



قررت المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني تدرّس هذه الحقيبة في "مراكز التدريب المهني"

## جميع البرامج

## السلوك المهني

( جميع الفترات )

## مقدمة

الحمد لله رب العالمين ، علم بالقلم ، علم الإنسان ما لم يعلم ، وصلى الله على معلم الناس الخير محمد وعلى آله وصحبه . وبعد :

مما لا شك فيه أن هذه الحضارة المزهرة التي تعيشها المملكة العربية السعودية ما كان لها أن تتحقق لولا أنها قامت على أسس ثابتة وراسخة يأتي في مقدمتها الإيمان بالله ورسوله ﷺ ثم اهتمام قادة المملكة بالعلم وإيمانهم الراسخ بأهميته في تقدم الأمم ، وثالث هذه الأسس الاستفادة من العلوم الحديثة والأخذ بأسباب التقنية المتطورة.

والمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني أنشئت من أجل أهداف محددة وواضحة أهمها تخريج العمالة الوطنية المدربة المسلحة بالإيمان بالله والثقة بالنفس.

وأنا إذن نقدم منهج السلوك المهني مسائراً للخطط التطويرية الشاملة لمراكز التدريب المهني لنأمل أن تقدم هذه المادة المعارف الأساسية المطلوبة .

وتمشياً مع احتياجات المتدرب وقدراته في هذه المرحلة ، فقد تم تناول موضوعات هذا المنهج بشيء من التسيط الذي الذي لا يخل بمضمون تلك الموضوعات .

وختاماً فإننا نتوجه إلى المولى عز وجل أن يجزي كل من أسهم في إعداد هذه المادة خيراً ، وأن يوفق أبناءنا المتدربين لخدمة دينهم ثم مليكهم ووطنهم ، وأن يوفق إخواننا المعلمين إلى الأخذ بأيدي أبنائهم والحرص على إفادتهم ، وأن يجعل أعمالنا خالصة لوجهه الكريم إنه سميع مجيب الدعاء .

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

## تمهيد

أضحى الحصول على الموظف الملم بالوظيفة ومتطلباتها مطلباً مهماً للمنشآت التجارية والصناعية والزراعية وغيرها . حيث تتسابق تلك المنشآت في الحصول على الموارد البشرية المتخصصة ذات الأداء المتميز. ومن هنا تبرز أهمية وضع منهج متخصص يُعنى بتوجيه المتدربين (في مرحلة التدريب) إلى عالم الوظيفة. إن عالم الوظيفة طريق يسلكه المتدرب بعد إنهاء مرحلة تدريبه النظري والعملي، ولسلوك هذا الطريق يطلب من المتدرب أن يُلمَّ ببيئة هذا الطريق ويتعرف على مسالكه للوصول إلى الهدف المنشود ويصبح أحد الموارد البشرية المتخصصة ذات الأداء المتميز. وقد قسم هذا المنهج إلى ثلاثة مسالك:

### المسلك الأول: سلوكيات العمل

إن حسن الخلق يعتبر نواة للسلوك المهني ويُعنى هذا المسلك بسلوكيات العمل كمهارات التعامل مع الآخرين والإنصات الفعال بالإضافة إلى التعريف بأنماط البشر في مواجهة الصراع مع الآخرين وما ينبغي مراعاته عند التعامل مع الرؤساء.

### المسلك الثاني : سوق العمل في المملكة والأنظمة ذات العلاقة

ويُعنى هذا المسلك بتعريف المتدرب بسوق العمل في المملكة العربية السعودية للقطاعات العام والأهلي وأنظمتها بالإضافة إلى أنظمة التقاعد والتأمينات الاجتماعية المتعلقة بهما.

### المسلك الثالث : التخطيط للعمل في القطاع الأهلي

ويُعنى هذا المسلك بتدريب المتدرب على طريق التعامل مع الوظيفة بدءاً من طرق البحث والتقدم للوظيفة وانتهاءً بإجراء المقابلة الشخصية وكيفية المحافظة على الوظيفة والسلوكيات الإيجابية المتعلقة بها.

وختاماً: إن هذه المسالك الأربعة هي المسارات التي تقودك بعون الله إلى النجاح في عالم الوظيفة. وعلى ضوئها نكون بإذن الله قد أنرنا لك الطريق إلى كيفية التعامل مع الوظيفة والتعايش معها بما يكفل تحقيق مصلحتك ومصلحة المنشأة التي ستعمل بها.



المملكة العربية السعودية  
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني  
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

# سلوكيات العمل

---

## الفترة الأولى

سلوكيات العمل

## الهدف العام :

إنماء الإدراك الشامل حيال التعامل مع الوظيفة في سوق العمل لدى المتدرب في مرحلة التدريب وفق برنامج التنظيم الوطني للتدريب المشترك .

## الأهداف التفصيلية :

- ١ - تعريف المتدرب بالسلوكيات المرغوبة من أصحاب الأعمال .
- ٢ - تحقيق الفهم الواقعي للأنظمة واللوائح التي تحكم الوظيفة في سوق العمل في القطاعين الحكومي والأهلي .
- ٣ - تنمية قدرة البحث الذاتي لدى المتدرب عن الوظيفة المناسبة للالتحاق بها .
- ٤ - تعريف المتدرب ببرنامج التنظيم الوطني للتدريب المشترك .

## سلوكيات العمل

### الأهداف التعليمية :

- عند انتهاء المتدرب من دراسة هذا الباب فإنه :
- ١ - يتعرف على أن حسن الخلق يعتبر نواة للسلوك المنشود .
  - ٢ - تتكون لديه القدرة على فهم نفسه وفهم الآخرين .
  - ٣ - يتدرب على الإنصات .
  - ٤ - يتفهم أهمية التعامل الفعال مع الآخرين .
  - ٥ - يتقن المهارات التي يجب استخدامها عند التعامل مع الرؤساء في بيئة العمل .

### موضوعات الباب :

- المقدمة :** حسن الخلق نواة للسلوك المهني المنشود .
- أولاً :** التعامل مع الآخرين .
- ثانياً :** الإنصات .
- ثالثاً :** أنماط البشري في مواجهة النزاع مع الآخرين .
- رابعاً :** التعامل مع الرؤساء .

### المقدمة : حسن الخلق نواة للسلوك المهني المنشود

لقد أمرنا الله سبحانه وتعالى بالافتداء بالرسول ﷺ فقال:

}

{

وقد ورد عن عائشة أم المؤمنين رضي الله عنها قولها: سمعت رسول الله صلى الله عليه وسلم

يقول: (إن المؤمن ليدرك بحسن خلقه درجة الصائم القائم) أبو داود

وورد عن عبد الله بن الحارث رضي الله عنه قوله: (ما رأيت أحداً أكثر تبسماً من رسول الله

ﷺ) ٢

كما ورد عن أنس رضي الله عنه قوله:

( خدمت النبي صلى الله عليه وسلم عشر سنين والله ما قال لي أف قط ولا قال لشيء لم

فعلت كذا ؟ وهلا فعلت كذا ) ٣

ولو أردنا أن نستعرض الأحاديث الواردة في حسن الخلق لطال بنا الحديث وإنما نكتفي بما

سبق لننتقل من قاعدة أساسية في السلوك وهي :

**أن حسن الخلق أمر مطلوب شرعاً وأن سوء الخلق دلالة على ضعف الإيمان .**

ومما لا شك فيه أن حسن الخلق هو النواة الأساسية للسلوك السوي بشكل عام وهو

الدعامة الأساسية لحسن التعامل مع الآخرين بشكل خاص.

وترتكز بيئة الأعمال على مهارات التعامل مع الآخرين في جميع محاورها مما يحتم أهمية

الإلمام بأسس السلوك المهني المرغوب حتى يتحقق النجاح في العمل المهني، أما من الناحية

الشرعية فيقول الشيخ عصام الحميدان :

١ - الأحزاب ٢١

٢ - الترمذي

٣ - مسلم

" أن كثيراً من الناس أو بعضهم يفصل موضوع الوظيفة عن الإسلام ويرى أن الإسلام هو العبادات الشرعية المعروفة ولا يعمم مفهومه في حين أن القرآن الكريم والسنة المطهرة دعيا إلى الوظيفة ووضعها لها الضوابط المطلوبة كسواها من شؤون الحياة الأخرى<sup>1</sup> . "

وقد أخرج الطبراني عن كعب بن عجرة بسند صحيح أنه عندما رأى الصحابة رجلاً نشيطاً في مشيته قالوا لو كان في سبيل الله ! أي في الجهاد فقال ﷺ مصححاً :

( إن كان خرج يسعى على ولده صغاراً فهو في سبيل الله وإن كان خرج يسعى على أبوين شيخين كبيرين فهو في سبيل الله وإن كان خرج يسعى على نفسه يعفها فهو في سبيل الله وإن كان خرج رياء ومفاخرة فهو في سبيل الشيطان ) .

ويتضح لنا من هذا الحديث العظيم أهمية العمل ودوره في الإسلام مما جعله يصنف في مصاف الجهاد في سبيل الله ، وقد أوضح لنا الرسول ﷺ إن السعي على الأولاد الصغار أو الأبوين الكبار يعد عملاً في سبيل الله وإن العمل بحد ذاته أن خرج له المرء يسعى على نفسه ليعفها فهو في سبيل الله .

وفي هذا الفصل سنتطرق لأربعة مواضيع مهمة مرتبطة بالسلوك المهني :

**الموضوع الأول : الإنصات -** حيث يعتبر ركيزة مهمة من ركائز عملية الاتصال الناجحة سواء كان ذلك الاتصال شفوياً أو غير شفوي.

**الموضوع الثاني : أنماط البشر وردود فعلها .** لأن معرفة ردود الفعل المتوقعة من الناس تعين على حسن التعامل معهم .

**الموضوع الثالث : التعامل مع الرؤساء** وذلك لارتباطنا الأساسي برؤسائنا في مواقع العمل.

<sup>1</sup> الشيخ عصام الحميدان ، الموظف الذي نريد ، صفحة ٣



سلوكيات العمل  
الفترة الأولى

برنامج  
جميع البرامج

## أولاً : الإنصات

يعتبر الإنصات من الأركان الرئيسة للاتصال وقد وجهنا الله سبحانه وتعالى إلى الإنصات عند سماع القران حيث يقول الله سبحانه وتعالى :

{

وقد أثر عن الأحنف قوله : " إن الرجل ليحدثني بالأمر أعرفه من قبل أن تلده أمه فأصغي إليه حتى ينتهي من حديثه وأريه أني أسمعه لأول مرة"<sup>٢</sup>  
والإنصات لا يعني السماع حيث إن السماع هو عملية الإحساس بالموجات الصوتية عن طريق الأذن ومن ثم قيام الدماغ بترجمة تلك الموجات إلى كلمات لها دلائل – وقد فسر مختار الصحاح الإنصات بأنه السكوت والاستماع وتشير العديد من الدراسات إلى أن نسبة عالية من الناس لا يجيدون الإنصات الفعال إضافة إلى حقيقة أن الإنسان لا يحتفظ بذاكرته إلا بما يقرب من ٢٥٪ مما سمعه بعد يومين من سماعه لأي حديث .

وللإنصات مستويات ثلاثة تتدرج تلقائياً وفقاً لما يلي :

**مستوى الإنصات الأول :** الاستماع للمتحدث دون الحكم على ما سيقوله مسبقاً مع محاولة استيعاب شعوره ومقاصده من خلال التركيز التام لكل ما يقوله لفظاً أو ما تدل عليه ملامح وجهه وإيماءاته وحركاته .

**مستوى الإنصات الثاني :** السماع للكلمات المنطوقة دون بذل الجهد لاستيعاب المقاصد مع إظهار الاهتمام للمتحدث ولو لم يكن ذلك واقع الحال .

<sup>١</sup> - الأعراف ٢٠٤

<sup>٢</sup> د. عوض القرني ، حتى لا تكون كالأ ، صفحة ١٣٣

**مستوى الإنصات الثالث :** السماع دون إنصات و متابعة الحديث لدرجة تتيح الفرصة للمستمع المقاطعة مع إيجاد الحكم مسبقاً على ما سيقوله المتحدث .

ويغلب على عامة الناس المرور بكافة المستويات الثلاثة في مناقشاتهم اليومية حسب طبيعة المتحدث وموضوع الحديث ، والمستمع الجيد هو من يحاول أن يبقى دائماً في مستوى الإنصات الأول .

ويحبذ من الموظف في بيئة العمل أن يكون مستمعاً جيداً باستمرار لما لذلك من أهمية في إنجاز العمل وإرضاء الآخرين .

#### **فوائد الإنصات :**

للإنصات فوائد جمة ولعل من أهمها ما يلي :

- إجادة الإنصات أمر يساعد على بناء الثقة بالنفس .
- الإنصات يجعل الآخرين يرتاحون إليك لأنك تستمع لهم .
- الشخص المنصت غالباً ما يكون أكثر فعالية في إنجاز الأعمال .
- الإنصات الجيد يساعد على نزع فتيل الخلاف ويحد من تصاعده .
- الإنصات الجيد يساعد على اتخاذ ردود فعل حكيمة .

#### **مراحل الإنصات :**

لكي تتم عملية الإنصات الجيدة بنجاح يجب أن تمر بأربع مراحل هي:

- ١ - السماع
- ٢ - التفسير
- ٣ - التقويم
- ٤ - الاستجابة

**السماع :** هو المرحلة الأولى من مراحل الإنصات ويتمثل في عملية الإحساس بالموجات الصوتية عن طريق الأذن ليتاح للدماغ ترجمتها مع قيام الحواس الأخرى (حاسة البصر والشم... ونحوها) بتعزيز الرسالة الصوتية التي ترجمها الدماغ وذلك بالاستفادة من الاتصال غير اللفظي الوارد من المتحدث كإيماءاته ونحوها . فعلى سبيل المثال نغمة

الصوت تنقل لنا ما يقرب من ثلث معنى الرسالة فالنغمة تجعل الحديث المسموع يأتي بصيغة الإلحاح أو الاستجداء أو الاستفسار مما يؤثر على استيعاب القصد من الحديث.

