



# إتقان إدارة علاقات وخدمات الموظفين: منهج أرهمسترونج للموارد البشرية



**AGILE LEADERS**  
Training Center

23 - 27 Aug 2027  
كيب تاون



## إتقان إدارة علاقات وخدمات الموظفين: منهج أرمسترونج للموارد البشرية

المرجع: 69\_38426 التاريخ: 23 - 27 Aug 2027 الموقع: كيب تاون الرسوم: Euro 6000

### نظرة عامة على الدورة:

الدورة عبارة عن برنامج تدريبي استراتيجي للشركات مصمم للارتقاء بمختصي الموارد البشرية ومديري الأفراد في إتقان العناصر الأساسية لممارسات إدارة الموارد البشرية الحديثة. بالاعتماد على المصدر الموثوق "دليل أرمسترونج لممارسات إدارة الموارد البشرية"، تستكشف هذه الدورة بعقود أطر علاقات الموظفين، وصوت الموظف، وحل النزاعات، والاستشارات الداخلية للموارد البشرية، ومعالجة الشكاوى، وتقديم الخدمات، والاستراتيجيات القائمة على المشاركة. من خلال تجربة تعليمية شاملة، سيكتسب المشاركون معرفة قابلة للتطبيق في إدارة خدمات الموارد البشرية، والتعامل مع شكاوى الموظفين، وتطبيق إجراءات الانضباط في مكان العمل، وقيادة برامج رفاهية الموظفين، وتعزيز استراتيجيات الاتصال ضمن الهياكل التنظيمية المتنوعة.

### الجمهور المستهدف:

- شركاء أعمال الموارد البشرية
- مديرو علاقات الموظفين
- مستشارو واختصاصيو الموارد البشرية
- منسقو خدمات الأفراد
- ممارسو التطوير التنظيمي
- كبار المديرين التنفيذيين ومديرو الموارد البشرية
- رؤساء الأقسام المعنيون بالإشراف على الموظفين

### الإدارات التنظيمية المستهدفة:

- الموارد البشرية
- التطوير التنظيمي
- وحدات خدمات ودعم الموظفين
- الإدارات القانونية والامتثال
- الاتصالات الداخلية
- إدارة المواهب والاحتفاظ بها
- العلاقات الصناعية

### الصناعات المستهدفة:

- الرعاية الصحية
- الخدمات الحكومية والعامة
- التعليم والنواسب الأكاديمية
- النفط والغاز والطاقة
- الخدمات المالية
- قطاعات التصنيع والصناعة
- الاتصالات
- المنظمات غير الحكومية وغير الربحية



## مخرجات الدورة:

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تصميم وتطبيق استراتيجيات شاملة لعلاقات الموظفين
- إدارة فعالة لعمليات معالجة شكاوى الموارد البشرية وإجراءات التظلم
- تطوير خطط اتصال تعزز صوت الموظف والثقة
- تطبيق تقنيات الإرشاد في الموارد البشرية لتحسين الروح المعنوية وثقافة مكان العمل
- قيادة عمليات حل النزاعات عبر المستويات التنظيمية
- بناء أطر لإدارة دورة حياة الموظف وتميز الخدمة
- تقييم وإعادة تصميم نماذج تقديم خدمات الموارد البشرية
- تعزيز العلاقات النقاوية وغير النقاوية من خلال التفاوض الاستباقي
- تفسير وتطبيق قانون العمل ومعايير الامتثال للموارد البشرية
- استخدام المقاييس لتقييم رضا الموظفين وفعالية العلاقات

## منهجية التدريب:

تستخدم هذه الدورة منهجاً تعليمياً مدمجاً يعتمد على أفضل ممارسات أرمسترونج. سيشترك المشاركون في دراسات حالة عملية، ومحاكاة لعب الأدوار لحل النزاعات والإجراءات التأديبية، وورش عمل جماعية تركز على تطوير خطط اتصال الموظفين وبرامج بناء الثقة. ستعزز المناقشات التفاعلية الميسرة، جنباً إلى جنب مع سيناريوهات واقعية من مختلف الصناعات، حل المشكلات التعاوني. ستقوم التقييمات القبلية والبعدية بتقييم النمو في الكفاءات الأساسية مثل معالجة الشكاوى، وتقديم خدمات الموظفين، وتمكين الموظفين.

## صندوق أدوات الدورة:

- الكتاب الإلكتروني لممارسات إدارة الموارد البشرية لأرمسترونج
- حزمة قوالب استراتيجية علاقات الموظفين
- سيناريوهات لعب الأدوار لحل النزاعات
- خريطة عملية معالجة الشكاوى
- قائمة تحقق تقييم تقديم خدمات الموارد البشرية
- أوراق عمل تخطيط الاتصال
- مجلد دراسات الحالة بناءً على أمثلة أرمسترونج
- بنوك أسئلة صوت الموظف ومقابلات الخروج
- نماذج اتفاقيات الاعتراف النقاوي

## جدول أعمال الدورة:

### اليوم الأول: أسس علاقات الموظفين واستراتيجية الخدمة

- الموضوع 1: إطار عمل علاقات الموظفين
- الموضوع 2: منهج إدارة الموارد البشرية في العلاقات الصناعية
- الموضوع 3: المفاوضة الجماعية والتنظيم
- الموضوع 4: وجهات النظر الوجدانية مقابل التعددية في علاقات الموظفين
- الموضوع 5: دور إدارة الموارد البشرية في الشراكة الاجتماعية والفردية
- الموضوع 6: مواهبة استراتيجية علاقات الموظفين مع استراتيجية الأعمال
- تأمل ومراجعة: تحديد تأثيرات علاقات الموظفين الداخلية والخارجية وربطها بالممارسات التنظيمية الحالية



### اليوم الثاني: عمليات علاقات الموظفين الأساسية والأبعاد القانونية

- الموضوع 1: تطوير سياسات علاقات الموظفين
- الموضوع 2: تصميم مناخ فعال لعلاقات الموظفين
- الموضوع 3: التفاوض مع النقابات والإدارة بدونها
- الموضوع 4: معالجة الشكاوى وقضايا التوظيف
- الموضوع 5: نظرة عامة على الإجراءات التأديبية والامتنثال القانوني
- الموضوع 6: علاقات الموظفين وإدارة المخاطر التنظيمية
- تأمل ومراجعة: تحليل حالات معالجة الشكاوى الواقعية وتطوير استراتيجيات التخفيف

### اليوم الثالث: صوت الموظف، الاتصال، والمشاركة

- الموضوع 1: مفاهيم وأطر صوت الموظف
- الموضوع 2: آليات التعبير عن الصوت: الاستبيانات، أنظمة الاقتراحات، الاستشارة المشتركة
- الموضوع 3: تصميم استراتيجيات صوت الموظف الفعالة
- الموضوع 4: مناهج الاتصال وشفافية المعلومات
- الموضوع 5: تقييم فعالية الاتصال في المنظمات
- الموضوع 6: تخطيط الاتصال الاستراتيجي للموظفين
- تأمل ومراجعة: نشاط جماعي لتصميم ونقد استراتيجية صوت واتصال

### اليوم الرابع: تعزيز تجربة الموظف والخدمات

- الموضوع 1: إدارة تجربة الترحيب والتعريف
- الموضوع 2: تصميم خدمات ودعم الموارد البشرية الداخلية
- الموضوع 3: استراتيجيات الخروج وآليات ملاحظات الموظفين
- الموضوع 4: ربط خدمات الموظفين بالمشاركة والثقة
- الموضوع 5: قياس فعالية خدمات الموارد البشرية
- الموضوع 6: استخدام بيانات دورة حياة الموظف للتحسين المستمر
- تأمل ومراجعة: ورشة عمل حول تصميم نموذج كامل لدورة حياة خدمات وعلاقات الموظفين

### اليوم الخامس: التكامل الاستراتيجي وممارسات علاقات الموظفين الجاهزة للمستقبل

- الموضوع 1: الدور الاستراتيجي لعلاقات الموظفين في أنظمة إدارة الموارد البشرية
- الموضوع 2: دمج علاقات الموظفين مع إدارة النداء والنهضة التنظيمية
- الموضوع 3: بناء ثقافة المشاركة والتكهن والتقدير
- الموضوع 4: رفاهية الموظفين، خدمات الدعم، والاحتفاظ بهم
- الموضوع 5: الهياكل، الاستبيانات، والتقييم المستمر في علاقات الموظفين
- الموضوع 6: أفضل الممارسات للتخطيط الاستراتيجي لعلاقات الموظفين في بيئات العمل الدينامية
- تأمل ومراجعة: عروض تقديمية جماعية استراتيجية تربط أنظمة علاقات الموظفين باستراتيجية الموارد البشرية باستخدام نهج أرمسترونج

### الأسئلة الشائعة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات المسبقة المحددة المطلوبة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد متطلبات مسبقة رسمية. ومع ذلك، يجب أن يكون لدى المشاركين فهم أساسي لممارسات الموارد البشرية أو أن يشغلوا أدوارًا في الموارد البشرية، أو علاقات الموظفين، أو مناصب إدارية.



## كم مدة جلسة كل يوم، وهل هناك عدد إجمالي من الساعات المطلوبة للدورة بأكملها؟

عادةً ما يتم تنظيم جلسة كل يوم لتستمر حوالي 4-5 ساعات، مع فترات راحة وأنشطة تفاعلية متضمنة. تمتد مدة الدورة الإجمالية على مدار خمسة أيام، أي ما يقرب من 20-25 ساعة من التدريس.

