تربط المهام اليومية بالاستراتيجية.
- القدوة السلوكية — حرص المدير على إظهار السلوك الذي يتوقعه حتى يتعلمه الموظفون بالملاحظة.
- مؤشر السلوك — مقياس قابل للملاحظة مثل التسليم في الموعد أو معدل الأخطاء لتتبع حدوث السلوك المتوقع.
- التصحيح المتناسب — استجابة للهفوة تتناسب مع جسامتها والنية وراءها وسجل الموظف السابق.

## أخلاقيات العمل الإيجابية يوما بيوم

### اليوم 1: أخلاقيات العمل والغاية المؤسسية

- بيانات القيم المؤسسية — ترجمة الغاية إلى سلوك متوقع
- رسم تسلسل الأهداف — ربط الواجبات اليومية بالأهداف الاستراتيجية
- مراجعة كلفة السلوك الضعيف — إعادة العمل والغياب وفقدان ثقة العملاء
- استبيان توقعات الأجيال — الدوافع المؤثرة في الجهد الطوعي
- أنماط العمل الهجين والمناوبات — الموثوقية دون إشراف مستمر

## اليوم 2: معايير النزاهة والمساءلة والموثوقية

- بنية مدونة السلوك — بنود يقرؤها الموظفون ويتذكرونها
- مصفوفات توزيع المسؤوليات — ملكية واضحة للمهام المشتركة
- معايير الانضباط في المواعيد والحضور — قواعد عادلة عبر الأدوار
- إقرارات تعارض المصالح — حماية حياد القرارات
- قوائم تحقق الاجتهاد عند التسليم — تقليل الأخطاء بين المناوبات

## اليوم 3: القيادة بالقدوة وتعزيز السلوك

- التدقيق الذاتي للقدوة — الفجوة بين السلوك المعلن والسلوك الظاهر
- تصميم لحظات التقدير — تعزيز الموثوقية في وقتها
- اتفاقات المساءلة بين الزملاء — أعراف الفريق في التعهدات والمهل
- نقاش حالات المعضلات الأخلاقية — خيارات في قطاعي التجزئة والرعاية الصحية
- لوحة مؤشرات السلوك — تتبع السلوك مقابل أهداف الفريق

## اليوم 4: معالجة الهفوات بإنصاف

- سجل علامات الإنذار المبكر — رصد فتور الارتباط قبل تراجع الأداء
- بنية المحادثة التصحيحية — الوقائع والأثر والخطوات المتفق عليها
- سلم التصحيح المتناسب — مواءمة الاستجابة مع الجسامة والسجل السابق
- توثيق حالات السلوك — سجلات تصمد أمام الاعتراض
- استعادة الثقة بعد المخالفات — إعادة الدمج ومراجعات المتابعة

## اليوم 5: تطبيق ميثاق أخلاقيات العمل للفريق

- تطبيق تسلسل الأهداف — أهداف الفريق التي يخدمها الميثاق
- تطبيق مؤشرات السلوك — مقاييس لكل تعهد في الميثاق
- تطبيق سلم التصحيح — استجابات متفق عليها لمخالفات الميثاق
- خطة إيصال الميثاق — رسائل الإطلاق للموظفين والمتعاقدين
- إكمال ميثاق أخلاقيات العمل للفريق — التعهدات والمقاييس والمسؤولون

## تطبيق أخلاقيات العمل الإيجابية بعد الدورة

- عقد جلسة مع الفريق مدتها ساعة للاتفاق على مؤشرات السلوك للربع القادم وربط كل مؤشر بهدف متسلسل.
- إجراء محادثتين تصحيحيتين وفق بنية الوقائع والأثر والخطوات التالية، وتدوين النتيجة في مذكرة حالة سلوكية.

## أسئلة حول أخلاقيات العمل الإيجابية

### ما أخلاقيات العمل الإيجابية ولماذا تهم المؤسسات الآن؟

أخلاقيات العمل الإيجابية هي عادات الاجتهاد والأمانة والموثوقية التي تحول الخطط إلى نتائج منجزة. وتزداد أهميتها لأن الفرق الموزعة والهجينة تحظى بإشراف مباشر أقل، فيجب أن ينبع السلوك الموثوق من أعراف مشتركة وتقدير وتصحيح عادل.

### ما الأدوار الأكثر استفادة من دورة أخلاقيات العمل الإيجابية؟

يستفيد مديرو الإدارات والمشرفون وموظفو الموارد البشرية أكثر من غيرهم. فهم يضعون التوقعات اليومية ويعالجون التأخر والإهمال ويصوغون سياسات السلوك، ولذلك يحددون مدى خدمة النزاهة والموثوقية لأهداف الفريق والمؤسسة.

### بم تختلف دورة أخلاقيات العمل الإيجابية عن دورة في الإجراءات التأديبية؟

تركز على بناء السلوك الموثوق وتعزيزه قبل ظهور المشكلات. أما دورة الإجراءات التأديبية فتتناول الخطوات الرسمية بعد وقوع المخالفة، في حين تعامل دورة أخلاقيات العمل الإيجابية التصحيح جزءا من منظومة أوسع من التوقعات والقدوة والتقدير.

### ماذا تعود به من دورة أخلاقيات العمل الإيجابية؟

تعود بميثاق أخلاقيات العمل للفريق. وهو يربط التعهدات السلوكية المتفق عليها بأهداف الفريق، ويحدد مؤشرات قابلة للملاحظة، ويسمي المسؤولين، ويضع استجابات متناسبة مع الهفوات.

## أخلاقيات العمل الإيجابية: الطريق إلى الأمام

يمنح ميثاق أخلاقيات العمل للفريق المديرين مرجعا مشتركا للتوقعات السلوكية. وأول استخدام له هو تحديد التعهدات الأهم لأهداف الربع القادم، ويطبقه المشرفون في محادثاتهم اليومية. وبعد دورة المراجعة الأولى تستحق مؤشرات السلوك إعادة النظر للتأكد من أنها ما زالت تقيس سلوكا يصنع النتائج لا مجرد الامتثال الشكلي.