

SAUDI ARABIAN AIRLINES

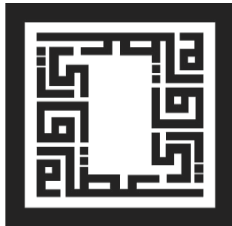


الخطوط الجوية العربية السعودية



رسائل التقدير لمعالي السفير

SALUTE TO OUR GREAT  
AMBASSADORS



Continuous  
Improvement  
Center



عصام ياسين قاري

مدير تدريب مفاهيم التسويق  
المملكة العربية السعودية



Continuous  
Improvement  
Center



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

( تعلموا ما شئتم ، فلن ينفعكم الله بالعلم حتى تعملوا )

مقولة معاذ بن جبل رضي الله عنه

( كتاب : رجال حول الرسول صلى الله عليه وسلم ، إعداد : خالد محمد خالد ، دار الكتب العلمية ، بيروت )

هذا الدليل ملك :

تاريخ النشاط :



# قسم التعريف بمقدم الندوة

الصفحات 1 – 5

SAUDI ARABIAN AIRLINES



الخطوط الجوية العربية السعودية

رسائل التقدير لمعالي السفير

**SALUTE TO OUR GREAT  
AMBASSADORS**

ندوة حوارية مع رجال الصف الامامي  
للتحول من الرضا الى التميز مع الجمهور

SAUDI ARABIAN AIRLINES



الخطوط الجوية العربية السعودية

# رسالة التقدير الى كل رجل في الصف الامامي

Salute  
to EXCELLENCE



SAUDI ARABIAN AIRLINES



الخطوط الجوية العربية السعودية

Salute  
to EXCELLENCE

رسالة التقدير الى  
كل رجل في الصف الامامي







## JED-DHAKA-JED

By Jabir Al-harbi

لكل من عمل معي على رحلتي لدكا والعودة لجدة خالص الشكر والتقدير على أدائكم المتميز وعملكم على إنجاح رحلتي بكل المقاييس ، على رأسهم مشرف الرحلة السيد باسم قاسم ومضيف أول الرحلة السيد محمود خضري ولكافة الملاحين ، شكر خاص لطاقم أمن الطائرات على أدائهم المتميز أيضا حيث تم تفتيش وتصعيد جميع الركاب في وقت قياسي يشكرون عليه ، لكم مني جميعا خاص الشكر ووافر التقدير .

68 PHOTOS · 9 SEP AT 22:59



108 Likes 11 Comments

## Crew on Flight

Criteria  
 Flight: SV 0804 Airport: JED Departs On: 08SEP15  
☐ Port Local ☐ Base Local [Query](#)

## Sector Information

Flight: SV 0804 Sector: JED - DAC Depart Date: 08SEP15 0526 Arrival Date: 08SEP15 1516

## Crew Information

Page 1 of 1

Employee Number	Employee Name	Duty Resource	Qualification	Flight Date	Rank
11050372	AL-HARBI, JABIR JOBAIR	FLY C777		08SEP15 0526	CA
11053158	ALMUDAH, ABDULLAH HUSSAIN A	FLY F777		08SEP15 0526	FO
11051000	GASSIM, BASSIM SAIF	FLY 1CSC	ARA,1CFC,FCS	08SEP15 0526	SA
11052292	KHUDARY, MAHMOOD KHALED MAHMOOD	FLY 2CIC	ARA,2CAC	08SEP15 0526	PR
11052992	DEEBAH, SHADY HASAN S.	FLY 3CIC	ARA,3CDC	08SEP15 0526	SW
11011297	ALGHAMDI, FISAL ALI NASER	FLY 3CIC	ARA	08SEP15 0526	SW
11010698	BANGAR, SWATI NIVRUTTI	FLY OCLC		08SEP15 0526	HO
11010756	KAUR, BALJINDER	FLY OCLC		08SEP15 0526	HO
11010796	WALIA, PREET KIRAN	FLY OCLC		08SEP15 0526	HO
11010799	KHAN, LUBNA MOHAMMED ISMAIL	FLY OCLC		08SEP15 0526	HO
11010800	PATNI, HEENA PARVEEN	FLY OCLC		08SEP15 0526	HO
11010843	DARWISH, ENGY METWALY	FLY OCLC	ARA	08SEP15 0526	HO
11010859	ALNAJJAR, RASHA KHALED	FLY OCLC	ARA	08SEP15 0526	HO
11010984	MORAD, BASMA SAMIR	FLY OCLC	ARA	08SEP15 0526	HO
11880641	ALKHLIWI, KHALED	TVL 7ALL		08SEP15 0526	ST
11880298	ALBARAKATE, MOHAMMED	TVL 8AL2		08SEP15 0526	SS

Found 16 items, showing 1-16



SAUDI ARABIAN AIRLINES



الخطوط الجوية العربية السعودية

Salute  
to EXCELLENCE



Jabir Al-harbi

9 Sep at 11:09 • Edited •

فوائد السفر الى دكا  
فرصة للإحلال بنفسك بعيدا عن كل المنغصات  
تختلي بريك وتناجيه ويضل لسانك رطبا بذكر الله  
كل ما تشوف شي تقول الحمد لله  
نام خفيف وتصبح نظيف  
تشتاق لزوجتك واكلها  
تحمد ربك على شوارع بلدك ونظافتها  
تجهز نفسك للرحلة قبل السفر بساعات  
رحلة العودة من أخف وأسرع الرحلات ...

لحد يحاول يتخلص من دكا ورحلاتها كي تشوفوا هذا الجمال

Like

Comment

Share



SAUDI ARABIAN AIRLINES



الخطوط الجوية العربية السعودية

Salute  
to EXCELLENCE

رسالة التقدير الى  
كل رجل في الصف الامامي



SAUDI ARABIAN AIRLINES



الخطوط الجوية العربية السعودية

Salute  
to EXCELLENCE

رسالة التقدير الى  
كل رجل في الصف الامامي



# رسالة التقدير الى كل السيدات في الصف الامامي



**Salute**  
to EXCELLENCE

*salute to*  
**WOMEN**





SAUDI ARABIAN AIRLINES



Salute  
to EXCELLENCE

الخطوط الجوية العربية السعودية  
رسالة التقدير الى  
كل موظفي الصف الامامي



www.alriyadh.com

SAUDI ARABIAN AIRLINES



الخطوط الجوية العربية السعودية

# رسالة التقدير الى كل رجل في الصف الامامي





SAUDI ARABIAN AIRLINES



الخطوط الجوية العربية السعودية

# رسالة التقدير الى كل رجل في الصف الامامي



SAUDI ARABIAN AIRLINES



الخطوط الجوية العربية السعودية

# رسالة التقدير الى كل رجل في الصف الامامي



SAUDI ARABIAN AIRLINES



الخطوط الجوية العربية السعودية

## رسالة التقدير الى كل رجالنا التنفيذيين





SAUDI ARABIAN AIRLINES



الخطوط الجوية العربية السعودية

## رسالة التقدير الى كل رجالنا التنفيذيين



SAUDI ARABIAN AIRLINES



الخطوط الجوية العربية السعودية

## رسالة التقدير الى كل رجالنا التنفيذيين





SAUDI ARABIAN AIRLINES



الخطوط الجوية العربية السعودية

## رسالة التقدير الى كل رجالنا التنفيذيين



SAUDI ARABIAN AIRLINES



الخطوط الجوية العربية السعودية

## رسالة التقدير الى كل رجالنا التنفيذيين



# مقالة أسعد رجل على وجه الأرض

للكاتب: عبدالله المغلوث





Continuous  
Improvement  
Center

# الدقائق الأولى

# 改善



# دعوونا نتواصل!



## 読者の自立

Isam Yasin Gari  
Training Consultant



+00 966 505 668619



+00 966 12 6946557



+00 966 12 6946774



P.O. Box 50565 Jeddah 21533



isamsv@hotmail.com



isamgari



isamgari



isam.y.gari



isamsv



# دَعُونَا نَتَوَاصِلْ !



isamgari



isamgari

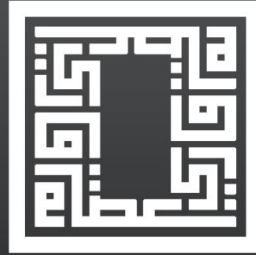


الموقع الرسمي للمستشار  
عصام ياسين قاري

[WWW.ISAMGARI.COM](http://WWW.ISAMGARI.COM)



www.isamgari.c



عصام قاري

استشاري التدريب و التطوير الإداري والسلوكي



دليل الدورات 2015

نرحب باستشارتك



إنطلاقاً من إيماننا بالمسئولية الاجتماعية نقدم في وايز جونيور (الحكيم الصغير)  
بالتعاون مع المستشار المعتمد عصام قاري



أمسية ثقافية مجانية بعنوان

**(الثقة بالنفس و أثرها في التربية)**

والتي تدور حول منظومة عالمية صدرت  
من منظمة T.M.I الدانماركية المتخصصة في  
التدريب التحفيزي.. المنظومة هي P.R.I.D.E

و تدور المحاور حول:

