



الأكاديمية العربية
للشرق الأوسط



جودة التعامل مع المستفيدين من خدمات الموارد البشرية

Dubai, United Arab Emirates
AlNahda 1 - Saheel Tower 1
Office No. 801
Toll free: 800 22 64
Tel: +(971) 439 74 700
Fax: +(971) 439 74 703
E-mail: info@arabicacademy.me

Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia
Tel: +(966) 114 903 763
Fax: +(966) 114 903 764

Istanbul, Turkey
Tel: +(90) 212 872 86 03
Tel: +(90) 212 872 86 04

Doha, Qatar
Tel: +(97) 444 528 089

Toll free: 800 22 64

www.arabicacademy.me

info@arabicacademy.me



مقدمة :

الجودة كمفهوم هي ما يتوقعه العميل من مقابلة وتلبية احتياجاته، وتعمل على تحسين مستمر من المؤسسة في فن التعامل مع المستفيدين، من منطلق عمل جماعي مشترك من العاملين، مع تنسيق المهام وتوزيعها وفق المسؤوليات، والاستعانة بالخبرات الداخلية والخارجية والمراجعة والاستجابة لمتطلبات المستفيدين، بالإضافة إلى الاستفادة من السلبات الأخطاء لتصحيح المسار والتحسين المستمر من قبل المؤسسة تجاه العملاء.

الهدف من البرنامج :

تحسين مستوى الخدمات المقدمة من دائرة الموارد البشرية.
تحقيق رضا المتعاملين مع الموارد البشرية.
تخفيض نسبة الشكاوى المقدمة من جمهور المعنيين بخدمات الموارد البشرية.

المحور الأول

جودة التعامل مع جمهور الموظفين العاملين في المؤسسة :

زيادة كمية الإنجاز في وحدة الزمن. ترشيد تكاليف إنجاز الأداء
مفهوم وأهمية تحليل الوظائف
التعرف على المفهوم الجديد لإدارة الموارد البشرية
التعرف على المهام السبعة الأساسية لإدارة الموارد البشرية.

United Arab Emirates , Dubai
Toll Free : 800 22 64
Tel : + 971 (4) 3974700
Fax : +971 (4) 3974703
P.O.Box Dubai : 187095
info@arabicacademy.me
www.arabicacademy.me

Saudi Arabia , AlRiyadh
Tel : +966 (11) 490 37 62
Tel : +966 (11) 490 37 63
Fax : +966 (11) 490 37 64

Turkey , İstanbul
Tel : +90 (212) 872 86 03
Fax : +90 (212) 872 86 04
Mob : +90 (55) 4685 8886

Qatar , AlDoha
Tel : +974 (44) 528089

Toll free: 800 22 64

www.arabicacademy.me

info@arabicacademy.me



المحور الثاني

جودة التعامل مع الموظفين الجدد :

تخطيط الموارد البشرية

التعرف على مفهوم التخطيط الاستراتيجي (المراحل والنماذج).

تطبيق التحليل الاستراتيجي في الموارد البشرية

إعداد وتأهيل المشاركين للعمل بإدارات الموارد البشرية

المحور الثالث

جودة التدريب تنمية الموارد البشرية :

المسؤولية المتجمعة للموارد البشرية

إدارة الموارد البشرية إلى جانب الإجراءات الإدارية.

التعرف على الإطار العام المتكامل لإدارة الموارد البشرية.

المحور الرابع

جودة الخدمات الطبية والتأمين الصحي :

سياسات وإجراءات الموارد البشرية والتدريب

تطبيق التحليل الاستراتيجي في الموارد البشرية

صياغة وإعداد أهداف المنشأة في المورد البشري

الإعمال من خلال التعرف على الإطار العام

United Arab Emirates , Dubai
Toll Free : 800 22 64
Tel : + 971 (4) 3974700
Fax : +971 (4) 3974703
P.O.Box Dubai : 187095
info@arabicacademy.me
www.arabicacademy.me

Saudi Arabia , AlRiyadh
Tel : +966 (11) 490 37 62
Tel : +966 (11) 490 37 63
Fax : +966 (11) 490 37 64

Turkey , İstanbul
Tel : +90 (212) 872 86 03
Fax : +90 (212) 872 86 04
Mob : +90 (55) 4685 8886

Qatar , AlDoha
Tel : +974 (44) 528089

Toll free: 800 22 64

www.arabicacademy.me

info@arabicacademy.me



المحور الخامس

جودة تقييم الأداء والزيادات السنوية والترفيعات والتحسين بأسلوب الأداء :

عمليات التدريب وفق مفهوم إدارة الجودة الشاملة

الإلمام بدور الموارد البشرية في المنشأة

مراحل العملية التدريبية

تكامل إدارة الموارد البشرية الفعالة

United Arab Emirates , Dubai
Toll Free : 800 22 64
Tel : + 971 (4) 3974700
Fax : +971 (4) 3974703
P.O.Box Dubai : 187095
info@arabicacademy.me
www.arabicacademy.me

