

رقم الدورة 2068

دورة التميز التشغيلي في الموارد البشرية وتحسين العمليات

عمليات الموارد البشرية وتميز الخدمات
الموارد البشرية وإدارة المواهب

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم هذه الدورة منهجية عملية واستراتيجية لتحقيق التميز التشغيلي في إدارة الموارد البشرية، من خلال تحسين كفاءة وجودة واتساق العمليات والخدمات المقدمة للموظفين. وتركز على تطوير عمليات موارد بشرية أكثر مرونة وفاعلية، مع تحقيق التوازن بين المتطلبات المؤسسية واحتياجات الموظفين.

تتناول الدورة أساليب تقييم وتحسين العمليات الأساسية في الموارد البشرية عبر مختلف مراحل دورة حياة الموظف، بما يشمل إجراءات التوظيف، وتهيئة الموظفين الجدد، وإدارة السجلات، والحضور والإجازات، وإدارة الأداء، وخدمات الموظفين، والوثائق، وإنهاء الخدمة. كما تركز على توحيد الإجراءات وتحسين تدفق العمل وجودة الخدمات.

كما يتعرف المشاركون على أساليب رسم العمليات وتحليل أسباب المشكلات، وتقليل الهدر والازدواجية، وإعادة تصميم الإجراءات، وتحسين سير العمل، وإدارة مستويات الخدمة، وتحديد فرص الأتمتة والتحول الرقمي. ويساعد ذلك على تقليل زمن إنجاز المعاملات ورفع الدقة والكفاءة التشغيلية.

ومن خلال التطبيقات العملية ودراسات الحالة وورش العمل، سيتمكن المشاركون من تطوير إطار متكامل للتميز التشغيلي في الموارد البشرية، بما يدعم جودة الخدمات، ويحسن تجربة الموظف، ويعزز الحوكمة، ويؤسس لممارسات مستدامة للتحسين المستمر.

أهداف الدورة

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- تحليل العمليات التشغيلية الحالية للموارد البشرية وتحديد فجوات الأداء.
- تقييم جودة خدمات الموارد البشرية ومدى توافقها مع احتياجات المؤسسة والموظفين.
- رسم وتوثيق العمليات الأساسية للموارد البشرية عبر دورة حياة الموظف.
- تحديد الاختناقات والتأخيرات والازدواجية وأوجه عدم الكفاءة في العمليات.

- تطبيق أساليب تحسين العمليات وتحليل الأسباب الجذرية للمشكلات.
- توحيد إجراءات الموارد البشرية لتعزيز الاتساق وجودة الخدمة.
- تطوير مسارات عمل أكثر كفاءة تقلل الوقت والجهد الإداري.
- تحسين التنسيق بين عمليات الموارد البشرية والإدارات الأخرى.
- تحديد فرص أتمتة ورقمنة عمليات الموارد البشرية.
- تطوير مؤشرات أداء لقياس كفاءة وجودة الخدمات التشغيلية.
- تطبيق آليات للتحسين المستمر في خدمات وعمليات الموارد البشرية.
- إعداد خارطة طريق عملية لتحقيق التميز التشغيلي وتحسين عمليات الموارد البشرية.

الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة مديري الموارد البشرية، ومديري عمليات الموارد البشرية، وأخصائي عمليات الموارد البشرية، ومسؤولي إدارة خدمات الموظفين، وشركاء الأعمال في الموارد البشرية، ومسؤولي الخدمات المشتركة، وموظفي إدارة الموارد البشرية.

كما تناسب المتخصصين المسؤولين عن إدارة عمليات الموارد البشرية، وخدمات الموظفين، وإدارة دورة حياة الموظف، وأنظمة الموارد البشرية، وإدارة سير العمل، والتطوير التنظيمي، وتحسين الجودة، والتحول الرقمي للموارد البشرية.

وتعد الدورة مناسبة للمديرين وصناع القرار الذين يسعون إلى توحيد عمليات الموارد البشرية، ورفع كفاءة الخدمات، وتقليل الأعباء الإدارية، وتعزيز الحوكمة، وتحسين تجربة الموظف، وبناء ثقافة مؤسسية قائمة على التحسين المستمر.

