

# إتقان إدارة علاقات وخدمات الموظفين: منهج أرمسترونج للموارد البشرية

7 – 11 يونيو 2027

أمستردام

AGILE LEADERS
Training Center

# إتقان إدارة علاقات وخدمات الموظفين: منهج أرمسترونج للموارد البشرية

**المرجع:** 69_38395 **التاريخ:** 7 – 11 يونيو 2027 **المكان:** أمستردام **الرسوم:** Euro 5700

## نظرة عامة على الدورة:

الدورة عبارة عن برنامج تدريبي استراتيجي للشركات مصمم للارتقاء بمتخصصي 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 بعمق 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

AGILE LEADERS
Training Center

## الصناعات المستهدفة:

- الرعاية الصحية
- الخدمات الحكومية والعامة
- التعليم والأوساط 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 النقابية وغير النقابية من خلال التفاوض الاستباقي
- تفسير وتطبيق قانون العمل ومعايير الامتثال للموارد البشرية
- استخدام المقاييس لتقييم رضا الموظفين وفعالية العلاقات

## منهجية التدريب:

تستخدم هذه الدورة منهجًا تعليميًا مدمجًا يعتمد على أفضل ممارسات أرمسترونج. سيشارك 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، جنبًا 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.

AGILE LEADERS
Training Center

## 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 النقابي

## 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 الوحدوية مقابل التعددية في علاقات الموظفين
- **الموضوع 5:** دور إدارة الموارد البشرية في الشراكة الاجتماعية والفردية
- **الموضوع 6:** مواءمة استراتيجية علاقات الموظفين مع استراتيجية الأعمال
- **تأمل ومراجعة:** تحديد تأثيرات علاقات الموظفين الداخلية والخارجية وربطها بالممارسات التنظيمية الحالية

AGILE LEADERS
Training Center

## 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 والامتثال 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

AGILE LEADERS
Training Center

## 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 الأداء والأهداف التنظيمية
- **الموضوع 3:** بناء ثقافة المشاركة والتمكين والتقدير
- **الموضوع 4:** رفاهية الموظفين، خدمات الدعم، والاحتفاظ بهم
- **الموضوع 5:** المقاييس، الاستبيانات، والتقييم المستمر في علاقات الموظفين
- **الموضوع 6:** أفضل الممارسات للتخطيط الاستراتيجي لعلاقات الموظفين في بيئات العمل الديناميكية
- **تأمل ومراجعة:** عروض تقديمية جماعية استراتيجية تربط أنظمة علاقات الموظفين باستراتيجية الموارد البشرية باستخدام نماذج 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 أسبوع، أي ما يقرب من 20-25 ساعة من التدريس.

AGILE LEADERS
Training Center

### ما الفرق بين صوت الموظف واتصال الموظف؟

وفقًا لدليل أرمسترونج، يشير صوت الموظف إلى الطرق المختلفة التي يعبر من خلالها الموظفون عن آرائهم، ويساهمون بالأفكار، ويؤثرون في صنع القرار، بينما يشير اتصال الموظف إلى المناهج والأنظمة 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 برنامجًا رائدًا لإتقان إدارة علاقات الموظفين وخدمات الموارد البشرية في منظمات اليوم.