**التفسير :** وهو المرحلة الثانية من مراحل الإنصات ويتم خلالها تحليل ما تم الاستماع له وربطه بالمعنى المقبول لدى المتلقي وهذه المرحلة من المراحل المهمة جداً فكثيراً ما تتولد المشكلات بسبب التفسير الخاطئ لما يتحدث به المتحدث . وتشمل هذه المرحلة عنصرين هامين ، هما الاستيعاب و التذكر فمن خلال الاستيعاب يتوصل المستمع إلى فهم مشترك مع المتحدث ومن خلال التذكر يربط المستمع ما استوعبه بالمعنى المناسب له وفقاً لما أختزن في ذاكرته من تجارب . علماً إن المتحدث والمستمع لديهم معينات وعوائق (راشحات ) تعين أو تعيق تفسير الحوار بينهما . وهذه المعينات والعوائق (الراشحات) تقبع في عقولنا وتعمل على ربط المعلومات الواردة بتفسيرات محددة ومن هذه الراشحات : الذكريات والتوقعات والخبرة والقيم والدوافع والعمر و القدرة اللغوية . فعلى سبيل المثال تعمل خبرتنا في أمر ما على تصفية أو ترشيح ما يقال لنا حول ذلك الموضوع بطريقة تجعلنا نعطيه معنىً محدداً مبنياً على ما لدينا من خبرة .

**التقويم :** وهو المرحلة الثالثة من مراحل الإنصات وتتطلب من المنصت الرشيد أن يستجمع جميع المعلومات قبل أن يشكل رأيه حتى لو اضطر للإكثار من الأسئلة وهذه المرحلة من المراحل الحساسة فهي التي تحد من تعجل المستمع للرد على ما يسمعه قبل أن يتم المتحدث رأيه كما أنها تجنب المستمع اتخاذ رأي مسبق قبل الاستماع لما يقدمه المتحدث وبالطبع فإن مدى هذه المرحلة وعمقها مرتبط بطبيعة الحديث فعندما يكون الحديث عابراً وغير هام فقد لا يتم أي تقويم عميق لمحتواه والعكس صحيح .

**الاستجابة :** يعتبر البعض أن عملية الاستجابة ليست من الإنصات بل هي من مراحل المتحدث . والحقيقة أنها مرحلة مشتركة فهي آخر مراحل الإنصات وبداية مراحل المتحدث

وتتم عملية الاستجابة باستخدام الاتصال اللفظي كالحديث أو باستخدام الاتصال غير اللفظي كلفة الجسم من إيماءات وحركات أيدي ونحوها وتهدف هذه المرحلة بالمقام الأول لإشعار المتحدث بأن رسالته تم الاستماع لها جيدا وفهمت وقيمت بالشكل الصحيح.

ويكمن اهتمامنا بمعرفة المراحل الأربع في زيادة إدراكنا لما يتم خلال عمليات الإنصات الناجحة مما يجعلنا نعود أنفسنا على استكمال المرور على المراحل الأربع بالشكل الصحيح .

كما إن الإنصات الفعال في بيئة العمل أساس للتفاهم الذي يتيح الفرصة للاستجابة المناسبة لما ينشده الآخرون مما ييسر التواصل ويعزز التعاون معهم ويرفع معنوياتهم فيزيد الالتزام بالعمل . و يقول الخبراء أنه باستثناء التنفس فإن الاستماع هو أكثر النشاطات العضوية .

### ثانياً : أنماط البشر في مواجهة النزاع مع الآخرين

يحدث الصراع أو النزاع في العمل - غالباً - عندما تتعارض الأهداف بين طرفين سواء كانت تلك الأطراف أفراداً أو جماعات. ومما لا شك فيه أن للنزاع آثاراً سلبية على الأفراد المتنازعين ، يلاحظ منها ما يلي :

- الإحساس بالإحباط لوجود عائق دون تحقيق الأهداف
- الشعور بقدر من التوتر والقلق بسبب الإحباط
- اتخاذ قرارات متأثرة بشعور التوتر والقلق
- ولتحقيق التعامل الفعال مع الآخرين في مواقف الخلاف. سوف نستعرض بعض الصفات التي يتسم بها البشر في مواجهتهم للنزاع (الصراع) ، وقد اخترنا خمسة أنماط من البشر وهم :

- ١ - المواجه .
- ٢ - المقايض .
- ٢ - المسيطر .
- ٣ - الهروبي .
- ٤ - المهادن .

### صفات المواجه :

- اتصالاته تتسم بالصراحة والوضوح حتى في المواقف الحرجة .
- يسند وجهة نظره بالحقائق والأدلة .
- يسعى دائماً للوصول إلى حلول جذرية لأي مشكلة .
- يناقش المواقف الصعبة بثقة تامة .
- يستخدم المنطق والحوار الموضوعي في معالجته للنزاع.

### صفات المقايض :

- يستخدم التفاوض القائم على التنازلات في معالجته للنزاع.
- يتعامل مع الآخرين من منطلق المصالح المشتركة .
- يواجه النزاع من مبدأ خذ و أعط .
- يتغاضى عن بعض الأمور لكسب موافقة ورضا الغير .
- يتبادل المنافع مع خصومه للحصول على تنازلات .

#### صفات المسيطر :

- ينهي النزاع بأوامر وتعليمات لا يسمح بمناقشتها .
- يميل إلى فرض حلول كفيلة بحل النزاع بالقوة .
- ينهي النزاع من خلال تعليمات وأوامر كفيلة بإنهائه .
- يعتمد على سلطته وشخصيته في التعامل مع أطراف النزاع.
- لا يتنازل عن مواقفه أو آرائه لحل أي نزاع.

#### صفات الهروبي :

- يتخذ موقف الصمت حتى لا يثير مشكلات ويزيد من حدة الخلاف .
- يفضل تجاهل النزاع.
- يحاول عند مناقشة النزاع الابتعاد عن الأمور الحساسة .
- يبتعد أو يصمت عندما يحدث النزاع بين الأطراف المتنازعة .
- يترك حل النزاع والخلاف للوقت .

#### صفات المهادن :

- يقابل النزاع والخلاف بدعابة ومرح .
- يميل إلى تهدئة الموقف عند اشتداد النزاع.
- يقلل من شأن النزاع بالتعليقات الساخرة والمرحة .
- يبتسم دائماً ويحافظ على هدوء أعصابه .
- يلعب دور حمامة السلام في مواجهة النزاع.

وللتعامل الفعّال في بيئة العمل يجدر بالموظف الجيد مراعاة أنماط البشر من حوله سواء كان أولئك البشر رؤساء أو زملاء ، ويسعى للتفاعل معهم وفقاً لما يتوقع منهم من تصرف .



### ثالثاً : التعامل مع الرؤساء

هنالك العديد من المهارات التي يجب استخدامها عند التعامل مع الرؤساء في بيئة العمل وسنتطرق لأربعة محاور منها :

#### أ - : الحوار مع الرئيس

- ١ - عندما تناقش رئيسك في العمل ، ابتعد عن المراوغة في الحديث والتزم بالحقائق الموثقة .
- ٢ - عندما ترغب في عرض أمر ما على رئيسك في العمل ، ضع في الحسبان احتمالية أن يكون رئيسك مرتبطاً بالتزامات مهمة. لذلك عليك أن تختصر حديثك دون أن تخل بما تريد أن تعرضه أو تطالب به .
- ٣ - لا تقدم لرئيسك في العمل النتائج على شكل أرقام مجردة بل قدم معها دلائل لها ، فقد لا يكون لديه الوقت أو المعلومات الكافية لعمل الاستنباط المطلوب من تلك الأرقام المجردة ، واحرص على أن تقدم المساعدة لرئيسك قبل أن يطلبها منك .
- ٤ - عندما تشعر أن هنالك مشكلة تواجه العمل الذي وجهك الرئيس بأدائه أجتنب أن تحدد المشكلة لرئيسك دون أن تقدم له ثلاثة بدائل لحلها لأن تحديد المشكلة دون البحث عن حل لها مؤشر على عدم استعدادك لحلها.
- ٥ - لا تدفع للدفاع عن وجهة نظرك أو تتحدث والرئيس يتحدث.
- ٦ - كن موضوعياً لا شكلياً في الرد على الأسئلة اللاذعة المنمقة التي يبادر بك بها رئيسك وذلك بمناقشة مقاصد تلك الأسئلة لا ألفاظها .
- ٧ - عندما تعد بتنفيذ العمل حدد وقت الإنجاز وأجعل التزامات التنفيذ التي تعد بها واقعية فلا تعد بأقل مما يمكن ولا تلتزم بما لا تستطيع تنفيذه ولكن كن مبادراً.
- ٨ - تعلم لغة الجسد التقليدية لرئيسك حتى تتمكن من إتقان الاتصال غير اللفظي معه .

ب - : عرض الأفكار على الرئيس

- عندما تكون لديك فكرة جيدة وتكون بحاجة لدعم رئيسك أو ذوي النفوذ في المنشأة التي تعمل بها فعليك باتباع ما يلي :
- كن دائماً مستعداً للرد على السؤال التقليدي : "ماذا لو لم تنجح الفكرة؟" وتقويم نجاح الفكرة مرتبط بعدة عوامل منها أن تكلف أكثر مما رصد لها أو أن تحقق أقل مما يتوقع منها .
  - ركز على المنافع المحسوسة من الفكرة .
  - لا تتوقع أن يوافقك الآخرون على الفكرة من أول وهلة واسع لمعالجة الملحوظات التي يبدونها حتى تكتمل الفكرة بالصورة التي بإمكانهم قبولها .
  - عند عرض الفكرة ركز على المحور الأساس للفكرة ومنافعها ولا تناقش التفاصيل حتى تسأل .

ج - : مناقشة الرئيس في الأداء دون المطلوب وإبلاغه بما لا يسر

- كن صادقاً مع نفسك ومع رئيسك واعترف مقراً بما تجيد أداءه وتعرفه وما لا تجيد أداءه أو ما لا تعرفه حيث إن تظاهرك بمعرفة ما لا تعرف يزيد الهوة بينكما وتقل ثقة رئيسك بك.
- عندما يبرز لك رئيسك أوجه القصور في أدائك قابل الأمر بعقلية من يريد حل المشكلة لا بعقلية من يعتذر أو يبرر وأظهر له اهتمامك بمعالجة الأمر .
- عندما يكون لديك موضوع يثير الجدل يتعلق برأي الرئيس بأدائك فعليك البدء بجمله تحذيرية سهله قبل عرض الموضوع على رئيسك .
- عندما تخطئ فلا تظهر بمظهر الرجل السيئ بل قف بشموخ واعترف بالخطأ الذي لم يكن مقصوداً لذاته بل نتيجة لاجتهاد لم يوفق .

د - : أداب الاختلاف مع الرئيس

- التزم بإبراز ما تستطيع تحديده وإثباته سواء كان جزءاً من الخلاف فقط أو مجمل الخلاف ، وضع في الحسبان أن للمنطق حدوداً واترك لرئيسك الفرصة لتقويم الوضع بعد ما أبرزته من دلائل .
- تأكد من استخدام الألفاظ الإيجابية واترك لنفسك خط رجعة حتى تتمكن من التراجع عندما ترى أن الأفضل عمل ذلك .
- قد يخفق رئيسك في الحصول على ما يريد أو قد يخسر جولة نقاش مع أحد في المنشأة فعليك أن تتعلم كيف تتعامل معه وأتح له فرصة خيبة الأمل أو ما تسمى بفترة تجاوز الإحباط فلا تطلب منه أموراً ثانوية بشكل عام أو أمور رئيسة في الموضوع الذي أحبط من أجله فمن الطبيعي أن يعبس الإنسان ويقطب بعد الخسارة وتحاشى أن تناقشه في الموضوع الذي خسره ما لم يطلب ذلك هو . والاهم من ذلك أن تحتفظ بأرائك الشخصية في الموضوع لنفسك .

 **النتيجة :**

بعد أن درسنا الأسس العلمية لمهارات التعامل مع الآخرين واطلعنا على الأدوار التي نتقمصها في تعاملنا مع من حولنا وأدركنا أهمية الإنصات ، واستعرضنا ردود فعل البشر بمختلف أنماطهم لعلنا نعيد استرجاع ما ورد في القرآن والسنة وحسبنا ما يلي :

قال الله تعالى :

}

{<sup>١</sup>

أما ما ورد من سيرة الصحابة في سلوكيات العمل فيتضح ما يلي :

" قال ابن عباس رضي الله عنه : لما اختصني عمر بن الخطاب رضي الله عنه قال لي أبي : هذا الرجل قد اختصك دون من ترى من أصحاب الرسول صلى الله عليه وسلم فاحفظ عني ثلاثاً : لا يجربن عليك كذباً ، ولا تعب عنده أحداً ، ولا تفشين له سراً . قال عكرمة : فقلت : كل واحدة منها خير من ألف فقال بل عشرة آلاف " <sup>٢</sup> .

ففي هذا توجيه لنا لاستخدام وسائل الاتصال الفعالة مع غيرنا من عباد الله سواء كانوا زملاء عمل أو رؤساء أو مرؤوسين حيث أرشدنا القرآن لقول التي هي أحسن في كل مجال. إن ما أوصى به العباس رضي الله عنه ابنه عبد الله رضي الله عنه حبر هذه الأمة توجيه كاف لأي مرؤوس في التعامل مع من يكلفه بالعمل .

<sup>١</sup> - الإسراء ٥٣

<sup>٢</sup> - ربيع الأبرار (١/١٦٩)

أسئلة للمراجعة

س ١ : أجب عما يلي :

- أ - دلل بآية على ما أمرنا به الله سبحانه وتعالى بالإقتداء بالرسول ﷺ .  
ب - أكمل العبارة الآتية :  
ترتكز بيئة .....على مهارات ..... في جميع محاورها مما يحتم أهمية  
الإلمام بأسس ..... حتى يتحقق النجاح في ..... .  
ج - من سير الصحابة في سلوكيات العمل ، بين ما استفاد من حديث ابن عباس رضي الله عنه  
حينما اختصه عمر بن الخطاب رضي الله عنه من دون أصحاب رسول الله ﷺ .

س ٢ : ما العناصر الرئيسية التي يركز عليها التعامل مع الآخرين ؟

س ٣ : من خلال دراستك لنظرية التحليل التبادلي بين ما يلي :

- أ - نظرية الشخصية وتطورها .  
ب - نص النظرية .  
ج - الأدوار التي تتقمصها شخصية كل فرد منا .

س ٤ : باستخدام نظرية التحليل التبادلي مع الرسم مثل ما يلي :

- أ - كيف يمكن أن يحدث التفاعل المتوازن بين الموظف ومديره .  
ب - العلاقة المتصادمة بين المدير والموظف .

س ٥ : "للإنصات درجات تتدرج تلقائياً" من العبارة السابقة بين مستويات هذا الإنصات ومراحله؟ وما هي أهم فوائده؟.

س ٦ : أكمل العبارات الآتية :

أ - هنالك عدة حالات من التفاعل تحدث بيننا وبين الآخرين عند تعاملنا معهم وهي كما يلي :

- التعامل المتوازن مع الآخرين ( العلاقة ..... ) .
- التعامل غير المتوازن مع الآخرين ( العلاقة ..... ) .
- ب - للسعي للتأثير في الآخرين ليتبنوا السلوك المرغوب فعلينا أن ..... بين الدور الذي نتقمصه والدور الذي يتقمصه من ..... معهم .

