

الشهادة المتقدمة في علاقات الموظفين



GENTEX®
TRAINING CENTER



المقدمة:

تُعَد دورة "الشهادة المتقدمة في علاقات الموظفين" المتخصصين في الموارد البشرية لإدارة علاقات العمل بثقة وعدالة. تُسهم علاقات الموظفين القوية في تقليل النزاعات وبناء الثقة ودعم بيئة عمل منتجة. تستعرض الدورة إجراءات معالجة الشكاوى، والإجراءات التأديبية، والتفاوض الجماعي، وأساليب حل النزاعات المعتمدة لدى المؤسسات الرائدة. كما يتعرف المشاركون على كيفية تأثير قوانين العمل وسياسات مكان العمل على المعاملة العادلة للموظفين. علاوة على ذلك، تتناول الدورة استراتيجيات التواصل التي تساعد فرق الموارد البشرية على الوساطة في النزاعات وتعزيز إشراك الموظفين. ونتيجة لذلك، يكتسب المشاركون أدوات عملية للتعامل مع القضايا الحساسة في مكان العمل باحترافية. وفي نهاية هذه الدورة التدريبية المقدمة من مركز جينتكس للتدريب، سيتمكن المشاركون من تطبيق أطر علاقات موظفين فعالة داخل مؤسساتهم بثقة.

أهداف دورة الشهادة المتقدمة في علاقات الموظفين:

- تطبيق إجراءات معالجة الشكاوى لحل نزاعات مكان العمل بعدالة
- استخدام أطر الإجراءات التأديبية المتوافقة مع أنظمة العمل
- إجراء تحقيقات في مكان العمل وفق الإجراءات القانونية السليمة
- تطبيق أساليب حل النزاعات مثل الوساطة والتفاوض
- تفسير اتفاقيات التفاوض الجماعي وممارسات العلاقات النقابية
- بناء استراتيجيات إشراك الموظفين للحد من نزاعات العمل
- تطبيق مبادئ مدونة SACA الخاصة بالشكاوى والإجراءات التأديبية



- تصميم خطط تواصل تدعم الشفافية في علاقات الموظفين
- تقييم سياسات مكان العمل من حيث توافقها مع قوانين العمل
- تطوير استراتيجيات تدخل مبكر لمنع تصاعد النزاعات

منهجية الدورة:

- محاضرات تفاعلية تغطي قوانين علاقات الموظفين وأفضل الممارسات
- تحليل دراسات حالة واقعية لقضايا شكاوى وإجراءات تأديبية
- تمارين تمثيل أدوار تحاكي سيناريوهات الوساطة والتحقيق
- نقاشات جماعية حول التفاوض الجماعي والتفاوض النقابي
- نماذج عملية لاستمارات الشكاوى وتقارير التحقيق
- جلسات تغذية راجعة حول خطط عمل علاقات الموظفين

الفئات المستهدفة:

- مديرو وموظفو علاقات الموظفين في الموارد البشرية
- شركاء الأعمال في الموارد البشرية المعنيون بنزاعات العمل
- المدراء المباشرين المسؤولون عن الإجراءات التأديبية
- المتخصصون في العلاقات العمالية والتنسيق النقابي
- مسؤولو الامتثال المشرفون على سياسات مكان العمل
- استشاريو الموارد البشرية المتخصصون في علاقات الموظفين



محتوى دورة الشهادة المتقدمة في علاقات الموظفين:

اليوم الأول: أسس علاقات الموظفين

- تعريف علاقات الموظفين ودورها ضمن استراتيجية الموارد البشرية
- مراجعة قوانين العمل الرئيسية المؤثرة على علاقات العمل
- استكشاف العقد النفسي بين أصحاب العمل والموظفين
- تحديد الأسباب الشائعة لنزاعات مكان العمل
- التعرف على مبادئ مدونة SACA
- دراسة العلاقة بين علاقات الموظفين والثقافة التنظيمية
- تقييم ممارسات علاقات الموظفين الحالية داخل المؤسسات

اليوم الثاني: معالجة الشكاوى والتحقيقات

- تطبيق إجراءات معالجة الشكاوى خطوة بخطوة
- إجراء تحقيقات عادلة وشاملة في مكان العمل
- إعداد تقارير تحقيق واضحة وموضوعية
- إجراء مقابلات مع الشهود وجمع الأدلة بشكل مناسب
- الحفاظ على السرية طوال عملية التحقيق
- التمييز بين مسارات الشكاوى الرسمية وغير الرسمية



