



# أدوات وأساليب تستخدم في عالم إدارة الموارد البشرية

## Tools & Techniques Used in HR World



@engaalzahrani



هذا العمل صدقة جارية عن والدتي رحمها الله..  
فلا تنسوها من دعائكم

أحمد الزهراني



@engaalzahrani

# أدوات وأساليب تستخدم في عالم إدارة الموارد البشرية

## Tools & Techniques Used in HR World

فريو VRIO	تحليل 5 Cs	بورتر PORTER	بيستل PESTEL	سوات SWOT
التحليل السباعي HEPTALYSIS	موست MOST	بريمو - اف PRIMO-F	فوكا برايم VUCA Prime	عالم فوكا VUCA World
كاتو CATWOE	العائد من الاستثمار Return of Investment (ROI)	تحليل التكلفة-المنفعة Cost-Benefit Analysis (CBA)	فبس تي VPEC-T	اس سي ار اس SCRS
بيرت PERT	تقدير الثلاث نقط 3 POINTS ESTIMATION	موسكو MoSCoW	الأهداف الذكية SMART OBJECTIVES	المزيج التسويقي Marketing Mix (4 Ps)
نموذج آدي ADDIE	تحليل المشكلة 5 Ws and 1 H	تحليل المشكلة 5 WHYs	واسب WASP	إيدا AIDA
لوينز LEWIN'S	أدكار ADKAR	تدودار TDODAR	أودا OODA	العائد من الاستثمار في التدريب Return of Investment (ROI) - Training
إدارة الصراعات Conflict Management	النمو GROW	توكمان Tuckman	ميدان القوى FORCES FIELD	كوتر KOTTER's 8 Step
		مصفوفة القوة/الاهتمام Power/Interest Matrix	ضغط الجدول الزمني Schedule Compression Techniques	راسي RACI



# أدوات وأساليب تستخدم في عالم إدارة الموارد البشرية

## Tools & Techniques Used in HR World

الأداة	جانب الاستخدام	وصفها
سوات SWOT	تحليل الوضع الحالي	<p>عوامل داخلية وتتمثل في:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ جوانب القوة <b>Strengths</b>.</li><li>✓ جوانب الضعف <b>Weaknesses</b>.</li></ul> <p>وعوامل خارجية وتتمثل في:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ الفرص <b>Opportunities</b>.</li><li>✓ التهديدات <b>Threats</b>.</li></ul>
بيستل PESTEL	التحليل البيئي	<p>عبارة عن تحليل 6 عوامل وهي:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ عوامل سياسية <b>Political</b>.</li><li>✓ عوامل اقتصادية <b>Economic</b>.</li><li>✓ عوامل اجتماعية <b>Social</b>.</li><li>✓ عوامل تقنية <b>Technological</b>.</li><li>✓ عوامل بيئية <b>Environmental</b>.</li><li>✓ عوامل قانونية <b>Legal</b>.</li></ul>



# أدوات وأساليب تستخدم في عالم إدارة الموارد البشرية

## Tools & Techniques Used in HR World

الأداة	جانب الاستخدام	وصفها
بورتر PORTER	تحليل القوى التنافسية	<p>وتتمثل في:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ القوة التفاوضية مع العملاء Customers Power.</li> <li>✓ تهديد المنتجات أو الخدمات البديلة Threat of Substitution.</li> <li>✓ التهديد من دخول منافسين جدد Threat of New Entry.</li> <li>✓ القوة التفاوضية مع الموردين Suppliers Power.</li> <li>✓ المنافسة مع المنافسين الحاليين Competition in the industry.</li> </ul>
تحليل 5 Cs	التحليل البيئي	<p>عبارة عن تحليل 5 جوانب وهي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ العملاء Customers.</li> <li>✓ المنافسين Competitors.</li> <li>✓ المنظمة Company.</li> <li>✓ المتعاونون Collaborators مثل: الموردين والموزعين والشركاء ونحوهم.</li> <li>✓ البيئة (Environment) Climate. (عوامل تحليل PESTEL).</li> </ul>



