

رقم الدورة 2071

دورة التميز في خدمات الموارد البشرية وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء

عمليات الموارد البشرية وتميز الخدمات
الموارد البشرية وإدارة المواهب

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم هذه الدورة إطاراً متكاملاً لتحقيق التميز في خدمات الموارد البشرية من خلال تطوير جودة الخدمة، وتحسين سرعة الاستجابة، ورفع كفاءة العمليات، وربط أداء خدمات الموارد البشرية باحتياجات الموظفين والأهداف المؤسسية. وتركز على بناء نموذج خدمة واضح وقابل للقياس يحقق تجربة أفضل للموظفين وأصحاب المصلحة. تتناول الدورة مفهوم التميز في تقديم خدمات الموارد البشرية، وتصميم مستويات الخدمة، وإعداد اتفاقيات مستوى الخدمة، وتحديد المسؤوليات والتوقعات، ومراقبة جودة الخدمات. كما توضح كيفية وضع معايير أداء واضحة تضمن اتساق الخدمات وتحسين قدرتها على الاستجابة لمتطلبات المؤسسة. ويركز البرنامج على تطوير مؤشرات أداء رئيسية لقياس جودة وكفاءة خدمات الموارد البشرية، بما يشمل زمن الاستجابة، وزمن معالجة الطلبات، ومعدلات الإنجاز، وجودة الخدمة، ورضا الموظفين، والالتزام بمستويات الخدمة. كما يتناول كيفية تحليل النتائج وتحويلها إلى إجراءات تحسين عملية. ومن خلال التطبيقات العملية ودراسات الحالة وورش العمل، سيتمكن المشاركون من تصميم إطار متكامل لإدارة جودة خدمات الموارد البشرية واتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء، بما يدعم اتخاذ القرارات القائمة على البيانات والتحسين المستمر للخدمات.

أهداف الدورة

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- تحليل مبادئ التميز في تقديم خدمات الموارد البشرية.
- تقييم جودة وكفاءة خدمات الموارد البشرية الحالية.
- تصميم معايير واضحة لمستويات الخدمة.
- تطوير اتفاقيات مستوى خدمة فعّالة لخدمات الموارد البشرية.
- تحديد المسؤوليات والتوقعات بين مقدمي الخدمة والمستفيدين.

- تطوير مؤشرات أداء رئيسية لقياس خدمات الموارد البشرية.
- تطبيق أساليب عملية لقياس جودة الخدمة وسرعة الاستجابة.
- تحليل أداء الخدمات وتحديد الفجوات التشغيلية.
- ربط مؤشرات خدمات الموارد البشرية بالأهداف المؤسسية.
- تطوير آليات لقياس رضا الموظفين عن خدمات الموارد البشرية.
- تطبيق إجراءات التحسين بناءً على نتائج مؤشرات الأداء ومستويات الخدمة.
- إعداد إطار متكامل لإدارة أداء خدمات الموارد البشرية والتحسين المستمر.

الفئة المستهدفة

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

كما تناسب مسؤولي إدارة الأداء، ومحلي الموارد البشرية، ومسؤولي مؤشرات الأداء، وأخصائي جودة الخدمات، ومسؤولي مراكز الاتصال وخدمات الموظفين، والمتخصصين في التحول الرقمي للموارد البشرية.

وتعد الدورة مناسبة للقيادات والمديرين المسؤولين عن جودة خدمات الموارد البشرية وكفاءتها، ولصناع القرار الذين يسعون إلى تحسين مستويات الخدمة، وتعزيز تجربة الموظف، ورفع كفاءة العمليات، وتطوير أنظمة قياس أداء فعالة.

