



جامعة أم القرى
الكلية التطبيقية







النشرة التعريفية للبرنامج التدريبي
محترف أعمال معتمد في
إدارة النزاعات

CBP-CM



حول برنامج محترف أعمال معتمد في إدارة النزاعات:

النشرة التعريفية للبرنامج التدريبي (محترف الأعمال المعتمد في إدارة النزاعات)

العنوان باللغة الإنجليزية	
Certified business professional in conflict management (CBP-CM)	
لغة تقديم البرنامج:	
اللغة العربية/ اللغة الإنجليزية.	
طريقة تقديم البرنامج:	
عن بعد (أونلاين).	
متطلبات اجتياز الاختبار:	
لا يوجد.	

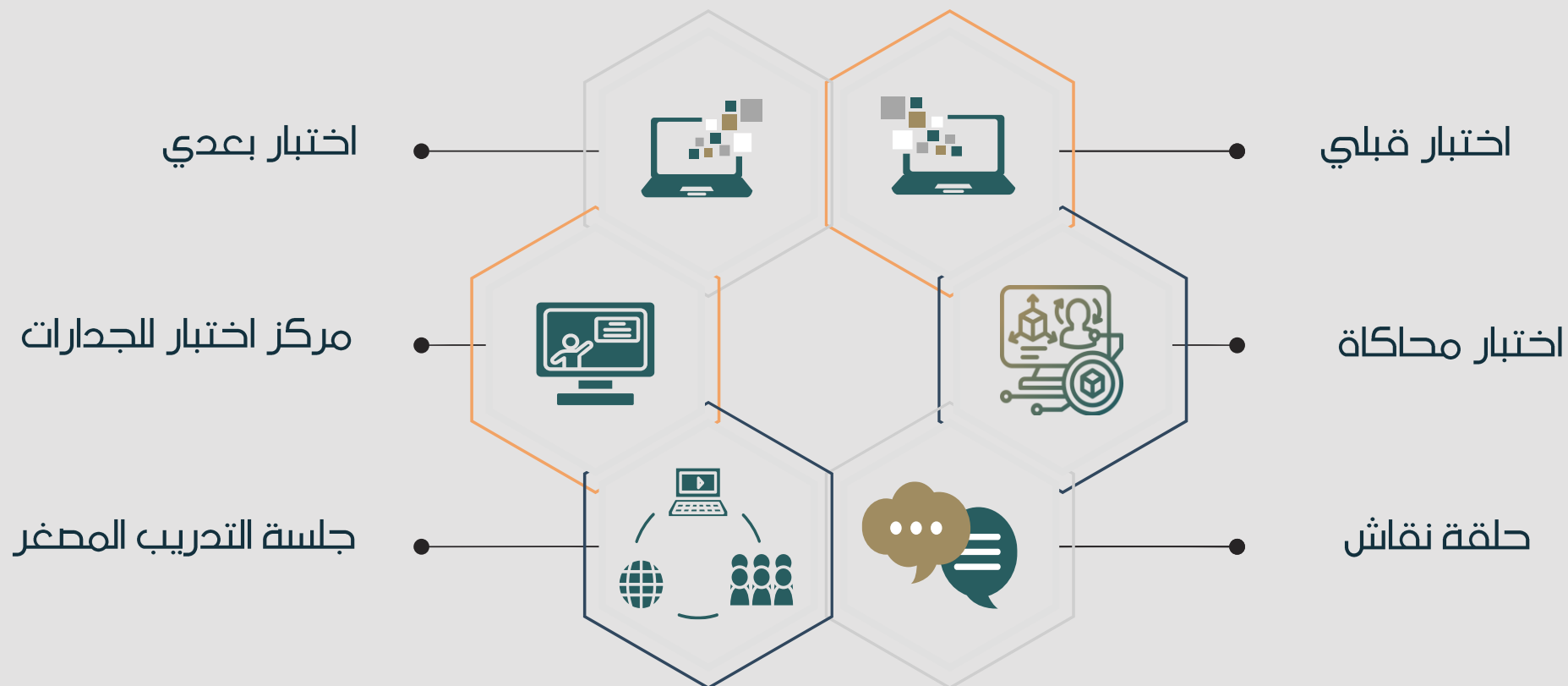
العنوان باللغة العربية:	
محترف أعمال معتمد في إدارة النزاعات	
الرقم المميز للبرنامج التدريبي:	
PTC033	
مجال الشهادة الاحترافية:	
المجال الإداري	
متطلبات البرنامج:	
لا يوجد.	



