JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة مراجعة تظلمات الموظفين المستأنفة وجودة القرارات

8 – 12 نوفمبر 2027

الدار البيضاء

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة مراجعة تظلمات الموظفين المستأنفة وجودة القرارات

المرجع: 95035_2506 **التاريخ:** 8 – 12 نوفمبر 2027 **المكان:** الدار البيضاء **الرسوم:** GBP 4500

مراجعة تظلمات الموظفين المستأنفة وجودة القرارات دورة تدريبية مدتها أسبوع لموظفي الموارد البشرية وعلاقات الموظفين الذين يبتون في استئناف التظلمات أو يدققون جودتها، ويخرجون منها بسجل قرار استئناف يختبر نتائج المرحلة الأولى والأدلة والمعالجة لحالة واحدة. فتوقعات الموظفين للمعاملة العادلة وتشديد رقابة السلوك في الخدمات المالية وكلفة النزاعات العمالية تجعل مرحلة الاستئناف اختبارا دائما للثقة. تقدم الدورة جوبيتر برايم للتدريب.

لماذا تهم مراجعة تظلمات الموظفين المستأنفة وجودة القرارات الآن

ثلاثة ضغوط تشكل عمل الاستئناف اليوم. فالموظفون يعترضون على نتائج المرحلة الأولى أكثر من قبل، ويقدمون رسائل وإفادات جديدة. ومجالس الإدارة ولجان السلوك في البنوك وشركات التأمين والاستثمار تطلب من الموارد البشرية دليلا على إغلاق قضايا الموظفين بعدل واتساق. والجهة التي تدير الاستئناف جيدا تحسم النزاعات مبكرا وتتعلم من الأنماط المتكررة، أما التي تكتفي بالمصادقة الشكلية فتفتح الباب للدعاوى وترك العمل وبلاغات الإفصاح. تستند الدورة إلى مبادئ العدالة الطبيعية ومعيار رجحان الأدلة وتصميم المعالجة المتناسبة.

المستفيدون من مراجعة تظلمات الموظفين المستأنفة وجودة القرارات

- مستشارو علاقات الموظفين المسؤولون عن إعداد ملفات الاستئناف وإحاطة مديري الاستئناف
- شركاء الأعمال في الموارد البشرية المسؤولون عن اقتراح المعالجات وإغلاق الحالات مع المديرين المباشرين
- مراجعو جودة الحالات المسؤولون عن أخذ عينات من التظلمات المغلقة وقياس اتساق نتائجها
- موظفو التحقيق المسؤولون عن إعادة مقابلة الأطراف حين يثير الاستئناف أدلة جديدة
- محللو مخاطر الأفراد المسؤولون عن تقارير اتجاهات التظلمات للجان السلوك والأفراد

تستفيد فرق علاقات الموظفين أكثر حين يحضر المستشارون ومراجعو الجودة معا ويتفقون على معيار واحد لاختبار النتيجة المستأنفة.

قدرات مراجعة تظلمات الموظفين المستأنفة وجودة القرارات

يتعلم المشاركون الحكم على بقاء نتيجة التظلم الأولى أو تعديلها أو إعادة نظرها من جديد، وتعليل ذلك كتابة.

- تقييم أسباب الاستئناف مقابل فئات الإجراء والدليل والمعالجة — قرارات مدير الاستئناف
- اختبار محاضر المقابلات وأدلة المرحلة الأولى بحثا عن الثغرات والتحيز — خيارات إعادة النظر
- موازنة الأدلة الجديدة بمعيار رجحان الأدلة — النتائج المعدلة
- تصميم معالجات متناسبة تعيد علاقات العمل — المديرون المباشرون والموظفون
- إبلاغ نتائج الاستئناف بخطابات واضحة معللة — الموظفون والمستشارون القانونيون
- بناء عينات ضمان النتائج وتقارير الأنماط — لجان السلوك والأفراد

مصطلحات مراجعة تظلمات الموظفين المستأنفة وجودة القرارات الأساسية

- سبب الاستئناف — المبرر المحدد الذي يقدمه الموظف للاعتراض على نتيجة التظلم، كالإجراء أو الدليل أو المعالجة.
- إعادة النظر الكاملة — فحص جديد للشكوى بأكملها بدلا من مراجعة تقتصر على النقاط المثارة في الاستئناف.
- رجحان الأدلة — معيار الإثبات الذي يسأل هل الادعاء أقرب إلى الصحة منه إلى عدمها.
- العدالة الطبيعية — مبادئ تضمن أن يعرف كل طرف القضية ويسمع ويواجه صاحب قرار غير منحاز.
- ضمان النتائج — أخذ عينات من الحالات المغلقة للتحقق من اتساق النتائج والمعالجات وسلامة تعليلها.
- المعالجة — الإجراء المتخذ بعد قبول التظلم، من الاعتذار إلى نقل الموظف أو تعديل السياسة.