س ٧ : بين نوع الدور الذي ينتمي إليه كل شعور من الآتي :

- أ - يساورنا القلق أو الخوف من أي أمر نخشى وقوعه .
- ب - نخطط لعملنا قبل أن نجزه .
- ج - نتذمر من أوضاعنا ونطالب الآخرين بما هو أحسن .
- د - نتصرف تصرفات مشابهة لسلوك الأب مع أبنائه .
- هـ - نتصرف تصرفات أنانية مبنية على حب الذات .
- و - ندرس عواقب الأمور قبل البدء بها .

س ٨ : أجب عما يلي :

- أ - متى ينشأ الخلاف .
- ب - أكمل العبارة الآتية :  
إن عدم المواءمة بين الدور الذي تتقمصه والدور الذي يتقمصه الآخرون سوف يؤدي إلى نشأة ..... ولا يشترط أن يكون الفعل ورد الفعل ..... باللفظ بل قد يكون أحدهما منطوقاً والآخر باستخدام ..... أو أن يكون كلاهما باستخدام .....

س ٩ : متى يحدث النزاع في العمل؟ وما أبرز آثاره السلبية على الأفراد المتنازعين؟

س١٠ : أجب عما يلي :

أ - أكمل العبارة الآتية :

يغلب على عامة الناس المرور بمستويات الإنصات الثلاثة في مناقشاتهم اليومية حسب طبيعة ..... وموضوع ..... والمستمع الجيد هو من يحاول أن يبقى دائماً في المستوى .....

ب - اشرح العبارة الآتية شرحاً وافياً :

**لكي تتم عملية الإنصات الجيدة بنجاح يجب أن تمر بأربع مراحل متتالية .**

س١١ : من خلال دراستك لأنماط البشر في مواجهة الصراع مع الآخرين بين

ما يلي :

الأنماط التي درستها مع ذكر الصفات الخاصة بها .

س١٢ : من خلال حوارك مع رئيسك . بين الأسلوب الأمثل لعلاج ما يلي :

- أ - رئيسك مرتبط بالتزامات مهمة .  
ب - عرض النتائج .  
ج - واجهتك مشكلة في العمل الذي كلفك الرئيس بأدائه .  
د - وعدت بتنفيذ عمل معين .

س١٣ : لعرض الأفكار الجيدة على رئيسك أو ذوي النفوذ في المنشأة يجب أن يكونوا مستعدين . لماذا ؟ أو

مركزين . على ماذا ؟ وهل تتوقع أن يوافقك الآخرون على الفكرة من أول وهلة ؟

س١٤ : في صبيحة يوم السبت استدعاك رئيسك المباشر للمناقشة في الأداء دون المطلوب ، فكيف تتصرف

حيال ما يلي :

- أ - أبرز لك رئيسك أوجه القصور في أدائك .  
ب - التعامل مع رئيسك فيما يتعلق بما تجيده وتعرفه وما لا تجيده وتعرفه .  
ج - الاعتراف بالخطأ .  
د - لديك موضوع يثير الجدل يتعلق برأي الرئيس بأدائك .

سلوكيات العمل  
الفترة الأولى

برنامج  
جميع البرامج

---



س ١٥ : في الجدول الآتي من بين أي نمط تنتمي الصفات المبينة في الجدول أدناه؟.

أنماط البشر	الصفات
	يقابل الصراع والخلاف بدعابة ومرح .
	يسند وجهة نظره بالحقائق والأدلة .
	يفضل تجاهل الصراع .
	يميل إلى فرض حلول كفيلة بحل الصراع بقوة .
	يتبادل المنافع مع خصومه للحصول على تنازلات .
	يناقش المواقف الصعبة بثقة تامة .
	يلعب دور حماسة السلام في مواجهة الصراعات .
	يترك حل الصراعات والخلافات للوقت .
	يتعامل مع الآخرين من منطلق المصالح المشتركة .
	يعتمد على سلطته وشخصيته في التعامل مع أطراف الصراع .

س ١٦ : ما المقصود بفترة تجاوز الإحباط التي يمر بها بعض الرؤساء في العمل؟ وكيف تتعامل معها كمرؤوس؟.

س ١٧ : من خلال دراستك للحوار مع الرئيس أكمل العبارات الآتية :

- أ - عندما تناقش رئيسك في العمل ابتعد عن ..... في الحديث والتزم ..... الموثقة.
- ب - لا ..... للدفاع عن وجهة نظرك أو تتحدث والرئيس .....
- ج - ناقش ..... لا ..... في الرد على الأسئلة اللاذعة المنمقة التي يبادرك بها رئيسك .
- د - تعلم لغة ..... التقليدية لرئيسك حتى تتمكن من إتقان ..... غير اللفظي معه .

- س١٨ : اختلفت مع رئيسك في العمل فهل التصرفات الآتية صحيحة أم غير صحيحة ، أجب بـ (√) أو (×) :
- ( ) اترك لرئيسك الفرصة لتقييم الوضع بعد ما أبرزته من دلائل .
- ( ) لا تترك لنفسك خط الرجعة عندما ترى أنه من الأفضل عمل ذلك .
- ( ) استخدام الألفاظ السلبية والإيجابية يساعد على معالجة الاختلاف مع الرئيس .



المملكة العربية السعودية  
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني  
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

الأنظمة ذات العلاقة في سوق العمل بالمملكة

# الأنظمة ذات العلاقة في سوق العمل بالمملكة

---

## الفترة الأولى

## الأهداف التعليمية :

- عند انتهاء المتدرب من دراسة هذا الباب فإنه :
- ١ - يتعرف على سوق العمل بالمملكة العربية السعودية والفرص والمجالات المهنية المتاحة له في القطاعين الحكومي والأهلي .
  - ٢ - يتعرف على الأنظمة التي تحكم سوق العمل .
  - ٣ - يتعلم ما له وما عليه من حقوق تجاه نفسه ووطنه وعالم الوظيفة والأعمال التي ينتمي إليها .

## موضوعات الباب :

- الأنظمة ذات العلاقة بالعمل في المملكة العربية السعودية .
- أولاً : أنظمة ولوائح الموظفين في قطاعات الخدمة المدنية .
  - ثانياً : نظام التقاعد في الخدمة المدنية .
  - ثالثاً : نظام العمل والعمال .
  - رابعاً : نظام التأمينات الاجتماعية .

### الأنظمة ذات العلاقة بالعمل في المملكة

إن سوق العمل في المملكة العربية السعودية يتكون من قطاعين ، القطاع الحكومي (العام) والقطاع الأهلي (الخاص) .

والقطاع الحكومي أصدرت له الدولة نظاماً للخدمة المدنية بالمرسوم الملكي رقم م/٤٩ بتاريخ ١٠/٧/١٣٩٧ شمل تنظيم حقوق وواجبات الوظيفة الحكومية والموظف الحكومي للعاملين فيه وكذلك أصدرت الدولة نظاماً للتقاعد المدني لجميع الموظفين السعوديين المدنيين المعينين على مراتب في الميزانية العامة للدولة أو ميزانيات الهيئات العامة ، وتشرف عليه مصلحة معاشات التقاعد .

أما القطاع الأهلي ، فقد حرصت حكومتنا الرشيدة (حفظها الله) على استصدار نظام للعمل والعمال توج بالمرسوم الملكي رقم م/٢١ بتاريخ ٦/٦/١٣٨٩ هـ وتضمن هذا النظام : أحكام عامة و تفتيش العمل و عقد العمل و حماية العامل وصاحب العمل و ساعات العمل و الراحة الأسبوعية و الإجازات.

كما أصدرت الحكومة بالمرسوم الملكي رقم م/٢٢ بتاريخ ٦/٩/١٣٨٩ هـ نظام التأمينات الاجتماعية الذي تجسد فيه كفالة الدولة لسلامة العمال وتهيئة الفرص لمستقبل آمن يوفر لهم ولأسرهم الحياة الكريمة .ويتولى الإشراف على هذا النظام وتنفيذه المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية .

وفي هذا الفصل سنستعرض الملامح الرئيسية للأنظمة المذكورة أعلاه حسب الترتيب الآتي

:

**أولاً : أنظمة ولوائح الموظفين في قطاعات الخدمة المدنية .**

**ثانياً : نظام التقاعد المدني .**

**ثالثاً : نظام العمل والعمال .**

**رابعاً : نظام التأمينات الاجتماعية .**

## أولاً : أنظمة ولوائح الموظفين في قطاعات الخدمة المدنية \*

### معلومات عامة عن الألفاظ التي لها مفاهيم ومدلولات محددة بالنسبة للعاملين في قطاع الخدمة المدنية

#### أ - الموظف :

هو الشخص الحقيقي الذي يعين بأداة نظامية من جهة مختصة وفق شروط نظام محدد ليقوم بواجبات ومسئوليات وظيفية معينة . ويعطي مقابل ذلك راتباً محدداً إضافة إلى ما يقرره النظام الخاضع له من حقوق ومزايا .

#### ب - الوظيفة :

هي مجموعة من الواجبات والمسئوليات التي تحددها السلطة المختصة ليقوم بأدائها الموظف أما بصفة دائمة أو مؤقتة . وتكثر الواجبات والمسئوليات أو تقل حسب المهمة الأساسية المحددة للوظيفة .

#### ج - المرتبة :

هي المستوى الوظيفي الذي يوضع فيه الموظف بعد توافر الشروط المطلوبة التي تؤهل لشغلها . وتتكون المراتب الواردة في نظام الخدمة المدنية من خمس عشرة مرتبة . تبدأ بالمرتبة الأولى وتنتهي بالخامسة عشرة . أما بالنسبة للمستخدمين فتتكون مراتبهم من ثلاث مراتب تبدأ بالحادية والثلاثين وتنتهي بالثالثة والثلاثين .

#### د - الراتب :

هو المقابل المادي الذي يتقاضاه الموظف في نهاية كل شهر هجري نظير ما يؤديه من عمل أثناء خدمته . ويتحدد الراتب حسب السلم الخاص بالراتب والمرتبة التي يشغلها الموظف ولا يدخل فيه أي دخل آخر سواء كانت بدلات أو غيرها . أما العلاوة فإنها تعتبر جزءاً من الراتب .

\* بتصريف من دليل الموظف الجديد : سلسلة الإصدارات الإعلامية للديوان العام للخدمة المدنية ٤ ١٤٠٥ هـ - ١٩٨٥ م

**هـ - الدرجة :**

هي الشريحة التي يتحدد على أساسها راتب الموظف داخل المرتبة .

**و - العلاوة :**

هي المبلغ المالي الذي يضاف إلى راتب الموظف حسب مرتبته بصفة دورية وتحتسب كجزء من الراتب الأساسي .

**ز - المؤهلات :**

تطلق في الغالب لتشمل الشهادات الدراسية والخبرات العملية . والقدرات والمهارات اللازمة لأداء عمل الوظيفة .

## التعيين والترقية والنقل

### التعيين

#### التعيين هو حق تملكه الجهة المختصة لاختيار شخص معين لشغل الوظيفة .

فالديوان العام للخدمة المدنية هو الذي يتولى ترشيح الموظفين لشغل الوظائف الشاغرة التي ترسلها الجهات الحكومية إلى الديوان بناءً على احتياجاتها المستقبلية لشغلها . ويقوم الديوان بشغل هذه الوظائف عن طريق الترشيح عليها من خريجي الجامعات أو الكليات والمعاهد والبرامج التخصصية أو عن طريق الإعلان والمسابقات لاختيار أفضل العناصر .

#### شروط التعيين :

بالإضافة إلى بعض ما تتطلبه بعض الأنظمة من شروط لشغل أنواع معينة من الوظائف العامة إلا أن هناك شروطاً محددة ولازمة لإمكانية شغل الوظيفة فيمن سيعين في إحدى الوظائف العامة وهذه الشروط هي :

- ( أ ) أن يكون سعودي الجنسية .
- ( ب ) أن يكون مكتملاً سبعة عشر عاماً من العمر .
- ( ج ) لائقاً صحياً .
- ( د ) حسن السيرة والسلوك .
- ( هـ ) حائزاً على المؤهلات المطلوبة للوظيفة .
- ( و ) غير محكوم عليه بحد شرعي أو السجن في جريمة مخلة بالشرف أو الأمانة حتى يمضي على انتهاء تنفيذ الحد أو السجن ثلاث سنوات على الأقل .
- ( ز ) غير مفصول من خدمة الدولة لأسباب تأديبية ما لم يكن قد مضى على صدور قرار الفصل ثلاث سنوات على الأقل .

#### كيفية التعيين :

عند رغبة الشخص الدخول في الخدمة وفقاً لنظام الخدمة المدنية في إحدى الجهات الحكومية ، فإنه في هذه الحالة يراجع اقرب مكتب توظيف تابع للديوان العام للخدمة المدنية ويسأل عن الوظائف الشاغرة وجهاتها الحكومية الطالبة والشروط المطلوبة لها ، وهل تنطبق عليه الشروط؟. وبعد استكمال هذه الأمور فإن المختصين في المكتب



سيوضحون له الأمر إما بترشيحه على إحدى الوظائف أو بتحديد موعد لدخول المسابقة وبعد نجاحه يجري ترشيحه على الوظيفة التي نجح عليها ويرسل الديوان خطاب ترشيحه لتلك الجهة. ولا يعتبر الشخص معيناً إلا بعد صدور قرار التعيين في تلك الجهة المرشح لها ومباشرة العمل .

بعد تعيين الشخص في الخدمة يخضع لمدة تجريبية لا تزيد على سنة وذلك في حالة كونه مستجداً في العمل بالدولة لأول مرة . ولا يسمح له بالاشتراك مرة أخرى في المسابقات المهنية للعودة للخدمة إلا بعد مضي سنة من انتهاء خدمته .

#### **الترقية :**

يحصل الموظف أثناء خدمته إذا أثبت جدارته في العمل على مميزة وهي ترقية من مرتبة أعلى منها فيتحسن بذلك مركزه المهني والمادي .

#### **النقل :**

**النقل لفظ عام يشمل النقل الوظيفي والنقل المكاني** فالنقل الوظيفي هو أن ينقل الموظف من

وظيفته إلى وظيفة أخرى في نفس الجهة التي يعمل بها وفي ذات المدينة أما النقل المكاني فهو أن ينتقل الموظف إلى جهة أخرى بالمدينة التي يعمل بها أو بمدينة أخرى وقد يتضمن النقل المكاني نقلاً وظيفياً أيضاً .