- مراجعة الأخطاء الشائعة في إدارة قضايا الشكاوى

اليوم الثالث: الإجراءات التأديبية والإجراءات القانونية السليمة

- تطبيق أطر الإجراءات التأديبية المتوافقة مع المعايير القانونية

- التمييز بين سوء السلوك وضعف الأداء

- إجراء جلسات استماع تأديبية وفق الإجراءات السليمة

- إصدار إنذارات وعقوبات متناسبة مع المخالفة

- توثيق الإجراءات التأديبية بدقة واتساق

- التعامل مع الطعون في القرارات التأديبية

- مواءمة الممارسات التأديبية مع سياسات الشركة

اليوم الرابع: حل النزاعات والوساطة

- تطبيق تقنيات الوساطة لحل نزاعات مكان العمل

- استخدام مهارات التفاوض للوصول إلى حلول مقبولة للطرفين

- إدارة المحادثات الصعبة مع الموظفين باحترافية

- التعامل مع شكاوى التنمر والتحرش والتمييز

- بناء الثقة من خلال الإصغاء الفعّال والتعاطف

- تطبيق استراتيجيات التدخل المبكر لمنع تصاعد النزاعات

- تقييم نتائج الوساطة ومتابعة الإجراءات اللاحقة



اليوم الخامس: التفاوض الجماعي وبناء استراتيجيات علاقات الموظفين

- تفسير اتفاقيات التفاوض الجماعي وحقوق النقابات
- الاستعداد لمفاوضات واجتماعات التشاور النقابي
- بناء مبادرات إشراك الموظفين لتعزيز علاقات العمل
- تصميم خطط تواصل شفافة لسياسات مكان العمل
- قياس أداء علاقات الموظفين باستخدام مؤشرات الموارد البشرية
- تطوير خطة طويلة المدى لتحسين علاقات الموظفين
- تقديم خطة عمل شخصية للحصول على تغذية راجعة

الخاتمة:

عند إتمام دورة الشهادة المتقدمة في علاقات الموظفين بنجاح، سيكتسب المشاركون معرفة عملية في معالجة الشكاوى والإجراءات التأديبية والوساطة والتفاوض الجماعي. كما سيمتلكون المهارات اللازمة لإدارة نزاعات مكان العمل بعدالة مع دعم ثقافة تنظيمية إيجابية. علاوة على ذلك، سيتمكنون من مواصلة ممارسات علاقات الموظفين مع متطلبات قوانين العمل. تُعد هذه الدورة التدريبية المقدمة من مركز جينتكس للتدريب خطوة أساسية لبناء علاقات عمل أكثر ثقة وثباتاً.



الأسئلة الشائعة:

السؤال الأول ما هي دورة "الشهادة المتقدمة في علاقات الموظفين"؟

تشرح هذه الدورة كيف يدير متخصصو الموارد البشرية علاقات العمل من خلال معالجة الشكاوى والإجراءات التأديبية وحل النزاعات. وتركز على أطر عمل عملية تساعد فرق الموارد البشرية على الحفاظ على العدالة والامتثال لقوانين العمل وبناء الثقة.

السؤال الثاني ما هي أبرز فوائد الالتحاق بدورة "الشهادة المتقدمة في علاقات الموظفين"؟

يكتسب المشاركون القدرة على حل نزاعات مكان العمل بعدالة، وتقليل المخاطر القانونية الناتجة عن الأخطاء التأديبية، وتعزيز ثقة الموظفين. كما تحسّن الدورة مهارات التواصل، مما يعكّن فرق الموارد البشرية من التعامل مع المواقف الحساسة باحترافية.



السؤال الثالث ما هي المهارات التي سأكتسبها من دورة "الشهادة المتقدمة في علاقات الموظفين"؟

يطوّر المشاركون مهارات في معالجة الشكاوى، والتحقيقات في مكان العمل، والوساطة والتفاوض، وإدارة القضايا التأديبية. تمكّن هذه المهارات الأربع متخصصي الموارد البشرية من التعامل مع النزاعات بعدالة.

السؤال الرابع ما هي الأدوات أو المنهجيات أو المعايير التي تغطيها دورة "الشهادة المتقدمة في علاقات الموظفين"؟

تغطي الدورة مدونة SACA، وإجراءات الشكاوى المنظمة، وأطر جلسات الاستماع التأديبية، وتقنيات الوساطة. كما يراجع المشاركون اتفاقيات التفاوض الجماعي ونماذج تقارير التحقيق المستخدمة في علاقات الموظفين.



السؤال الخامس كيف يتم تطبيق ما تتضمنه دورة "الشهادة المتقدمة في علاقات الموظفين" في بيئة العمل الفعلية؟

يطبق المشاركون مفاهيم الدورة من خلال إجراء تحقيقات تجريبية، وتمارين وساطة تمثيلية، وإعداد وثائق تأديبية. تُعد هذه التمارين المتعلمين للتعامل مع قضايا الشكاوى الفعلية وجلسات الاستماع التأديبية والمفاوضات النقابية.