

## خطة التدريب ..... 2006

خطة التدريب لعام 2006 لا تسعى لتحقيق أهداف تقليدية تتمثل بنقل المعلومات إلى الموظفين فحسب بل الوصول بموظفي بنك فلسطين المحدود إلى الأداء الأمثل من خلال تنمية معارفهم ومهاراتهم واتجاهاتهم الإيجابية والتي تشكل هذه العناصر الثلاثة في مجموعها مكونات عادة الأداء الأمثل .

تعتمد خطة التدريب 2006 على برامج تدريبية ذات الصلة باستراتيجيات " الأداء الأمثل " و " ضمان التفوق " والتي تعتبر هذه الإستراتيجيات ذات أهمية بالغة للفترة القادمة ، لفترة توسع و انتشار البنك محلياً وإقليمياً من ناحية والتعديل التطويري المزمع إحداثه على المسار الوظيفي لموظفي بنك فلسطين المحدود من ناحية أخرى .

وفى هذا الإطار يقدم مركز التدريب خطته السنوية المقترحة لعام 2006 في ضوء الإمكانيات التدريبية و الاحتياجات التدريبية التي تم تحديدها وتصنيفها من واقع نتائج استبيان الاحتياجات التدريبية لدوائر وفروع بنك فلسطين المحدود ، حيث من المتوقع أن يتم عقد 68 دورة تدريبية بواقع 1780 ساعة تدريبية و باستفادة 686 موظف وموظفة وبتكلفة تقديرية 140,000.00 دولار .

### • أهداف الخطة

تهدف خطة التدريب إلى تحقيق الأهداف التالية :

#### 1. تنمية المعارف لدي موظفي بنك فلسطين المحدود .

وذلك لإحداث تنمية حقيقية في معارف الموظفين في مجالات الثقافة المصرفية ، إدارة البنوك ، الإدارة المالية ، الإدارة والتنظيم . وبذلك يتحقق العنصر الأول من مكونات عادة الأداء الأمثل . ولتلبية هذه الاحتياجات فقد تم تصميم برامج تدريبية تأخذ شكل دورات أو ندوات أو مؤتمرات يتم عقدها داخل مركز التدريب أو خارجه بالتعاون مع مؤسسات تدريبية محلية وإقليمية

#### 2. تنمية المهارات لدي موظفي بنك فلسطين المحدود .

وذلك بمساعدة الموظفين على تعلم ممارسة وظائفهم بصورة أكثر فعالية وبضغط أقل ، وذلك عن طريق إقامة دورات تدريبية في مجالات التفكير و التخطيط الإستراتيجي ، قيادة المجموعات ، تحليل المشكلات واتخاذ القرارات ، تطوير أساليب العمل وتبسيط الإجراءات ، الجودة في خدمة العملاء... إلخ ، وبذلك يتحقق العنصر الثاني من مكونات عادة الأداء الأمثل . ولتلبية هذه الاحتياجات فقد تم تصميم برامج تدريبية تأخذ شكل دورات تدريبية متخصصة يتم عقدها داخل مركز التدريب بالاستعانة بمدربين من جامعات ومعاهد محلية وخارجية .

### 3. تنمية الاتجاهات لدى موظفي بنك فلسطين المحدود .

وذلك لإحداث التوازن بين المهارات التخصصية والسلوكية في أداء الموظفين .  
ولتلبية هذه الاحتياجات فقد تم تصميم برامج تدريبية تأخذ شكل دورات تدريبية متخصصة يتم عقدها داخل مركز التدريب وخارجه في مجال إتيكيت العمل ، أساسيات بناء فرق العمل ، الممارسات الاحترافية بالتعامل مع الآخرين ، ضغوط العمل وسبل التكيف معها ، إدارة الوقت

### 4. حل المشكلات .

ويتمثل تحقيق هذا الهدف بقيام مركز التدريب بزيارات دورية لفروع البنك للوقوف عملياً علي نظام وإجراءات العمل وعلاقته بخدمة العملاء وتحديد نقاط الرضا ونقاط عدم الرضا عند العملاء ثم تصميم برامج تدريبية مناسبة لمعالجة عدم رضا العملاء حتى نصل بموظفينا نحو الأداء الأمثل وبخدماتنا وإجراءات تقديمها نحو ضمان التفوق .