ومن أهم أحكام النقل وجوب تنفيذ القرار الصادر من الجهة الإدارية بالنقل فإذا لم ينفذ الموظف قرار النقل لمدة تزيد على خمسة عشر يوماً بدون عذر مشروع فإن للجهة الإدارية الحق في إنهاء خدمة الموظف.

## واجبات الموظف

- عندما يلتحق الشخص بالوظيفة العامة ويتصف بصفة الموظف العام فإنه يتوجب عليه أن يلتزم بعدد من الصفات الطيبة الملائمة لوضعه الجديد منها على سبيل المثال :
- . أن يطيع الأوامر الصادرة إليه من رؤسائه
  - . أن يتعاون مع زملاءه
  - . أن يسلك مسلكاً يتفق والوظيفة التي يؤديها
  - . أن يبتعد عن كل ما يشين إلى السلوك
  - . أن يعامل من يتصل به من المواطنين في قضاء حاجتهم بالرفق واللين .
  - . أن يبتعد عن استغلال نفوذ وظيفته في مصالحه الشخصية .
  - . أن يخصص وقت عمله لأداء واجبات الوظيفة
  - . أن يبتعد عن الأعمال الأخرى التي تتعارض مع واجبات وظيفته كالاشتغال بالتجارة سواء كان بطريقة مباشرة أو غير مباشرة . أو أن يعمل لدى القطاع الخاص سواء كان بطريقة مباشرة أو غير مباشرة. وقد أوضح نظام الخدمة المدنية ولوائحه عدداً من الواجبات و المحظورات على الموظف والتي يلزم كل موظف بمعرفتها حتى لا يقع في شيء منها يترتب عليه مساءلته التأديبية .

## الرواتب والعلاوات

ويبين الجدول التالي ملخصاً لسلم رواتب موظفي الدولة الذين يخضعون بصفة أصلية لنظام الخدمة المدنية وهم الأغلبية الذين يعملون في أجهزة الدولة فسلم الموظفين يتكون من 15 مرتبة يبدأ من المرتبة الأولى ويتدرج حتى يصل إلى المرتبة الخامسة عشرة ويتم تعيين الشخص على إحدى هذه المراتب حسب مؤهلاته وخبراته .

المرتبة	الدرجة			العلاوات والبدلات			
	١	١٠	١٥	العلاوة الدورية	بدل النقل	الانتداب	
						الداخل	الخارج
١	١٥٠٠	٢٤٠٠	٢٩٠٠	١٠٠	٤٠٠	١١٣	١٦٩
٢	١٨٢٥	٢٩٠٥	٣٥٠٥	١٢٠	٤٠٠	١١٣	١٦٩
٣	٢٢١٠	٣٤٧٠	٤١٧٠	١٤٠	٤٠٠	١١٣	١٦٩
٤	٢٦٥٥	٤١٨٥	٥٠٣٥	١٧٠	٤٠٠	١٥٠	٢٢٥
٥	٣١٩٠	٤٩٩٠	٥٩٩٠	٢٠٠	٤٠٠	١٥٠	٢٢٥
٦	٣٨١٥	٥٨٨٥	٧٠٣٥	٢٣٠	٦٠٠	٢٤٠	٣٦٠
٧	٤٥٣٠	٦٩٦٠	٨٣١٠	٢٧٠	٦٠٠	٣٠٠	٤٥٠
٨	٥٢٨٥	٨٠٧٥	٩٦٢٥	٣١٠	٦٠٠	٣٠٠	٤٥٠
٩	٦٢٤٠	٩٣٩٠	١١١٤٠	٣٥٠	٦٠٠	٤٥٠	٦٧٥
١٠	٧٠٠٠	١٠٤٢٠	١٢٣٢٠	٣٨٠	٦٠٠	٤٥٠	٦٧٥
١١	٨١٦٥	١١٧٦٥		٤٠٠	٦٠٠	٤٥٠	٦٧٥
١٢	٩٣٩٠	١٣٢٦٠		٤٣٠	٦٠٠	٥٢٥	٧٨٨
١٣	١٠٧٠٥	١٤٨٠٠		٤٥٥	٦٠٠	٥٢٥	٧٨٨
١٤	١٢٠٩٥	١٦٨٢٠		٥٢٥	٦٠٠	٦٠٠	٩٠٠
١٥	١٥٠٠٠	٢٠٨٥٠		٦٥٠	-	٦٠٠	٩٠٠

## الدوام الرسمي

ساعات العمل الرسمية في اليوم هي سبع ساعات تبدأ من الساعة السابعة والنصف صباحاً وتنتهي في الساعة الثانية والنصف ظهراً كما حدد ذلك قرار مجلس الوزراء رقم ١٧٥٧ وتاريخ ١٣٩٥/١٢/٣ هـ . ويعتبر يومي الخميس والجمعة عطلة رسمية براتب كامل.

## البدلات والمكافآت والتعويضات

### البدلات :

هي المبالغ المالية التي تصرف بصفة مستمرة في الغالب مع الراتب أو تصرف بصفة مقطوعة إذا تحقق سبب معين .

### وأنواع هذه البدلات متعددة كالآتي :

- ١ - بدل النقل الشهري الذي يصرف باستمرار مع الراتب .
- ٢ - بدل انتداب يومي في حالة الانتداب للعمل خارج مقر العمل .
- ٣ - بدل انتقال (أي ترحيل) .
- ٤ - بدل تعيين (أي تجهيز) .
- ٥ - بدل تمثيل لمن يعمل بصفة مستمرة خارج المملكة .
- ٦ - بدل علاج .

### ومن هذه المكافآت :

- ١ - مكافأة العمل خارج وقت الدوام.
- ٢ - مكافأة نهاية الخدمة.
- ٣ - مكافأة لمن يكلفون بالعمل في موسم الحج تصل إلى راتب شهر ونصف إذا عملوا بالمشاعر المقدسة.
- ٤ - مكافأة تعادل راتب شهر عند تفوق الموظف في برنامج تدريبي.



### **كما أن هناك عدداً من التعويضات تصرف للموظف إذا تحقق سببها وهي :**

- ١ - التعويض عن تذكرة السفر التي تؤمن للموظف عند رغبته في استعمال وسيلة نقله الخاصة .
- ٢ - التعويض عن الإجازات العادية المستحقة .
- ٣ - التعويض في حالة الإصابة بسبب العمل أو في حالة الوفاة أو العجز بسبب العمل .

### **الإجازات**

يتمتع الموظف أثناء خدمته بعدد من الإجازات منها ما يمكن أن يتمتع به بصفة دورية ومنها ما يمكن أن يستفيد منه في حالة توفر ظروف معينة وهذه الإجازات هي:

- ٣ - إجازة العيدين .
- ٢ - الإجازة الاضطرارية .
- ١ - الإجازة العادية .
- ٦ - إجازة مرافقة .
- ٥ - إجازة مرضية .
- ٤ - إجازة استثنائية .
- ٩ - إجازة الرياضيين .
- ٨ - إجازة أداء الامتحان .
- ٧ - إجازة دراسية .

### **التدريب**

اهتم واضع النظام بالتدريب وأعتبره جزءاً من واجبات الوظيفة ووضع له من القواعد والحوافز ما يشجع على الالتحاق بالدورات التدريبية لرفع كفاءة الموظف وإنتاجيته سواء كان التدريب داخل المملكة أو خارجها .

### **التأديب**

عندما يرتكب الموظف مخالفة مالية أو إدارية فإنه يُسأل عن هذه المخالفة ويجرى التحقيق معه لمعرفة أقواله عن هذه المخالفة ودفاعه إذ ربما تكون هذه المخالفة من غير قصد منه وبالتالي يتم التخفيف فيما يمكن اتخاذه ضده أو عدم مؤاخذته إطلاقاً ، وتتم معاقبة الموظف بالمرتبة العاشرة فما دون بالعقوبات التالية والتي تتناسب مع المخالفة التي ارتكبتها الموظف :

- ١ - اللوم.
- ٢ - الإنذار.
- ٣ - الحسم من الراتب.
- ٤ - الحرمان من علاوة دورية.

٥ - الفصل.

### انتهاء الخدمة

هناك عدد من الأسباب التي تنتهي بها خدمة الموظف وهذه الطرق والأسباب هي :

- ١ - الاستقالة .
- ٢ - إلغاء الوظيفة .
- ٣ - العجز الصحي .
- ٤ - طلب الإحالة على التقاعد قبل بلوغ السن النظامية حسب نظام التقاعد .
- ٥ - بلوغ السن النظامية للتقاعد ما لم يتم تمديد خدمته بقرار من السلطة المختصة .
- ٦ - الغياب بغير عذر مشروع أو لعدم تنفيذ قرار النقل .
- ٧ - الفصل بقرار ملكي أو بقرار من مجلس الوزراء .

**أسئلة للمراجعة**

**س ١ : على ضوء دراستك لأنظمة الخدمة المدنية ولوائح الخدمة المدنية  
عرف ما يلي :**

الموظف - الوظيفة - المرتبة - الراتب - الدرجة - العلاوة - المؤهلات .

**س ٢ : ما المقصود بالتعيين ؟ وما هي شروطه ؟**

**س ٣ : حدد ما يلي :**

أ - كيفية التعيين على وظيفة حكومية

ب - واجبات الموظف في الوظيفة العامة .

ج - الإجازات التي يتمتع بها الموظف الحكومي أثناء الخدمة .

**س ٤ : ما المرتب الذي تتقاضاه في الحالات التالية ؟**

أ - تعينت على المرتبة الخامسة - الدرجة الأولى .

ب - ترقيت إلى المرتبة السادسة وكان صافي مرتبك في المرتبة الخامسة ٤١٩٠ ريالاً .

**س ٥ : ما الفرق بين كل من :**

أ - بدل النقل الشهري وبدل الترحيل .

ب - بدل التمثيل وبدل العلاج .

ج - الإجازة العادية والإجازة الاضطرارية .

د - إجازة المرافقة والإجازة المرضية .

**س ٦ : بين أنواع المكافآت والتعويضات التي يستفيد منها الموظف أثناء تأديته للخدمة في نظام الخدمة  
المدنية .**

**س ٧ : بين ما يلي :**

أ - التأديب في نظام الخدمة المدنية .

ب - طرق وأسباب انتهاء الخدمة .



## ثانياً : نظام التقاعد المدني

يتكون نظام التقاعد المدني لموظفي الدولة من عشرة فصول تناولت تعريفات بالمصطلحات الواردة به وحددت الخاضعين للنظام و أسلوب إدارة النظام والصندوق وأوضحت حقوق والتزامات الأنظمة السابقة كما تناولت الحسميات الشهرية والاستحقاقات عن صاحب المعاش والعودة للخدمة.

وسنستعرض في ما يلي بعضاً من ذلك :

### - تعريفات بالمصطلحات الواردة بالنظام

حدد النظام المقصود بالمصطلحات الواردة به ومنها مايلي :-

**الموظف** : من تربطه بالدولة أو الهيئات العامة علاقة لأتية لها صفة الدوام .

**الصندوق** : صندوق التقاعد المدني .

**المعاش** : المبلغ الذي يصرف شهرياً بموجب هذا النظام للتقاعد أو المستحقين عنه .

**المكافأة** : المبلغ المقطوع الذي يصرف بموجب هذا النظام للمتقاعد .

**صاحب المعاش** : المتقاعد الذي تقرر له معاش بموجب هذا النظام .

**المستحق** : الشخص الذي تقرر له معاش بسبب قرابته من صاحب

المعاش .

### - الخاضعون للنظام

تسري أحكام نظام التقاعد المدني على جميع الموظفين السعوديين المدنيين المعينين على مراتب في الميزانية العامة للدولة أو ميزانيات الهيئات العامة.

### - الحسميات الشهرية :

يقتطع من الموظف المنتفع بهذا النظام (٩٪) من مرتبه شهرياً .

### - مستوجبات التقاعد :

- . إحالة الموظف على التقاعد حتماً عند بلوغه الستين من العمر .
- . استحقاق الموظف للمعاش عند نهاية خدمته متى بلغت خدمته المحسوبة في التقاعد (خمساً وعشرين سنة) على الأقل .
- . تسوية معاش الموظف المتوفى أو المفصول من الخدمة .
- . تسوية معاش الموظف بسبب عجزه عن العمل بصورة قطعية لوفاته أو فصله من الخدمة إذا كان العجز ناشئاً عن العمل أو في أثناء أدائه.

#### - أحكام عامة :

- . تحسب مدة الإعارة والإجازة الدراسية بدون مرتب ضمن المدد المحسوبة في التقاعد .
- . يوقف صرف المعاش لصاحبه في حال عودته للخدمة المدنية.
- . يبدأ استحقاق المعاش للمتقاعد من اليوم التالي لتاريخ انتهاء خدمته وبالنسبة للمستحقين عنه من تاريخ اليوم التالي لوفاة المتقاعد.
- . الأحوال الآتية تكون سبباً في حرمان صاحب المعاش أو المستحقين من المعاش :
  - ( ١ ) إذا تجنس بغير الجنسية العربية السعودية .
  - ( ٢ ) إذا استخدم في حكومة أو منظمة أجنبية بدون إذن رسمي .ولا يسري هذا الحكم على الزوجة غير السعودية أو الزوجة التي تعود لجنسيتها غير السعودية بسبب وفاة زوجها .
- ( ٣ ) كل من أعطى بسوء قصد بيانات غير صحيحة أو أمتنع بسوء قصد عن إعطاء البيانات الواجب إعطاؤها في هذا النظام أو لوائحه التنفيذية وترتب على ذلك الحصول على أموال من الصندوق بغير حق أو تسبب بسوء قصد في ذلك سواء كان هو المستفيد أو غيره موظفاً كان أو غير موظف.

أسئلة للمراجعة

س ١ : من خلال دراستك لنظام التقاعد المدني بين ما يلي :  
المعاش - المكافأة - صاحب المعاش - المستحق .

س ٢ : أجب عما يلي :

أ - ما النسبة الشهرية التي يتم بموجبها الاقتطاع من مرتب الموظف لنظام التقاعد؟  
ب - متى يحال الموظف للتقاعد ؟

س ٣ : ما الأحوال التي تكون سبباً في حرمان صاحب المعاش أو المستحقين من المعاش ؟

### ثالثاً : نظام العمل والعمال

صدر نظام العمل والعمال بالمرسوم الملكي رقم م/٢١ بتاريخ ٦/٩/١٣٨٩ هـ ، وهذا النظام يحكم العلاقة بين رب العمل والعامل وعن طريقه تفرض الدولة قدراً من الرقابة والمتابعة بما يضمن حقوق الطرفين ويحقق التزامهما بالمسئوليات المناطة بهما وقد تضمن النظام ٢١١ مادة مفهوسة في الجدول المدرج في الصفحة التالية ونظراً لأهمية عقد العمل وما يتعلق به من واجبات لصاحب العمل وواجبات للعمال فإننا نورد تلخيصاً للمواد الخاصة به :

#### ( أ ) عقد العمل

**تعريف عقد العمل :** عقد العمل هو

عقد مبرم بين صاحب عمل والعامل. يتعهد الأخير بموجبه أن يعمل تحت إدارة صاحب العمل أو إشرافه مقابل أجر ، ويتضمن شروط العمل المتفق عليها بينهما وذلك لمدة محددة أو غير محددة من أجل القيام بعمل معين .

