

حقيبة تدريبية بعنوان

استراتيجيات تعزيز الولاء الوظيفي



دليل المتدرب

1446 هـ - 2025م


بسم الله الرحمن الرحيم

الفهرس

الموضوعات	الصفحة
مقدمة عن الولاء الوظيفي	٧
تعريف الولاء الوظيفي	١٢
أهمية الولاء الوظيفي في بيئة العمل.	١٤
الأسباب التي تجعل الموظف يتمتع بالولاء الوظيفي.	١٦
كيف يؤثر الولاء الوظيفي على الأداء الوظيفي؟.	١٨
أنواع الولاء الوظيفي.	١٩
العوامل المؤثرة في الولاء الوظيفي	٢١
استراتيجيات تعزيز الولاء الوظيفي	٢٧
طرق وأساليب قياس الولاء الوظيفي وكيفية تحليل النتائج.	٢٨
التحديات والعقبات التي تعيق تعزيز الولاء الوظيفي والاستراتيجيات المستخدمة في مواجهة تلك التحديات.	٣٤
المراجع	٣٥

الهدف العام

تهدف هذه الحقيبة إلى إكساب المشاركين المعارف والمهارات والقيم المرتبطة بالولاء الوظيفي، وتعلم الاستراتيجيات والأساليب اللازمة في إكساب موظفي جميع المنظمات هذه الصفة والقيمة الهامة.

الأهداف التفصيلية

بنهاية هذه الحقيبة ينبغي أن يكون المتدرب قادرًا على أن:

- يتعرف على معنى الولاء الوظيفي
- يدرك أهمية الولاء الوظيفي في بيئة العمل.
- يحدد الأسباب التي تجعل الموظف يتمتع بالولاء الوظيفي.
- يتعرف على أهمية تأثير الولاء الوظيفي على الأداء الوظيفي
- يُفرق بين أنواع الولاء الوظيفي
- يحدد العوامل المؤثرة في الولاء الوظيفي
- يستخدم استراتيجيات تعزيز الولاء الوظيفي
- يتعرف على التحديات والعقبات التي تعيق تعزيز الولاء الوظيفي



استراتيجيات التدريب المتبعة بالحقيبة



عصف ذهني



الحوار والمناقشة



ورش عمل



دراسات حالة



تطبيقات

المدة الزمنية للحقيبة



عدد الأيام	يوم
عدد ساعات اليوم	٤ ساعات
إجمالي عدد الساعات	٤ ساعات تدريبية

الفئات المستهدفة



- مدراء بجميع المؤسسات
- رؤساء الأقسام والمشرفين بجميع المؤسسات
- كل من يرغب في التطوير المهني

التخطيط التفصيلي للبرنامج

الجلسة الأولي لليوم الأول		
١	التقييم القبلي	٥ دقائق
٣	نشاط (١) كسر الجليد	٥ دقائق
٤	مقدمة عن الولاء الوظيفي	٥ دقائق
٥	تعريف الولاء الوظيفي	١٠ دقائق
٦	نشاط (٢)عصف ذهني	١٠ دقائق
٧	أهمية الولاء الوظيفي في بيئة العمل.	١٠ دقائق
٨	الأسباب التي تجعل الموظف يتمتع بالولاء الوظيفي.	١٥ دقيقة
٩	نشاط (٣) حوار ومناقشة	١٠ دقائق
١٠	كيف يؤثر الولاء الوظيفي على الأداء الوظيفي؟.	٢٠ دقيقة
١١	أنواع الولاء الوظيفي.	٣٠ دقيقة
الجلسة الثانية: لليوم الأول		
١	نشاط (٤) دراسة حالة	١٠ دقائق
٢	استراتيجيات تعزيز الولاء الوظيفي	٤٠ دقيقة
٣	طرق وأساليب قياس الولاء الوظيفي وكيفية تحليل النتائج.	٤٠ دقيقة
٤	نشاط (٥) تطبيقات	١٥ دقيقة
٥	التحديات والعقبات التي تعيق تعزيز الولاء الوظيفي والاستراتيجيات المستخدمة في مواجهة تلك التحديات.	١٠ دقائق
٦	التقييم البعدي.	٥ دقائق