## ما الفرق بين صوت الموظف واتصال الموظف؟

وفقاً لدليل أرمسترونج، يشير صوت الموظف إلى الطرق المختلفة التي يعبر من خلالها الموظفون عن آرائهم، ويساهمون بالفكر، ويؤثرون في صنع القرار، بينما يشير اتصال الموظف إلى النهج والبنية المنظمة التي يتم من خلالها نقل المعلومات من الإدارة إلى الموظفين والعكس.

## كيف تختلف هذه الدورة عن دورات علاقات وخدمات الموظفين الأخرى:

تتجاوز هذه الدورة دورات علاقات الموظفين القياسية من خلال توفير مسار تعليمي استراتيجي مستوحى من إطار عمل مايكل أرمسترونج لإدارة الموارد البشرية، مع التركيز على التطبيقات العملية في تقديم الخدمات، وإدارة الشكاوى، والاتصال، ومشاركة الموظفين.

بالإضافة إلى ذلك، تغطي الدورة مقاييس الموارد البشرية، واستراتيجيات الاستشارة الاستباقية، وتقنيات بناء الثقة. يستمتع المشاركون بتجربة غامرة تتضمن تطبيقات واقعية، ولعب أدوار استراتيجي، ومجموعات أدوات مخصصة، مما يجعلها برنامجاً رائداً لإتقان إدارة علاقات الموظفين وخدمات الموارد البشرية في منظمات اليوم.

## فئات الدورات التدريبية

|                                                    |                                                     |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة        | دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات                  |
| دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات   | دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية                 |
| دورات الذهن السيرياني ودورات تقنية المعلومات       | دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة |
| دورات التدريب القانوني والهشتريات والتعاقدات       | دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات |
| دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال             | دورات السكرتارية و إدارة المكاتب                    |
| دورات الصحة والسلامة والذهن المهني                 | دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة     |
| دورات المحاسبة و التهويل و دورات الإدارة المالية   | دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات                 |
| دورات في مجالات القيادة والإدارة                   | دورات معتمدة من قبل هيئات دولية                     |
| دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقية |                                                     |



## معدن التدريب

|                                      |                                         |                                    |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------|
| أكرا<br>غانا                         | أثينا<br>اليونان                        | أبوظبي<br>الإمارات العربية المتحدة |
| الجبيل<br>المملكة العربية السعودية   | استنبول<br>تركيا                        | أهستردام<br>هولندا                 |
| الرياض<br>المملكة العربية السعودية   | الدوحة<br>قطر                           | الدار البيضاء<br>المغرب            |
| المنامة<br>مملكة البحرين             | الكويت<br>الكويت                        | القاهرة<br>مصر                     |
| بانكوك<br>تايلند                     | باكو<br>أذربيجان                        | باريس<br>فرنسا                     |
| برلين<br>ألمانيا                     | برشلونة<br>إسبانيا                      | براغ<br>جمهورية التشيك             |
| تيليسي<br>جورجيا                     | بوكيت<br>تايلاند                        | بورتو<br>البرتغال                  |
| جنيف<br>سويسرا                       | جاكارتا<br>جمهورية إندونيسيا            | تورنتو<br>كندا                     |
| روما<br>إيطاليا                      | حلي<br>الإمارات العربية المتحدة         | جوهانسبرغ<br>جنوب أفريقيا          |
| سنغافورة<br>سنغافورة                 | سان دييغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية | زنجان<br>تنزانيا                   |
| شيكاغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية | شرم الشيخ<br>مصر                        | سيول<br>كوريا الجنوبية             |
| طوكيو<br>اليابان                     | طشقند<br>أوزبكستان                      | طرابزون<br>تركيا                   |
| فرانكفورت<br>ألمانيا                 | عن بعد<br>منصة زووم                     | عمان<br>المملكة الأردنية الهاشمية  |



## مدن التدريب

|                          |                                       |                    |
|--------------------------|---------------------------------------|--------------------|
| كيب تاون<br>جنوب افريقيا | كوالالمبور<br>ماليزيا                 | فيينا<br>النمسا    |
| لندن<br>المملكة المتحدة  | لشبونة<br>البرتغال                    | لانكاوي<br>ماليزيا |
| مسقط<br>سلطنة عمان       | هدريد<br>اسبانيا                      | ماربيا<br>اسبانيا  |
| ميونخ<br>ألمانيا         | ميلان<br>إيطاليا                      | مونترو<br>سويسرا   |
|                          | نيويورك<br>الولايات المتحدة الأمريكية | نيروبي<br>كينيا    |