MERCURY

إدارة علاقات الموظفين والخدمات

16 – 20 نوفمبر 2026

فيينا (النمسا)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

إدارة علاقات الموظفين والخدمات

المرجع: 103610_258 **التاريخ:** 16 – 20 نوفمبر 2026 **المكان:** فيينا (النمسا) **الرسوم:** 5900 Euro

المقدمة:

تعد إدارة علاقات الموظفين والخدمات من الجوانب الحيوية التي تساهم في تعزيز بيئة العمل وتحقيق التوازن بين احتياجات الموظفين وأهداف المؤسسة. يتزايد دور موظفي العلاقات في الموارد البشرية بشكل مستمر، حيث يساهمون في تطوير استراتيجيات تهدف إلى تحسين الأداء العام للمؤسسة ورفع مستوى الرضا الوظيفي.

يتناول برنامج إدارة علاقات الموظفين والخدمات، تدريبات متخصصة في هذا المجال الحيوي الذي يتضمن إدارة شؤون الموظفين، تقديم الاستشارات، ورفع معنويات الموظفين. تم تصميم هذا البرنامج لتزويد المشاركين بالمعرفة الأساسية والمهارات اللازمة لتنفيذ المهام المتعلقة بعلاقات الموظفين بشكل فعال.

ستستعرض دورة إدارة علاقات الموظفين والخدمات، أهم الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بإدارة علاقات الموظفين، إلى جانب تطبيق استراتيجيات إدارة الخدمات لتوفير بيئة عمل تسهم في نجاح الأفراد والشركات. كما تركز على تقنيات التحليل والأداء التي تساعد في تحسين استراتيجيات علاقات الموظفين. سيكون المشاركون قادرين على اتخاذ القرارات المستنيرة التي تعزز بيئة العمل وتساهم في رفع مستوى الأداء والإنتاجية.

الفئات المستهدفة:

تستهدف دورة إدارة علاقات الموظفين والخدمات، الفئات والمحترفين الذين يسعون لاكتساب المعرفة والمهارات:

- موظفو العلاقات وإدارة الموارد البشرية.
- الإداريون والمشرفون على دعم الموظفين في الأقسام المختلفة.
- كل من يرغب في تحسين مهاراته في إدارة علاقات الموظفين والخدمات.
- موظفو الموارد البشرية الذين يتعاملون مع السياسات والإجراءات التنظيمية.
- مسؤولو التوجيه والاستشارة في بيئة العمل.
- مدراء الأقسام المختلفة الذين يتعاملون مع شؤون الموظفين.

أهداف الدورة التدريبية:

في نهاية هذه الدورة التدريبية في إدارة علاقات الموظفين والخدمات، سيكون المشاركون قادرين على:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- تحديد دور موظفي العلاقات ضمن المؤسسة وكيفية تكاملهم مع إدارة الموارد البشرية.
- توظيف مهارات التعامل مع الأقسام المختلفة وفقًا لقوانين العمل الوطنية.
- إنشاء وتحليل مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs لتحسين استراتيجيات التشغيل.
- استخدام نتائج استطلاعات رضا الموظفين لتطوير بيئة العمل.
- التفريق بين التدريب والاستشارة وتنفيذها بفعالية في بيئة العمل.
- استخدام التحليل البياني لتقديم تقارير شاملة عن الأداء والإنتاجية.
- تطبيق أفضل الممارسات في مقابلات ما قبل نهاية الخدمة للحد من التسرب الوظيفي.
- فهم دور علاقات الموظفين في تعزيز التطوير المهني وتحقيق الاستدامة المؤسسية.