**النقاط المرتبطة بعقد العمل :** أورد النظام كثيراً من النقاط المرتبطة بعقد العمل منها ما يلي:

- . يعتبر عقد العمل تحت الاختبار عقداً قانونياً .
- . يجوز لطرفي العقد فسخ العقد إذا كان غير محدد .
- . إذا فسخ العقد لسبب غير مشروع فإن الطرف الذي أنهى العقد يكون مسؤولاً عن هذا الفسخ .
- . للعامل أن يطلب وقف تنفيذ القرار الذي قضى بفصله إذا كان هذا الفصل قد تم بسبب غير مشروع .
- . إذا أبرم عقد عمل من قبل أي شخص يعمل نيابة عن صاحب العمل الأصلي أو لحسابه فإن كلا من صاحب العمل وذلك الشخص يكونان مسؤولين بالتضامن عن أداء الالتزامات بموجب هذا النظام .

المادة	الفصل	
١ - ٢٢	الفصل الأول : أحكام عامة	١
٢٢ - ٣٨	الفصل الثاني : تفتيش العمل	٢
٣٩ - ٤٧	الفصل الثالث : مكافحة البطالة والتأهيل المهني للعاجزين	٣
٤٨ - ٥٠	أولاً : مكاتب التوظيف	
٥١ - ٥٥	ثانياً : تشغيل الأجانب	
٥٦ - ٦٩	ثالثاً : التأهيل المهني للعاجزين	
	رابعاً : عقود التدرج	
٧٠ - ٩٠	الفصل الرابع : عقد العمل أولاً : عقد العمل	٤
٩١ - ٩٥	ثانياً : واجبات أصحاب العمل	
٩٦ - ٩٨	ثالثاً : واجبات العمال	
٩٩ - ١١٤	الفصل الخامس : عقد العمل البحري	٥
١١٥ - ١٢٧	الفصل السادس : حماية الأجور	٦
١٢٨ - ١٤٤	الفصل السابع : الوقاية والخدمات الاجتماعية	٧
١٤٥ - ١٤٦	الفصل الثامن : إنشاء مؤسسات جديدة	٨
١٤٧ - ١٥٩	الفصل التاسع : ساعات العمل - الراحة الأسبوعية - الإجازات	٩

١٠	<b>الفصل العاشر : تشغيل الأحداث والنساء</b> أولاً : أحكام مشتركة ثانياً : تشغيل الأحداث ثالثاً : تشغيل النساء	١٦٠ - ١٦٢ ١٦٣ ١٦٤ - ١٧١
١١	<b>الفصل الحادي عشر :</b> <b>في لجان العمل وتسوية الخلافات</b>	١٧٢ - ١٨٨
١٢	<b>الفصل الثاني عشر :</b> <b>في العقوبات الجزائية</b>	١٨٩ - ٢٠٨
١٣	<b>الفصل الثالث عشر :</b> <b>أحكام ختامية</b>	٢٠٩ - ٢١١

- . وجوب كتابة العقد باللغة العربية ، ويعتبر العقد قائماً ولو كان غير مكتوب .
- . عدم جواز إلحاق الضرر بالعامل بنقله من مكان عمله الأصلي ولم يكن له سبب مشروع تقتضيه طبيعة العمل .
- . إلزام صاحب العمل باستخدام العامل في العمل المتفق عليه .
- . عدم التمييز للعمال الأجانب على العمال السعوديين في الأجور والمكافآت إلا في الحدود التي تقتضيها الحاجة إلى اجتذاب العمال الأجانب .
- . حق صاحب العمل في التزام العامل ببذل العناية الشخصية في أداء العمل والمحافظة على ما في عهده ، وما لصاحب العمل من حقوق في التعويض من إتلاف أو تدمير .
- . عدم انقضاء عقد العمل بوفاء صاحب العمل ولكنه ينقضي بوفاء العامل أو بعجزه كلياً عن أداء العمل .
- . يلزم صاحب العمل بمصروفات إعادة العامل إلى الجهة التي أبرم فيها العقد أو استقدم منها خلال المدة التي يحددها مكتب العمل المختص .
- . في حالة إنهاء أو انتهاء خدمة العامل يلزم صاحب العمل أن يعيد إليه جميع ما أودعه لديه .

و يحق للعامل الحصول من صاحب العمل على شهادة خدمة مجاناً .  
يلزم صاحب العمل بدفع مكافأة الخدمة للعامل قبل نهاية العقد حتى لو لم يكن  
الفسخ صدر من صاحب العمل .  
وجوب الوفاء للعامل بجميع الالتزامات المستحقة له عند حل المؤسسة أو تصفيتها أو  
إغلاقها أو إفلاسها أو إندماجها في غيرها أو تجزئتها أو انتقالها بالإرث أو التوصية أو  
الهبه أو البيع أو التنازل للغير ويعتبر عقد العمل ساري المفعول في جميع الحالات السابقة  
ما عدا التصفية والإفلاس والإغلاق النهائي المرخص به ويكون صاحب العمل الأصلي  
والجديد مسئولين بالتضامن عن تنفيذ جميع الالتزامات الناشئة عن العقد والمستحقة  
قبل التصرف الناقل للملكية أما الالتزامات الناشئة بعد ذلك فيتحملها صاحب العمل  
الجديد منفرداً .

### ( ب ) واجبات صاحب العمل :

- يجب على صاحب العمل :
- . أن يعامل العاملين لديه بالاحترام اللائق وأن يتمتع عن كل قول أو فعل يمس بكرامتهم أو دينهم .
  - . أن يسهل لموظفي الجهات المختصة كل مهمة تتعلق بالتفتيش أو المراقبة والإشراف على حسن تطبيق أحكام هذا النظام واللوائح والقرارات الصادرة بمقتضاه وأن يعطي للسلطات المختصة جميع المعلومات اللازمة التي تطلب منه تحقيقاً لهذا الغرض .
  - . أن يعطي العاملين لديه الوقت اللازم لممارسة حقوقهم المنصوص عليها في النظام بدون تنزيل من الأجور لقاء هذا الوقت وله أن ينظم ممارسة هذا الحق بصورة لا تخل بسير العمل .
  - . يلزم صاحب العمل أن يدفع للعامل أجرته في الزمان والمكان الذين يحددهما العقد أو العرف مع مراعاة ما تقضي به الأنظمة الخاصة بذلك .
  - . إذا حضر العامل أو المستخدم لمزاولة عمله في الفترة اليومية التي يلزمه بها عقد العمل أو أعلن أنه مستعد لمزاولة عمله في هذه الفترة ولم يمنعه عن العمل إلا سبب راجع إلى صاحب العمل كان له الحق في أجر ذلك اليوم .
  - . على أصحاب العمل أو وكلائهم أو أي شخص له سلطة على العمال تشديد المراقبة بعدم دخول أية مادة محرمة شرعاً إلى أماكن العمل فمن وجدت لديه أو تعاطاها تطبق بحقه العقوبات الشرعية و العقوبات الإدارية الرادعة .
  - . على أصحاب العمل في المؤسسات التي يبلغ عدد عمالها العشرة فأكثر أن يعطي العامل بطاقة خدمة ممهورة بتوقيع صاحب العمل أو وكيله وبخاتم المؤسسة يذكر فيها اسم العامل وكنيته ومهنته وتاريخ ولادته وجنسيته وتاريخ استخدامه وأجوره مع توابعها وعند نهاية خدمته يضاف إليها تاريخ نهاية خدمته .

### ( ج ) واجبات العمال :

- . أن ينجزوا العمل المطلوب منهم بموجب عقد عملهم تحت إشراف صاحب العمل وإدارته ، ووفق تعليماته إذا لم يكن في هذه التعليمات ما يخالف العقد أو النظام والآداب العامة



- ولم يكن في إطاعتها ما يعرض للخطر .
- أن يعيدوا إلى صاحب العمل المواد غير المستهلكة وأن يعتنوا بعناية كافية بالألات والأدوات الموضوعة تحت تصرفهم .
- أن يلتزموا بحسن السلوك والأخلاق أثناء العمل .
- أن يقدموا كل عون ومساعدة بدون أن يشترطوا لذلك أجراً إضافياً في حالات الكوارث والأخطار التي تهدد سلامة مكان العمل أو الأشخاص العاملين فيه .
- أن يخضعوا وفقاً لطلب صاحب العمل إلى الفحوص الطبية التي يرغب في إجرائها عليهم قبل الالتحاق بالعمل أو أثناءه وذلك بغية التحقق من خلوهم من الأمراض المهنية أو السارية وغير القابلة للشفاء .
- أن يحفظوا الأسرار الفنية أو التجارية أو الصناعية للمواد التي ينتجونها أو التي ساهموا في إنتاجها بصورة مباشرة أو غير مباشرة وبصورة عامة جميع الأسرار المهنية المتعلقة بالعمل والتي يؤدي إفشائها لإلحاق الضرر بمصلحة صاحب العمل .
- إذا وفق العامل إلى اختراع جديد أثناء خدمة صاحب العمل فلا يكون لصاحب العمل أي حق في ذلك الاختراع ولو كان العامل قد استتبطه بمناسبة ما قام به من أعمال في خدمة صاحب العمل .
- لكن ما يستتبطه العامل من اختراعات في أثناء عمله يكون من حق صاحب العمل إذا كانت طبيعة الأعمال التي تعهد بها العامل تقتضي منه إفراغ جهده في الابتداع أو إذا كان صاحب العمل قد اشترط في العقد صراحة أن يكون له الحق فيما يهتدي إليه من المخترعات .
- وإذا كان الاختراع ذا أهمية اقتصادية جدية جاز للعامل في الحالات المنصوص عليها في الفقرات السابقة أن يطالب بمقابل خاص يقدر وفقاً لمقتضيات العدالة ويراعى في تقدير هذا المقابل مقدار المعونة التي قدمها صاحب العمل وما استخدم في هذا السبيل من منشأته .
- على العامل أن يستعمل الوسائل الوقائية المخصصة لكل عملية وأن يحافظ عليها وأن ينفذ التعليمات الموضوعة للمحافظة على صحته ووقايته من الإصابات والأمراض وعليه أن يمتنع عن ارتكاب أي فعل أو تقصير يتسبب عنه عدم تنفيذ التعليمات أو إساءة

استعمال أو تعطيل الوسائل المعدة لحماية صحة العمال المشتغلين معه وسلامتهم .

#### **( د ) الحقوق المادية والاجتماعية**

بالإضافة إلى ما تقدم فقد تضمن نظام العمل والعمال **الحقوق المادية والاجتماعية** وهي كما يلي :

**الأجر :** هو ما يتقاضاه العامل مقابل عمله ، ويستحق العامل أجره عن مدد الإجازات والراحة الأسبوعية ، ولا يشترط أن يكون نقدياً ، وإنما يجوز أن يكون بعضه نقداً والآخر عينياً كالسكن والغذاء والنقل والعلاج .... الخ . ويحدد الأجر على أساس وحدة زمنية أو على أساس كمية المنتج .

**الحد الأقصى لساعات العمل الفعلية :** لا يجوز تشغيل العامل تشغيلاً فعلياً أكثر من ثماني ساعات في اليوم الواحد ، أو ثمان وأربعين ساعة في الأسبوع لسائر شهور السنة ، عدا شهر رمضان المبارك حيث لا تزيد ساعات العمل الفعلية على ست ساعات في اليوم أو ست وثلاثين ساعة في الأسبوع ، لا تدخل فيها الفترات المخصصة للصلاة والراحة والطعام .

**ساعات العمل الإضافية :** أجاز النظام لصاحب العمل أن يكلف عماله بالعمل ساعات إضافية في الأحوال الآتية :

أعمال الجرد السنوي - إعداد الميزانية والتصفية وإقفال الحسابات - أعمال الاستعداد للبيع بأثمان مخفضة - مواسم الحج والأعياد .  
وقد حدد النظام الأجر الذي يتقاضاه العامل عن ساعات العمل الإضافية بـ ٥٠٪ من راتبه أو أجره إضافة إلى قيمة ساعات العمل العادية.

**فترات الراحة اليومية والأسبوعية :** عدم جواز تواصل العامل في عمله أكثر من خمس ساعات متوالية ، دون فترة للراحة والصلاة والطعام ، لا تقل عن نصف ساعة في المرة الواحدة أو ساعة ونصف الساعة خلال مجموع ساعات العمل .

كما نص النظام أن يكون يوم الجمعة يوم العطلة الرسمية ، ويكون يوم الراحة الأسبوعية للعامل ويتقاضى عنه أجراً كاملاً .

**الإجازات :** يستحق كل عامل أمضى في خدمة صاحب العمل عاماً كاملاً إجازة سنوية مدتها ١٥ يوماً بأجر كامل يدفع مقدماً ، وتزداد الإجازة إلى ٢١ يوماً متى ما أمضى العامل عشر سنوات متصلة في خدمة صاحب العمل .

وكذلك نص النظام على أنه على صاحب العمل الذي يستخدم ٢٠ عاملاً فأكثر أن يعطي للعامل الذي يثبت مرضه بموجب شهادة طبية من طبيب مختص إجازة مرضية بأجر كامل عن الثلاثين يوماً الأولى ، و ٧٥٪ من الأجر عن الستين يوماً التالية خلال السنة الواحدة . كما نص على أن للعامل الحق بإجازة ثلاثة أيام لزوجته ويوم واحد بأجر كامل في كل من الحالتين :

- ١ - في حالة ولادة ولد له .
- ٢ - في حالة وفاة زوجته أو أحد أصوله وفروعها .

