CONCEPT

تقديم خدمات الموارد البشرية والتميز في عملياتها: دليل الخدمات واتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء

1 – 5 نوفمبر 2027

باريس - فندق أعمال على الضفة اليمنى



تقديم خدمات الموارد البشرية والتميز في عملياتها: دليل الخدمات واتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء

المرجع: 930_21476 **التاريخ:** 1 – 5 نوفمبر 2027 **المكان:** باريس - فندق أعمال على الضفة اليمنى **الرسوم:** SAR 23500

مقدمة:

يتعثر تقديم خدمات الموارد البشرية حين يلاحق الموظفون تصحيح مسيرات الرواتب والخطابات واستفسارات الإجازات عبر البريد الإلكتروني، وينتظر المديرون أياما للحصول على الموافقات، ولا تستطيع فرق الموارد البشرية تحديد المدة التي يستغرقها الطلب أو نسبة إنجازه بشكل صحيح من المرة الأولى. تمكن هذه الدورة من كور كونسبت موظفي عمليات الموارد البشرية والخدمات المشتركة من تنظيم الدعم على مستويات متدرجة، وإعداد دليل خدمات الموارد البشرية بمستويات خدمة محددة، وتشغيل الخدمة الذاتية والتذاكر وقاعدة المعرفة، وقياس مدة الإنجاز ودقة التنفيذ ورضا طالبي الخدمة. ويبني المشاركون نموذجا لتقديم خدمات الموارد البشرية مع دليل الخدمات ولوحة مؤشرات الأداء لمنظمة محل دراسة حالة.

أهداف الدورة:

- تقييم أحجام الطلبات الحالية وقنواتها ونقاط التسليم بين الفرق ومواطن الإزعاج في وظيفة الموارد البشرية مقارنة بنموذج تقديم الخدمات المتدرج
- تحديد دليل خدمات الموارد البشرية بمالكي الخدمات وأنواع الطلبات ومستويات الخدمة ومسارات التصعيد
- إعداد الخدمة الذاتية للموظفين والمديرين وتذاكر حالات الموارد البشرية ومقالات المعرفة بحيث تغلق الاستفسارات الروتينية في المستوى الأول
- تبسيط سير عمل الموارد البشرية وسلاسل الموافقات باستخدام خرائط العمليات وقواعد التفويض ونماذج الطلبات الموحدة
- متابعة مدة الإنجاز والحل من الاتصال الأول ودقة البيانات ورضا طالبي الخدمة عبر لوحة مؤشرات أداء عمليات الموارد البشرية
- عرض نموذج لتقديم خدمات الموارد البشرية مع دليل الخدمات ولوحة المؤشرات لمنظمة محل دراسة حالة

الفئة المستهدفة:

- مديرو عمليات الموارد البشرية المسؤولون عن مدخلات الرواتب وسجلات الموظفين والخطابات والمعاملات الروتينية
- قادة فرق الخدمات المشتركة ومكاتب مساعدة الموارد البشرية الذين يوجهون طلبات الموظفين والمديرين ويعالجونها ويصعدونها
- مديرو نظم معلومات الموارد البشرية وتقنياتها المسؤولون عن بوابات الخدمة الذاتية وأدوات الحالات وإعداد سير العمل
- قادة تقديم خدمات الموارد البشرية وتحسين العمليات المسؤولون عن مستويات الخدمة والجودة وتكاليف التشغيل
- رؤساء وظائف الموارد البشرية الذين يعيدون تنظيم دعم الموارد البشرية عبر المواقع أو الكيانات

محاور الدورة:

اليوم 1: نموذج تشغيل الموارد البشرية ومراجعة الوضع الحالي للخدمات

- نموذج التشغيل ثلاثي الركائز: الخدمات المشتركة للموارد البشرية ومراكز الخبرة وشركاء الأعمال
- هيكل الدعم المتدرج: من المستوى 0 للخدمة الذاتية إلى المستوى 3 للحالات التخصصية
- خط الأساس لأحجام الطلبات وقنواتها حسب نوع الطلب
- حصر مواطن الإزعاج لدى الموظفين والمديرين من سجلات التذاكر والبريد الإلكتروني
- بطاقة نضج عمليات الموارد البشرية وأولويات التحسين

