

السعادة المؤسسية (سعادة الموظفين وسعادة المتعاملين)

الأهداف: تسعى هذه الدورة إلى تقديم أحدث ما توصلت إليه الدراسات والتجارب والمقاييس العالمية والمحلية في مجال السعادة على مستوى المؤسسات مع التركيز على البيئة المحلية الإماراتية، كما تركز الدورة على تمكين المشاركين من إدراك وتطبيق التقنيات المرتبطة بسعادة الموظفين: كالتحفيز والتقدير والتمكين والتوازن بين العمل والحياة الخاصة بالإضافة إلى إيجاد بيئة عمل إيجابية صحية تراعي الفروق الفردية، كما ستدعم الدورة أهمية تحديد مستوى الانفتاح في التعامل مع الموظف والتواصل معه بأفضل الطرق لتعزيز قدرته على القيام بمهامه بأفضل شكل.

كما ستطرق الدورة لمؤشرات سعادة المتعاملين المعتمدة في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتزيد من وعي الموظفين حول كيفية تحقيق معادلة السعادة ضمن مكوناتها الأساسية (موظف فخور + جهة متفانية في إسعاد المتعاملين + متعامل مبادر وإيجابي).

الإجازات المتوقعة - المخرجات:

- 1) إدراك المشاركين لغايات وأهمية السعادة على الفرد، العملاء، المؤسسة، والمجتمع.
- 2) التعريف بمؤشرات السعادة العالمية والمحلية (موقع الإمارات على المستوى العالمي والعربي)
- 3) الربط بين مؤشرات السعادة ومكوناتها والتميز المؤسسي وفق المنهجية المعتمدة في الإمارات العربية المتحدة.
- 4) تطبيق معادلة رضا العملاء وفق رؤية الإمارات العربية المتحدة (موظف فخور + جهة متفانية في إسعاد المتعاملين + متعامل مبادر وإيجابي).
- 5) إدراك العلاقة بين الرضا والسعادة والاختلاف بينهما
- 6) تمكين المشاركين من إدراك المتطلبات الإدارية الأساسية لتحقيق سعادة الموظفين، وسعادة العملاء في الإمارات.



Introductory	Intermediate	Advanced
--------------	--------------	----------

- (7) تعريف المشاركين بنظريات التحفيز ومبادئ التأثير وأبعادها وأهميتها وكيفية تطبيقاتها حسب أولويتها
- (8) تمكين المشاركين من إدراك احتياجات وتوقعات الموظفين والعملاء وكيفية تجاوزها لضمان تحقيق السعادة في المؤسسات.
- (9) تدريب المشاركين على توظيف مهارات القيادة والتواصل والذكاء العاطفي لتوفير بيئة عمل مرنة وإيجابية ينعم فيها الموظف والعمل بالسعادة والرضا.

مكونات البرنامج

- ✓ السعادة والإيجابية: المفهوم والمصادر والمستويات
- ✓ أسس التفكير الإيجابي
- ✓ القيمة المتوقعة والفعلية وانعكاسها على سعادة الأفراد
- ✓ الأدوار الأساسية الهامة في إسعاد الموظف، والعمل
- ✓ الفرق بين الرضا والسعادة
- ✓ تصميم البيئة الداخلية لتحقيق سعادة الجميع
- ✓ قيم السعادة (العطاء، الامتنان، التسامح)
- ✓ قياس السعادة في المؤسسات
- ✓ وسائل تنمية السعادة (فردية، مجموعات، مؤسسات، مجتمع)
- ✓ مؤشرات سعادة الموظفين، والعملاء في الإمارات العربية المتحدة
- ✓ مؤشرات ونماذج السعادة العالمية
- ✓ أفضل الممارسات العالمية في مجال سعادة الموظفين، العملاء
- ✓ أهم المتغيرات المرتبطة بسعادة الموظف:

a. تحفيز الموظفين





Introductory	Intermediate	Advanced
--------------	--------------	----------

b. رضا الموظفين (الأهمية ومؤشرات

القياس)

c. مشاركة الموظفين (الأهمية ومؤشرات القياس)

d. تمكين الموظفين (الأهمية ومؤشرات القياس)

e. تطوير الموظفين (الأهمية ومؤشرات القياس)

f. القيم التنظيمية (العدالة، الانفتاح، الشفافية)

✓ أهم نظريات التحفيز:

g. نظرية ماسلو

h. نظرية أي آر جي (ERG)

i. نظرية التوقع

j. نظرية العاملين هيزبيرغ

k. نظرية العدالة

l. التعزيز

✓ مبادئ التأثير

✓ الذكاء العاطفي وصلته بسعادة الموظفين

✓ لغة التواصل الإيجابي في المؤسسة وارتباطه بسعادة الموظف

✓ التحفيز الذاتي لخدمة المتعاملين المتميزة

✓ معادلة سعادة العملاء (موظف فخور + جهة متفانية في اسعاد المتعاملين + متعامل مبادر وإيجابي)

✓ مواصفات موظف خدمة العملاء الفخور بتقديم خدمة متميزة





Introductory	Intermediate	Advanced
--------------	--------------	----------

الترحيب •

• الانطباع الأول

• الانصات

• الايجابية المهنية والمبادرة

• الابتكار

✓ أسس تحقيق متطلبات إسعاد المتعاملين في المؤسسات (بيئة مضيافة، مراعاة الخصوصية، خدمة تفوق التوقعات، العدالة، السرعة، العمل ضمن فريق، الابتكار)

✓ تصميم البيئة الداخلية لتحقيق السعادة في الداخل والخارج

✓ كيفية تحفيز المتعامل ليكون مبادر ومشارك فيما يلي

• اعطاء معلومات صحيحة

• المشاركة في تصميم الخدمة

• المشاركة في استشراف المستقبل

• مشاركة التجربة السعيدة والايجابية مع الغير

طريقة تقديم الدورة:

- محاضرات قصيرة
- تمارين ونشاطات عملية
- مناقشات فردية وجماعية
- دراسة حالات عملية
- تمثيل الادوار
- فيديو تدريبي

