





## دورة: علاقات الموظفين: الأدوار والمسؤوليات

ال코드	المدينة	الفندق	نهاية التدريب	بداية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
HRC-1158	جنيف (سويسرا)	قاعة فندقية	2026-12-28	2027-01-01	€ 5450	25 العربية -

### مقدمة الدورة التدريبية

على الرغم من تطور وظائف قسم الموارد البشرية، لا تزال وظيفة علاقات الموظفين وظيفة غير واضحة. ومن المتوقع أن يقوم موظفو علاقات الموظفين إدارة 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 وفقاً لقوانين العمل المحلية
- التمييز بين التألف 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 لموظفو 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 ملفات: المنهج المنطقي
- تنظيم ملفات: المتطلبات القانونية
- قواعد السلوك المهني والتدابير التأديبية
- مناهج لتحديث ملفات الموظفين
- التحديث المخصص مقابل التحديث الدوري
- أئمة 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 لتقدير 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 التأف
- 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 تعتمد على أحدث الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعرض تقديمي (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصاً لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير.

#### أوقات البرنامج:

- من الساعة 9:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحاً حتى 3:00 ظهراً في المدن الأوروبية والآسيوية.

#### البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.



# الأكاديمية الس堪динافية للتدريب والتطوير