**P> Personal Commitment**

الالتزام نحو إحتياجاتك و معاييرها

**R> Responsibility for Result**

القرارات في ظل تحديات الحياة

**I > Independent Identity**

إندماج مع إستقلال بهوية عالمية

**D> Drive & Determination**

إنطلاقات قوية و نهايات أقوى

**E> Enthusiasm**

شغف نحو قيادة العالم المحيط بنا

ضرورة التسجيل المسبق فالمقاعد محدودة جداً

ضيافة مجانية



٧ - ١٠ مساءً



الثلاثاء ١٥ سبتمبر



وايز جونيور/حي الروضة



WiseJunior.SA



WiseJunior\_SA



WiseJunior\_SA



0506693090



**إفتح رسالة التقدير الموجودة بين يديك الان !**





Continuous  
Improvement  
Center



# مفاتيح إنجاح اللقاء



دعاء الاستفتاح  
رسالة شكر  
طول اللقاء  
موقفنا من الجوال  
لقاءنا تفاعلي





ماذا سنقدم لكم  
في هذه الندوة  
المباركة ؟

**W.I.I.F.M?**

**M.A.S.K**



Continuous  
Improvement  
Center

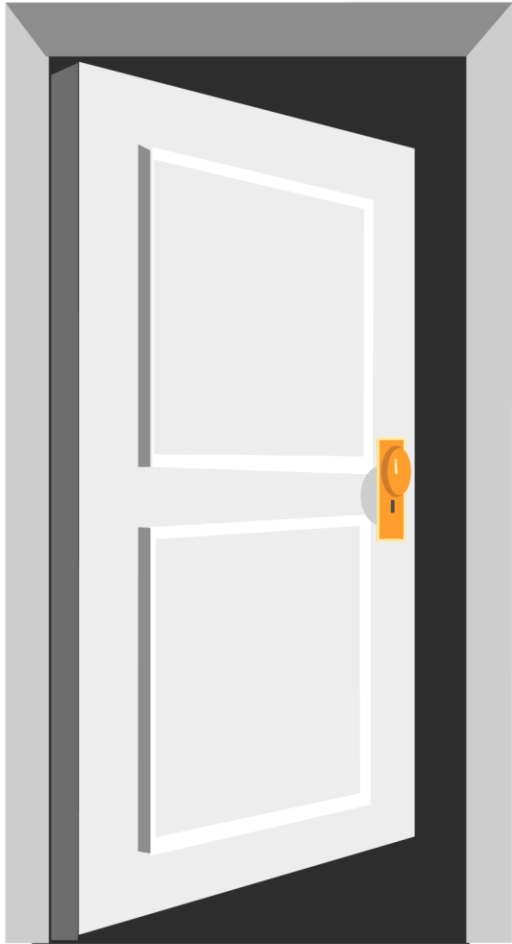


# أقسام مادة الندوة

١٢ رسالة تقدير

٧ وقفات للدراسة و النقاش

الخطة الشخصية لتطبيق التوصيات





# هيا نبدا





Continuous  
Improvement  
Center



عهد وولاء

( يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات )

في هذا اليوم المبارك الذي أحظى فيه أنا  
بإتمام مشاركتي في ندوة - رسائل التقدير لمعالي السفير  
**SALUTE TO OUR GREAT AMBASSADORS**

التي عقدت في مدينة جدة بتاريخ ٣ ذو الحجة ١٤٣٦ هجرية الموافق ١٦ سبتمبر ٢٠١٥ ميلادية

أشكره سبحانه وتعالى وأثني عليه الخير كله وأعاهده جل و علا على :  
المداومة ومراجعة كل ما فهمته واحتاجه من هذه الدورة  
أن أطبق ما فهمت حتى أطبق أمر المصطفى صلى الله عليه وسلم ( عن علمه ماذا عمل به )  
أنشر الخير الذي وجدته هنا لكل من يحتاجه حتى أحقق قول المصطفى صلى الله عليه وسلم (بلغوا عني ولو آية)  
أشكر كل من ساهم في إعطائي فرصة الحضور والمشاركة وأشدهم على ما ذكر

الشاهد (مقدم الندوة) عصام ياسين قاري

التاريخ ٣ ذو الحجة ١٤٣٦ هجرية

توقيع المشارك



[illegible]

# LIFE & TRAINING TREASURES

لا فقر بعد اليوم مع عالم التدريب المتجدد



**K** NOWLEDGE ثقافة نزيدها

**S** KILLS مهارات نحدثها

**A** TTITUDE قناعات نظهرها

**M** OTIVATION حماس نحميه

يقول البرتغاليون:

إذا عشت لتتعلم، فستتعلم كيف تعيش!



