



# كلمة ترحيبية

مرحبا بكم في شركة XXXXXXXXXXXX

نيابة عن زملائك وأصالة عن الشركة، نرحب بكم ونتمنى لكم كل التوفيق هنا.

في شركتنا، نؤمن بأن كل موظف يساهم بشكل مباشر في نمو ونجاح الشركة، ونأمل أن تفخر بكونك عضوا في فريقنا.

تم إنشاء هذه اللائحة لوصف بعض التوقعات من موظفي الشركة ووضع الخطوط العريضة للسياسات، والبرامج، والمزايا المتاحة للموظفين. يجب أن يطلع ويتعرف الموظفون على محتويات هذه اللائحة في أسرع وقت ممكن، لأنه سيُجيب على العديد من الأسئلة حول العمل معنا.

في شركتنا، نؤمن بأن العلاقات المهنية تكون أسهل عندما يكون جميع الموظفين على دراية بثقافة وقيم الشركة. ستساعدك هذه اللائحة على فهم رؤيتنا لمستقبل أعمالنا والتحديات التي تنتظرنا بشكل أفضل.

نأمل أن تكون تجربتك في منظمنا مثمرة، وممتعة، ومجزية.

مرحبا بكم مرة أخرى!

XXXXXXXXXXXX

الرئيس التنفيذي

## مقدمة

### نبذة عن اللائحة

تم تصميم هذه اللائحة لتعريفك بالشركة وتزويدك بمعلومات حول ظروف وأنظمة العمل، والمزايا التي يستفيد منها الموظفون، وبعض السياسات التي تنطبق على عملك كموظف. يجب على كل موظف أن يقرأ ويفهم ويلتزم بجميع أحكام هذا الكتيب؛ حيث أنه يوضح العديد من مسؤولياتك كموظف ويحدد البرامج التي طورتها الشركة لفائدة الموظفين. تتمثل أحد أهدافنا في توفير بيئة عمل تساعد على النمو الشخصي والمهني.

لا يمكن لأي دليل موظف أن يتنبأ بكل ظرف أو سؤال حول جميع السياسات. مع استمرار نمو الشركة، قد تزداد المتطلبات وتحتفظ الشركة بالحق في مراجعة، أو إضافة، أو إلغاء أي سياسات أو جزء من هذه اللائحة من . وسيتم إخطار الموظفين بهذه التغييرات التي قد تطرأ على هذه اللائحة عند حدوثها.

### الغرض من لائحة الموارد البشرية هو:

- تشكيل الأساس لإدارة الموظفين وإطار الأحكام والشروط التي يعملون فيها.
- توفير الشفافية الكاملة في تطبيق وتنفيذ سياسات وإجراءات الموارد البشرية.
- تطبيق جميع المعايير على أساس عادل لجميع الموظفين في جميع أنحاء الشركة ؛
- خلق المرونة للسماح بالتحسينات والتغييرات في السياسة ، بناءً على المتطلبات التي تضمنها البيئة الخارجية و / أو الداخلية ؛
- خلق ثقافة مؤسسية للشركة تقوم على فلسفة أن الأصول الأكثر قيمة للشركة هي (موظفوها).

### المبادئ الأساسية:

- تحتفظ الشركة بالحق في تعديل هذه اللائحة أو حذف .
- القانون السائد لجميع السياسات في الشركة هو قانون العمل في سلطنة عمان كما صدر بالمرسوم السلطاني رقم 35 لعام 2003 وكما يمكن تعديله من وقت لآخر ("قانون العمل العماني").
- محتوى هذه اللائحة سري من حيث صلته بالشركة وجميع موظفيها. لا يجوز تحت أي ظرف من الظروف الكشف عن محتوى هذه اللائحة لأطراف ثالثة دون إذن كتابي من الرئيس التنفيذي أو أي شخص آخر تعينه الشركة بهذه السلطة.

## نبذة عن الشركة

### (أ) تعريف

شركة XX . (XXXXXXXXXXXX)

### (ب) الخدمات والمنتجات المقدمة

ستجد المزيد من المعلومات حول منتجاتنا وخدماتنا من خلال قراءة مطويات/ بروشورات الشركة أو على موقع الويب للشركة  
[XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX](#)

### (ج) المرافق والموقع/المواقع

المكتب الرئيسي:

XX XX

### (د) فلسفة الإدارة

تتركز فلسفة إدارة الشركة على المسؤولية والاحترام المتبادل. نأمل الحفاظ على بيئة عمل تعزز وتدعم النمو الشخصي والمهني لجميع الموظفين. والحفاظ على مثل هذه البيئة هو مسؤولية كل موظف. وباعتبار دورهم، يتحمل المديرون والمشرفون مسؤولية إضافية في القيادة بشكل يعزز بيئة الاحترام لكل فرد.

للمساعدة في تحقيق هذا الهدف، تسعى الشركة لإستقطاب الأفراد المتحمسين للغاية الذين يرغبون في العمل كفريق والمشاركة في الالتزام والمسؤولية والمبادرة، والانضباط المطلوب لتحقيق رؤيتنا. من أهداف عملية استقطاب هؤلاء الأفراد المميزين هو بناء ثقافة تعزز كلا من التفرد وأسبقية العمل. في حين أننا في شركتنا سنكون واقعيين في تحديد الأهداف والتوقعات، فإن الشركة ستكون أيضا حازمة في تحقيق هذه الأهداف المحددة. هذا النجاح بدوره سيمكن الشركة من منح موظفيها تعويضات ومزايا أو مكافآت مبتكرة، وهي عناصر أساسية اعتبارا لدورها في مساعدتنا في الحفاظ على مكانتنا الريادية في السيمي.

(هـ) الرؤية، الرسالة، القيم، والأهداف

تتلخص رؤية الشركة في التالي:

[illegible]

لتحقيق رؤيتنا تكمن مهمتنا في التالي:

[illegible][illegible]

- إدارة توقعات أصحاب المصلحة.
- تعظيم رضا العملاء.
- تعظيم أرباحنا.
- تحسين مواردنا.
- منفعة المجتمع والحفاظ على مسئوليتنا الاجتماعية.

## علاقات العملاء

يُعتبر العملاء من بين الأصول الأكثر قيمة لمنظمتنا. ويمثل كل موظف الشركة في تعامله مع عملائنا والجمهور بصفة عامة. و الطريقة التي نؤدي بها وظائفنا تُقدم صورة لمنظمتنا بأكملها. حيث يحكم العملاء علينا جميعا من خلال كيفية معاملتهم في كل عملية اتصال بالموظف. لذلك، فإن إحدى أولويات عملنا الأولى هي مساعدة أي عميل حالي أو عميل محتمل. ليس هناك ما هو أهم من أن تكون مهذبا، وودودا، ومفيدا، وسريعا في الاهتمام الذي توليه لعملائنا.

كقاعدة عامة، يلتزم كل موظف بالرد على أي بريد أو إستفسار من أي عميل في مدة لا تتجاوز يومي عمل.

## علاقة العمل

### طبيعة التوظيف

كموظف، تم دخولك في التوظيف مع الشركة طوعية؛ والموظف له الحق في الاستقالة في أي وقت بسبب أو بدون سبب. وبالمثل، يجوز الشركة إنهاء علاقة العمل/.

تحل هذه الأحكام محل جميع السياسات والممارسات الحالية ولا يجوز تعديلها أو الإضافة إليها دون موافقة كتابية صريحة من الإدارة.

## علاقات الموظفين

تؤمن الشركة أن ظروف العمل، والأجور، والمزايا التي تقدمها لموظفيها هي بنفس مستوى أو أعلى من تلك التي يقدمها أصحاب العمل الآخرون في هذا المجال وفي هذه الصناعة. إذا كانت لدى الموظفين مخاوف بشأن ظروف العمل أو التعويضات، فإننا نشجعهم بشدة على التعبير عن هذه المخاوف بشكل مفتوح ومباشر مع مشرفيهم.

لحماية الحق في التواصل المباشر بين صاحب العمل والموظف والحفاظ عليه، سنقوم بكل ما في وسعنا لحماية حق الموظفين في التعبير عن أنفسهم.

## تكافؤ الفرص

من أجل توفير فرص عمل وترقية متكافئة ومتساوية لجميع الأفراد، ستستند قرارات التوظيف في الشركة إلى الأفضلية في الجدارة والمؤهلات والقدرات. الشركة لا تنتهج أي تمييز في فرص العمل أو الممارسات على أساس العرق، أو اللون، أو الدين، أو الجنس، أو الأصل القومي، أو العمر، أو أي خاصية أخرى يحميها القانون.

تنطبق هذه السياسة على جميع جوانب التوظيف، بما في ذلك اختيار الموظفين، وتعيين الوظائف، والتعويضات، والانضباط، وإنهاء التوظيف،

والحصول على المزايا والتدريب.

تشجع الشركة أي موظف لديه أسئلة أو مخاوف بشأن أي نوع من أنواع التمييز في مكان العمل على لفت انتباه المشرف المباشر أو الموارد البشرية أو فريق الإدارة إلى هذه المخاوف. يمكن للموظفين رفع مخاوفهم وتقديم تقارير دون أي خوف من الانتقام. أي شخص يتبين تورطه في أي نوع من أنواع التمييز غير القانوني سيخضع لإجراءات تـ .

## ظروف وساعات العمل

### جدول العمل

جدول العمل العادي لجميع الموظفين هو 8 ساعات في اليوم ، من الأحد إلى الخميس. سيقوم المشرفون بإبلاغ الموظفين بالأوقات التي ستبدأ وتنتهي فيها جداولهم عادة. قد تفرض احتياجات التوظيف والمتطلبات التشغيلية اختلافات في أوقات البدء والانتهاء، بالإضافة إلى اختلافات في إجمالي الساعات التي يمكن جدولتها كل يوم وأسبوع.