# أدوات وأساليب تستخدم في عالم إدارة الموارد البشرية

## Tools & Techniques Used in HR World

الأداة	جانب الاستخدام	وصفها
فريو VRIO	تحليل موارد المنظمة	وتتمثل في تحليل: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ القيمة <b>Value</b>.</li><li>✓ الندرة <b>Rarity</b>.</li><li>✓ امكانية التقليد <b>Imitability</b>.</li><li>✓ التنظيم <b>Organization</b>.</li></ul>
عالم فوكا VUCA World	التحليل الاستراتيجي	توضح التقلبات والتعقيد والغموض وعدم اليقين التي يشهدها عالم الأعمال اليوم. يتكون من 4 عناصر وهي: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ التقلب <b>Volatility</b>.</li><li>✓ عدم اليقين <b>Uncertainty</b>.</li><li>✓ الغموض <b>Ambiguity</b>.</li><li>✓ التعقيد <b>Complexity</b>.</li></ul>



# أدوات وأساليب تستخدم في عالم إدارة الموارد البشرية

## Tools & Techniques Used in HR World

الأداة	جانب الاستخدام	وصفها
فوكا برايم VUCA Prime	التحليل الاستراتيجي	<p>تستخدم هذه الأداة لمواجهة عالم فوكا:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ الرؤية <b>Vision</b> لمواجهة التقلب <b>Volatility</b>.</li> <li>✓ الفهم <b>Understanding</b> لمواجهة عدم اليقين <b>Uncertainty</b>.</li> <li>✓ الوضوح <b>Clarity</b> لمواجهة التعقيد <b>Complexity</b>.</li> <li>✓ الرشاقة <b>Agility</b> لمواجهة الغموض <b>Ambiguity</b>.</li> </ul>
بريمو - اف PRIMO-F	تحليل الوضع الداخلي للمنظمة	<p>تحليل 6 جوانب داخل المنظمة وهي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ الأفراد <b>People</b>.</li> <li>✓ الموارد <b>Resources</b>.</li> <li>✓ الابتكار <b>Innovation</b>.</li> <li>✓ التسويق <b>Marketing</b>.</li> <li>✓ العمليات <b>Operations</b>.</li> <li>✓ المالية <b>Finance</b>.</li> </ul>

# أدوات وأساليب تستخدم في عالم إدارة الموارد البشرية

## Tools & Techniques Used in HR World

الأداة	جانب الاستخدام	وصفها
موست MOST	تحليل الوضع الداخلي للمنظمة	يستخدم تحليل موست لتحليل الوضع الداخلي للمنظمة وذلك من خلال تعريف 4 جوانب: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ رسالة المنظمة <b>Mission</b>.</li><li>✓ أهداف المنظمة <b>Objectives</b>.</li><li>✓ استراتيجيات المنظمة <b>Strategies</b>.</li><li>✓ الخطط التكتيكية للمنظمة <b>Tactics</b>.</li></ul>
التحليل السباعي HEPTALYSIS	تحليل الوضع الداخلي للمنظمة	تحليل 7 جوانب داخل المنظمة وهي: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ فرص السوق <b>Market opportunities</b>.</li><li>✓ المنتج/الحلول المقدمة <b>Product/Solutions</b>.</li><li>✓ خطة التنفيذ <b>Execution Plan</b>.</li><li>✓ المحرك المالي <b>Financial Engine</b>.</li><li>✓ رأس المال البشري <b>Human Capital</b>.</li><li>✓ العائد المحتمل <b>Potential Return</b>.</li><li>✓ الأمان <b>Margin of Safety</b>.</li></ul>





# أدوات وأساليب تستخدم في عالم إدارة الموارد البشرية

## Tools & Techniques Used in HR World

الأداة	جانب الاستخدام	وصفها
اس سي ار اس SCRS	التحليل الاستراتيجي	عبارة عن أداة لتحليل 4 جوانب في الأعمال وهي: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ الاستراتيجية <b>Strategy</b>.</li><li>✓ الوضع الحالي <b>Current State</b>.</li><li>✓ المتطلبات <b>Requirements</b>.</li><li>✓ الحلول <b>Solutions</b>.</li></ul>
فبس تي VPEC-T	تحليل التوقعات	عبارة عن أداة لتحليل التوقعات من خلال إطار تفكير يشمل على 5 جوانب وهي: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ القيم <b>Values</b>.</li><li>✓ السياسات <b>Policies</b>.</li><li>✓ الأحداث <b>Events</b>.</li><li>✓ المحتوى <b>Content</b>.</li><li>✓ الثقة <b>Trust</b>.</li></ul>