جامعة أم القري
الكلية التطبيقية

أساليب تقييم المشاركين قد تتضمن أحد الآتي:

النشرة التعريفية للبرنامج التدريبي (محترف أعمال معتمد في إدارة النزاعات)





أساليب واستراتيجيات التدريب قد تتضمن أحد الآتي:

النشرة التعريفية للبرنامج التدريبي (محترف أعمال معتمد في إدارة النزاعات)





الفئات المستهدفة:





وصف البرنامج:

يُعد الاختلاف بين الأفراد في الطباع والسلوكيات والتوجهات سمة طبيعية تثري بيئات العمل والعلاقات إذا أحسن التعامل معها، إلا أن غياب الوعي والاحترام المتبادل قد يحول هذا الاختلاف إلى مصدر للنزاع والتوتر. ومن هنا، يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تنمية وعي المشاركين بطبيعة النزاعات وأسبابها، والتعريف بأنواعها، مع تزويدهم بأدوات فعالة لإدارتها بطريقة إيجابية. كما يتضمن التدريب مهارات الاتصال الفعال، واستراتيجيات التعامل مع الشخصيات الصعبة، وتمكين المشاركين من معالجة مواقف النزاع المختلفة في بيئة العمل بشكل يعزز مناخ التعاون، ويُسهّم في تحقيق الاستقرار والتطور المؤسسي.

الهدف العام من البرنامج:

يهدف البرنامج إلى تمكين المشاركين من فهم أساسيات النزاعات وأسباب نشوئها، والتعرف على الأساليب النموذجية لحلها، إلى جانب تنمية مهارات الاتصال الفعال التي تسهم في الوقاية من الصراعات المحتملة وإدارتها بشكل بناء.



الأهداف التفصيلية للبرنامج التدريبي:

الأهداف التفصيلية للبرنامج :

١. تحديد مفهوم النزاع وفهم طبيعته في بيئات العمل المختلفة.
٢. التمييز بين التوجه العقلاني والتوجه العاطفي في التعامل مع النزاعات.
٣. استعراض الأنواع الأساسية للنزاعات وتحليل الأسباب المؤدية إلى حدوثها.
٤. شرح الأساليب النموذجية الأربعة لحل النزاعات وتطبيقها في المواقف العملية.
٥. التعرف على العقبات التي تعيق الإغناء الفعال وكيفية تجاوزها.
٦. إتقان مهارات الاتصال الفعال التي تسهم في حل النزاعات بشكل إيجابي.
٧. تنفيذ الخطوات الأساسية لحل النزاعات بطريقة منظمة ومنهجية.
٨. تطبيق استراتيجيات وقائية لمنع تصاعد النزاعات عند الإحساس ببوادرها.
٩. التعامل باحترافية مع أنماط الشخصيات المختلفة، بما في ذلك الأشخاص الغاضبين أو العملاء المتذمرين.
١٠. إدارة النزاع مع المدراء أو الرؤساء المباشرين بأسلوب مهني يراعي بيئة العمل.
١١. تعزيز التواصل الفعال مع الزملاء لبناء علاقات عمل صحية ومنتجة.
١٢. حل النزاعات داخل الفريق بكفاءة عالية وبما يعزز التعاون والأداء الجماعي.



مدة البرنامج التدريبي:





حقائق عن الاختبار:

طبيعة الأسئلة:	زمن الأسئلة:	عدد الأسئلة:	لغة الاختبار:
اختيار من متعدد.	ساعتان.	50 سؤالاً.	اللغة العربية/ اللغة الإنجليزية.

يرجى ملاحظة أن الاختبار مقدم من جهة عالمية، ولا نملك أي إطلاع على محتوى الاختبارات الخاصة بالشهادات المهنية. لذا، يتطلب من المتدربين الإعداد والتحضير الجيد لضمان تحقيق أفضل النتائج.



سياسة إعادة الاختبار في حال عدم الاجتياز:

١. يلزم سداد رسوم الاختبار مرة أخرى لإتاحة فرصة إعادة الاختبار.
٢. يجب على المتدرب التأكد من استعداده الكامل قبل دخول الاختبار الفعلي وذلك بمراجعة كافة المواد التدريبية.
٣. يُنصح بدخول الاختبار التجريبي المتاح قبل الاختبار الفعلي، حيث يساعد في تحديد مستوى الاستعداد والتعرف على نمط الأسئلة.