مراجعة تظلمات الموظفين المستأنفة وجودة القرارات يوما بيوم

اليوم 1: مرحلة الاستئناف في سياقها

- مراحل سياسة التظلمات ومهلها — موقع الاستئناف منها
- مبادئ العدالة الطبيعية — استقلال مدير الاستئناف
- استلام خطابات الاستئناف وقيدها — توضيح الأسباب مبكرا
- نموذجا المراجعة وإعادة النظر الكاملة — اختيار العمق المناسب
- فحص تعارض المصالح — اختيار مديري الاستئناف

اليوم 2: اختبار تحقيق المرحلة الأولى

- قائمة جودة محاضر المقابلات — رصد الأسئلة الغائبة
- خرائط أدلة الرسائل والمحادثات والتسجيلات — ثغرات الملف
- مراجعة اختيار الشهود — هل سمعت الأصوات الرئيسية
- اختبار منطق تقرير النتائج — استنتاجات تسندها الوقائع
- فحوص التحيز والاتساق — حالات سابقة مماثلة

اليوم 3: جلسة الاستئناف وموازنة الأدلة

- هيكل اجتماع الاستئناف وحق المرافق — إدارة جلسة عادلة
- مقابلات المتابعة بشأن الأدلة الجديدة — إعادة فتح نقاط محددة
- التعليل برجحان الأدلة — قبول الادعاءات أو ردها
- عوامل المصداقية عند تعارض الروايات — الترجيح بين الإفادات
- السرية والتعامل مع البيانات — مشاركة الأدلة مع الأطراف

اليوم 4: المعالجات والخطابات وضمان النتائج

- مصفوفة خيارات المعالجة — استجابة متناسبة للنقاط المقبولة
- هيكل خطاب النتيجة المعلل — القرار الداخلي النهائي
- الوساطة وحوارات العودة إلى العمل — ترميم العلاقات
- منهج أخذ عينات الحالات المغلقة — الاتساق بين وحدات الأعمال
- لوحات أنماط التظلمات — التقارير إلى لجان السلوك

اليوم 5: ممارسة سجل قرار الاستئناف

- مراجعة ملف استئناف تنمر في فرع بنكي — تطبيق اليوم الثاني
- محاكاة جلسة استئناف عدالة الأجور في شركة تأمين — تطبيق اليوم الثالث
- صياغة المعالجة والخطاب لحالة مقبولة جزئيا — تطبيق اليوم الرابع
- معايرة الزملاء لنتائج الاستئناف — معيار قرار مشترك
- سجل قرار الاستئناف بالأسباب والنتائج والمعالجة — ملف حالة مكتمل

تطبيق مراجعة تظلمات الموظفين المستأنفة وجودة القرارات بعد الدورة

- خذ عينة من خمس تظلمات أغلقت حديثا وافحصها بقائمة جودة محاضر المقابلات، وارفع الثغرات إلى قائد علاقات الموظفين.
- أعد مصفوفة خيارات المعالجة لسياسة التظلمات في الجهة واعتمدها مع شركاء الأعمال في الموارد البشرية.

أسئلة حول مراجعة تظلمات الموظفين المستأنفة وجودة القرارات

ما مراجعة تظلمات الموظفين المستأنفة وجودة القرارات ولماذا تهم الآن؟

هي عمل البت العادل في استئناف التظلمات والتحقق من أن الحالات المغلقة تصل إلى نتائج متسقة ومعللة. فالموظفون يعترضون بأدلة أكثر، والمجالس تطلب دليلا على إغلاق قضايا الأفراد بعدل.

ما الأدوار الأكثر استفادة من مراجعة تظلمات الموظفين المستأنفة وجودة القرارات؟

يستفيد أكثر مستشارو علاقات الموظفين وشركاء الأعمال في الموارد البشرية ومراجعو جودة الحالات وموظفو التحقيق ومحللو مخاطر الأفراد، لأن كلا منهم يعد نتائج التظلمات أو يقررها أو يدققها.

كيف تختلف مراجعة تظلمات الموظفين المستأنفة وجودة القرارات عن دورة جلسات التظلم في مرحلتها الأولى؟

تبدأ هذه الدورة حيث ينتهي القرار الأول. فدورات الجلسات تتناول الاستلام والاجتماعات الأولى، أما هذه فتختبر تلك النتائج وتوازن الأدلة الجديدة وتحدد المعالجات وتفحص عينات الحالات المغلقة للاتساق.

ماذا تعود به من مراجعة تظلمات الموظفين المستأنفة وجودة القرارات؟

تعود بسجل قرار استئناف لحالة واحدة، يعرض الأسباب والأدلة المختبرة والنتائج المعدلة والمعالجة والتعليل المقدم للموظف.

مراجعة تظلمات الموظفين المستأنفة وجودة القرارات: الطريق إلى الأمام

يحدد سجل قرار الاستئناف أولا ما إذا كانت نتيجة التظلم الأولى تبقى أو تعدل أو تحتاج إلى إعادة نظر كاملة. يعده مستشارو علاقات الموظفين ويعتمده مديرو الاستئناف، ويتولى شركاء الأعمال في الموارد البشرية تنفيذ المعالجة. وبعد أول استخدام له، راجع مدى نجاح المعالجة فعلا في ترميم علاقة العمل بعد ثلاثة أشهر.