كيف يرانا العملاء ؟

اليوم

الأمس





اليوم



كيف يرانا العملاء ؟

المرحلة خ خبرة

المرحلة ط طيبة

المرحلة و وفاء

المرحلة ط طليعة

لماذا  
الارتقاء  
بخدمة  
الجمهور؟



SAUDI ARABIAN AIRLINES



الخطوط الجوية العربية السعودية

تأصيل  
شرف الخدمة

# نصوص إسلامية في شرف العمل



بسم الله الرحمن الرحيم

(وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَى عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ) (التوبة: ١٠٥)

(وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوها إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ حَسِيباً) (النساء: ٨٦)

(دَعْوَاهُمْ فِيهَا سُبْحَانَكَ اللَّهُمَّ وَتَحِيَّتُهُمْ فِيهَا سَلَامٌ وَآخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنْ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ) (يونس: ١٠)

(إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا) (الكهف: ٣٠)

(وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ) (فصلت: ٣٤)

(وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ) (المؤمنون: ٨)



# نصوص إسلامية في شرف العمل



## الأحاديث الشريفة

عن عبدالله بن عمر رضي الله عنهما ، أن رجلاً جاء إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم فقال :

يا رسول الله أي الناس أحب إلى الله ؟ فقال : أحب الناس إلى الله أنفعهم للناس ،

وأحب الأعمال إلى الله عز وجل سرور تدخله على مسلم ، تكشف عنه كربة ، أو تقضي عنه ديناً ، أو تطرد عنه جوعاً

، ولأن أمشي مع أخ في حاجة أحب إلي من أن اعتكف في هذا المسجد شهراً ( يعني مسجد المدينة )

، ومن كظم غيظه ولو شاء أن يمضيه أمضاه ملأ الله قلبه يوم القيامة رضى

، ومن مشى مع أخيه في حاجة حتى يقضيها له ثبت الله قدميه يوم تزل الأقدام.



# نصوص إسلامية في شرف العمل

## الأحاديث الشريفة

عن أبي الدرداء رضي الله عنه قال : سمعت النبي صلى الله عليه وسلم قال :  
ما شيء أثقل في ميزان المؤمن يوم القيامة من خُلُق حسن ، وأن الله يبغض الفاحش البذيء .

عن أبي ذر رضي الله عنه قال : قال لي رسول الله صلى الله عليه وسلم :  
لا تحقرن من المعروف شيئاً ولو أن تلقى أخاك بوجه طلق .  
عن ابن عمر رضي الله عنهما قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم :  
ما من جرعة أعظم أجراً عند الله من جرعة غيظ كظمها عبد ابتغاء وجه الله .

عن حذيفة رضي الله عنه ، عن النبي صلى الله عليه وسلم قال :  
كل معروف صدقة .

عن أبي هريرة رضي الله عنه قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم :  
لا تدخلون الجنة حتى تؤمنوا . ولا تؤمنوا حتى تحابوا . أولا أدلكم على شيء إذا فعلتموه تحاببتم ؟ أفشوا السلام بينكم .



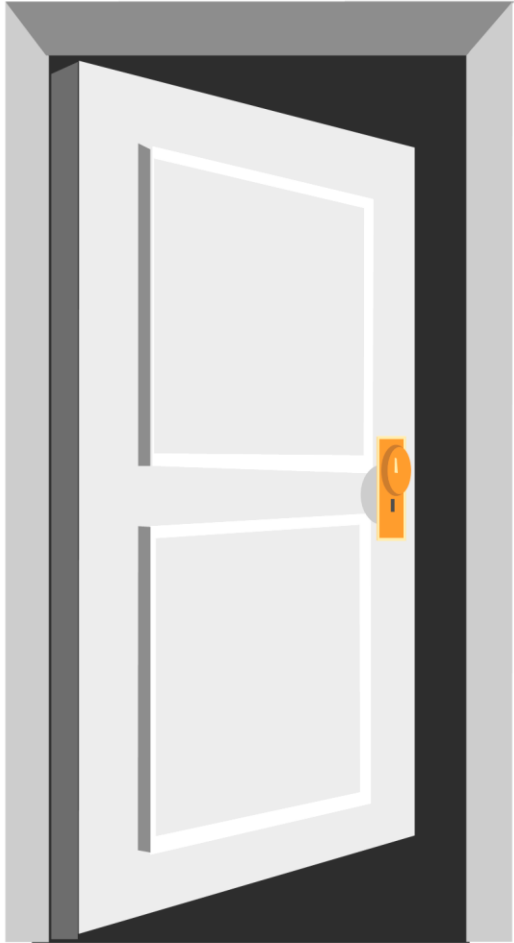
Continuous  
Improvement  
Center



هيا نبدأ

القسم الأول من مادة الندوة

١٢ رسالة تقدير



الرسالة رقم ١



أنت رجل  
منحت مجداً  
في وظيفتك  
فاجعله توأماً  
مع اسمك



## الرسالة رقم ٢



من المستفيد الأول من وظيفتك؟

SAUDI ARABIAN AIRLINES



الخطوط الجوية العربية السعودية

من المستفيد الأول من وظيفتك ؟

”إن أحسنتم أحسنتم لأنفسكم وإن أسأتم  
فلها وما ربك بغافل عما تعملون“

# مكافأتك تصلك في سريرك

الرسالة رقم ٣

”من بات كالأ من عمل يديه بات  
مغفوراً له” (حديث صحيح)



