

# علاقات الموظفين الأدوار والمسؤوليات

## لمحة عامة

- على الرغم من تطور وظائف قسم الموارد البشرية، لا تزال وظيفة علاقات الموظفين وظيفة غير واضحة. ومن المتوقع أن يقوم موظفو علاقات الموظفين بإدارة وتقديم التقارير حول مؤشرات الأداء الرئيسية التشغيلية، والتعامل مع الشكاوى، وفرض السياسات، وإدارة الأداء، والتعامل مع عملية التواصل الداخلية، وتعزيز الوظائف الاجتماعية وغيرها.
- صممت هذه الدورة لتسليط الضوء على جميع الأنشطة الممكنة في إطار هذه الوظيفة: من الإدارة إلى اتخاذ القرارات المتعلقة بشكاوى الموظفين، وكذلك تجهيز المشاركين بالمعرفة اللازمة لتحسين مستوى وعيهم ومستوى المشاركة في مهام وظيفة علاقات الموظفين.

## المنهجية

- تحتوي هذه الدورة على وحدات مستقلة تتمحور حول مهام وظيفة علاقات الموظفين، وتشمل أيضاً تمارين لعب الأدوار والأنشطة الجماعية ودراسات الحالة لكل وحدة لتعزيز قدرة المشاركين على نقل المعرفة إلى بيئة العمل عندما يكون ذلك ممكناً، وسيتم تخصيص نسبة ضئيلة من الوقت للرد على بعض المقولات المتعلقة بهذه الوظيفة، بالإضافة إلى بناء المهارات لضمان الحصول على نتائج.

## أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- تعريف علاقات الموظفين كوظيفة وسرد دورها الأساسي داخل الموارد البشرية
- إدارة سجلات وملفات الموظفين وفقاً لقوانين العمل المحلية
- تحسين مستوى التزام الموظفين بتخفيف الغياب من خلال استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية الصحيحة
- تعزيز معنويات الموظفين من خلال استخدام أساليب موضوعية لقياس المعنويات وتعزيزها
- التمييز بين التأفف والشكاوى وتظلمات الموظفين وتحديد كيفية التعرف على التظلمات والتعامل معها بشكل صحيح

## الفئات المستهدفة

- العاملون في قسم علاقات وشؤون الموظفين والموارد البشرية والشؤون الإدارية والمسؤولون بشكل مباشر أو غير مباشر عن توفير الخدمات والدعم للعملاء الداخليين.

## محاورة الدورة

- الإدارة
- رفاهية الموظف
- عمليات الموارد البشرية
- اتخاذ القرار
- تطبيق الخبرات والتكنولوجيا
- اتخاذ القرارات والمبادرة بالأفعال
- اتباع التعليمات والإجراءات

## علاقات الموظفين

- تعريف وظيفية علاقات الموظفين
- المهام والمسؤوليات الرئيسية لموظف علاقات الموظفين
- علاقات الموظفين (ER) مقابل الموارد البشرية (HR)
- علاقات الموظفين مقابل إدارة شؤون الموظفين
- فهم قانون العمل
- العلاقة بين قانون العمل وعلاقات الموظفين
- إدارة ملفات وسجلات الموظفين
- الأساسيات التي يجب حفظها في السجلات في جميع الأوقات
- تنظيم الملفات: المنهج المنطقي
- تنظيم الملفات: المتطلبات القانونية
- قواعد السلوك المهني والتدابير التأديبية
- مناهج لتحديث ملفات الموظفين
- التحديث المخصص مقابل التحديث الدوري
- أتمتة ملفات الموظفين: المزايا والعيوب
- نظم معلومات الموارد البشرية (HRIS)
- تحليل ما هو الأفضل لك
- التصنيف الدولي لنظم معلومات الموارد البشرية الحالية

## إدارة الحضور

- متطلبات المؤسسة وإدارة الحضور
- الالتزام والانضباط: ملاحظات لتحسين الأداء في هذين المجالين
- مواعيد العمل المرنة: التعريف والاستخدامات
- إيجابيات وسلبيات مواعيد العمل المرنة
- الغياب: مؤشرات الأداء الرئيسية المطلوبة لقياس الغياب

## معنويات الموظفين

- تعريف معنويات الموظفين
- معنويات الموظفين مقابل وضع حالة المؤسسة
- تقييم معنويات الموظفين
- المقاربات الموضوعية مقابل المقاربات الذاتية لتقييم المعنويات
- استخدام نموذج (Dow Jones) لقياس المعنويات
- مؤشرات الأداء الرئيسية المختلفة التي تتأثر بمعنويات الموظفين
- استبيان وضع المؤسسة: المعايير الأساسية لتصميم الاستبيان

## تظلمات الموظفين

- تعريف التظلم
- التظلمات والشكاوى والتأفّف
- إجراءات التعامل مع التظلمات: خطوات موصى بها
- معدل التظلم ومعدل حل التظلمات
- مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس نسبة نجاح التعامل مع التظلم

## مقابلات نهاية الخدمة

- متى وكيف ومن يقوم بالمقابلة
- التنسيق والمحتوى
- التحليل والنتائج
- عينة من مقابلة نهاية الخدمة