# أدوات وأساليب تستخدم في عالم إدارة الموارد البشرية

## Tools & Techniques Used in HR World

الأداة	جانب الاستخدام	وصفها
تحليل التكلفة-المنفعة Cost-Benefit Analysis (CBA)	عملية اتخاذ القرار	<p>عبارة عن أداة تستخدم لتحليل البدائل عند اتخاذ القرار من خلال حساب تكلفة البديل والمنفعة التي ستعود منه وفق المعادلة الرياضية التالية:</p> $\frac{\text{المنفعة إجمالي}}{\text{إجمالي التكاليف}}$ <ul style="list-style-type: none"> <li>- إذا كان الناتج أكبر من 1 فهذا يعني بأن المنفعة تجاوزت التكاليف.</li> <li>- إذا كان الناتج أقل من 1 فهذا يعني بأن المنفعة أقل التكاليف.</li> <li>- إذا كان الناتج يساوي 1 فهذا يعني بأن المنفعة تساوي التكاليف.</li> </ul>
العائد من الاستثمار Return of Investment (ROI)	التخطيط الاستراتيجي	<p>تستخدم هذه الأداة لحساب العائد من الاستثمار وفق الصيغة الرياضية التالية:</p> $100 \times \frac{\text{العائد من الاستثمار} - \text{تكاليف الاستثمار}}{\text{تكاليف الاستثمار}}$



# أدوات وأساليب تستخدم في عالم إدارة الموارد البشرية

## Tools & Techniques Used in HR World

الأداة	جانب الاستخدام	وصفها
كاتو CATWOE	تحليل الأهداف	<p>عبارة عن أداة تستخدم لتحليل أهداف المنظمة من خلال 6 جوانب وهي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ العميل <b>Customer</b>.</li> <li>✓ المنفذ <b>Actor</b>.</li> <li>✓ التحول <b>Transformation</b>.</li> <li>✓ نظرة العالم <b>World View</b>.</li> <li>✓ المالك <b>Owner</b>.</li> <li>✓ القيود البيئية <b>Environmental Constraints</b>.</li> </ul>
المزيج التسويقي Marketing Mix (4 Ps)	التسويق لمنتج أو خدمة	<p>عبارة عن أداة تستخدم للتسويق لخدمة أو منتج (ويمكن استخدامها على المستوى الشخصي) من خلال التركيز على أربع عناصر:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ المنتج <b>Product</b>: ما هو المنتج أو الخدمة التي ستقدمها؟</li> <li>✓ المكان <b>Place</b>: أين ستقدم منتجك أو خدمتك؟</li> <li>✓ الترويج <b>Promotion</b>: ماهي الأساليب والطرق التي ستستخدمها للترويج عن منتجك؟</li> <li>✓ السعر <b>Price</b>: ما هو السعر الذي ستضعه لمنتجك أو خدمتك؟</li> </ul>



# أدوات وأساليب تستخدم في عالم إدارة الموارد البشرية

## Tools & Techniques Used in HR World

الأداة	جانب الاستخدام	وصفها
الأهداف الذكية SMART OBJECTIVES	صياغة الأهداف	<p>عبارة عن أداة تستخدم لصياغة الأهداف الذكية حيث أن الأهداف الذكية يجب أن تكون:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ محددة <b>Specific</b>.</li><li>✓ قابلة للقياس <b>Measureable</b>.</li><li>✓ قابلة للتحقيق <b>Achievable</b>.</li><li>✓ ذو صلة بالموضوع <b>Relevant</b>.</li><li>✓ ذات إطار زمني محدد <b>Time Bound</b>.</li></ul>
موسكو MoSCoW	ترتيب الأولويات	<p>تستخدم هذه الأداة لترتيب الأولويات بين المتطلبات وفق الترتيب التالي:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ أولاً: المتطلبات التي يجب أن تكون <b>Must</b>.</li><li>✓ ثانياً: المتطلبات التي ينبغي أن تكون <b>Should</b>.</li><li>✓ ثالثاً: المتطلبات التي يمكن أو يفضل أن تكون <b>Could</b>.</li><li>✓ رابعاً: المتطلبات التي يُرغب أن تكون <b>Would</b>.</li></ul>