### الجدول المرن

الجدول المرن، أو المرونة في وقت العمل متاح في بعض الحالات للسماح للموظفين بتغيير أوقات البداية والنهاية كل يوم ضمن الحدود الموضوعة. قد يكون الوقت المرن ممكناً إذا كان من الممكن التفاوض على جدول قابل للتطبيق بشكل متبادل مع المشرف المعني. ومع ذلك، سيتم النظر في قضايا مثل احتياجات التوظيف وأداء الموظف وطبيعة الوظيفة قبل الموافقة على المرونة في وقت العمل. يجب على الموظفين استشارة مشرفهم لطلب المشاركة في برنامج الجدول المرن.

عند التطبيق ، قد يكون الجدول مرئياً بشرط أن يعمل الموظف لمدة 40 ساعة في الأسبوع أو 160 ساعة في الشهر.

### أسبوع العمل القصير

بعد استشارة وموافقة المدير ، يمكن للموظفين التقدم للحصول على أسبوع عمل مضغوط يمنحهم خيار العمل ساعتين إضافيتين في كل يوم لكسب اليوم الخامس كإجازة.

## الإجازات

# بيان السياسة

## الهدف:

يوفر هذا القسم من هذه اللائحة معلومات وقواعد ولوائح شاملة فيما يتعلق بالإجازات مثل الأهلية والشروط والمزايا المرتبطة بها حسب الاقتضاء.

## المبادئ:

- تدرك الشركة أن الموظفين الذين يبذلون جهداً لاحترام جداول العمل يستحقون وقتاً كافياً للراحة من أجل تحقيق التوازن بين الحياة والعمل. تأتي سياسة الشركة المتعلقة بالإجازة لتلبي المتطلبات الأساسية للقانون.
- سيتم تطبيق جميع أيام العطل الرسمية التي تعلن عنها السلطات الحكومية على جميع الموظفين. وهذا يشمل الأعياد الرسمية والدينية والتواريخ الأخرى المعلنة للمناسبات الخاصة أو لأي سبب من الأسباب.
- خلال الإجازات مدفوعة الأجر ، يتم دفع الراتب الإجمالي - بما في ذلك الراتب الأساسي والبدلات.
- يحق للموظفين الحصول على أشكال مختلفة من الإجازات ، ويجب أن يأخذوا هذه الإجازات بالتشاور مع مديرهم المباشر.

## نطاق التطبيق:

تتطبق هذه السياسة على جميع الموظفين بدوام كامل.

تتطبق جميع أيام العطل الرسمية التي تعلن عنها السلطات الحكومية على جميع الموظفين. وهذا يشمل الأعياد الرسمية والدينية والتواريخ الأخرى المعلنة للمناسبات الخاصة أو لأي سبب من الأسباب.

## الإجازة السنوية

يجب أن يتم احتساب استحقاق الإجازات السنوية من تاريخ الانضمام على أساس تناسبي كل شهر وتضاف إلى سجل رصيد إجازات الموظفين.

الإجازة السنوية المستحقة للموظفين هي 22 يوم عمل.

جميع الموظفين بدوام كامل الذين أكملوا فترة التجربة - وفقاً لعقد العمل مؤهلون للحصول على إجازة سنوية. خلال فترة التجربة، يمكن استخدام الإجازة مدفوعة الأجر - على أساس تناسبي - فقط في حالات الطوارئ التي وافق عليها الرئيس التنفيذي.

يمكن الاستفادة من الإجازات السنوية مقدماً في حالة عدم كفاية رصيد الإجازة الحالية. يجب ألا تتجاوز هذه الإجازات السنوية المسبقة مدة الإجازة المستحقة للسنة الحالية الجارية ويجب أن تكون بموافقات من قبل المدير المباشر.

سيعتمد منح الإجازات السنوية على المتطلبات التشغيلية والحد الأدنى لعدد الموظفين الذي يجب الاحتفاظ بهم لكل وظيفة. سيكون للمدير المباشر السلطة التقديرية بشأن منح/منع الإجازات السنوية.

إذا كان الموظف في إجازة سنوية ووقعت إجازة رسمية في إجازته السنوية، فسيتم إعادة الإجازة السنوية إلى رصيد إجازاته.

## إجازة الحالات الطارئة

إجازات الحالات الطارئة هي نتيجة لظروف لا يمكن تجنبها خارجة عن السيطرة ولا يمكن التخطيط لها أو الإبلاغ عنها قبل وقوع حادث الطوارئ.

يحق لجميع الموظفين الحصول على إجازة طارئة في حالة الطوارئ.

مدة الإجازة الطارئة تكون بحد أقصى 6 أيام عمل في السنة.

يجب ألا تتجاوز الإجازة الطارئة (2) يومي عمل عن كل غياب (في كل مرة).

يقع على عاتق الموظفين واجب إخطار مديرهم المباشرين فور حدوث حالة الطوارئ وتقديم ما يثبت ذلك.