#### **الحقوق الاجتماعية للعامل :**

- ١ - حق العامل في المسكن والمأكل له ولأسرته إذا كان يعمل في مناطق بعيدة عن العمران.
- ٢ - توفير الرعاية الصحية والعلاج الطبي .
- ٣ - توفير وسيلة نقل للوصول إلى مقر العمل .
- ٤ - توفير الأمن الصناعي اللازم لحماية العمال أثناء تأديتهم لعملهم من الأخطار والأضرار والأمراض الناجمة عن العمل والآلات المستخدمة فيه .
- ٥ - تهيئة نظام التوفير والادخار في المنشآت التي يزيد عدد عمالها عن ٥٠ عاملاً .
- ٦ - فرض النظام على صاحب العمل الذي يستخدم ٥٠٠ عاملاً فأكثر أن يوفر على

نفقته الخاصة كل أو بعض الخدمات الآتية :

- أ - توفير منتزهات وملاعب رياضية ملحقة بأماكن العمل .
- ب - توفير مدارس لتعليم أولاد العمال .
- ج - إعداد برامج محو أمية بعض العمال .

**مكافأة نهاية الخدمة :** نص النظام على صرف مكافأة نهاية الخدمة للعامل عن الفترة التي قضاها في خدمة صاحب العمل . وذلك تأميناً للعامل وتدييراً لمورد مالي له يفي باحتياجاته إلى أن يلتحق بعمل جديد .

### أسئلة للمراجعة

س ١ : ما الفرق بين نظام العمل والعمال وتلك الأنظمة المتعلقة بالخدمة المدنية؟

س ٢ : ما الهدف من إصدار نظام العمل والعمال؟

س ٣ عرف ما يلي :

أ - واجبات العمال .

ب - واجبات أصحاب العمل .

ج - الحقوق الاجتماعية للعامل .

س ٤ : من خلال دراستك لنظام العمل والعمال قم بإعداد جدول لتبين فيه ما يلي :

أ - ساعات العمل الفعلية .

ب - ساعات العمل الإضافية .

ج - الإجازات .

د - فترات الراحة اليومية والأسبوعية .

س ٥ : عرف ما يلي :

• عقد العمل

• الأجر

## رابعاً : نظام التأمينات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية

صدر نظام التأمينات الاجتماعية بالمرسوم الملكي رقم م/٢٢ وتاريخ ١٣٨٩/٩/٦ هـ .  
والتأمينات الاجتماعية نظام إنساني ، تتجسد فيه كفالة الدولة لسلامة العمال وتهيئة الفرص  
لمستقبل آمن يوفر لهم ولأسرهم حياة كريمة مستقرة في الظروف التي يفقدون فيها العمل  
بسبب الشيخوخة أو العجز أو الوفاة .  
ويشمل نظام التأمينات الاجتماعية فرعين :

١ - فرع المعاشات : ويسري على العمال السعوديين .

٢ - فرع الأخطار المهنية : ويسري على العمال السعوديين والأجانب .

### ١ - تأمين فرع المعاشات :

يخضع للتأمين العمال السعوديون من الجنسين ( ذكوراً وإناثاً ) أياً كانت مدة عقد عملهم  
أو طبيعته أو شكله ومهما كان مبلغ الأجرة المدفوعة بشرط أن تكون خدماتهم تؤدي بصورة  
رئيسة داخل المملكة .

بحيث تدفع المنشآت ما يعادل ١٠ ٪ من أجر العامل للتأمينات الاجتماعية (٨٪ منها لفرع  
المعاشات (تقاعد) و ٢٪ للأخطار المهنية )ويستقطع من أجر العامل أو الموظف السعودي ٥٪  
ليصبح مجمل ما تستقطعه المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية (١٥٪) من مرتب الموظف .  
ويترتب على ذلك الاستقطاع التزام المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بتوفير أحد التعويضات  
التالية:

- أ - معاش الشيخوخة .
- ب - معاش العجز غير المهني .
- ج - معاشات الورثة .
- د - تعويض الدفعة الواحدة ( إذا لم تتوافر شروط استحقاق المعاش ) .
- هـ - منحة الزواج للمستحقات في المعاش من الأرامل والأخوات والبنات عند زواجهن .
- و - منحة نفقات الجنازة .

أ - شروط استحقاق العامل لمعاش الشيخوخة :

- ١ - أن يترك المؤمن عليه العمل الخاضع لتأمين المعاش لبلوغه سن الستين هجرية أو بعدها .
- ٢ - ألا تقل مدة اشتراكه في تأمين المعاش عن :  
( ١٨٠ ) شهراً دون أي شروط أخرى .
- أو ( ١٢٠ ) شهراً من بينها (٣٦) شهراً تأميناً خلال السنوات الخمس السابقة على بلوغه سن الستين الهجرية ( نحو ٥٨ سنة وشهرين ميلادية ) أو خلال السنوات الخمس السابقة على تاريخ ترك الخدمة إذا كان قد استمر مشتركاً في التأمين إلى ما بعد بلوغه سن الستين .

ويبدأ صرف معاش الشيخوخة من أول الشهر التالي لترك العمل الخاضع للتأمين إذا كان عمر المؤمن عليه في ذلك الوقت ٦٠ سنة هجرية فأكثر . أما إذا كان المؤمن عليه قد ترك العمل الخاضع للتأمين قبل بلوغه سن الستين فيبدأ صرف المعاش من أول الشهر التالي لبلوغه سن الستين .

ب - معاش العجز غير المهني :

يستحق هذا المعاش إذا أصيب المؤمن عليه الذي لم يبلغ سن الستين من العمر بمرض أو حادث ( غير مهني ) يؤدي إلى عدم قدرته حسب التقديرات الطبية على ممارسة عمل أو مهنة يبلغ الدخل منها ثلث دخله السابق من العمل وذلك مدة تستمر ستة أشهر على الأقل .

ج - معاش الوراثة :

إذا توفي صاحب معاش الشيخوخة أو صاحب معاش العجز غير المهني فيؤول ما كان يستحقه من معاش أساس ( دون إدخال الزيادات المشار إليها آنفاً ) إلى من كان يعولهم من الوراثة .

د - تعويض الدفعة الواحدة :

إذا تقدم المؤمن عليه لصرف مستحقاته في تأمين المعاش بعد بلوغه سن الستين وتوقفه عن العمل الخاضع للتأمين لمدة ستة اشهر متصلة على الأقل ، أو تقدم المؤمن عليه المصاب بعجز غير مهني أو ورثة المتوفى ، ولم تكن الشروط المشار إليها آنفا لاستحقاق المعاش متوافرة فيؤدي تعويض الدفعة الواحدة للمؤمن عليه أو الورثة في حالة وفاته .

٢ - تأمين فرع الأخطار المهنية :

يهدف هذا التأمين إلى تقديم الرعاية للعمال الذين يقع لهم حادث عمل أو مرض مهني ، حيث تقدم لهم المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية العلاج والتأهيل ، كما تؤدي لهم تعويضات مالية طوال فترة عجزهم عن مزاولة العمل . و إذا أدت الإصابة إلى حدوث عجز مستديم أو وفاة ، فإن المؤسسة تدفع للمؤمن عليه أو لورثته حسب الحال عائدة شهرية أو تعويضاً مقطوعاً . و تؤدي المنشآت ما يعادل ٢٪ من أجر العامل و لا يتحمل العامل شيئاً من ذلك

أ - المخاطر التي يغطيها فرع الأخطار المهنية

ويغطي فرع الأخطار المهنية المخاطر التالية:

- إصابة العمل.
- الأمراض المهنية.

إصابة العمل :

حدد نظام التأمينات - على سبيل الحصر - الحالات التي تعتبر إصابة عمل وهي :

- ١ - كل إصابة تحدث للعامل المؤمن عليه بتأثير العمل أو من جراء ممارسته له .
- ٢ - كل إصابة تحدث للعامل المؤمن عليه أثناء الطريق الذي اعتاد أن يسلكه من مسكنه إلى عمله وبالعكس .



- ٣ - كل إصابة تحدث للعامل المؤمن عليه أثناء طريقه المعتاد من محل عمله إلى المكان الذي اعتاد أن يتناول طعامه فيه وبالعكس .
- ٤ - كل إصابة تحدث للعامل المؤمن عليه أثناء تنقلاته التي يقوم بها بناء على تعليمات صاحب العمل خارج المنشأة .
- ٥ - كل إصابة تحدث للعامل المؤمن عليه أثناء سفره ، شريطة أن تكون تكاليف السفر مدفوعة من قبل صاحب العمل ، أياً كانت وسيلة السفر .

#### الأمراض المهنية :

لم يكتف نظام التأمينات بتأمين المخاطر الناشئة عن حوادث العمل ، بل امتدت الحماية لتشمل المخاطر الناشئة عن الأمراض التي تصيب العامل بسبب أدائه للعمل في المهن والصناعات التي تسبب هذه الأمراض.

#### **ب - المستثنون من الخضوع لتأمين الأخطار المهنية :**

- أ - العمال بفروع منشأه صاحب العمل خارج المملكة .
- ب - العمال الذين يوفدون في مهمات خارج المملكة و ذلك طوال مدة المهمة و يلتزم صاحب العمل بعلاج من يصاب من العمال غير الخاضعين للتأمين كما يلتزم بدفع التعويضات لهم وفقاً لأحكام نظام العمل والعمال.

#### **ج - المنافع والتعويضات المقررة للمؤمن عليه والمستحقين عنه :**

حدد النظام كافة التعويضات النقدية والعينية التي يحق للمؤمن عليه المطالبة بها إذا كان مصاباً أو يحق للمستحقين عنه المطالبة بها بعد وفاته ، وتلتزم المؤسسة بأداء هذه التعويضات دون اعتداد بمدة التأمين ، ومن أهم تلك المنافع :

- أ - العناية الطبية .
- ب - البديل اليومي وما يضاف إليه من نفقات انتقال وإقامة .
- ج - العوائد والتعويضات المستحقة بسبب العجز المستديم المتخلف عن إصابة عمل

أسئلة للمراجعة

س١ : ما الفرق بين التقاعد المدني ونظام التأمينات الاجتماعية ؟

س٢ : أكمل الفراغات الآتية :

يشمل نظام التأمينات الاجتماعية فرعين هما :

فرع ..... ويسري على ..... فرع ..... ويسري على .....

.....

س٣ : عدد التعويضات التي يشملها فرع تأمين المعاش .

س٤ : من خلال دراستك لمعاش الشيخوخة بين ما يلي :

أ - شروط استحقاقه .

ب - متى يبدأ صرف المعاش .

س٥ : ما المقصود بمعاش العجز غير المهني ؟

س٦ : من خلال دراستك لتعويضات وعائدات فرع الأخطار المهنية ( تأمين فرع الأخطار المهنية ) أجب عما

يلي :

أ - على من يطبق تأمين الأخطار المهنية ؟

ب - ما هي المنشآت المعنية بهذا التأمين ؟ وكم مقدار التأمين الذي تدفعه ؟ وهل يتحمل

العامل منه شيئاً ؟.

ج - من هم المستثنون من تطبيق هذا التأمين ؟

د - ماهية المخاطر التي يغطيها فرع الأخطار المهنية ؟

س٧ : عدد المنافع والتعويضات المقررة للمؤمن عليه والمستحقين عنه ، وناقش أربعاً منها باختصار .



المملكة العربية السعودية  
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني  
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

التخطيط المحكم للعمل في القطاع الأهلي

# التخطيط المحكم للعمل في القطاع الأهلي

---

## الفترة الثالثة

## التخطيط المحكم للعمل في القطاع الأهلي

### الأهداف التعليمية :

- عند انتهاء المتدرب من دراسة هذا الباب فإنه :
- ١ - يتعرف على طرق البحث عن وظيفة .
  - ٢ - يتقن كتابة السيرة الذاتية .
  - ٣ - يتدرب على طريقة التقدم للوظيفة والمقابلة الشخصية .
  - ٤ - يتعلم كيف يحافظ على وظيفته .

### موضوعات الباب :

- الفصل الأول :** البحث عن وظيفة .
- الفصل الثاني :** كتابة السيرة الذاتية .
- الفصل الثالث :** التقدم للوظيفة .
- الفصل الرابع :** المحافظة على الوظيفة .

إن التخطيط للعمل في القطاع الأهلي يتطلب المزيد من اهتمام طالب الوظيفة . نظراً لأن القطاع الأهلي يبحث عن أولئك المتميزين في أدائهم ويتطلعون إلى مستقبل أفضل ويحققون أعلى عائد مادي ومعنوي للأعمال التي ينتمون إليها .

## الفصل الأول

### البحث عن وظيفة

#### الوظيفة :

هي وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة مع بعضها في المضمون والشكل يمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر .

- ويتطلب البحث عن هذه الوظيفة أن يحدد طالبها ما يلي :
- أولاً : البيانات الشخصية والهوايات والميول العلمية والعملية .
- ثانياً : المؤهلات العلمية والخبرات العملية .
- ثالثاً : ما يرغب في الحصول عليه من خلال الوظيفة :
- الرضا الوظيفي والعائد الاجتماعي .
- الدخل .
- الأمن والاستقرار الوظيفي .
- المزايا المادية والحوافز .
- الإجازات ( السنوية - المرضية - مناسبات اجتماعية ودينية ) .
- التدريب .

فإذا انتهى طالب الوظيفة من تحديد ما تقدم. يتعين عليه أن يتعرف على الأنشطة التي ستساعده في التعرف على الوظيفة المناسبة لمؤهلاته ، وهذه الأنشطة تتمثل في :

أولاً : القراءة عن أنواع الوظائف في الكتب والصحف والدوريات المتخصصة .

ثانياً : الحديث مع الناس في مختلف الأعمال التي يعملون بها .

## طرق البحث عن الوظيفة :

### أولاً : الصحف اليومية

- تصدر في المملكة صحف يومية متعددة في المناطق المختلفة مثل :  
( الرياض - الجزيرة - عكاظ - الندوة - المدينة - البلاد - اليوم - الوطن )  
وتتضمن في صفحاتها إعلانات كثيرة عن تلك الوظائف الشاغرة بمسمياتها  
ومتطلباتها من معارف ومهارات علمية وعملية .

### ثانياً : الاتصالات الشخصية

- وذلك عن طريق المحادثة الشفوية بفاعلية مع الآخرين مثل :  
العائلة - الأصدقاء - أرباب العمل - مكاتب تنمية الموارد البشرية -  
التوظيف “ - الغرف التجارية الصناعية الخ....

### ثالثاً : متابعة الإدارات الحكومية المعنية بالتوظيف

- مكتب العمل والعمال - ديوان الخدمة المدنية .

### رابعاً : المكاتب الشخصية لإدارة شؤون الموظفين في الشركات والمؤسسات

- وذلك بخطابات تعريفية تشتمل على البيانات الشخصية والسيرة الذاتية .