# أدوات وأساليب تستخدم في عالم إدارة الموارد البشرية

## Tools & Techniques Used in HR World

الأداة	جانب الاستخدام	وصفها
تقدير الثلاث نقاط 3 POINTS ESTIMATION	لتقدير الزمن أو التكلفة لمشروع أو نشاط	<p>عبارة عن أداة تستخدم لتقدير الزمن أو التكلفة لمشروع أو نشاط حيث يتم أخذ ثلاث آراء تقديرية (رأي متفائل <b>(O)</b> Optimistic ورأي متشائم <b>(P)</b> Pessimistic ورأي أكثر أرجحية بناءً على المعلومات الموجودة <b>(M)</b> Most Likely) ومن ثم حساب الزمن أو التكلفة المقدرة لمشروع أو نشاط بالصيغة الرياضية التالية:</p> $\frac{P + M + O}{3}$
بيرت PERT	لتقدير الزمن أو التكلفة لمشروع أو نشاط	<p>عبارة عن أداة تستخدم لتقدير الزمن أو التكلفة لمشروع أو نشاط حيث يتم أخذ ثلاث آراء تقديرية (رأي متفائل <b>(O)</b> Optimistic ورأي متشائم <b>(P)</b> Pessimistic ورأي أكثر أرجحية بناءً على المعلومات الموجودة <b>(M)</b> Most Likely) ومن ثم حساب الزمن أو التكلفة المقدرة لمشروع أو نشاط بالصيغة الرياضية التالية:</p> $\frac{P + 4M + O}{6}$



# أدوات وأساليب تستخدم في عالم إدارة الموارد البشرية

## Tools & Techniques Used in HR World

الأداة	جانب الاستخدام	وصفها
إيدا AIDA	صياغة الإعلان الوظيفي	<p>عبارة عن أداة تستخدم لصياغة الإعلان الوظيفي بطريقة احترافية من خلال الخطوات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ الانتباه: اجذب انتباه المواهب <b>Attention</b>.</li> <li>✓ الاهتمام: تأكد من أنهم مهتمون بالإعلان <b>Interest</b>.</li> <li>✓ الرغبة: قم بإثارة رغباتهم للتقديم على الوظيفة <b>Desire</b>.</li> <li>✓ الفعل: إمنحهم السبب الجيد للتقديم على الوظيفة <b>Action</b>.</li> </ul>
واسب WASP	إدارة المقابلات الشخصية	<p>تستخدم هذه الأداة لإدارة المقابلات الشخصية من قبل المنظمات بطريقة احترافية وفق الخطوات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ أولاً: الترحيب بالمرشح وتقديم نبذة عن المقابلة <b>Welcome</b>.</li> <li>✓ ثانياً: البدء بأسئلة المقابلة الشخصية وجمع المعلومات وتسجيل الملاحظات <b>Acquire</b>.</li> <li>✓ ثالثاً: تقديم نبذة عن المنظمة والوظيفة والاستماع لأسئلة المرشح <b>Supply</b>.</li> <li>✓ رابعاً: إنهاء المقابلة وتأكيد الإجراءات المقبلة <b>Part</b>.</li> </ul>

