

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 الفعال 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 رضا الموظفين وأثرها

استبيانات التقييم وجمع التغذية الراجعة

تحليل النتائج ووضع خطط تحسين

تعزيز ثقافة العمل الإيجابية والمؤسسة