## التعويضات والمزايا

### بيان السياسة

الهدف:

- التأكد من أن الشركة تتبع طريقة عادلة ومنصفة لتحديد تعويضات ومزايا الموظف.
- رواتب الموظفين بالنسبة لقيمة وظائفهم والطريقة التي يتم بها أداء تلك الوظائف.
- بضمن احتفاظ الشركة بالموظفين المجدين. و
- التأكد من أن جميع الموظفين يفهمون كيفية عمل نظام الرواتب والمكافآت وكيف ينطبق عليهم كل على حدة.

المبادئ:

- يحصل الموظفون المؤهلون في الشركة على مجموعة واسعة من المزايا. تُغطي العديد من البرامج جميع الموظفين بالطريقة المنصوص عليها في القانون.
- تعتمد أهلية المزايا على مجموعة متنوعة من العوامل، بما في ذلك تصنيف الموظف. يمكن لمشرفك تحديد البرامج التي تكون مؤهلاً لها.

نطاق التطبيق: الموظفون بدوام كامل. بالنسبة لفئات الموظفين الأخرى، يكون حسب العقد.



## هيكلة التعويضات

قد تتضمن حزمة التعويضات المستحقة الدفع للموظفين ، بناءً على درجة الموظف وموقع العمل ، ما يلي:

•راتب اساسي

• البدلات الموحدة (البدلات الثابتة)

• المخصصات غير الثابتة - وفقًا لسياسات محددة

• الفوائد - وفقًا لسياسات محددة

• المكافآت على أساس الأداء - وفقًا لسياسات محددة ، بناءً على تقييم الأداء وقرار مجلس الإدارة

ستختلف حزم التعويضات لكل موظف في الشركة. تنطبق البدلات الموحدة بشكل متساو ومتسق على جميع الموظفين في درجة معينة ولكن الراتب الأساسي للموظف سيكون فريدًا لطبيعة عمل الموظفين ومهاراتهم وخبراتهم وأدائهم والعوامل الأخرى ذات الصلة.

### تقييم الوظائف

• الغرض من تقييمات الوظائف وهيكل الدرجات هو ضمان تعيين كل منصب بدقة في التسلسل الهرمي للشركة أثناء تحديد عناصر التعويض.

• سيتم تعيين جميع موظفي الشركة في وظائف وفقًا لهيكل الدرجات الخاص بالشركة.

• يتم تعيين الدرجات الوظيفية للموقف وتعكس بدقة تعقيد الوظيفة ونطاق المسؤوليات والمعرفة اللازمة والمهارات والكفاءات والمستوى المطلوب من هذه.

• لم يتم تعيين الدرجات الوظيفية بناءً على الشخص. لا يجوز تعديل درجة الوظيفة في الحالات التي يكون فيها الشخص الذي يؤدي الوظيفة أكثر كفاءة أو تزداد كفاءة مما تتطلبه الوظيفة المحددة أو في الحالات التي يكون فيها الموظف قد أمضى فترة طويلة في الوظيفة.

• المناصب في الشركة التي لها نفس درجة التعقيد وتتطلب نفس المعرفة والكفاءات والتعليم يجب أن تكون في مستوى الصف نفسه بغض النظر عن وظائف القسم.

### أسس الراتب والزيادات

• تم إنشاء إدارة الرواتب لتحقيق ممارسات دفع ثابتة ، والامتثال للقوانين المحلية ، وتعكس التزامنا بتكافؤ فرص العمل ، وتقديم رواتب تنافسية في سوق العمل لدينا.

• يتم تحديد التعويض عن كل وظيفة بعدة عوامل ، بما في ذلك تحليل وتقييم الوظائف ، والواجبات والمسؤوليات الأساسية للوظيفة ، وبيانات مسح الرواتب حول ممارسات الأجور لأصحاب العمل الآخرين.

• الزيادة السنوية في الراتب الأساسي تحدث مرة واحدة في السنة ويجب أن تستند إلى أداء الفرد والشركة وموقف الراتب للموظف. يتم توزيع الزيادات في الشركة وفقًا لتقدير وقرار مجلس الإدارة.

• إذا حقق الموظف تصنيف "يلبي التوقعات" في تقييم الأداء الفردي ، فإن الشركة مطالبة بتوزيع الزيادات الإلزامية (3٪ من الراتب

الأساسي) سنويًا وفقًا لمتطلبات القانون.

- يجب على الموظفين أن يلفتوا انتباه المشرفين المباشرين لأسئلتهم أو مخاوفهم المتعلقة بالأجور فهم مسؤولون عن الإدارة العادلة لممارسات الأجور.

## البدلات

تُدفع البدلات الموحدة لجميع الموظفين على أساس شهري وتُحسب من الراتب الأساسي. تغطي المخصصات الثابتة السكن والمرافق والنقل وبدلات الهاتف.