الرسالة رقم ٤

خاطبوا الناس على قدر  
عقولهم وأنزلوا الناس  
منازلهم



Continuous  
Improvement  
Center



الرسالة رقم ٥

**JOBS**

لا تزدرى النعمة وانظر  
إلى من هو دونك

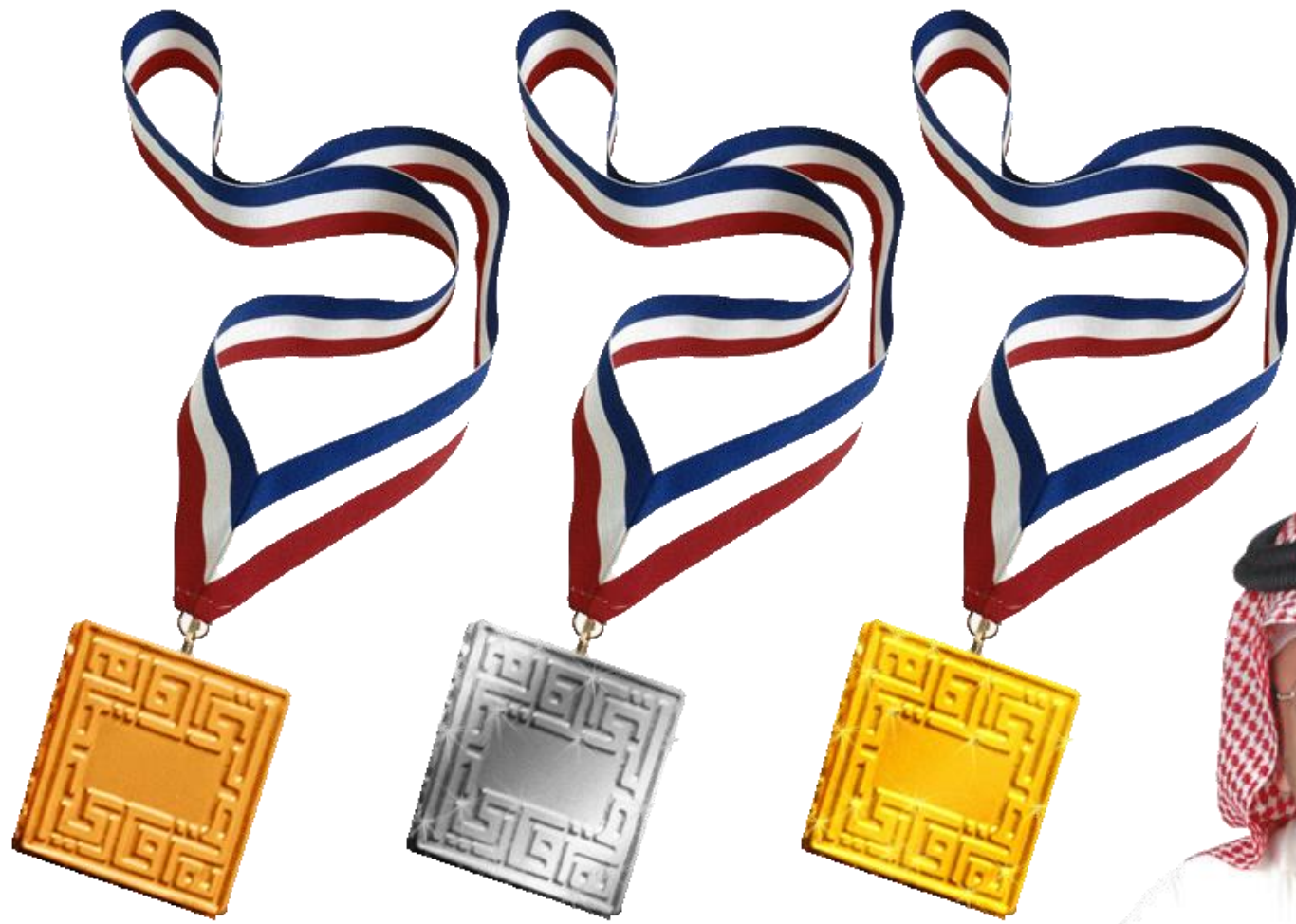
هناك آلاف بلا وظيفة

الرسالة رقم ٦

# الابتسامة دواء بلا طبيب: وداعاً للضغوط



Continuous  
Improvement  
Center



من سيربح؟





نريد متطوع







# الرسالة رقم ٧ تعامل مع الماء بذكاء



”وجعلنا من الماء كل شئ حي”



SAVE WATER FOR THE FUTURE

انظر إلى ما قيل وليس إلى من قال  
(عمر بن الخطاب)

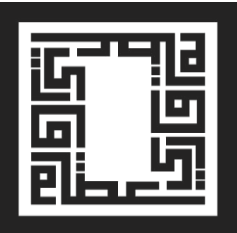
أفصل بين الخطأ والمخطئ

”ولقد كرمنا بني  
آدم وحملناهم في  
البر والبحر“









”أوصني يا رسول الله“

قال عليه الصلاة والسلام

لا

تغضب



الرسالة رقم ١٠

إذا كسرت البيضة من الداخل فإن هناك  
حياة ستبدأ، الأمور العظيمة تبدأ دائماً من  
داخلك



الرسالة رقم ١١

يا صاحبي

الحب معنى لا يترجم عن مدى

فحواه .....

لسانٌ أو شفة

إن ذقت منه مع التصافي رشفة

هيهات ....

يبقى فيك معنى أو صفة



الرسالة رقم ١٢

دعونا نتواصل على الخير



رصيدكم في بنك المحبة قد كبر  
و حسابكم لن يتحول إلى صفر



Continuous  
Improvement  
Center



# وقفات للدراسة و النقاش

## دعونا نتواصل!

عصام ياسين قاري

البريد الالكتروني

[isamsv@hotmail.com](mailto:isamsv@hotmail.com)

الهاتف

00966505668619

# وقفات للدراسة و النقاش

الموقف الاول  
ما هو فهمك لخدمة

العملاء ؟



# مكونات منظومة خدمة العميل

خبرة و ابتكار

خ

دائما عمل الشيء الصحيح من اول مرة

د

مهارات عالية في التعامل مع الآخرين

م

هدفنا ارضاء العميل

ه

# مكونات منظومة خدمة العميل

الاتصال بثقة

ا

لا بد من العمل كفر يق

ل

عملية التطوير و التحسين المستمر

ع

مسئوليات مشتركة لجميع العاملين

م

يجب ان نغير المفاهيم

ي

لا بد من رفع الحواجز بين اقسام المنشأة

ل

# وقفات للدراسة و النقاش

## الموقف الثاني

كيف تتحكم في  
حالتك المزاجية ؟





# Opportunityisnowhere



**Opportunity is no where**



# Opportunity is now here



# وقفات للدراسة و النقاش

## الموقف الثالث

كيف نقيس مستوى تفكيرنا الايجابي ؟



# وقفات للدراسة و النقاش

## الموقف الرابع

ما هو الانصات التعاطفي الروحي  
و كيف نطوره ؟

# وقفات للدراسة و النقاش

## الموقف الخامس

ما هي حالات الذات عند صنع القرارات  
و كيف نهندسها ؟

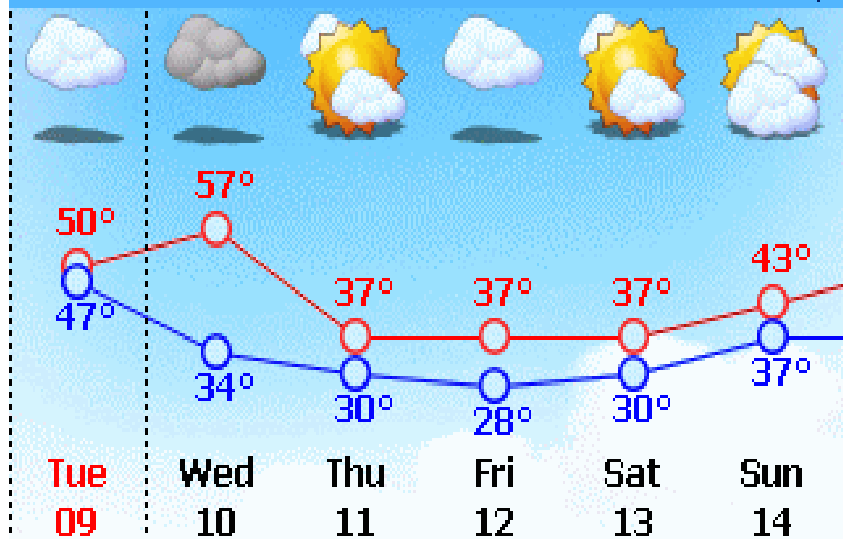


# الطقس

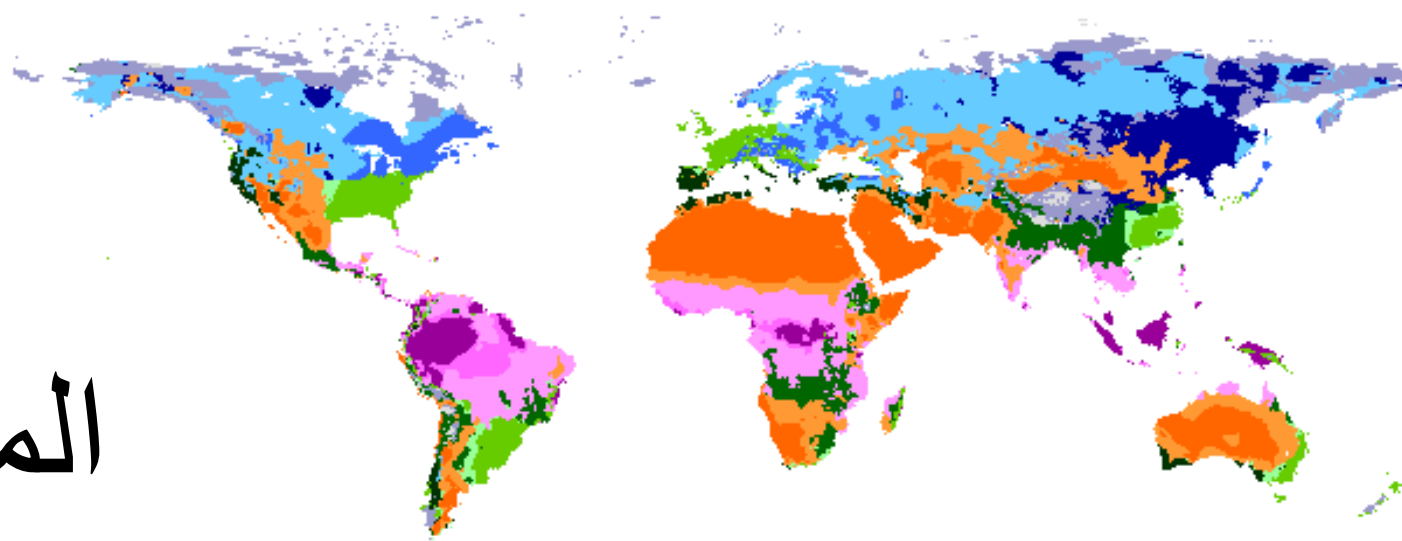
Updated today

New York

Tue 9 Dec

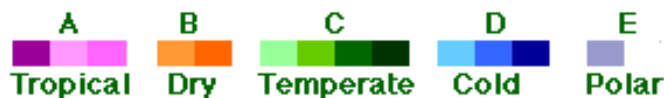


# الرياح



Koeppen's Climate Classification

by FAO - SDRN - Agrometeorology Group - 1997



# المناخ

# وقفات للدراسة و النقاش

## الموقف السادس

ما هو مؤشر كتلة الجسم  
و كيف نستعمله لمنع الامراض ؟



**LEGACY**  
الروحية

**LIVE**  
البدنية

**LOVE**  
العاطفية

**LEARN**  
الفكرية

دورة الطاقات الأربعة

# راقب فطورك



**LET'S CHECK OUR B.M.I.!**

$$\text{B.M.I.} = \frac{\text{WEIGHT IN KG.}}{(\text{HEIGHT IN METER})^2}$$

18-24.9

**NORMAL**

25-29.9

**OVER-WEIGHT**

30-34.9

**OBESE**

35-39.9

**HIGH OBESITY**

40 AND ABOVE **EXCESSIVE OBESITY**



من كانت له قمة كانت له همة



# وقفات للدراسة و النقاش

## الموقف السابع

ما هو نوع الغضب الذي يمر بداخلي غالبا  
و كيف استثمره ؟

# الاستجابة للغضب

FAST  
SLOW

ANGER

س غ البركان ب ر	س غ النورس س ر
ب غ الفحم ب ر	ب غ الهيثان س ر

SLOW

العودة للهدوء

FAST

RECOVERY

# منظومة مخاطر الغضب

# وعند الغضب تذكر

**S** tart with Awareness

**T** hink Positively

**R** elax

**E** xercise

**S** mall Amount of S/C

**S** olutions

# الرسالة الختامية

يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين اوتوا العلم درجات  
يثبت الله الذين آمنوا بالقول الثابت في الحياة الدنيا وفي الآخرة  
و من أحسن قولاً ممن دعا إلى الله و عمل صالحاً ....