متطلبات اجتياز البرنامج التدريبي:

- يجب ألا تقل نسبة حضور المتدرب عن (70%) من مجموع ساعات البرنامج التدريبي حتى يتمكن من الحصول على شهادة إتمام حضور الدورة التدريبية.
- يجب على المتدرب رفع طلب للاختبار في غضون (شهر) كحد أقصى وفي حال تأخر المتدرب عن تحديد الموعد أو تغيبه عن الموعد الذي قام بحجزه للاختبار، يحصل على إنذار أول ولا يحق له بالمطالبة في دخول الاختبار في حال تكرار ذلك مرة أخرى.

سياسة التسجيل:

1. أقر بالاطلاع على شروط دعم صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف).
3. أقر بالاطلاع على النشرة التعريفية وكافة الشروط والأحكام والمتطلبات لاجتياز البرنامج التدريبي واجتياز الشهادة الاحترافية.



البرنامج مدعوم من صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف)

يرجى التحقق من أهلية استحقاقك لدعم صندوق تنمية الموارد
البشرية (هدف) لهذا البرنامج التدريبي عبر الرابط

<https://www.hrdf.org.sa>





ضوابط الاستحقاق للشهادات المهنية الاحترافية

يمكن طلب تعويض تكاليف شهادة مهنية احترافية في حال توافر الشروط الأهلية التالية:

- أن يكون المستفيد مواطن أو مواطنة، سواء كان عاملاً في القطاع العام أو الخاص، أو باحثاً عن عمل.
- أن تكون الشهادة ضمن الشهادات المعتمدة من قبل صندوق تنمية الموارد البشرية.
- أن يكون تاريخ الحصول على الشهادة بعد تاريخ اعتماد الشهادة في برنامج «دعم الشهادات المهنية الاحترافية».
- أن يقر المتقدم بعدم قيام جهة العمل التابع لها بدفع تكاليف الشهادة الحاصل عليها.
- أن لا يتجاوز طلب تعويض التكاليف أكثر من شهادتين للفرد الواحد.
- أن تكون الشهادة المهنية سالحة وغير منتهية، بحيث لا يتجاوز تاريخ اعتماد الشهادة عن ستة أشهر.
- لا يتحمل الصندوق تكاليف رسوم العضوية سواء كانت إلزامية للشهادة أو غير إلزامية.
- عدم إرفاق أي فواتير تخص رسوم العضوية لأي شهادة معتمدة.



آلية دعم الشهادات المهنية الاحترافية

- يقوم الصندوق بتعويض المستفيدين ماديا عن تكاليف التدريب ورسوم الاختبارات، وذلك بعد الحصول على الشهادة المهنية الاحترافية، وفقا للخطوات التالية:
- إنشاء حساب في البوابة الوطنية للعمل «طاقات»، ثم تقديم الطلب من خلال الصفحة الخاصة ببرنامح دعم الشهادات المهنية الاحترافية.
 - الإقرار الإلكتروني بالموافقة على الشروط والأحكام المطلوبة، والتوقيع بالموافقة على التحقق من صحة الشهادة من خلال الصندوق أو من يفوضه.
 - رفع المطالبة من خلال النظام الآلي، مرفقا بها صور من الشهادة الاحترافية وفواتير دفع تكاليف الحصول عليها.
 - تحويل تكاليف الشهادة بشكل مباشر إلى حساب الفرد الحامل على الشهادة عبر الرقم الدولي لحسابه المصرفي (آيبان).
 - الوقت المستغرق لدراسة الأهلية 40 يوما من تاريخ التقديم على البرنامج.
 - تاريخ الصرف ٤ يوم عمل من تاريخ التقديم في حال اكتمال كافة المتطلبات.



تعويض الشهادات الاحترافية

١. زيارة الموقع الإلكتروني لصندوق تنمية الموارد البشرية [/https://www.hrdf.org.sa](https://www.hrdf.org.sa)
٢. اختر "الخدمات الإلكترونية / أفراد"
٣. قم بإدخال بيانات النفاذ الوطني
٤. انقر على "برامجنا"
٥. اختر من القائمة "الشهادات الاحترافية"
٦. اختر "طلبات الدعم المباشر"
٧. اضغط على "إضافة طلب جديد"
٨. قم بتعبئة البيانات المطلوبة
٩. اضغط على "إرسال طلب الشهادة"



سياسة الانسحاب والتأجيل:

الانسحاب من البرنامج قبل البدء به أيام عمل أو أكثر:

- يحق للمتدرب الانسحاب قبل ه أيام عمل على الأقل من بدء الدورة التدريبية، واسترداد كامل الرسوم المدفوعة.
- يجب تقديم طلب رسمي بالإلغاء قبل ه أيام عمل على الأقل من بداية الدورة التدريبية.