## توصية

يتميز سلوك الباحثين الناجحين عن الوظيفة بالحماس والإصرار الدائمين

فتجد هذا الباحث :

- ١ - ينظم ويكثف عملية البحث عن هذه الوظيفة بالطرق المذكورة أعلاه .
- ٢ - يقوم بكتابة وتوجيه خطابات فعالة تتم عن سعة اطلاع وتنوع مهارات الباحث عن الوظيفة .
- ٣ - يجري اتصالات شفوية فعالة مع أرباب الوظيفة .
- ٤ - يتم هذا البحث والاتصال يومياً .

أسئلة للمراجعة:

س ١:

أ - اكمل العبارة الآتية:

إن التخطيط للعمل في ..... يتطلب المزيد من اهتمام طالب ..... ، حيث إن القطاع الأهلي يبحث عن أولئك ..... في أدائهم ويتطلعون إلى مستقبل أفضل ويحققون أعلى عائد ..... ، ..... للأعمال التي ينتمون إليها .  
ب - عرف الوظيفة وبين الأنشطة التي تساعدك في التعرف على الوظيفة المناسبة لمؤهلاتك .

س ٢ : عدد مع الشرح أهم طرق البحث عن الوظيفة .

س ٣ : يتميز سلوك الباحثين الناجحين عن الوظيفة بالحماس والإصرار الدائمين . ويتوج هذا الحماس بخطوات تنفيذية . ويقوم الباحث عن الوظيفة بأمر متعددة ..... بينها بإيجاز .



## الفصل الثاني

### كتابة السيرة الذاتية

#### السيرة الذاتية :

هي وصف كتابي يقدمه طالب الوظيفة لصاحب الوظيفة المرتقب ويحتوي على المعلومات

#### الآتية :

- أ ( المهنة الرئيسة التي يمارسها طالب الوظيفة .
- ب ( المستوى التعليمي .
- ج ( الخبرة العملية .
- د ( معلومات أخرى عن الأعمال والهوايات التي ترتبط بصفة مباشرة بالمهنة الرئيسة بالإضافة إلى معلومات شخصية .

#### أجزاء السيرة الذاتية :

#### أولاً : المعلومات الشخصية :

هذا الجزء يشتمل على ما يلي :

- ١ - الاسم الكامل .
- ٢ - مكان الميلاد والتاريخ .
- ٣ - رقم الحفيظة والمصدر والتاريخ .
- ٤ - الحالة الاجتماعية ( متزوج - أعزب - .... ) .
- ٥ - العنوان الحالي والدائم . ( الهاتف - ص.ب \_ الرمز البريدي ..... ) .
- ٦ - الوزن .
- ٧ - الصحة العامة .

### ثانياً: التعليم - المؤهلات والتدريب :

هذا الجزء يشتمل على ما يلي :

- ١ - سيرة موجزة عن المدارس والجامعات التي انتسب إليها طالب الوظيفة .
- ٢ - الدورات التدريبية الحاصل عليها طالب الوظيفة .

### ثالثاً: تاريخ المهنة :

هذا هو الجزء الأساس في السيرة الذاتية ، حيث يبين تاريخك الوظيفي منذ بدايتك العمل في عالم الأعمال وحتى تاريخ التقدم لآخر وظيفة ترغب في الالتحاق بها ، وهناك صيغتان لكتابة تاريخ المهنة :

أ) **الصيغة الزمنية** : تبدأ بأخر الوظائف التي عمل فيها مقدم السيرة الذاتية ، وتنتقل إلى الخلف حتى أول عمل قام به .

#### مثال :

- ١ - من عام ١٤١٥ هـ حتى الآن .

شركة العيش الرغيد - مدير مبيعات .

**المهام الوظيفية :** .....

**الإنجازات :** مثال ( تحقيق نسبة مبيعات مرفقة ) .

- ٢ - من عام ١٤١١ - ١٤١٥ هـ

شركة عز الطلب - مندوب مبيعات .

**المهام الوظيفية :** .....

**الإنجازات :** مثال ( المساهمة في تحقيق جودة سلعة ) .

ب) **الصيغة الوظيفية** : يقوم صاحب السيرة الذاتية باستعراض المهارات الرئيسية للوظيفة التي مارس عليها العمل .

**مثال عن السير الذاتية الوظيفية لمدير متجر تجزئة :**

**الاسم :** أحمد محمد علي

**العنوان :** الدمام - الرمز البريدي ٣١٤١١ - ص.ب ٩٧٤

- **الخبرة في إدارة الوظيفة :** الإشراف على ٧٥ موظفاً ، إجراء عمليات تقويم للموظفين وأعمالهم . تصميم نظام توزيع الأعمال على الموظفين على فترتين صباحية ومساءلية.
- **إدارة المتجر :** متابعة التسويق للبضائع - تقدير الطلب على البضاعة المشتراة - مراقبة المخزون .
- **التدقيق في حسابات المتجر وتقديم تقرير مالي إلى المالك .**
- **العناية بالزبائن :** متابعة اهتماماتهم وشكاويهم - توجيه الموظفين إلى العناية والاهتمام بالزبائن .

**رابعاً :** الاهتمامات الشخصية التي لها علاقة بالوظيفة التي سيتقدم إليها طالب الوظيفة ( كالأشتراك في الأندية والأعمال التطوعية والجمعيات الخيرية ..... ) .

**مثال :**

طالب وظيفة متقدم إلى وظيفة مدير علاقات عامة ولديه اهتمامات اجتماعية متعددة في المجتمع الذي يعيش فيه ، فعليه أن يبرز هذه الاهتمامات باعتبارها مؤشراً جيداً لاندماج طالب الوظيفة في المجتمع وتمتعه بعلاقات جيدة .

**خامساً :** مراجع التعريف بصاحب السيرة الذاتية :

إعطاء أسماء وعناوين وأرقام هواتف الأشخاص الذين طلبت منهم أن يكونوا مراجع للتعريف بك ( مدير شركة سابق عملت تحت إدارته - مدرس - إمام مسجد - مسؤول حكومي - رئيس مباشر - قاضي - عميد كلية - المشرف على البرنامج التدريبي ..... ) .

الملحوظات الواجب إتباعها عند كتابة السيرة الذاتية : 

- ١ - أن تكتب بلغة واضحة وسهلة خالية من الألفاظ المعقدة والغريبة.
- ٢ - ألا تتجاوز الصفحتين وتكتب على ورق أبيض ناصع البياض.
- ٣ - أن تكتب بالآلة الكاتبة أو الحاسب الآلي بخطوط واضحة وغير متناثرة.
- ٤ - عدم استخدام البراويز وتترك لها هوامش جانبية ليسهل على القارئ كتابة الملحوظات .
- ٥ - أن يضع على رأس السيرة الذاتية صورة حديثة ملونة مقاس ٤ X 6 .
- ٦ - أن يرفق معها :
  - صورة البطاقة الشخصية .
  - صورة المؤهل العلمي .
  - صور شهادات الخبرة .
  - صور لشهادات يرى أنها هامة وتفيد في تقويمه .
- ٧ - أن يرفق السيرة الذاتية برسالة بسيطة ووظيفية ( غير شخصية ) لتعطي انطباعاً عن شخصيتك ويوضح في هذه الرسالة ما يرغب بإنجازه مع مراعاة ما يلي :
  - أ - أن تشمل الرسالة على كلام عن الوظيفة التي ينوي التقدم إليها .
  - ب - أن يكون الأسلوب مهذباً وودياً يركز على الرغبة في الانضمام إلى المجموعة كعضو فعال وعليك تجنب الكلام عن مضمون السيرة .

نموذج لكتابة السيرة الذاتية لخريج برنامج السكرتير التنفيذي

- البيانات الشخصية

الاسم الكامل :

مكان الميلاد : تاريخ الميلاد :

رقم الحفيظة : مصدرها : التاريخ :

الحالة الاجتماعية :

الوزن : الطول :

المهنة :

العنوان : السكن - الهاتف - ص.ب - الرمز البريدي .

- المؤهل :

- المهارات :

١ - إتقان اللغة الإنجليزية قراءة وتحديثاً وكتابة .

٢ - المقدرة على استخدام الحاسب الآلي ( مع ذكر البرامج التي تدربت عليها ) .

- المهام التي تدربت عليها وأستطيع إنجازها بمهاره :

( اذكر المهام التي تمكنت من إتقانها أثناء فترة التدريب النظري والعملي )

- الاهتمامات الشخصية :

- للتعريف بي يمكن الرجوع إلى :

الاسم :

الوظيفة :

العنوان :

اسم المدينة في / / ١٤ هـ

مقدم الطلب

الاسم :

التوقيع :

المملكة العربية السعودية

الرياض

اسم المتقدم / محمد عبدالله عبدالرحمن

ص.ب. ٢٢٢٢ الرياض ١١٢٣٤

هاتف : ١٢٣٤٥٦٧

نموذج لرسالة مرفقة بسيرة ذاتية

سعادة مدير عام الموارد البشرية بـ / يكتب هنا اسم المنشأة الموقر

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد :

تجاوباً مع إعلانكم في جريدة " الجزيرة " والذي تطلبون فيه موظفاً للعمل بوظيفة سكرتير تنفيذي، فأني أرفق لسعادتكم بياناً عن سيرتي الذاتية.  
حيث أنني أحد خريج برنامج السكرتير التنفيذي المنفذ ضمن برنامج التنظيم الوطني للتدريب المشترك وسرني من خلال قراءتي للإعلان عن تلك التوسعة لمنشأتكم المتميزة في عالم المال والأعمال ، وأرغب بجد أن أكون جزءاً منها .

وختاماً أنا في انتظار ردكم الكريم على العنوان المذكور أعلاه .

وتفضلوا بقبول وافر تحياتي ،،،

الرياض في / / ١٤ هـ

مقدم الطلب

محمد عبدالله عبدالرحمن

( ) التوقيع

**أسئلة للمراجعة :**

س ١ : عرف السيرة الذاتية مبينا أهم المعلومات التي تحتوي عليها .

س ٢ : من خلال دراستك لكتابة السيرة الذاتية بين المقصود بما يلي :

- أ - المعلومات الشخصية .
- ب - تاريخ المهنة والفرق بين الصيغة الزمنية والصيغة الوظيفية .
- ج - الاهتمامات الشخصية .
- د - مراجع التعريف بصاحب السيرة الذاتية .

س ٣ : ما الملحوظات الواجب إتباعها عند كتابة السيرة الذاتية .

س ٤ : عن طريق الحاسب الآلي ومن خلال ما درست عن السيرة الذاتية قم بإعداد وكتابة السيرة الذاتية الخاصة بك مشفوعة بصورة من مؤهلاتك العلمية والعملية ، وقدمها مع الرسالة المرفقة إلى شركة السعداء للتقدم لوظيفة مندوب مبيعات .

**إن التخطيط المسبق والتنظيم الجيد للتقدم للوظيفة سيقدم  
نتائج إيجابية في تدعيم القبول لطالب الوظيفة .**

## الفصل الثالث

### التقدم للوظيفة وإجراء المقابلة الشخصية

تعرفنا في الفصل الأول على طرق البحث عن الوظيفة التي تتناسب مع المؤهل والتدريب والخبرة العملية لطالب الوظيفة وبيننا في الفصل الثاني أنه بعد هذه المرحلة من البحث تأتي مرحلة الحصول على الوظيفة والتقدم إليها بطلب يرفق معه السيرة الذاتية ، فإذا كان المتقدم للوظيفة مناسباً فسيدعى للمسابقة وإجراء المقابلة الشخصية لتحديد الأفضل بين المتنافسين .

وتقوم المنشآت عادة عند تسلم طلبات التوظيف والسير الذاتية بإجراء فرز أولي يتم فيه

استبعاد المتقدمين غير المؤهلين لأسباب منها :

- المطالبة برواتب عالية .
- عدم كفاية التعليم " المؤهلات العلمية " .
- عدم القدرة على التحدث بطريقة منطقية وسليمة .
- نقص الخبرة المتعلقة بالوظيفة .
- أسباب أخرى .

ومن ثم يتم توجيه خلاصة المنافسين لإجراء المقابلة الشخصية لتحديد الفائز بهذه

الوظيفة . وللغرض بهذه الوظيفة يجب على المتقدم أن يتفهم بعناية المراحل الآتية :

#### المرحلة الأولى : التحضيرات العامة :

حينما يدعى المتقدم للوظيفة لإجراء المقابلة الشخصية يجب عليه القيام بالتالي :

- ١ - الحصول على المعلومات الوافية عن المنشأة ، مثل تاريخ المنشأة ووضعها القانوني والاقتصادي والاجتماعي .
- ٢ - محاولة معرفة أساليبها في اختبار الأشخاص والأسئلة المحتملة في المقابلة .
- ٣ - التخطيط الجيد للوصول إلى المقابلة في الموعد المحدد .
- ٤ - المحافظة على الصحة والظهور بالمظهر الأنيق والنظيف وارتداء الزي السعودي .

#### المرحلة الثانية : التحضير للمقابلة :

يتعرض المتقدم للمسابقة الشخصية لأسئلة متعددة يكتشف من خلالها القائمون

على المقابلة مدى ملاءمة هذا المتقدم لهذه الوظيفة من عدمها وتتفاوت هذه الأسئلة



- بـاختلاف المنشآت واختلاف الوظائف المراد إجراء المسابقة عليها ، وهذه الأسئلة يمكن إيجازها في ما يلي : -
- ١ - أسئلة عن شخصية المتحدث وبياناته ودوافعه وطموحه .
  - ٢ - أسئلة اجتماعية عن المتحدث ، ووضعه الاجتماعي وتاريخه العائلي وهواياته واهتماماته في وقت الفراغ .
  - ٣ - أسئلة عن التعليم والتدريب .
  - ٤ - أسئلة عن المهارات التي يستطيع إنجازها .
  - ٥ - أسئلة عن الخبرات العملية والوظائف التي مارسها وأسباب التقل بينها والإنجازات التي حققها خلال عمله فيها .
  - ٦ - أسئلة تتعلق بالمنشأة التي تقدم إليها والدوافع التي ساقته للمنشأة ، والعائد المتوقع من خلال انضمامه إليها .
  - ٧ - أسئلة تتعلق بالوظيفة التي تقدم عليها ، وذلك لاكتشاف مهاراته ومواهبه .
  - ٨ - أسئلة ذات مواضيع عامة ( تتعلق مثلاً بالثقافة والتخصص وسوق العمل .... ) .