المرجع العام لحساب البدلات مبين أدناه:

بدل الهاتف	بدل النقل	بدل الخدمات	بدل السكن
5% من الراتب الأساسي	10% من الراتب الأساسي	15% من الراتب الأساسي	70% من الراتب الأساسي

يتم تعريف الحق في المخصصات غير الثابتة بشكل منفصل وقد يختلف في التطبيق على مجموعات محددة من الموظفين.

يتم تحديد الشروط والأحكام للبدلات غير الثابتة والموضحة في هذه اللائحة أو في سياسة منفصلة. لا يمكن تقديم البدلات إلا إذا كان الموظف مؤهلاً ويستوفي الشروط والأحكام المحددة لتلقي البدلات.

## الترقّيات

### الترقّيات

تستند الترقّيات إلى احتياجات الشركة ، وتحدث نتيجة لشغل منصب أو إنشاء وظيفة جديدة لأسباب تشغيلية. تشبه عملية الترقية تلك المستخدمة لتحديد مرشح داخلي لشغل وظيفة شاغرة.

تستند الترقّيات على المعرفة والمهارات والكفاءة والسلوك وليس على طول الخدمة أو عمر الموظف. الأداء الممتاز لا يضمن دائماً الترقية.

يجب أن يكون الحد الأدنى من المعايير المطلوبة لأخذ الموظف في الاعتبار للترقية من بين ما يلي:

- كمبدأ إرشادي ، يجب أن يكون الموظف عادة في وظيفته / وظيفتها الحالية لمدة عامين (2) على الأقل قبل اعتباره مرشحاً للترقية. في ظروف استثنائية ، قد تكون هذه الفترة أقصر.

- الكفاءات والمؤهلات الوظيفية للموظفين والقدرة على الأداء في المستوى الوظيفي التالي.

- تحقيق "تلبية التوقعات" أو تصنيف الأداء "فوق التوقعات" لمدة عامين متتاليين.

# إدارة الأداء

## بيان السياسة

### الأهداف:

- تقييم إمكانات الموظفين على جميع المستويات في جميع أنحاء الشركة؛
- تسمح إدارة الأداء للشركة بتخطيط ومراقبة وتنفيذ إستراتيجية وأهداف العمل من خلال توزيعها على الموظفين؛
- توفير فرصة للحوار المنتظم بين الموظف ورئيسه فيما يتعلق بأولويات العمل وتوقعات / معايير الأداء ومجالات التطوير والنمو.
- تحديد ومكافأة أصحاب الأداء الأفضل في الشركة.
- تحسين أداء أصحاب الأداء الضعيف لضمان مساهمتهم في النجاح العام للشركة ؛
- تسهيل الاتصالات المحسنة بين المشرفين والموظفين بشأن توقعات العمل الحالية وكذلك النمو المهني في المستقبل؛
- التأكد من أن القرارات المتعلقة بالمكافآت والترقيات عادلة ومنصفة.

### المبادئ:

- إدارة الأداء هي وسيلة لتحقيق مستويات أداء عالية في الشركة من خلال فهم وإدارة أداء الموظفين على جميع المستويات في إطار متفق عليه من الأهداف والغايات والمعايير المخطط لها.
- نظام إدارة الأداء هو عملية مستمرة يتم خلالها تحديد الأهداف وتقييم التقدم وتوفير التدريب المستمر بحيث يحقق الموظفون أهدافهم الشخصية وأهدافهم المهنية.
- تترك الشركة أن الموظفين الذين يبذلون جهداً لاحترام جداول العمل يستحقون وقتاً كافياً للراحة من أجل تحقيق التوازن بين الحياة والعمل. تأتي سياسة الشركة المتعلقة بالإجازة لتلبي المتطلبات الأساسية للقانون.
- يجب أن يتسم نظام وعملية إدارة الأداء بالعدالة والشفافية والموضوعية لجميع الموظفين ويجب أن يقدم مدخلات للقرارات المتعلقة بالحوافز والترقيات والتقدم الوظيفي.
- يجب أن يكون تحديد الأهداف السنوية مبنياً على المحادثات بين المدير المباشر والموظف.
- يجب أن يتم الاتفاق على الأهداف / الغايات من قبل المشرف والموظف. في حالة الخلاف، يجب إشراك المدير بمستوى أعلى من المدير المباشر ليتوسط بين الأطراف لتحقيق توافق في الآراء.
- يجب أن يتم تقييم الأداء سنوياً، مع وجود نقطة فحص واحدة في منتصف العام كحد أدنى خلال كل دورة سنوية.

**النطاق:** تنطبق هذه السياسة على جميع الموظفين بدوام كامل.

## تحديد الأهداف

### تحديد أهداف الشركة

- فريق الإدارة مسؤول عن تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) للشركة ورفعها إلى مجلس الإدارة كل عام. ويتم اعتماد مؤشرات

الأداء الرئيسية للشركة من قبل مجلس الإدارة.