مخرجات التعلم

- عند استكمال الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- تقييم مستوى النضج التشغيلي لعمليات وخدمات الموارد البشرية.
- توثيق وتحليل عمليات الموارد البشرية باستخدام أساليب رسم العمليات.
- تحديد أوجه عدم الكفاءة والاختناقات والأنشطة المكررة في العمليات.
- تطبيق أساليب تحليل الأسباب الجذرية للمشكلات التشغيلية المتكررة.
- إعادة تصميم مسارات العمل لتحسين الكفاءة وجودة الخدمات.
- إعداد إجراءات تشغيل موحدة ووثائق واضحة للعمليات.
- تحسين سرعة وجودة تقديم خدمات الموارد البشرية.
- تحديد مستويات الخدمة المناسبة لعمليات الموارد البشرية.
- تحديد العمليات المناسبة للأتمتة والتحسين الرقمي.
- تطوير مؤشرات أداء ولوحات متابعة للعمليات التشغيلية.
- تطبيق منهجيات التحسين المستمر داخل عمليات الموارد البشرية.
- إعداد خطة عملية لتطوير التميز التشغيلي في الموارد البشرية.
- المحاور التدريبية

محاوّر الدورة

اليوم الأول

التميز التشغيلي وإدارة خدمات الموارد البشرية

- مفهوم التميز التشغيلي في الموارد البشرية
- الدور الاستراتيجي لعمليات الموارد البشرية
- نماذج تقديم خدمات الموارد البشرية
- دورة حياة الموظف والعمليات المرتبطة بها
- تقييم مستوى النضج التشغيلي للموارد البشرية
- جودة خدمات الموارد البشرية وتوقعات الموظفين
- ملكية العمليات وتوزيع المسؤوليات
- التحديات التشغيلية الشائعة في الموارد البشرية
- تطبيق عملي: تقييم البيئة التشغيلية الحالية للموارد البشرية

اليوم الثاني

رسم العمليات وتحليلها وتوحيد الإجراءات

- أساسيات إدارة عمليات الموارد البشرية
- أساليب رسم العمليات وتوثيقها
- تحديد المدخلات والأنشطة والمخرجات ومالكي العمليات
- تحليل الاعتماديات ونقاط تسليم العمليات
- تحديد الاختناقات والأنشطة المكررة
- إعداد إجراءات التشغيل القياسية
- توحيد الإجراءات بين الإدارات والمواقع

اليوم الثاني — تابع

- إدارة الوثائق وحوكمة العمليات
- ورشة عمل: رسم وتحليل إحدى عمليات الموارد البشرية

اليوم الثالث

تحسين العمليات ورفع الكفاءة التشغيلية

- مبادئ التحسين المستمر للعمليات
- أساليب تحليل الأسباب الجذرية
- تحديد الهدر وأوجه عدم الكفاءة
- تقليل زمن إنجاز معاملات الموارد البشرية
- إعادة تصميم وتبسيط مسارات العمل
- تحسين إجراءات الموافقات والضوابط الداخلية
- إدارة التغييرات ومتطلبات أصحاب المصلحة
- قياس نتائج تحسين العمليات
- تطبيق عملي: إعادة تصميم عملية تشغيلية غير فعّالة

اليوم الرابع

الرقمنة والأتمتة وإدارة الأداء التشغيلي

- التحول الرقمي في عمليات الموارد البشرية
- تحديد العمليات المناسبة للأتمتة
- أتمتة سير العمل والخدمات الذاتية للموظفين
- تكامل أنظمة الموارد البشرية والعمليات
- جودة البيانات والضوابط التشغيلية

اليوم الرابع — تابع

- اتفاقيات ومستويات الخدمة في الموارد البشرية
- مؤشرات الأداء التشغيلية ولوحات المتابعة
- مراقبة جودة الخدمات وأداء العمليات
- ورشة عمل: إعداد إطار لقياس أداء عمليات الموارد البشرية

اليوم الخامس

حوكمة العمليات والتحسين المستمر

- حوكمة عمليات الموارد البشرية وملكية العمليات
- بناء ثقافة التميز التشغيلي
- تحديد أولويات مبادرات تحسين العمليات
- إدارة المخاطر والمتطلبات التنظيمية في العمليات
- منهجيات التحسين المستمر
- المقارنة المرجعية للأداء التشغيلي
- قياس الكفاءة والجودة وتجربة الموظف
- إعداد خارطة طريق لتحسين عمليات الموارد البشرية
- ورشة العمل الختامية: إعداد خارطة طريق متكاملة للتميز التشغيلي وتحسين عمليات الموارد البشرية وتطبيقها داخل المؤسسة.



للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

<https://quest-training.com/courses/hr-operations-excellence-process-improvement-training-course>

الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440