# أدوات وأساليب تستخدم في عالم إدارة الموارد البشرية

## Tools & Techniques Used in HR World

الأداة	جانب الاستخدام	وصفها
تحليل المشكلة 5 WHYs	تحليل الأسباب الجذرية للمشكلة	عبارة عن أداة لتحليل الأسباب الجذرية للمشكلة من خلال الاستمرار في طرح السؤال "لماذا؟" حتى يتم الوصول إلى السبب الجذري وذلك من خلال الخطوات التالية: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ جمع الفريق.</li><li>✓ تعريف المشكلة.</li><li>✓ توجيه السؤال الأول "لماذا؟".</li><li>✓ الاستمرار في طرح السؤال "لماذا؟" حتى يتم الوصول إلى السبب الجذري.</li></ul>
تحليل المشكلة 5 Ws and 1 H	تحليل المشكلة	تستخدم هذه الأداة لتحليل الأسباب الجذرية للمشكلة من خلال طرح الأسئلة التالية: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ ماهي المشكلة؟ <b>What is the problem?</b></li><li>✓ أين حدثت المشكلة؟ <b>Where is it happening?</b></li><li>✓ متى حدثت المشكلة؟ <b>When is it happening?</b></li><li>✓ لماذا حدثت المشكلة؟ <b>Why is it happening?</b></li><li>✓ كيف يمكنني التغلب على المشكلة؟ <b>How can I overcome the problem?</b></li><li>✓ من سأحتاج لمشاركتي في حل المشكلة؟ <b>Who will I need to involve?</b></li></ul>



# أدوات وأساليب تستخدم في عالم إدارة الموارد البشرية

## Tools & Techniques Used in HR World

الأداة	جانب الاستخدام	وصفها
نموذج آدي ADDIE	التدريب	<p>عبارة عن أداة تستخدم لتصميم عملية التدريب وذلك وفق الخطوات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ أولاً: تحليل الاحتياجات التدريبية <b>Analysis</b>.</li> <li>✓ ثانياً: تصميم البرنامج التدريبي <b>Design</b>.</li> <li>✓ ثالثاً: تطوير البرنامج التدريبي <b>Develop</b>.</li> <li>✓ رابعاً: تنفيذ البرنامج التدريبي <b>Implementation</b>.</li> <li>✓ خامساً: تقييم البرنامج التدريبي <b>Evaluation</b>.</li> </ul>
العائد من الاستثمار في التدريب Return of Investment (ROI) - Training	التدريب	<p>تستخدم هذه الأداة لحساب العائد من الاستثمار في تدريب العاملين بالمنظمة وفق الصيغة الرياضية التالية:</p> $100 \times \frac{\text{العائد من التدريب} - \text{تكاليف التدريب}}{\text{تكاليف التدريب}}$





# أدوات وأساليب تستخدم في عالم إدارة الموارد البشرية

## Tools & Techniques Used in HR World

الأداة	جانب الاستخدام	وصفها
أودا OODA	عملية اتخاذ القرار	عبارة عن أداة تستخدم للمساعدة في عملية اتخاذ القرار وذلك وفق الخطوات التالية: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ أولاً: جمع المعلومات المطلوبة وملاحظتها <b>Observe</b>.</li><li>✓ ثانياً: تحليل المعلومات <b>Orient</b>.</li><li>✓ ثالثاً: اتخاذ القرار <b>Decide</b>.</li><li>✓ رابعاً: متابعة تنفيذ القرار <b>Act</b>.</li></ul>
تدودار TDODAR	عملية اتخاذ القرار	عبارة عن أداة تستخدم للمساعدة في عملية اتخاذ القرار وذلك وفق الخطوات التالية: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ أولاً: تحديد الوقت المطلوب لصناعة القرار <b>Time</b>.</li><li>✓ ثانياً: جمع المعلومات المتعلقة بالقرار <b>Diagnosis</b>.</li><li>✓ ثالثاً: تحديد البدائل <b>Options</b>.</li><li>✓ رابعاً: اتخاذ القرار <b>Decides</b>.</li><li>✓ خامساً: تطبيق القرار <b>Act</b>.</li><li>✓ سادساً: مراجعة وتقييم القرار <b>Review</b>.</li></ul>