- يتحمل رؤساء الأقسام مسؤولية ترجمة مؤشرات الأداء الرئيسية للشركة المعتمدة إلى أهداف الإدارات/الأقسام.
- يجب مشاركة أهداف الشركة مع جميع الموظفين في الشركة بمجرد اعتمادها من قبل مجلس الإدارة.

#### تحديد الأهداف الفردية

يتم القيام بمحادثات تحديد الأهداف بين الموظف والمدير المباشر في بداية دورة الأداء وهي ضرورية لتعيين طبيعة وتوقعات سنة العمل. أثناء عملية إدارة الأداء، يجب أن تكون الأهداف / الغايات واقعية وقابلة للتحقيق ولكن أيضا ذات طابع تحدي وممتدة للموظف المحدد. لتطوير الأهداف ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPI's) لمهمة رئيسية، من الضروري تحديد النتائج المتوقعة من الموظف في تنفيذ هذا المجال من المسؤولية الملقاة عليه.

يجب على الموظفين والمدير المباشر التأكد من أن مؤشرات الأداء الرئيسية متوافقة مع نموذج SMART (والذي يعني S محدد، M قابل للقياس، A قابل للتحقيق، R واقعي، T محدد زمنيا)، والذي يستخدم غالبا لوصف خصائص مقاييس الأداء الجيد. خصائص مؤشرات الأداء الرئيسية وفق نموذج سمارت SMART:

- محددة: يجب أن تكون الأهداف محددة في وسائل الإنجاز.
- قابلة للقياس: يجب أن تكون الأهداف قابلة للقياس بوسائل قابلة للقياس الكمي.
- قابلة للتحقيق: يجب أن تكون الأهداف قابلة للتحقيق وضمن قدرة الموظفين.
- واقعية: يجب أن تكون الأهداف واقعية مع أخذ الموارد المتاحة في الاعتبار.
- محدد زمنيا: يجب تحديد موعد نهائي للأهداف.

## الإجراءات والخطوات

#### تقييم منتصف العام

أثناء دورة تقييم الأداء، يجب أن يكون هناك مراجعة رسمية واحدة على الأقل تسمى مراجعة منتصف العام. إنها فرصة للتدخل من كلا الجانبين - المدير المباشر والموظف - في الوقت المناسب لضمان الإنجاز.

تسمح عملية منتصف العام للمدير المباشر بتتبع تقدم الموظف في ضوء المهام المختلفة المعينة للموظف والتدخل أو تقديم الدعم إذا لزم الأمر.

يتم تشجيع المديرين المباشرين أيضا على تقديم النصيحة لأصحاب الأداء الضعيف وتقديم ملاحظات ببناء وتقديم التدخل اللازم حسب الحاجة لمساعدة الموظف للوصول إلى أقصى إمكاناته.

تسمح عملية منتصف العام للموظف بتلقي ملاحظات حول أدائه / أدائها حتى ذلك الوقت والبحث عن الدعم أو التوجيه إذا لزم الأمر.

في الحالات التي تحدث فيها عوامل خارجية أو تغييرات في استراتيجية الشركة، يمكن أن تؤدي محادثة منتصف العام بين المدير المباشر والموظف إلى تغيير أو تحويل/تعديل الأهداف المحددة للموظف في بداية العام.

#### مراجعة الأداء السنوي

الهدف من المراجعة السنوية هو تقييم الأداء السنوي للموظف من قبل مديره المباشر وفقا للأهداف المحددة مسبقا. يجب القيام بما يلي أثناء عملية المراجعة السنوية:

- إجراء محادثة ثنائية الاتجاه بين الموظف ومديره المباشر لمناقشة أداء الموظف في سياق الأهداف المتفق عليها في بداية العام والسلوكيات التي أظهرها على مدار العام.
- النظر في أي مجالات وفرص تطوير يمكن أخذها في الاعتبار للسنة التالية لضمان تحسن الجانب المهني للموظف.

# شفرة قواعد السلوك والإجراءات الإنضباطية

## بيان السياسة

### الهدف:

الغرض من هذه السياسة هو تشجيع الامتثال لسياسات الشركة وشفرة قواعد السلوك. كما تهدف إلى ضمان تطبيق مبادئ العدالة والاتساق بشكل معقول في التعامل مع الأمور التي قد تتطلب إجراءات تأديبية.

### المبادئ:

- حيثما أمكن ، سيتم استخدام الاستشارة غير الرسمية أو غيرها من الممارسات الإدارية الجيدة لحل الأمور قبل اتخاذ أي إجراء تأديبي.
- المديرون المباشرون مسؤولون عن الحفاظ على السلوك السليم والانضباط.
- لا يجوز للمديرين فرض أي عقوبات تأديبية دون استشارة وتأييد من الموارد البشرية.
- لا يجوز إصدار عقوبة تأديبية بحق الموظف بعد انقضاء 15 يومًا تقويميًا من تاريخ التحقق من المخالفة.
- يجب ألا يتعرض الموظف لأكثر من عقوبة تأديبية في نفس الوقت عن مخالفة واحدة.
- يسقط سريان أي عقوبة بعد اثني عشر (12) شهرًا من تاريخ العقوبة إلا في حالة الإنهاء. سيتم التعامل مع أي مخالفة جديدة بعد انقضاء العقوبة على أنها مخالفة جديدة.

