



الموارد البشرية والتدريب

الإدارة المتقدمة لعلاقات الموظفين وبناء بيئة العمل الفعالة

Course Introduction

عادة ما يتم تدريب الموظفين لمعرفة احتياجات العملاء، وتميل معظم المؤسسات والمنظمات إلى التركيز بشدة على علاقات العملاء لدرجة أنها تنسى علاقات الموظفين. يعد التواصل وعلاقات الموظفين من العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا الموظفين ومشاركتهم. ويقع على عاتق مدير علاقات الموظفين مسؤولية البحث عن مصالح الموظفين الفضلى، ومساعدتهم في العمليات الإدارية التي تصاحب مناصبهم والتي من شأنها أن تؤدي إلى حد كبير إلى رفع الروح المعنوية للموظف وبالتالي يصبح إنتاجية وكفاءة.

تم تصميم هذا البرنامج التدريبي لتزويد المشاركين بالمفاهيم ذات الصلة حول علاقات الموظفين والأدوار التي يجب على المتخصصين في علاقات الموظفين أن يكونوا على دراية بها من أجل تعزيز قسم الموارد البشرية في المنظمة أو المؤسسة.

Target Audience

- تم تصميم هذه الدورة التدريبية للمهنيين المشاركين في الوظائف المتعلقة بعلاقات الموظفين أو الموارد البشرية أو إدارة شؤون الموظفين
- أولئك المسؤولين بشكل مباشر أو غير مباشر عن تقديم خدمات الدعم للعملاء الداخليين داخل المنظمة.
- الموظفين العاملين في أقسام شؤون الموظفين ووحدات التنظيم والتخطيط والعاملين بقسم التوظيف والتخطيط و الموارد البشرية.

Learning Objectives

- اكتساب فهم شامل لعلاقات الموظفين - كوظيفة وأدوارها الرئيسية في وحدة الموارد البشرية في المؤسسة.
- تعلم طرق إدارة وحفظ ملفات الموظفين والسجلات وفقاً لقوانين وأنظمة العمل المحلية.

- استخدام وسائل موضوعية لقياس المعنويات وتعزيزها لرفع معنويات الموظفين.
- تحسين الحضور وتقليل التأخير (KPIs) معرفة واستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية الصحيحة بين الموظفين.
- فهم الفرق بين تدمير الموظف والشكاوى والتظلمات وتعلم كيفية التعامل معها بشكل صحيح.
- فهم العلاقة بين الموظفين والعمل على تحسين الاداء.
- التزود بالمهارات الأساسية لتحديد المشاكل والحلول.
- القدرة على اقامة الحوارات المتبادلة بين الادارة والموظفين (الحافز والتطوير).
- القدرة على اتخاذ الاجراءات التأديبية اللازم

Course Outline

• DAY 01

علاقات الموظفين

- تحديد وظيفة ومسؤوليات قسم علاقات الموظفين
- علاقات الموظفين مقابل الموظفين والإدارة
- الهدف من انشاء العلاقات بين الموظفين
- فهم قانون العمل
- العلاقة بين قانون العمل وعلاقات الموظفين

• Day 02

إدارة ملفات الموظفين والسجلات

- الأساسيات التي يجب الاحتفاظ بها في سجلات الموظفين
- المنهج المنطقي لتنظيم الملفات
- المتطلبات القانونية لتنظيم الملفات
- مدونة الأخلاق والإجراءات التأديبية
- طرق ووسائل لتحديث ملفات الموظفين
- (HRIS) نظم معلومات الموارد البشرية
- الترتيب العالمي لنظام معلومات الموارد البشرية الحالي
- تطبيق عملي

• Day 03

إدارة الحضور والانصراف

- المتطلبات التنظيمية وإدارة الحضور
- الالتزام بالمواعيد والانضباط: نصائح لتحسين الأداء

- ساعات العمل المرنة: التعريف والاستخدامات
- إيجابيات وسلبيات ثقافة ساعات العمل المرنة
- الغياب: مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس التغيب عن العمل
- تكلفة التغيب عن العمل
- تحليل الغياب لتقليله
- تطبيق عملي.

معنويات الموظف

- تعريف معنويات الموظف
- معنويات الموظف ودورها في تعزيز الصحة التنظيمية أو المؤسسية
- تقييم معنويات الموظف
- استخدام نموذج داو جونز لقياس المعنويات
- دور مؤشرات الأداء الرئيسية المختلفة التي تتأثر بمعنويات الموظفين

• Day 04

شكاوى الموظفين

- إدارة الصراعات والخلافات
- الفرق بين التظلم، الشكاوى، والتذمر
- إجراءات معالجة التظلمات والشكاوى: الخطوات الموصى بها
- معدل التظلم ومعدل حل التظلم
- قواعد الانذار والجزاءات
- اتخاذ الإجراءات التأديبية
- التحفيز وأهميته
- دراسة حالات
- تطبيق عملي.

مقابلات انتهاء الخدمة

- متى وكيف ومن ومع من؟
- التنسيق والمحتوى
- التحليل والنتائج
- عينة من مقابلات الخروج
- تطبيق عملي.

• Day 05

تحسين أداء الموظفين

- صياغة أهداف الموظفين

- مراجعة اداء الموظفين مع تقديم الملاحظات والمشورة.
- تقييم وتقويم اداء الموظفين.

دور الإدارة (المديرين والمشرفين) في علاقات الموظفين

- توزيع المهام والصلاحيات.
- حل المشكلات والخلافات.
- مهارة اجراء المقابلات التأديبية.
- مهارة الاستماع.
- مهارات القائد المتميز.
- خطة التطوير الذاتي.
- ورشة عمل.

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
June 23, 2025	June 27, 2025	5 days	2150.00 \$	Virtual - Online
Sept. 22, 2025	Sept. 26, 2025	5 days	4950.00 \$	Singapore - Singapore
Dec. 22, 2025	Dec. 26, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai