



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: علاقات الموظفين: الأدوار والمسؤوليات

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	السعر	لغة الدورة - الساعات
HRC-1158	أثينا (اليونان)	قاعة فندقية	2025-07-28	2025-08-01	€ 5450	العربية - 25

### مقدمة الدورة التدريبية

على الرغم من تطور وظائف قسم الموارد البشرية، لا تزال وظيفة علاقات الموظفين وظيفية غير واضحة. ومن المتوقع أن يقوم موظفو علاقات الموظفين بإدارة وتقديم التقارير حول مؤشرات الأداء الرئيسية التشغيلية والتعامل مع الشكاوى وفرض السياسات وإدارة الأداء والتعامل مع عملية التواصل الداخلية وتعزيز الوظائف الاجتماعية وغيرها.

### أهداف الدورة التدريبية

- تعريف علاقات الموظفين كوظيفة وسرد دورها الأساسي داخل الموارد البشرية
- تحسين مستوى التزام الموظفين بتخفيف الغياب من خلال استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية الصحيحة
- إدارة سجلات وملفات الموظفين وفقا لقوانين العمل المحلية
- التمييز بين التأفف والشكاوى وتظلمات الموظفين وتحديد كيفية التعرف على التظلمات والتعامل معها بشكل صحيح
- تعزيز معنويات الموظفين من خلال استخدام أساليب موضوعية لقياس المعنويات وتعزيزها

### مخطط الدورة التدريبية

#### علاقات الموظفين

- تعريف وظيفة علاقات الموظفين



- المهام والمسؤوليات الرئيسية لموظف علاقات الموظفين
- علاقات الموظفين (ER) مقابل الموارد البشرية (HR)
- علاقات الموظفين مقابل إدارة شؤون الموظفين
- فهم قانون العمل
- العلاقة بين قانون العمل وعلاقات الموظفين
- الأساسيات التي يجب حفظها في السجلات في جميع الأوقات

### إدارة ملفات وسجلات الموظفين

- تنظيم الملفات: المنهج المنطقي
- تنظيم الملفات: المتطلبات القانونية
- قواعد السلوك المهني والتدابير التأديبية
- مناهج لتحديث ملفات الموظفين
- التحديث المخصص مقابل التحديث الدوري
- أتمتة ملفات الموظفين: المزايا والعيوب
- تحليل ما هو الأفضل لك
- نظم معلومات الموارد البشرية (HRIS)
- التصنيف الدولي لنظم معلومات الموارد البشرية الحالية (HRIS)

### إدارة الحضور

- متطلبات المؤسسة وإدارة الحضور
- الالتزام والانضباط: ملاحظات لتحسين الأداء في هذين المجالين
- مواعيد العمل المرنة: التعريف والاستخدامات
- إيجابيات وسلبيات مواعيد العمل المرنة
- الغياب: مؤشرات الأداء الرئيسية المطلوبة لقياس الغياب



- تكلفة الغياب
- تحليل الغياب من أجل التقليل من حدوثه

## معنويات الموظفين

- تعريف معنويات الموظفين
- معنويات الموظفين مقابل وضع حالة المؤسسة
- تقييم معنويات الموظفين
- المقاربات الموضوعية مقابل المقاربات الذاتية لتقييم المعنويات
- مؤشرات الأداء الرئيسية المختلفة التي تتأثر بمعنويات الموظفين
- استخدام نموذج (Dow Jones) لقياس المعنويات
- استبيان وضع المؤسسة: المعايير الأساسية لتصميم الاستبيان

## تعريف التظلم

- تعريف التظلم
- التظلمات مقابل الشكاوى مقابل التأفف
- إجراءات التعامل مع التظلمات: خطوات موصى بها
- تصنيف التظلمات وتصنيف حلولها
- معدل التظلم ومعدل حل التظلمات
- مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس نسبة نجاح التعامل مع التظلم



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد تعتمد أساليب حديثة في مجال التدريب وتطوير المهارات وتعزيز كفاءة تطوير الموارد البشرية. تضمن الأكاديمية تقديم تجربة تدريبية شاملة تشمل ما يلي:

• المحاضرات النظرية:

◦ نقدم المعرفة من خلال عروض تقديمية متقدمة مثل البوربوينت والمواد المرئية مثل الفيديوهات والأفلام القصيرة.

• التقييم العلمي:

◦ نقيم مهارات المتدربين قبل وبعد الدورة لضمان تطورهم.

• العصف الذهني والتفاعل:

◦ نشجع على المشاركة الفعالة من خلال جلسات العصف الذهني وتطبيق المفاهيم من خلال تمثيل الأدوار.

• الحالات العملية:

◦ نقدم حالات عملية تتوافق مع المحتوى العلمي واحتياجات المتدربين في مجالاتهم الخاصة.

• التقييم النهائي:

◦ التقييم النهائي في نهاية البرنامج لتقييم استيعاب المعرفة.

• المواد التعليمية:

◦ يتم توفير المواد العلمية والعملية للمشاركين على وسائط متعددة مثل ورق مطبوع وأقراص سي دي أو أجهزة الفلاش ميموري

• تقارير الحضور والنتائج:

◦ نقوم بإعداد تقارير حضور مفصلة للمشاركين ونقدم تقييماً شاملاً للبرنامج.

• المحترفين والخبراء:

◦ يتم إعداد المحتوى العلمي للبرنامج بواسطة أفضل الأساتذة والمدرسين في مجموعة متنوعة من التخصصات.

• شهادة اتمام مهنية:

◦ يتم منح المتدربون شهادة اتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة



السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم اضافية.

• **أوقات عقد الدورات التدريبية:**

◦ تعقد البرامج التدريبية من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 2:00 بعد الظهر، وتتضمن فترات استراحة لتناول القهوة خلال المحاضرات.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianscademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden