

إدارة علاقات الموظفين والخدمات

أهداف الدورة:

- فهم أهمية إدارة علاقات الموظفين في تحسين بيئة العمل.
- تعلم مهارات بناء علاقات إيجابية بين الإدارة والموظفين.
- تطوير مهارات التواصل وحل النزاعات داخل المؤسسة.
- تعزيز رضا الموظفين وزيادة إنتاجيتهم من خلال خدمات الدعم الفعالة.

اليوم الأول: مفهوم إدارة علاقات الموظفين وأهميتها

- تعريف علاقات الموظفين وأهدافها
- دور إدارة علاقات الموظفين في المؤسسات
- المبادئ الأساسية لبناء علاقات عمل صحية
- تأثير علاقات الموظفين على الأداء والإنتاجية
- دراسة حالات تطبيقية

اليوم الثاني: مهارات التواصل وبناء الثقة

- أساسيات التواصل الفعّال مع الموظفين
- الاستماع النشط وفهم الاحتياجات

التعامل مع التنوع الثقافي والشخصي في بيئة العمل
تدريبات عملية على مهارات التواصل

اليوم الثالث: إدارة النزاعات وحل المشكلات

أسباب النزاعات في بيئة العمل
استراتيجيات حل النزاعات بطرق سلمية
مهارات التفاوض والتوسط
تقنيات إدارة التوتر والضغط النفسي
تمارين محاكاة مواقف نزاع

اليوم الرابع: خدمات دعم الموظفين وبرامج الرفاهية

تصميم وتنفيذ برامج دعم الموظفين
أهمية الصحة النفسية والجسدية في العمل
خدمات التدريب والتطوير المستمر
برامج التقدير والتحفيز للموظفين
دراسة أفضل الممارسات العالمية

اليوم الخامس: قياس الأداء وتحسين علاقات الموظفين

مؤشرات قياس رضا الموظفين وأثرها

استبيانات التقييم وجمع التغذية الراجعة

تحليل النتائج ووضع خطط تحسين

تعزيز ثقافة العمل الإيجابية والمؤسسية