

## المقدمة:

تعد إدارة علاقات الموظفين والخدمات أحد الأعمدة الأساسية في بناء بيئة عمل منتجة وصحية، حيث تسهم بشكل جوهري في تحقيق التوازن بين تلبية احتياجات الموظفين ومتطلبات وأهداف المؤسسة. ومع التطور المستمر في مفاهيم إدارة الموارد البشرية، ازدادت أهمية أدوار موظفي علاقات الموظفين، إذ باتوا يلعبون دورًا حيويًا في تطوير استراتيجيات تعزز الأداء المؤسسي وترفع من مستويات الرضا الوظيفي.

يهدف برنامج إدارة علاقات الموظفين والخدمات إلى تقديم تدريبات متخصصة تمكن المشاركين من اكتساب المعرفة والمهارات الضرورية في هذا المجال الحيوي، بما يشمل إدارة شؤون الموظفين اليومية، تقديم الاستشارات المهنية، والعمل على رفع الروح المعنوية للموظفين بطرق علمية وعملية. تم تصميم هذا البرنامج بعناية ليعطي مختلف جوانب إدارة العلاقات، ابتداءً من التعريف بالأدوار والمسؤوليات الأساسية، وصولاً إلى تطبيق أفضل الممارسات في إدارة الخدمات، بما يعزز من بيئة العمل ويدعم نجاح الأفراد والمؤسسات على حد سواء.

كما يركز البرنامج على تمكين المشاركين من استخدام تقنيات التحليل وأدوات قياس الأداء بفعالية، الأمر الذي يساعد في تحسين استراتيجيات إدارة علاقات الموظفين والخدمات، ويوفر قاعدة بيانات دقيقة تساهم في اتخاذ قرارات مدروسة ترفع من مستوى الأداء العام والإنتاجية.

## الفئات المستهدفة:

تم تصميم هذه الدورة التدريبية لتلبي احتياجات مجموعة متنوعة من الأفراد والمهنيين الذين يسعون لتطوير معارفهم ومهاراتهم في مجال إدارة علاقات الموظفين والخدمات، ومن أبرزهم:

العاملون في مجال علاقات الموظفين وإدارة الموارد البشرية.

الإداريون والمشرفون المسؤولون عن دعم الموظفين في مختلف أقسام المؤسسة.

الأفراد الراغبون في تحسين مهاراتهم في مجال إدارة علاقات الموظفين وتقديم الخدمات.

مسؤولو الموارد البشرية المعنيون بصياغة وتنفيذ السياسات والإجراءات التنظيمية.

القائمون على مهام التوجيه والإرشاد الوظيفي داخل بيئة العمل.

مدراء الأقسام الذين يتعاملون بشكل مباشر مع قضايا شؤون الموظفين.

## الأهداف التدريبية:

عند استكمال دورة إدارة علاقات الموظفين والخدمات، سيكون المشاركون قادرين على تحقيق الأهداف التالية:

التعرف على الدور المحوري لموظفي العلاقات في المنظومة المؤسسية وفهم كيفية تكاملهم مع باقي إدارات الموارد البشرية.

اكتساب مهارات التعامل بفعالية مع مختلف الأقسام الداخلية ضمن إطار قوانين العمل الوطنية.  
بناء وتحليل مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) بهدف تحسين استراتيجيات إدارة علاقات الموظفين.  
استخدام نتائج استطلاعات الرضا الوظيفي كأداة لتحسين بيئة العمل وتحقيق رفاهية الموظفين.  
التفريق بين مفهومي التدريب والاستشارة المهنية وتطبيقهما بالشكل الأمثل داخل بيئة العمل.  
الاستفادة من أدوات التحليل البياني لإعداد تقارير دقيقة حول الأداء والإنتاجية.  
تطبيق أفضل الممارسات في مقابلات نهاية الخدمة بهدف الحد من معدلات دوران الموظفين.  
تعزيز فهم المشاركين لدور إدارة علاقات الموظفين في دعم التطوير المهني وتحقيق الاستدامة المؤسسية.

## الكفاءات المستهدفة:

سيتمكن المشاركون بنهاية هذه الدورة من اكتساب مجموعة من الكفاءات الجوهرية، أهمها:

التمكن من إدارة علاقات الموظفين بفعالية وبما يتماشى مع أهداف المؤسسة.  
القدرة على تطبيق السياسات وقوانين العمل المحلية والدولية ضمن بيئة العمل.  
تطوير مهارات التحليل البياني وتحليل مؤشرات الأداء لاتخاذ قرارات قائمة على البيانات.

تحسين مهارات التعامل مع الموظفين والعمل على رفع مستوى رضاهم ودعمهم.  
اكتساب مهارات الإشراف على برامج التدريب وتطوير الأداء.  
التمكن من تسوية النزاعات وبناء بيئة عمل قائمة على التوازن والشفافية.  
تعزيز الفهم العميق لدور العلاقات الوظيفية في تحقيق التقدم المؤسسي.  
تحسين مهارات التواصل والتفاعل المهني في سياقات مختلفة داخل بيئة العمل.

#### محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: علاقات الموظفين  
التعريف بدور علاقات الموظفين في المنظمات.  
استعراض المهام والمسؤوليات الأساسية لموظفي العلاقات.  
مقارنة بين إدارة علاقات الموظفين وإدارة الخدمات الاجتماعية داخل المؤسسة.  
التفريق بين علاقات الموظفين وإدارة الموارد البشرية، وتوضيح التكامل بينهما.  
التمييز بين مفهومي علاقات الموظفين وإدارة الأداء.  
استعراض العلاقة بين علاقات الموظفين والتدريب والتطوير المهني.  
تقنيات التواصل الفعال مع الموظفين كأداة لتعزيز بيئة العمل.  
مناقشة تأثير علاقات الموظفين في بناء ثقافة عمل إيجابية.  
الوحدة الثانية: قوانين العمل الوطنية  
تحليل الأقسام الرئيسية لقوانين العمل وتأثيرها على إدارة علاقات الموظفين.  
كيفية تطبيق القوانين العمالية في ممارسات الإدارة اليومية.

التعريف بسياسات السلوك المؤسسي وأهمية الالتزام بها.

شرح مصفوفات الانضباط ودورها في تنظيم بيئة العمل.

مناقشة آليات حل النزاعات بين الموظفين والإدارة في إطار قانوني.

استعراض مدونة قواعد السلوك المؤسسية وآليات تطبيقها بشكل مشروع.

بيان كيفية توصيل السياسات والتشريعات الوطنية بفعالية لموظفي المؤسسة.

مناقشة تأثير الإطار التشريعي الوطني على استراتيجيات إدارة العلاقات الوظيفية.

الوحدة الثالثة: من شكاوى القوى العاملة إلى التحليلات المؤثرة

التعريف بمؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) في مجال علاقات الموظفين.

منهجيات التعامل مع البيانات الكثيفة واستخلاص نتائج تحليلية دقيقة.

تحليل توجهات الأعمال وانعكاسها على إدارة علاقات الموظفين.

أهمية تقديم تقارير دقيقة حول أداء الموظفين لتحسين استراتيجيات العمل.

توضيح كيفية تأثير التحليلات في تحسين بيئة العمل واتخاذ القرارات.

استعراض طرق قياس تأثيرات القرارات المتخذة على الأداء العام.

مناقشة أهمية التحليل البياني كأداة فعالة في إدارة علاقات الموظفين.

دور تحليلات الموارد البشرية في صياغة استراتيجيات العمل المستدامة.

الوحدة الرابعة: معنويات الموظفين

التمييز بين الثقافة المؤسسية والبيئة المؤسسية وتأثيرهما على معنويات الموظفين.

دراسة أثر بيئة العمل على مستويات الرضا والإنتاجية.

التعريف بمفهوم معنويات الموظفين وارتباطه بالنجاح المؤسسي.

استعراض منهجيات تطوير استطلاعات رضا الموظفين كأداة تقييمية.

تحليل العلاقة بين معنويات الموظفين وصحة المؤسسة التنظيمية.

شرح المقاييس الملموسة وغير الملموسة لقياس معنويات الموظفين.  
كيفية تصميم مؤشرات لقياس مستويات المعنويات في بيئة العمل.  
استراتيجيات فعالة لرفع معنويات الموظفين وتحقيق بيئة عمل محفزة.

#### الوحدة الخامسة: دور علاقات الموظفين في التوجيه والاستشارة

تسليط الضوء على أهمية التوجيه المهني والاستشارة الوظيفية.  
استعراض الأخطاء الشائعة في ممارسات علاقات الموظفين وسبل تجنبها.  
التعريف بأحدث أدوات ومنهجيات التدريب في بيئة العمل.  
مناقشة أساليب إدارة الأداء وأثرها في تحقيق التنمية الوظيفية.  
فهم احتياجات الموظفين والتكيف مع قدراتهم وإمكاناتهم.  
استعراض أنظمة إدارة الأداء ودورها في تحسين بيئة العمل.  
بيان دور موظفي العلاقات في دعم التطوير المهني وتقديم التوجيه الفعال.  
استراتيجيات إدارة المواهب ووضع خطط التدرج الوظيفي.

#### خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية:

مع ختام دورة إدارة علاقات الموظفين والخدمات، سيكون المشاركون قد اكتسبوا رؤية شاملة حول كيفية إدارة علاقات الموظفين بطرق احترافية تحقق الانسجام بين أهداف المؤسسة واحتياجات كوادرها. كما سيكون لديهم القدرة على استخدام تقنيات تحليل الأداء وتفسير البيانات لاتخاذ قرارات مبنية على أسس علمية تساهم في تحسين بيئة العمل. تهدف الدورة أيضًا إلى تعزيز قدرة المشاركين على تقديم استشارات فعالة، وإيجاد حلول مبتكرة لقضايا الموظفين، مما يساهم في رفع مستويات الرضا والإنتاجية المؤسسية. وبذلك تصبح علاقات الموظفين أداة استراتيجية لتحقيق التقدم المؤسسي المستدام.



**TRINOVA TRAINING  
AND CONSULTING**

---