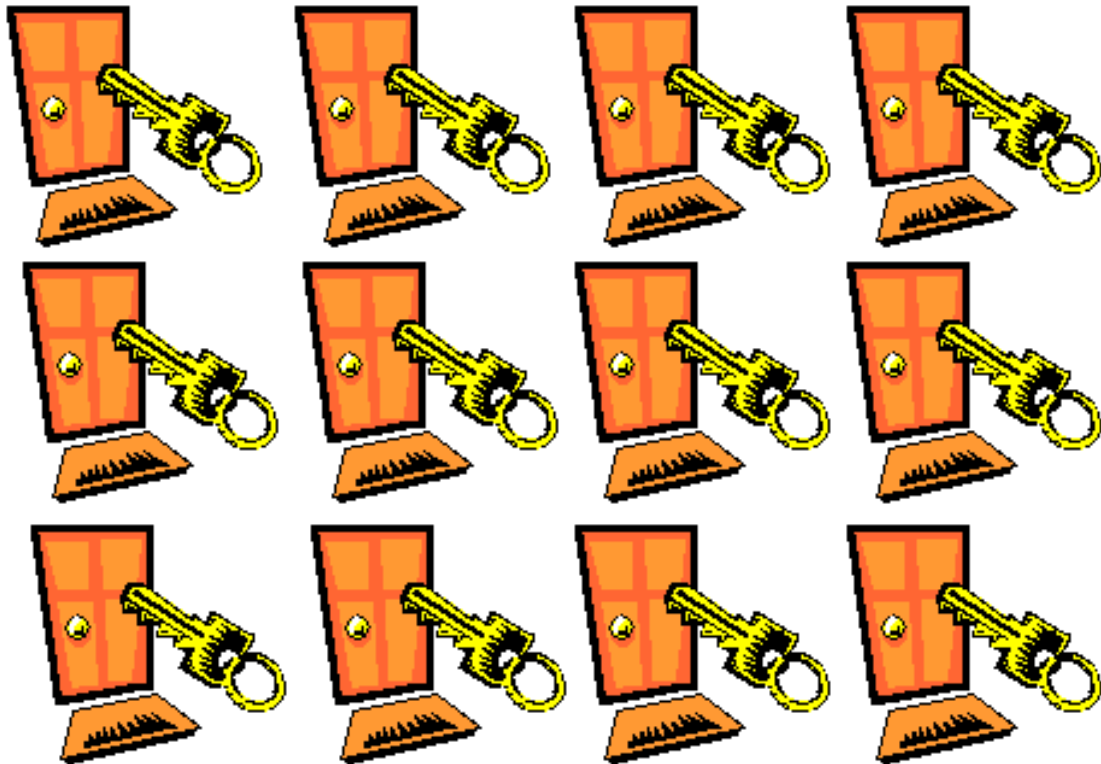


Continuous  
Improvement  
Center

# الخطة العملية



## Write down ur action plan now !







دورات التطوير المستمر - الإشراف العام عصام ياسين قاري

الجوال ٠٥٠٥٦٦٨٦١٩ البريد : ISAMSV@HOTMAIL.COM

خطتي العملية لتطبيق توصيات الدورة My Action Plan

اسمي: اسم الدورة: تاريخها:

## توصيات على مستوى صلاحياتي :

النتائج المتوقعة	الخطوات المطلوبة	التوصية	
			١
			٢
			٣

دورات التطوير المستمر- الإشراف العام عصام ياسين قاري

الجوال ٠٥٠٥٦٦٨٦١٩ البريد : ISAMSV@HOTMAIL.COM

خطتي العملية لتطبيق توصيات الدورة My Action Plan

اسمي: اسم الدورة: تاريخها:

**توصيات تحتاج موافقات من أصحاب الصلاحية :**

النتائج المتوقعة	الخطوات المطلوبة	التوصية	
			١
			٢
			٣

# دورات التطوير المستمر - الإشراف العام عصام ياسين قاري

الجوال ٠٥٠٥٦٦٨٦١٩ البريد : ISAMSV@HOTMAIL.COM

## خطتي العملية لتطبيق توصيات الدورة My Action Plan

اسمي: اسم الدورة: تاريخها:

### **خطتي القادمة في التطوير المستمر :**

الدورات القادمة التي احتاجها في محيط الأسرة			
م	الدورة	مكان و تاريخ تقديمها	الجهة المنظمة
الدورات القادمة التي احتاجها في محيط الوظيفة			
م	الدورة	مكان و تاريخ تقديمها	الجهة المنظمة



Continuous  
Improvement  
Center



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سبحانك اللهم وبحمدك  
نشهد أن لا إله إلا أنت  
نستغفرك ونتوب إليك

GOOD BLESS YOU!





SAUDI ARABIAN AIRLINES



الخطوط الجوية العربية السعودية



SAUDI ARABIAN AIRLINES



الخطوط الجوية العربية السعودية



SAUDI ARABIAN AIRLINES



الخطوط الجوية العربية السعودية



SAUDI ARABIAN AIRLINES



الخطوط الجوية العربية السعودية