### المرحلة الثالثة :مواجهة المقابلة :

- أورد كليف فلتشر في كتابه " نقاطاً رئيسة تساعد المتقدم للوظيفة على إجراء المقابلة بنجاح ويمكن تلخيصها في لائحتين :
- الأولى من نوع " افعل " والثانية من نوع " لا تفعل " :

افعل	لا تفعل
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ابتسم للمقابلين وانظر إلى أعينهم عندما تلاقهم وعندما تودعهم .</li> <li>• احتفظ بمتابعة الاتصال بالنظر في المقابلين وتفهم حديثهم .</li> <li>• اجلس منتصب القامة ، وانحن قليلاً إلى الأمام .</li> <li>• خذ وقتك في الإجابة على الأسئلة .</li> <li>• ليكن مظهرك وموقفك حماسياً وساراً .</li> <li>• تكلم بصوت مسموع .</li> <li>• بَلِّغ المعلومات التي ترى أنها تساعدك .</li> <li>• اجب بكفاية وعناية على الأسئلة الافتراضية .</li> <li>• إذا أخطأ المقابل في سؤال تخصص أو فني حاول أن تساعد في الخروج من ورطته .</li> <li>• دافع عن وجهة نظرك بإرادتك ، وبطريقة ودية .</li> <li>• اسأل سؤالاً أو اثنين عما يعن لك إذا أتحت لك الفرصة .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• لا تتهدل على الكرسي .</li> <li>• لا تتملل .</li> <li>• لا تشعر بالذعر في فترة الصمت ( لا تتكلم من أجل الكلام ) .</li> <li>• لا تدخن ولا تمضغ أي شيء .</li> <li>• لا تكن مراوفاً في إجابتك .</li> <li>• لا تتبجح أو تمدح نفسك مباشرة إلا إذا دعيت إلى ذلك .</li> <li>• لا تشرجلاً مع المقابل بأية طريقة حامية .</li> <li>• تجاوب مع طلب التوقف عن متابعة الجواب إذا كان المقابل يبدو غير متحمس ، أو أنه يشعر بالملل .</li> <li>• لا تتكلم بسرعة زائدة .</li> <li>• لا تتطوع لإعطاء معلومات عن عيوبك ونقائصك .</li> </ul>

### المرحلة الرابعة : إنهاء المقابلة

في ختام المقابلة ، وجه بصرك إلى المقابلين ، وبابتسامة وادعة اشكر لهم حصولك على فرصة المقابلة الشخصية ، أشعرهم باهتمامك بالحصول على هذه الوظيفة ، والحصول على شرف الانتماء إلى المنشأة والمشاركة كعضو فاعل فيها.

### أسئلة للمراجعة

س ١ : للتقدم للمسابقة على وظيفة مراحل متعددة بينها باختصار مع الترتيب .

س ٢ : بين ما يلي :

أ - الأسباب التي تدعو المنشآت لاستبعاد المتقدمين غير المؤهلين عند تسلم طلبات التوظيف.

ب - متطلبات مرحلة التحضيرات العامة للمتقدم للوظيفة .

ج - الأسئلة المحتملة عند إجراء أي مقابلة شخصية .

د - الطريقة المناسبة لاختتام المقابلة الشخصية .

س ٣ : عن طريق قائمة ( افعال أو لا تفعل ) بين النقاط الرئيسية لمواجهة المقابلة .

## الفصل الرابع

### المحافظة على الوظيفة

تعرفنا في الفصول الماضية على طريقة البحث عن الوظيفة وطرق كتابة السيرة الذاتية والتقدم للوظيفة بالإضافة إلى كيفية التعامل مع المقابلة الشخصية . وفي هذا الفصل سنتعلم كيف نحافظ على هذه الوظيفة والتي من خلالها نسعى إلى الحصول على نعمة العيش ونثبت بها وجودنا كأعضاء فاعلين في المجتمع الذي نعيش فيه .

#### كيف نحافظ على وظيفتك؟

لكي نحافظ على وظيفتك لا بد وأن تحرص كل الحرص على تذكر هذه النصائح:

**أولاً :** إن طاعة الله والرسول وأولي الأمر واجبة ولتكن هذه الطاعة عوناً لك في حبك لوطنك وعملك ولدنياك وآخرتك .

**ثانياً :** اتق الله حيثما كنت ولا تأكل إلا حلالاً وليكن عملك مشروعاً .

**ثالثاً :** عند التحاقك بالوظيفة تذكر بأنك قادم جديد على المنشأة التي تعمل بها ولكي تضمن بمشيئة الله تعالى الاستمرار في العمل والمحافظة على الوظيفة ينبغي أن يتميز أدائك بما يلي:

- ١ - الجودة في أداء العمل .
- ٢ - الابتكار والتطوير والتجديد في أساليب العمل ومنجزاته .
- ٣ - تطوير قدراتك ومهاراتك باستمرار بالاطلاع والبحث والدراسة عن طريق الكتب والمجلات المتخصصة والندوات والحلقات التدريبية .
- ٤ - الإلمام بسلوكيات المحافظة على الوظيفة .

## كيف تحقق الجودة في أداء العمل

عند حصولك على أي وظيفة فإنه يقابلها أجر متفق عليه ... وأصحاب الأعمال يتوقعون منك عائداً كبيراً مقابل هذا الأجر . فالوظيفة تتكون من مهام وتتخللها مسؤوليات جسام ، ولتحقيق هذه الجودة عليك ما يلي :

- ١ - تفحص جيداً العمل الموكل إليك وتعرف على بيئته الداخلية والخارجية ، وابدأ من حيث انتهى الآخرون المتميزون في أداء أعمالهم .
- ٢ - استفد من خبرات أولئك الذين سبقوك في عالم الوظيفة ، واسأل عن جميع ما يعنُ لك منهم سواء كانوا داخل المنشأة أو خارجها .
- ٣ - جدول أعمالك ( اليومية والأسبوعية والشهرية والسنوية ) بانتظام ، ثم خصص جزءاً من وقتك لمراجعة أعمالك للتحقق من إنجازها ومعالجة المتعثر منها .
- ٤ - تعرف على جميع أنشطة المنشأة التي تعمل بها وكن متعاوناً في أداء جميع ما يطلب منك من عمل شريطة ألا يؤثر ذلك على عمالك الأصلي .
- ٥ - بالتعاون مع فريق العمل في المنشأة خصصوا جزءاً من وقت العمل لمراجعة ما أنجزتموه بالعمل ، وكذلك للتخطيط الجيد للأعمال مستقبلاً من حيث الأداء والمتابعة .
- ٦ - شرف المهنة ولا تجعلها تشرفك وعزز الجوانب الإيجابية في الأداء وتجنب السلبيات واجعلها حافزاً يدفعك للعمل والتميز في عالم الوظيفة .

### سلوكيات المحافظة على الوظيفة :

إن المحافظة على الوظيفة تتطلب من شاغلها العناية بأمر متعددة تزيد شرفاً بالانتماء إلى المجتمع الذي يعمل فيه كمواطن صالح يعمل بفاعلية تتواءم ومتطلبات النهضة الصناعية والتجارية التي تشهدها بلادنا الحبيبة ومن أهم هذه الأمور :

- ١ - من الضروري أن يدرك كل موظف مهما كانت وظيفته أن دوره في عملية التنمية دور بالغ الأهمية ، والشريعة الإسلامية الغراء تشكل دافعاً قوياً لتحقيق التقدم الإداري . فالإسلام يدعو إلى الأمانة والصدق في المعاملة والعدل بين الناس والغيرة على المصلحة العامة والشعور بالمسئولية التامة تجاه ربه ومن ثم مليكه والوطن .

- ٢ - يجب على الموظف أن يكون قوي الشخصية في غير تكلف أو مبالغة ، يحترم الناس والرؤساء والزملاء والمراجعين .
- ٣ - يجب على الموظف أن يكون أميناً على أسرار العمل وأسرار الذين يتعامل معهم ويحظر عليه إفشاء سرية الأعمال التي يطلع عليها حتى بعد تركه للخدمة .
- ٤ - يجب على الموظف أن يكون مخلصاً في أداء عمله ومتعاوناً مع زملائه .
- ٥ - يجب على الموظف أن يتحلى بالخلق الحسن وان يكون حسن المظهر في غير مبالغة بما يناسب سنه ووضعه الاجتماعي دون مبالغة .
- ٦ - يجب على الموظف أن يتابع الأنظمة واللوائح والتعليمات المتعلقة بعمله سواء من البيئة الداخلية للمنشأة أو الخارجية ويتحقق من تطبيقها بما يتلاءم والمصلحة .
- ٧ - أن يخصص وقت العمل لأداء واجبات وظيفته .
- ٨ - المحافظة على الممتلكات والأموال الخاصة بعمله وأعمال الآخرين .
- ٩ - يجب أن يعمل على أن تكون العلاقة بينه وبين زملائه علاقة تعاون وتكامل أكثر منها علاقة تنافس لاسيما وانه يقضي معهم أهم ساعات يقظته .
- ١٠ - القدرة على أن يُحِبَّ وَيُحَبَّ .
- ١١ - أن يملك القدرة على تحمل المسؤولية في أي موقع يوجد فيه .
- ١٢ - أن يملك القدرة على صنع القرارات الذكية في تسيير ذاته وشئون عمله بما يتوافق والمصلحة العامة .
- ١٣ - أن يملك القدرة على التركيز والفهم السريع .
- ١٤ - ألاَّ يؤجل عمل اليوم إلى الغد .
- ١٥ - يجب أن تكون لديه القدرة على التحدث باللغة الإنجليزية ، وقبول معركة التحدي بتسمية لغته عن طريق الإطلاع والبحث والدراسة فيما يخص وظيفته.
- ١٦ - يجب أن يملك القدرة على استخدام الأجهزة المستخدمة في مجال عمله من (آلات حاسبة - الحاسب الآلي - آلات التصوير - آلات الحفظ والتسجيل والفهرسة ...)
- ١٧ - أن يطلع على آخر المقالات والأبحاث العلمية والعملية المتعلقة بعمله الوظيفي .

أسئلة للمراجعة

س ١ : ما النصيحة التي أسداها إليك مدير معهدك لتكون موظفاً ناجحاً .

س ٢ : للمحافظة على الوظيفة سلوكيات متلازمة ومتراصة : بينها بإيجاز .

س ٣ : اجب بـ ( ✓ ) أو ( × ) أمام العبارات الآتية :

( ) - كثرة التنقل بين الأعمال وعدم الاستقرار يعتبر أسلوباً مثالياً في كسب ثقة المنشآت .

( ) - الابتكار والتطوير والتجديد في أساليب العمل ومنجزاته تقود الموظف إلى عالم التميز والإبداع .

( ) - الموظف الناجح يهتم كثيراً بممتلكات منشأته ويساهم في حفظها وتتميتها .

( ) - الموظف الناجح في أي منشأة هو ذلك الذي يهتم فقط بالعمل الموكل إليه ولا يساهم في أنشطة المنشأة المختلفة .

س ٤ : على افتراض أنك مطلوب في سوق العمل لشغل إحدى الوظائف التي تتناسب مع مؤهلاتك الدراسية فما هي في رأيك أهم المواصفات التي ينبغي أن تتمتع بها .

س ٥ : كيف تحقق الجودة في أداء العمل ؟



## أسئلة للمراجعة

س ١ :

أ - اكمل العبارة الآتية :

إن التخطيط للعمل في ..... يتطلب المزيد من اهتمام طالب ..... ، حيث إن القطاع الأهلي يبحث عن أولئك ..... في أدائهم ويتطلعون إلى مستقبل أفضل ويحققون أعلى عائد .....، ..... للأعمال التي ينتمون إليها .  
ب - عرف الوظيفة وبين الأنشطة التي تساعدك في التعرف على الوظيفة المناسبة لمؤهلاتك .

س ٢ : عدد مع الشرح أهم طرق البحث عن الوظيفة .

س ٣ : يتميز سلوك الباحثين الناجحين عن الوظيفة بالحماس والإصرار الدائمين . ويتوج هذا الحماس بخطوات تنفيذية . ويقوم الباحث عن الوظيفة بأمر متعددة ..... بينها بإيجاز

## المراجع

- . د / محمد التويجري . معجم المصطلحات الإدارية ، الطبعة الأولى ١٤١٤ هـ .
- . ستيف موريس وغراهام ويلكوكس . اصول تحضير السيرة الذاتية ، الطبعة الأولى ١٤١٨ هـ .
- . جون كلارك . الطريقة الصحيحة لكتابة سيرة بيان المتقدمة لوظيفة ما ، سلسلة كتب / ايليسيون .
- . د / عوض بن محمد القرني . حتى لا تكون كلاً ، الطبعة الثانية ١٤١٨ هـ .
- . كاثرين هاريتج . تحضير التقارير الناجحة ، الطبعة الأولى ١٤١٨ هـ .
- . دليل الموظف الجديد . سلسلة الإصدارات الإعلامية للديوان العام للخدمة المدنية ١٤٠٥ هـ .
- . كليف فلتشر . كيف تواجه المقابلة ووسائل اختيار أخرى ، الطبعة الثانية ١٤١٤ هـ .
- . تعويضات وعائدات فرع الأخطار المهنية لجميع فئات العمال ، إصدار رقم (٥) فرع المعاشات للعمال السعوديين فقط ، إصدار رقم (٦) سلسلة إصدارات المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
- . نظام العمل والعمال . الطبعة السادسة ، مطابع الحكومة الأمنية - الرياض
- . عصام الحميدان ، الموظف الذي نريد ، الذخائر للنشر والتوزيع ١٤١٦
11. Astrid French, Interpersonal Skills, The Industrial Society 1996
12. Toropov Brandon, The Art & Skill of Dealing With People, Prentice Hall, 1997
13. Diane Bone, The Business Of Listening, Crisp Publications, 1994.

## المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
	<b>الباب الأول : سلوكيات العمل : -</b>
٣	مقدمة : حسن الخلق نواة للسلوك المهني .
٥	أولاً : - الإنصات .
٩	ثانياً : - أنماط البشري في مواجهة الصراع مع الآخرين .
١١	ثالثاً : - التعامل مع الرؤساء .
	<b>الباب الثاني : الأنظمة ذات العلاقة في سوق العمل بالمملكة : -</b>
٢٥	أولاً : - أنظمة ولوائح الموظفين في الخدمة المدنية .
٣٥	ثانياً : - نظام التقاعد المدني .
٣٨	ثالثاً : - نظام العمل والعمال .
٤٥	رابعاً : - نظام التأمينات الاجتماعية .
	<b>الباب الثالث : التخطيط المحكم للعمل في القطاع الأهلي : -</b>
٥٢	الفصل الأول : البحث عن وظيفة .
٥٥	الفصل الثاني : كتابة السيرة الذاتية .
٦٢	الفصل الثالث : التقدم للوظيفة وإجراء المقابلة الشخصية .
٦٧	الفصل الرابع : المحافظة على الوظيفة .

تقدر المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني الدعم

المالي المقدم من شركة بي آيه إي سيستمز (العمليات) المحدودة

GOTEVOT appreciates the financial support provided by BAE SYSTEMS

**BAE SYSTEMS**