### نطاق التطبيق: جميع الموظفين.

## آداب مكان العمل

تسعى الشركة للحفاظ على بيئة عمل إيجابية حيث يعامل الموظفون بعضهم البعض باحترام ولطف. مع ذلك، قد تظهر المشكلات أحيانًا عندما لا يدرك الموظفون أن سلوكهم في مكان العمل قد يكون مشوشًا أو مزعجًا للآخرين. ويمكن معالجة العديد من هذه المشكلات اليومية من خلال التحدث بأدب مع زميل العمل لجذب انتباهه إلى المشكلة. في معظم الحالات، تساهم الفطرة السليمة وأعراف حل مشكلات العمل في تحديد الحل المناسب. تشجع الشركة جميع الموظفين على التحلي بعقلية متفتحة وقبول التعليقات البناءة أو طلب تغيير السلوك الذي قد يؤثر على قدرة موظف آخر على التركيز والإنتاجية.

لا يُقصد من إرشادات آداب العمل التالية بالضرورة أن تكون قواعد عمل صارمة وفورية ذات عواقب تأديبية. لكنها ببساطة اقتراحات للسلوك المناسب في مكان العمل لمساعدة الجميع على أن يكونوا أكثر وعيًا ومراعاة لزملاء العمل وبيئة العمل. يرجى الاتصال بـ قسم الموارد البشرية إذا كانت لديك تعليقات أو مخاوف أو اقتراحات بخصوص إرشادات آداب العمل هذه.

## التحرش/ المضايقات الجنسية

الشركة ملتزمة بتوفير بيئة عمل خالية من جميع أشكال التمييز والسلوك الذي يمكن اعتباره مضايقة أو سلوك قسري/قهري أو تخريبي، بما في ذلك التحرش الجنسي. لن يتم التسامح مع الأفعال/السلوك أو الكلمات، أو حتى النكات، أو التعليقات التي تحمل تمييزاً بناءً على جنس الفرد، أو عرقه، أو لونه، أو أصله القومي، أو عمره، أو دينه، أو إعاقته، أو أي خاصية أخرى محمية قانوناً.

يُعرّف التحرش الجنسي بأنه سلوك جنسي غير مرغوب فيه، بما في ذلك مقدمات المعاشرة الجنسية، أو سلوك بصري، أو لفظي، أو سلوك جسدي ذي طبيعة جنسية. ويتضمن هذا التعريف العديد من أشكال السلوك العدواني/التهجمي وكذلك التحرش المثلي (التحرش بفرد من نفس الجنس / تحرش رجل بـ رجل أو امرأة بـ امرأة). وفيما يلي قائمة جزئية بأمثلة على التحرش الجنسي:

مقدمات المعاشرة الجنسية غير المرغوب فيها.

منح مزايا العمل مقابل خدمات جنسية.

القيام بأعمال انتقامية أو التهديد بها بعد رفض الطرف الآخر التجاوب مع التحرش الجنسي/ مقدمات المعاشرة الجنسية.

السلوك المرئي الذي يشمل/ يُظهر الشبق، أو القيام بإيماءات جنسية، أو عرض أشياء أو صور موحية جنسياً أو رسوم متحركة أو ملصقات موحية جنسياً؛

السلوك اللفظي الذي يتضمن إبداء أو استخدام تعليقات أو أوصاف، أو افتراءات/إشاعات، أو نكات مهينة؛

التفوه بكلمات مقدمات المعاشرة الجنسية أو الإيحاء بذلك.

الإساءة اللفظية ذات الطبيعة الجنسية، والتعليقات الشفهية المصورة لجسد الفرد، أو الكلمات المهينة جنسياً، أو الرسائل أو الدعوات الموحية أو الفاحشة/جنسية؛

السلوك الجسدي الذي يشمل اللمس، أو الاعتداء، أو إعاقة، أو عرقلة الحركات.

إن المقدمات الجنسية غير المرغوب فيها (سواء كانت لفظية أو جسدية)، وطلبات الحصول على خدمات جنسية، وغير ذلك من التصرفات اللفظية أو الجسدية ذات الطبيعة الجنسية تشكل تحرشاً جنسياً عندما:

1. عندما يكون الخضوع لمثل هذا السلوك شرطاً أو مقابلاً للتوظيف بشكل صريح أو ضمني؛ عندما يكون قبول أو رفض الخضوع للسلوك الجنسي أساساً لاتخاذ قرارات التوظيف؛ أو، عندما يكون الغرض من السلوك الجنسي أو تأثيره هو التدخل في أداء العمل أو خلق بيئة عمل مخيفة، أو عدائية، أو مسيئة.