# أدوات وأساليب تستخدم في عالم إدارة الموارد البشرية

## Tools & Techniques Used in HR World

الأداة	جانب الاستخدام	وصفها
أدكار ADKAR	إدارة التغيير	<p>هو نموذج يساعد الأفراد والمنظمات على إدارة التغيير بشكل فعال وذلك وفق الخطوات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ أولاً: الوعي <b>Awareness</b>: إيضاح الحاجة للتغيير والمنفعة من ذلك.</li> <li>✓ ثانياً: الرغبة <b>Desire</b>: إثارة رغبات الأفراد للمشاركة في عملية التغيير.</li> <li>✓ ثالثاً: المعرفة <b>Knowledge</b>: تزويد الأفراد بالمعرفة المطلوبة عن التغيير.</li> <li>✓ رابعاً: القدرة <b>Ability</b>: توفير المهارة المطلوبة لإجراء التغيير.</li> <li>✓ خامساً: التعزيز <b>Reinforcement</b>: التحسين المستمر لضمان الاستمرارية.</li> </ul>
لوينز LEWIN'S	إدارة التغيير	<p>هو نموذج يساعد الأفراد والمنظمات على إدارة التغيير بشكل فعال وذلك وفق الخطوات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ أولاً: التحرر <b>Unfreeze</b>: التحرر من الوضع الحالي.</li> <li>✓ ثانياً: التغيير <b>Change</b>: البدء بعملية التغيير.</li> <li>✓ ثالثاً: الاستقرار <b>Refreeze</b>: الاستقرار بعد الانتهاء من عملية التغيير.</li> </ul>



# أدوات وأساليب تستخدم في عالم إدارة الموارد البشرية Tools & Techniques Used in HR World

الأداة	جانب الاستخدام	وصفها
<b>كوتر</b> <b>KOTTER's 8 Step</b>	إدارة التغيير	<p>هو نموذج يساعد الأفراد والمنظمات على إدارة التغيير بشكل فعال وذلك وفق الخطوات الثمانية التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ أولاً: بناء شعور بوجود مشكلة تتطلب الحل العاجل.</li> <li>✓ ثانياً: بناء تحالفات إرشادية لقيادة التغيير.</li> <li>✓ ثالثاً: تشكيل رؤية استراتيجية ومبادرات لتحقيق التغيير.</li> <li>✓ رابعاً: بناء شبكة تواصل واضحة للتعريف برؤية التغيير.</li> <li>✓ خامساً: إزالة العقبات التي تتسبب في تأخير التغيير.</li> <li>✓ سادساً: تحقيق نتائج قصيرة المدى.</li> <li>✓ سابعاً: تعزيز نتائج التغيير والاستمرار في التحسين المستمر.</li> <li>✓ ثامناً: دمج عملية التغيير مع ثقافة المنظمة ليصبح جزءاً منها.</li> </ul>
<b>ميدان القوى</b> <b>FORCES FIELD</b>	إدارة التغيير	<p>هو نموذج يساعد الأفراد والمنظمات على إدارة التغيير من خلال تحليل القوى المساندة والمضادة للتغيير وذلك وفق الخطوات الثلاثة التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ أولاً: تحديد خطة التغيير.</li> <li>✓ ثانياً: تحليل وتحديد القوى المساندة للتغيير.</li> <li>✓ ثالثاً: تحليل وتحديد القوى المضادة (المواجهة) للتغيير.</li> </ul>



# أدوات وأساليب تستخدم في عالم إدارة الموارد البشرية

## Tools & Techniques Used in HR World

الأداة	جانب الاستخدام	وصفها
توكمان Tuckman	بناء وإدارة فريق العمل	<p>هو نموذج يساعد الأفراد والمنظمات على بناء وإدارة فرق العمل حيث يوضح النموذج المراحل التي يمر بها فريق العمل والتي تتمثل في التالي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ أولاً: تشكيل الفريق <b>Forming</b>: مرحلة تشكيل فريق العمل.</li> <li>✓ ثانياً: تصارع الفريق <b>Storming</b>: مرحلة الصراعات بين أعضاء الفريق.</li> <li>✓ ثالثاً: توافق الفريق <b>Norming</b>: مرحلة الانسجام بين أعضاء الفريق.</li> <li>✓ رابعاً: أداء الفريق <b>Performing</b>: مرحلة انجاز الفريق للأهداف المطلوبة.</li> <li>✓ خامساً: انتهاء الفريق <b>Adjourning</b>: مرحلة انتهاء مهمة الفريق.</li> </ul>
النمو GROW	التمكين Coaching	<p>هو نموذج يساعد الأفراد والمنظمات على إدارة عملية تمكين الأفراد حيث يتمثل في الخطوات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ أولاً: وضع الهدف <b>Goal</b>.</li> <li>✓ ثانياً: تحليل الواقع <b>Reality</b>.</li> <li>✓ ثالثاً: تحديد بدائل الحلول <b>Options</b> والمعوقات <b>Obstacles</b>.</li> <li>✓ رابعاً: الخطوات القادمة (الخطّة) ومدى الالتزام بها <b>Will</b>.</li> </ul>