Saudi Arabia , AlRiyadh
Tel : +966 (11) 490 37 62
Tel : +966 (11) 490 37 63
Fax : +966 (11) 490 37 64

Turkey , İstanbul
Tel : +90 (212) 872 86 03
Fax : +90 (212) 872 86 04
Mob : +90 (55) 4685 8886

Qatar , AlDoha
Tel : +974 (44) 528089

+971 (4) 3974 700

+971 (4) 3974 703

register@arabicacademy.me

www.arabicacademy.me

Toll free: 800 22 64

www.arabicacademy.me

info@arabicacademy.me



الشروط والأحكام

خطة الترشيح المتكرر

❖ تقديراً معنا لعملاء الكرام الذين يقومون بترشيح المشاركين في كثير من الأحيان في البرامج العامة التي تقدمها الأكاديمية العربية الشرق الأوسط، سيتم منح خصم خاص للترشيح المتكرر 10% على الرسوم المدفوعة إذا تم ترشيح 10 مرشحين أو أكثر في السنة.

❖ وهذا ينطبق على خصم خاص على ترشيح 10 مرشحين فصاعداً على البرامج المقدمة خلال هذا العام. وعلاوة على ذلك، فإن العملاء الذين رشحوا 10 أو أكثر من المشاركين في العام السابق تكون مؤهلة للحصول على خصم 10% على كل ترشيح هذا العام.

عدد الترشيحات على نفس البرنامج

بالإضافة إلى الخطة المذكورة أعلاه، يتم تقديم مكان مقعد إضافي مجاني للمجموعات المكونة من 3 مشاركين على نفس البرنامج التدريبي .

خصومات الدفع النقدي / البطاقة الائتمانية

❖ تمنح الأكاديمية العربية الشرق الأوسط خصم مقداره 20% من قيمة فاتورة التدريب في حال تم تسديد رسوم البرنامج التدريبي قبل انعقاد البرنامج عبر التحويل لحساب الأكاديمية المصرفي أو الدفع النقدي أثناء انعقاد الدورة

❖ تمنح الأكاديمية العربية الشرق الأوسط خصم مقداره 10% من قيمة فاتورة التدريب في حال تم تسديد رسوم البرنامج التدريبي عبر البطاقة الائتمانية خلال الدورة

شروط التسجيل

❖ ماعدا البرنامج التدريبي التي تتطلب مؤهلات خاصة للانضمام إلى البرنامج التدريبي فتقبل جميع الترشيحات عن طريق كتاب اعتماد رسمي من جهة العمل يفيد بترشيح المشارك / المشاركين في البرنامج قبل مدة كافية لحجز المقعد التدريبي للمشارك الترشيحات الذاتية للبرامج العامة لدينا تكون عن طريق الدفع المقدم باستخدام خيارات الدفع عن طريق التحويل المصرفي أو عبر استمارة التسجيل على الانترنت. وسيصدر رد مرة أخرى إلى العميل في حالة قبول أو إلغاء البرنامج أو عدم توفر مقعد.

❖ تأكيد التسجيل يخضع لمراجعة إدارة الأكاديمية العربية الشرق الأوسط لطلب التسجيل وتوفير المقاعد.

شروط الإلغاء

❖ لايتوجب دفع أي رسوم إلغاء في حال تم استلام كتاب إلغاء للترشيح قبل فترة أسبوع على الأقل من بداية البرنامج
❖ تستحق كامل فاتورة التسجيل في حال تم التسجيل وتخلف المشارك عن الإلتحاق بالبرنامج بدون إشعار مسبق أو الإعتذار عن البرنامج قبل مدة أسبوع من البرنامج .

مستحقات فواتير التدريب

❖ تستحق جميع فواتير التدريب بعد 45 يوم كحد أقصى بعد إنتهاء البرنامج
❖ تفرض الأكاديمية العربية الشرق الأوسط رسوم إدارية بقيمة 15% شهريا من قيمة الفاتورة في حال تأخير السداد أكثر من 45 يوم من إنتهاء الدورة .
❖ تحتفظ الأكاديمية العربية الشرق الأوسط بحقتها بتغيير المحاضر و مكان الإنعقاد قبل إنعقاد الدورة .

برنامج الاسترداد وشكاوي و سياسات القرار

لمزيد من المعلومات حول السياسات الإدارية مثل استرداد والشكاوى المقدمة من العملاء ، يرجى خدمة العملاء على الرقم 0097143974700 أو عبر صندوق البريد 187095 دبي

United Arab Emirates , Dubai
Toll Free : 800 22 64
Tel : + 971 (4) 3974700
Fax : +971 (4) 3974703
P.O.Box Dubai : 187095
info@arabicacademy.me
www.arabicacademy.me

Saudi Arabia , AlRiyadh
Tel : +966 (11) 490 37 62
Tel : +966 (11) 490 37 63
Fax : +966 (11) 490 37 64

Turkey , İstanbul
Tel : +90 (212) 872 86 03
Fax : +90 (212) 872 86 04
Mob : +90 (55) 4685 8886

Qatar , AlDoha
Tel : +974 (44) 528089