إذا تعرّضت/ تعرضت أو شاهدت تحرشاً جنسياً أو غيره من التحرشات غير القانونية في مكان العمل، فقم بإبلاغ مشرفك على الفور. إذا كان المشرف غير متاح أو كنت تعتقد أنه من غير المناسب إبلاغ المشرف، يجب عليك الاتصال على الفور بـ [قسم الموارد البشرية] أو أي عضو آخر في الإدارة. يمكنك إبداء قلقك ومخاوفك والإبلاغ عن ذلك دون أي خوف من الانتقام أو الثأر.

يتم التحقيق في جميع مزاعم التحرش الجنسي بشكل فوري وسري، وستتم حماية سريتك وسرية أي شهود أو المتحرش المزعوم من الإفشاء غير الضروري إلى أقصى حد ممكن. عند اكتمال التحقيق، سيتم إخطارك بنتيجة التحقيق.

يتوجب على أي مشرف أو المدير الذي يصبح على دراية بمضايقات جنسية محتملة أو غيرها من المضايقات غير القانونية إبلاغ قسم الموارد

البشرية أو أي عضو في الإدارة من أجل التحقيق فيه في الوقت المناسب وبطريقة سرية. سوف يخضع أي شخص يتورط في مضايقات جنسية أو غيرها من المضايقات غير القانونية لإجراءات تأديبية تصل إلى إنهاء التوظيف.

## التظلمات والشكاوى

### بيان السياسة

#### الهدف:

الغرض من هذه السياسة هو إعطاء الموظفين التوجيه والعملية حول كيفية حل مشاكلهم في العمل. يجوز للموظف رفع شكوى باتتباع الإجراء الموضح في هذا الفصل.

#### المبادئ:

- التظلمات هي مخاوف أو مشاكل أو شكاوى يرفعها الموظف إلى الشركة بشأن مسألة يكون الموظف غير راض عنها ، شريطة أن يتعلق الأمر بالعمل أو ظروف العمل أو علاقات العمل مع موظفين آخرين أو أي جوانب أخرى من التوظيف.
- يحق لجميع الموظفين أن يعاملوا معاملة عادلة ومحترمة ويحق لأي موظف أن يثير قلقه بشأن المعاملة غير العادلة أو السلوك غير المقبول وأن يتم التعامل مع هذا القلق بجدية ونزاهة وسرية.
- ستجري الشركة تحقيقاً في حال تقدم الموظف بشكوى ضد أي موظف آخر ، مع التأكد من توفر جميع الحقائق والأسباب لدعم التظلم.
- في حالة عدم وجود أدلة كافية ، قد تختار الشركة معاقبة الموظف الذي أثار التظلم.
- يتم حل عملية التظلم الرسمي في غضون 10 أيام عمل.

نطاق التطبيق: جميع الموظفين.

### عملية التظلم

#### المسار غير الرسمي أولاً

تُشجع الموظف بأن يرفع المستوى الأول من التظلم إلى مديره المباشر حيث يمكن حل معظم القضايا البسيطة في هذا المستوى. إذا كان التظلم يتعلق بالمدير المباشر نفسه، فيجوز للموظف رفع التظلم إلى مدير المستوى التالي.

#### التظلم الرسمي- المبادئ التوجيهية

يُسمح إجراء التظلم الرسمي للشركة في الحالات التي لا يمكن حلها بشكل غير رسمي ولأجل التعامل مع القضايا بشكل عادل ومُنسق. يجب أن يكون اتباع المسار الرسمي هو الملاذ الأخير وليس الخيار الأول.

يجب توثيق التظلمات الرسمية.

على الموظف اتباع الإجراءات التالية في حالة التظلمات الرسمية:

- يجب على الموظف رفع التظلم إلى مديره المباشر الذي يجب أن يحاول حل التظلم في غضون ثلاثة (3) أيام عمل.
- إذا ظل التظلم دون حل بحلول نهاية اليوم الخامس، يجوز للموظف رفع الأمر مباشرة إلى مدير المستوى التالي.

- سيحاول مدير المستوى التالي حل المشكلة في غضون يومي عمل (2) وسيناقش المشكلة مع المدير المباشر.
- إذا لم يتم التوصل إلى حل مُرضٍ نهائي بعد تدخل مدير المستوى التالي، يجوز للموظف مناقشة التظلم مباشرة مع الشخص المسؤول عن الموارد البشرية الذي سيحاول حل المشكلة في غضون ثلاثة (3) أيام عمل.
- كحل أخير، يجوز للموظف مناقشة التظلم مع الرئيس التنفيذي الذي سيحاول حل المشكلة في غضون يومين (2) عمل. سيكون القرار الذي يتخذه الرئيس التنفيذي نهائيًا فيما يتعلق بالتظلم.

#### رفع التظلم إلى جهة خارجية

إذا لم يُؤدَّ إجراء التظلم الداخلي إلى حل شكوى الموظف، وإذا كانت الحالة تستدعي إبلاغ السلطات ذات الصلة، فيجب على الموظف إخطار الشركة إذا تم استنفاد الحلول الداخلية داخل الشركة.