# أدوات وأساليب تستخدم في عالم إدارة الموارد البشرية

## Tools & Techniques Used in HR World

الأداة	جانب الاستخدام	وصفها
إدارة الصراعات Conflict Management	إدارة الصراعات بين أعضاء الفريق/المجموعة	<p>هو نموذج يساعد القائد أو المسؤول على إدارة الصراعات التي تحدث بين أعضاء فريقه وذلك من خلال أحد الأساليب التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ أولاً: الإنسحاب / التجنب من المشكلة Avoid.</li><li>✓ ثانياً: الاستيعاب Accommodate: التركيز على جوانب الإتفاق بين الطرفين والإبتعاد عن جوانب الخلاف بينهما للحفاظ على الإنسجام.</li><li>✓ ثالثاً: التوافق / التسوية Compromise: البحث عن حلول لإرضاء الطرفين من خلال تقديم كل طرف لتنازلات. هذا الأسلوب يؤدي أحياناً إلى عدم الرضا الكلي للطرفين.</li><li>✓ رابعاً: التوجيه Direct: فرض وجهة نظر أحد الأطراف على الآخر. هذا الأسلوب يؤدي إلى رضا أحد الأطراف وعدم رضا الطرف الآخر.</li><li>✓ خامساً: التعاون Collaboration: دمج وجهات النظر وإيجاد الحلول المناسبة من خلال التعاون بين الأطراف. هذا الأسلوب يؤدي إلى رضا الطرفين.</li></ul>



# أدوات وأساليب تستخدم في عالم إدارة الموارد البشرية

## Tools & Techniques Used in HR World

الأداة	جانب الاستخدام	وصفها
راسي RACI	بناء مصفوفة الصلاحيات	<p>هو نموذج يساعد المنظمات على بناء مصفوفة الصلاحيات فيها حيث أنه يوضح الجوانب التالية لكل قرار في المنظمة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ المسؤول عن القرار (الإعداد) <b>Responsible</b>.</li> <li>✓ المسائل عن القرار (الاعتماد النهائي) <b>Accountable</b>.</li> <li>✓ ثالثاً: الفرد الذي يستشار في القرار <b>Consulted</b>.</li> <li>✓ رابعاً: الفرد الذي يتم اشعاره بالقرار <b>Informed</b>.</li> </ul>
ضغط الجدول الزمني Schedule Compression Techniques	ضغط الجدول الزمني لمشروع أو لنشاط	<p>هو نموذج يساعد على ضغط الجدول الزمني لمشروع أو نشاط وذلك لإنهاءه وفق الزمن المحدد أو قبل ذلك. يتألف من أسلوبين:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ الأسلوب الأول: التابع السريع <b>Fast Tracking</b> وفيه يتم تنفيذ الأنشطة في نفس الزمن حتى يتم الانتهاء منها وفق الزمن المطلوب. (فيه مخاطرة)</li> <li>✓ الأسلوب الثاني: ضغط الجدول <b>Crashing</b> وفيه يتم زيادة الموارد المالية والبشرية للمشروع حتى يتم الانتهاء منه وفق الزمن المطلوب. (فيه زيادة تكاليف)</li> </ul>



# أدوات وأساليب تستخدم في عالم إدارة الموارد البشرية Tools & Techniques Used in HR World

الأداة	جانب الاستخدام	وصفها
مصفوفة القوة/الاهتمام Power/Interest Matrix	إدارة التعامل مع المعنيين (أصحاب المصلحة) Stakeholders Management	<p>هو نموذج يساعد الأفراد على كيفية إدارة العلاقات مع المعنيين في العمل كالرئيس المباشر أو المرفوس أو العميل أو مدير إدارة أخرى أو أي فرد أو جهة لها علاقة بعملهم:</p> 