الكفاءات المستهدفة:

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج التدريب إدارة علاقات الموظفين والخدمات:

- مهارات إدارة علاقات الموظفين الفعّالة.
- تطبيق سياسات وقوانين العمل بما يتوافق مع معايير المؤسسة.
- القدرة على إجراء التحليلات البيانية وتحليل الأداء.
- مهارات تحسين رضا الموظفين ودعمه.
- فهم دقيق لتطوير الأداء والإشراف على برامج التدريب.
- قدرة على تسوية النزاعات وتحقيق بيئة عمل متوازنة.
- فهم دور العلاقات بين الموظفين في الموارد البشرية في تحقيق التقدم المؤسسي.
- مهارات التواصل الفعّال في بيئة العمل.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: علاقات الموظفين:

- تعريف دور علاقات الموظفين في المؤسسة.
- تحديد الواجبات والمسؤوليات الرئيسية لموظفي العلاقات.
- مقارنة إدارة علاقات الموظفين مع عمليات الرعاية الاجتماعية.
- دور علاقات الموظفين مقابل إدارة الموارد البشرية.
- الفرق بين علاقات الموظفين وإدارة الأداء.
- العلاقة بين علاقات الموظفين والتدريب والتطوير.
- كيفية التواصل الفعّال مع الموظفين.
- فهم دور علاقات الموظفين في تعزيز بيئة العمل.

الوحدة الثانية: قوانين العمل الوطنية:

- الأقسام الرئيسية لقانون العمل ودورها في العلاقات الموظفية.
- كيفية تطبيق قانون العمل على الإدارة.
- سياسات السلوك في بيئة العمل.
- مصفوفات الانضباط في المؤسسة.
- فهم كيفية حل المنازعات بين الموظف والشركة وفقًا للقانون.
- تحديد مدونة قواعد السلوك ومشروعية تطبيقها.
- دور علاقات الموظفين في توصيل قوانين العمل.
- تأثير التشريعات الوطنية على إدارة علاقات الموظفين.

الوحدة الثالثة: من شكاوى القوى العاملة إلى التحليلات المؤثرة:

- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية الهامة في علاقات الموظفين.
- فهم كيفية التعامل مع البيانات الكثيرة واستخلاص المعلومات المفيدة.
- تحليل توجهات الأعمال وأثرها على علاقات الموظفين.
- أهمية تقديم التقارير حول أداء الموظفين وتحسين استراتيجيات العمل.
- كيف تؤثر التحليلات في تحسين بيئة العمل.
- طرق قياس تأثير القرارات في مستوى الأداء.
- أهمية التحليل البياني في إدارة علاقات الموظفين.
- تأثير تحليلات الموارد البشرية في تطوير استراتيجيات العمل.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الرابعة: معنويات الموظفين:

- الفرق بين الثقافة المؤسسية والبيئة المؤسسية.
- كيف تؤثر بيئة المؤسسة على معنويات الموظفين؟
- تعريف معنويات الموظفين وأثرها على الإنتاجية.
- أبرز مبادئ تطوير استطلاعات رضا الموظفين.
- العلاقة بين معنويات الموظفين وصحة المؤسسة.
- المقاييس الملموسة وغير الملموسة لتقييم معنويات الموظفين.
- كيفية قياس مؤشر المعنويات في بيئة العمل.
- كيفية رفع معنويات الموظفين عبر استراتيجيات فعّالة.

الوحدة الخامسة: دور علاقات الموظفين في التوجيه والاستشارة:

- أهمية التوجيه والاستشارة في بيئة العمل.
- الأخطاء الشائعة في تطبيق علاقات الموظفين.
- أدوات ومنهجيات التدريب الحديثة.
- كيفية إدارة الأداء وتحقيق التنمية الوظيفية.
- فهم احتياجات وقدرات الموظفين والتكيف معها.
- أنظمة إدارة الأداء وأثرها على تحسين بيئة العمل.
- دور علاقات الموظفين في التطوير المهني والتوجيه الوظيفي.
- استراتيجيات إدارة المواهب والتخطيط الوظيفي.

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية:

في نهاية دورة إدارة علاقات الموظفين والخدمات، يتعلم المشاركون كيفية إدارة علاقات الموظفين بكفاءة عالية وتحقيق التناغم بين أهداف المؤسسة واحتياجات الموظفين. كما سيتمكنون من توظيف تحليلات الأداء لتوجيه استراتيجيات العمل وتحسين بيئة العمل العامة. تهدف الدورة إلى تعزيز قدرات الموظفين في تنفيذ مهامهم اليومية وتحقيق الأهداف التنظيمية. كما تهدف إلى تقوية العلاقات بين الموظفين والإدارة لتوفير بيئة عمل صحية ومتوازنة.