الجلسة التدريبية الأولى



الأهـــــداف التفصيلية

بنهاية هذه الجلسة ينبغي أن يكون المتدرب قادراً على أن:

- يتعرف على معنى الولاء الوظيفي
- يدرك أهمية الولاء الوظيفي في بيئة العمل.
- يحدد الأسباب التي تجعل الموظف يتمتع بالولاء الوظيفي.
- يتعرف على أهمية تأثير الولاء الوظيفي على الأداء الوظيفي
- يُفرق بين أنواع الولاء الوظيفي
- يحدد العوامل المؤثرة في الولاء الوظيفي.

نموذج التوقعات

صف لنا ما هي توقعاتك عن هذه الجلسة التدريبية؟

م	اتوقع أن اتعلم في هذه الجلسة
١	
٢	
٣	
٤	
٥	
٦	
٧	
٨	
٩	
١٠	
١١	
١٢	
١٣	
١٤	
١٥	
١٦	
١٧	
١٨	
١٩	
٢٠	

مقدمة عن الولاء الوظيفي

الولاء الوظيفي هو أحد المفاهيم المهمة التي تسهم في نجاح وتطور المؤسسات، حيث يعكس التزام الموظفين بالعمل والانتماء للمؤسسة التي يعملون بها؛ وهذا الولاء لا يقتصر فقط على أداء المهام الوظيفية، بل يتجاوز ذلك ليشمل الإيمان بأهداف المؤسسة وقيمها، والعمل بروح الفريق من أجل تحقيق النجاح المشترك.

وفي الإسلام، يُعتبر الولاء للعمل من القيم التي تحث على الإتقان والجدية في أداء المهام، وعلينا أن نتدبر قول الله تعالى "يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنكُمْ ۖ فَإِن تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۚ ذَٰلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا (٥٩) سورة النساء".

فهذه الآية تذكّرنا بضرورة طاعة الله والعمل بما جاء به النبي الخاتم ﷺ ثم طاعة أولى الأمر في حياتنا الاجتماعية والمهنية ، وهذا يمكن أن ينعكس على المسؤولية التي يتحملها الموظف في عمله، فالولاء الوظيفي من منظور الإسلام يُعد من باب المسؤولية أمام الله أولًا، ثم أمام المجتمع والمؤسسة التي يعمل بها الولاء؛ وهو لا يُعنى فقط بالالتزام بقوانين العمل، بل يشمل الإيمان بالقيم النبيلة التي تُوجه العمل وتساهم في تقدم المؤسسة.



نشاط (١)



كسر الجليد



٥ دقائق



فردي

أخي المشارك أختي المشاركة .... فيما يلي مجموعة من الكلمات بالشكل التالي والمطلوب منك أن تعرف نفسك وتختار أحد الكلمات التالية وتذكر ماذا تعرف عن هذه الكلمة من وجهة نظرك:

تعريف الولاء	....
الولاء الوظيفي	....

لمعرفة مزيد من التفاصيل اتبع إرشادات مدربك وسجل ما الذي استفدت؟ :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

تعريف الولاء الوظيفي

تعريف الولاء لغة:

يشتق لفظ الولاء لغة من ولاه يليه وليا: أي دنا منه وقرب، وولى فلانا أي نصره والولاء عاطفة تتكون بين طرفين، وهما الولي والمولى نتيجة التفاعل الذي يجري بينهما، وهي علاقات متبادلة من الأخذ والعطاء على أساس من المحبة والثقة؛ فالولي والمولى مرتبطان أحدهما بالآخر برباط التزام بولاية كل منهما للآخر في امور محددة، وعلى هذا الأساس يكون مدير العمل ولي لمن يعملون معه في المنظمة التي يعملون بها؛ ولاية قائمة على حقوق وواجبات متبادلة.