الانسحاب من البرنامج خلال أقل من ه أيام عمل من بدء الدورة:

- في حال الانسحاب خلال مدة أقل من ه أيام عمل يتم خصم %٢٥ من قيمة البرنامج تمثل رسوم إدارية، ويُسترد الباقي على نفس الحساب المسدود.

- يمكن للمتدرب تأجيل الاشتراك لدورة تدريبية مماثلة مستقبلاً (حسب توفرها)
- يتم تقديم طلب رسمي لتأجيل الاشتراك لدورة تدريبية مماثلة.





سياسة الانسحاب و التأجيل:

عدم الحضور بدون انسحاب مسبق أو بعد بدء البرنامج:

• لا تسترد أي مبالغ مالية عند عدم حضور المتدرب بدون انسحاب مسبق.

▪ لا تسترد أي مبالغ مالية عند تقديم طلب الانسحاب بعد بدء الدورة التدريبية.

▪ يُعد مقعد المتدرب محجوزاً ومستنفذاً.

الانسحاب من البرنامج لأسباب قهرية (مثل ظروف صحية، أو وفاة قريب من الدرجة الأولى:

▪ الانسحاب من البرنامج لأسباب قهرية مثل (ظروف صحية أو وفاة قريب من الدرجة الأولى) يجب تقديم مستندات رسمية (تقرير طبي - شهادة وفاة).

▪ يحق للمتدرب الاسترداد الكامل لرسوم الدورة التدريبية أو تأجيل الاشتراك لدورة مماثلة، ويخضع ذلك إلى تقييم الكلية على ألا يتجاوز تقديم الطلب %٣٠ من مدة البرنامج.



سياسة الانسحاب و التأجيل:

إلغاء البرنامج أو التأجيل من قبل الكلية:

- إذا قامت الكلية بإلغاء أو تأجيل البرنامج لأي سبب، على سبيل المثال لا الحصر (قلة عدد المسجلين)، يُمنح المتدرب خيار استرداد المبلغ كاملاً، أو التحويل لبرنامج آخر حسب قيمة البرنامج.
- في حال كانت قيمة البرنامج المحوّل إليه أعلى من البرنامج الأصلي، يلتزم المتدرب بسداد فرق القيمة قبل بداية البرنامج الجديد.
- في حال كانت قيمة البرنامج الجديد أقل، فيتم إعادة فرق القيمة وفق الإجراءات المعمول بها.



آلية الدفع:

- التحويل البنكي إلى الحساب المعتمد للكلية، حسب الأيبان المتوفر لكل برنامج أو دورة.
- الدفع الإلكتروني عبر المنصات الرسمية المعتمدة بالكلية مثل جيل بي - تابي) بحسب لكل برنامج أو دورة.
- الدفع عبر البطاقات البنكية (مدى) - فيزا - ماستر كارد).
- ملاحظة: يجب على المتدرب إرسال إيصال التحويل خلال ٢٤ ساعة لتأكيد الحجز (في حال الدفع عن طريق التحويل).





ملاحظات إضافية:

- جميع الطلبات المتعلقة بالانسحاب والتأجيل وغيرها تقدّم عبر التذاكر الإلكترونية الخاصة بالكلية على الرابط التالي: <https://uq.sa/ZyWotN>
- يُتاح التسجيل المتأخر بعد دفع كامل الرسوم، حسب طبيعة وعدد ساعات البرنامج، ولا يُعوّض المتدرب عن الساعات التي فاتته قبل التسجيل
- الخصومات محددة بفترة زمنية أو عدد مقاعد معينة، وقد يتم تعديلها أو إلغاؤها دون إشعار مسبق وفقاً لسياسات الكلية.
- عدم إرسال إيصال السداد خلال المدة المحددة قد يؤدي إلى إلغاء الحجز.
- يعاد المبلغ خلال مدة تتراوح من ٧ إلى ١٤ يوم عمل حسب آلية الدفع.
- تعاد رسوم البرنامج على نفس بيانات البطاقة البنكية المودع منها.
- تحتفظ الكلية بحقها في تعديل هذه السياسات بما يتناسب مع مصلحة العمل وطبيعة كل برنامج، وعلى المتدرب متابعة التحديثات عبر المنصات المعتمدة



جامعة أم القرى
الكلية التطبيقية

**صفحة الموقع الإلكتروني التي توضح تفاصيل الشهادة
الاعترافية من قبل الجهة المانحة لها:**

[/https://ibtamea.com](https://ibtamea.com)

شكرا لكم

 Applied_ptc@uqu.edu.sa  @TAC_UQU



جامعة أم القرى
الكلية التطبيقية