اليوم 2: دليل خدمات الموارد البشرية ومستويات الخدمة وقنوات التقديم

- هيكل دليل خدمات الموارد البشرية: عائلات الخدمات وأنواع الطلبات والمالكون
- تصميم اتفاقية مستوى الخدمة: أهداف الاستجابة والحل والتصعيد
- اتفاقيات المستوى التشغيلي بين الخدمات المشتركة وفرق الرواتب ونظم المعلومات
- مصفوفة استراتيجية القنوات: البوابة وروبوت المحادثة والهاتف والحضور الشخصي والبريد
- المعاملات المحتفظ بها مقابل المسندة لجهات خارجية: معايير مبسطة لقرار الإسناد

اليوم 3: الخدمة الذاتية وإدارة الحالات وقاعدة معرفة الموارد البشرية

- رحلات الخدمة الذاتية للموظفين والمديرين في الخطابات والإجازات وتعديل البيانات
- تصنيف حالات الموارد البشرية وقواعد توجيهها ودورة حياة التذكرة
- قالب مقالة المعرفة وملكيتها ودورة مراجعتها
- تبسيط سير عمل الموارد البشرية بمخطط SIPOC وخرائط العمليات متعددة المسارات
- تقليص سلاسل الموافقات باستخدام قواعد تفويض الصلاحيات

اليوم 4: مؤشرات عمليات الموارد البشرية ودقة البيانات وضوابط العمليات

- مؤشرات مدة الإنجاز والحل من الاتصال الأول وتقادم الطلبات المتراكمة
- استطلاع رضا طالب الخدمة بعد إغلاق الحالة وتحليل الشكاوى
- فحوص دقة البيانات الرئيسية للموظفين وضوابط المدخل والمراجع
- تحليل الأسباب الجذرية لإعادة العمل بمخطط باريتو وأسلوب الأسئلة الخمسة
- إيقاع التحسين المستمر: الاجتماعات اليومية القصيرة وفعاليات كايزن ومراجعات الخدمة

اليوم 5: بناء الحالة: نموذج تقديم خدمات الموارد البشرية لمنظمة

- حزمة بيانات المنظمة محل الدراسة: سجلات الطلبات وعدد الموظفين والمواقع وهيكل فريق الموارد البشرية
- بناء الحالة: تصميم المستويات ودليل الخدمات بمستويات الخدمة
- بناء الحالة: لوحة مؤشرات عمليات الموارد البشرية بالمستهدفات ومصادر البيانات
- بناء الحالة: خطة تحسين الخدمات لتسعين يوما مع تحديد المسؤولين
- عرض نموذج تقديم خدمات الموارد البشرية ومناقشته مع المشاركين

المهارات التي ستكتسبها:

- تصميم دليل خدمات الموارد البشرية
- إدارة مستويات الخدمة
- فرز الحالات وتوجيهها
- كتابة مقالات المعرفة
- رسم خرائط عمليات الموارد البشرية
- مقاييس عمليات الموارد البشرية
- ضبط جودة بيانات الموظفين
- تيسير التحسين المستمر

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بنموذج لتقديم خدمات الموارد البشرية ودليل خدمات ولوحة مؤشرات مبنية على منظمة محل دراسة وقابلة للتكييف في العمل
- تقصير مدة إنجاز طلبات الموارد البشرية بنقل الطلبات الروتينية إلى الخدمة الذاتية والحل في المستوى الأول
- عرض بيانات خدمة موثوقة على قيادة الموارد البشرية عن السرعة والدقة ورضا طالبي الخدمة بدلا من الانطباعات
- مقارنة ممارسات عمليات الموارد البشرية مع نظراء من منظمات حكومية وصناعية وخدمية وصحية

الخاتمة:

تكسب عمليات الموارد البشرية ثقة الموظفين حين يصل كل طلب إلى المستوى الصحيح، ويتبع مستويات خدمة متفقا عليها، وينجز بدقة من المرة الأولى. تنتقل الدورة من نموذج تشغيل الموارد البشرية ومراجعة الوضع الحالي، إلى دليل الخدمات ومستوياتها وقنواتها، ثم الخدمة الذاتية والتذاكر ومقالات المعرفة وتبسيط الموافقات، فالمؤشرات وضوابط البيانات والتحسين المستمر. ويجمع اليوم الأخير هذه العناصر في نموذج لتقديم خدمات الموارد البشرية مع دليل الخدمات ولوحة المؤشرات لمنظمة محل دراسة حالة.