تعريف الولاء الوظيفي:

هذا التعريف يشار به إلى الولاء التنظيمي والذي يُعرف بأنه شعور بالالتزام يدفع الأشخاص إلى القيام بأفعال معينة أو العمل على تحقيق هدف محدد والشخص الذي يمتلك مستوى مرتفع من الولاء التنظيمي لديه إحساس بالالتزام والتوحد مع المنظمة التي يعمل بها، ويزداد لديه الرغبة في السعي من أجل تحقيق أهداف المنظمة، كما تزداد لديه الرغبة في البقاء كجزء من التنظيم.



نشاط (٢)



عصف ذهني

١٠ دقائق



مجموعات

الولاء الوظيفي يُعد قيمة وصفة في غاية الأهمية فلابد أن يتصف كل موظف بهذه الصفة، تعاون مع مجموعتك وحدد أهمية الولاء الوظيفي في بيئة العمل"

سجل النتائج هنا:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



لمعرفة المزيد من التفاصيل يرجى اتباع تعليمات مدربك وسجل ما الذي استفدته:

.....

.....

أهمية الولاء الوظيفي في بيئة العمل



يتمثل أهمية الولاء الوظيفي في بيئة العمل في النقاط التالية:

١) **زيادة الإنتاجية وتحقيق الأهداف:** عندما يكون الموظف مخلصًا لوظيفته ومنظمته، فإنه يسعى دائمًا لتحقيق أفضل النتائج التي تتطلع إليها المنظمة.

٢) **خفض معدلات دوران الموظفين:** إن الموظفون الذين يشعرون بالولاء تجاه المنظمة يكونون أقل عرضة للتنقل بين الشركات والمؤسسات الأخرى؛ وانخفاض معدل دوران الموظفين يساعد الشركات على تقليل التكاليف المرتبطة بالتوظيف والتدريب.

٣) **بناء وتعزيز بيئة عمل إيجابية:** الولاء الوظيفي يساهم في بناء بيئة عمل صحية، حيث يسود التفاهم والاحترام بين الموظفين؛ فالموظفون المخلصون عادةً ما يعملون بشكل تعاوني، ما يعزز العمل الجماعي.

٤) **زيادة معدلات الابتكار والإبداع في بيئة العمل:** الموظف الذي يشعر بالولاء والارتباط بمنظمته، يكون أكثر استعدادًا لتقديم أفكار مبتكرة لتحسين المنتجات والخدمات، والمساهمة في تطوير الشركة.

٥) **تحسين العلاقات مع العملاء:** الموظفون المخلصون في العمل يظهرون التفاني في تقديم خدمة عملاء ممتازة، مما يعزز العلاقات مع العملاء ويزيد من رضاهم.

٦. **تعزيز سمعة المنظمة:** الموظفون المخلصون يعملون على تعزيز سمعة المنظمة في السوق، وذلك يعود بالفائدة على المنظمة فهو يساهم في جذب عملاء جدد وتوظيف موظفين موهوبين.

نشاط (٣)


حوار ومناقشة


١٠ دقائق


مجموعات

الأسباب التي تجعل الموظف يتمتع بالولاء الوظيفي



تعاون مع زملائك للإجابة على السؤال التالي " ما الأسباب التي تجعل الموظف يتمتع بالولاء الوظيفي تجاه المؤسسة التي يعمل بها؟" ثم سجل النتائج بالشكل التالي.

سجل النتائج هنا:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

لمعرفة المزيد من التفاصيل يرجى اتباع تعليمات مدربك وسجل ما الذي استفدت؟:

.....

.....

المصادر والمراجع

مصادر ومراجع عربية

- الشبلي هيثم، العويمر هيجر(٢٠٢٤)، تأثير رفاهية الموظفين على الولاء الوظيفي، المجلة العربية للإدارة المجلد ٤٤ – العدد ٥.
- صالح عبدالفتاح ، منى خلف (٢٠٠٩)، الولاء التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية مجلة جامعة دمشق المجلد ٢٥ العدد (٣).
- حمزة محمد (٢٠٢٢)، محددات الولاء التنظيمي وآثاره، المجلة العمية لكلية الأداب جامعة دمياط مجلد ١١ ، العدد (٤).

مصادر أجنبية:

- https://thunderbird.asu.edu/thought-leadership/insights/10-reasons-why-employees-stay-company
- https://www.questionpro.com/blog/employee-net-promoter-score-enps/