مخرجات التعلم

- عند استكمال الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تقييم مستوى جودة وتميز خدمات الموارد البشرية.
- تحديد متطلبات ومستويات الخدمة المناسبة لمختلف خدمات الموارد البشرية.
- تصميم اتفاقيات مستوى خدمة واضحة وقابلة للقياس.
- تحديد مؤشرات الأداء المناسبة لكل خدمة وعملية.
- تطوير معايير لقياس سرعة الاستجابة وجودة الإنجاز.
- إنشاء آليات لمراقبة الالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة.
- تحليل بيانات مؤشرات الأداء وتحديد الاتجاهات والفجوات.
- قياس رضا الموظفين وتجربتهم مع خدمات الموارد البشرية.
- إعداد تقارير ولوحات متابعة لأداء خدمات الموارد البشرية.
- تحديد أسباب انخفاض جودة الخدمة أو عدم الالتزام بمستوياتها.
- تطوير خطط لتحسين أداء الخدمات بناءً على البيانات.
- بناء إطار متكامل للحوكمة والقياس والتحسين المستمر لخدمات الموارد البشرية.

محاوّر الدورة

اليوم الأول

التميز في خدمات الموارد البشرية وإدارة جودة الخدمة

- مفهوم التميز في خدمات الموارد البشرية
- تطور نماذج تقديم خدمات الموارد البشرية
- مبادئ جودة الخدمة وتجربة الموظف
- تحديد احتياجات وتوقعات المستفيدين

اليوم الأول — تابع

- دورة حياة خدمة الموارد البشرية
- معايير جودة خدمات الموارد البشرية
- أدوار ومسؤوليات مقدمي الخدمات
- تحديد الفجوات في جودة الخدمة
- تطبيق عملي: تقييم مستوى التميز في خدمات الموارد البشرية

اليوم الثاني

اتفاقيات مستوى الخدمة وتصميم معايير الأداء

- مفهوم اتفاقيات مستوى الخدمة وأهميتها
- مكونات اتفاقية مستوى الخدمة
- تحديد نطاق الخدمات المشمولة
- تحديد مستويات الخدمة المستهدفة
- أمانة الاستجابة والمعالجة والإغلاق
- تحديد مسؤوليات الأطراف المعنية
- آليات التصعيد ومعالجة حالات عدم الالتزام
- مراجعة وتحديث اتفاقيات مستوى الخدمة
- ورشة عمل: تصميم اتفاقية مستوى خدمة لإحدى خدمات الموارد البشرية

اليوم الثالث

مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمات الموارد البشرية

- مبادئ تصميم مؤشرات الأداء
- مؤشرات الكفاءة التشغيلية

اليوم الثالث — تابع

- مؤشرات جودة الخدمة
- مؤشرات سرعة الاستجابة والإنجاز
- مؤشرات حجم الطلبات ومعدلات الإغلاق
- مؤشرات رضا الموظفين
- ربط المؤشرات بالأهداف المؤسسية
- تجنب المؤشرات غير الفعّالة أو المضلّة
- تطبيق عملي: بناء مجموعة مؤشرات أداء لخدمات الموارد البشرية

اليوم الرابع

تحليل الأداء والتقارير ولوحات المتابعة

- جمع بيانات أداء الخدمات
- تحليل نتائج مؤشرات الأداء
- تحديد الاتجاهات والفجوات التشغيلية
- تحليل أسباب انخفاض مستوى الخدمة
- تقارير أداء خدمات الموارد البشرية
- تصميم لوحات مؤشرات الأداء
- مراقبة الالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة
- تحويل البيانات إلى قرارات وإجراءات تحسين
- ورشة عمل: إعداد لوحة متابعة لأداء خدمات الموارد البشرية

اليوم الخامس

الحوكمة والتحسين المستمر للتميز في الخدمة

- حوكمة خدمات الموارد البشرية
- إدارة ومراجعة اتفاقيات مستوى الخدمة
- تقييم أداء مقدمي خدمات الموارد البشرية
- خطط معالجة فجوات الأداء
- تحسين تجربة الموظف وجودة الخدمة
- المقارنة المرجعية وتحسين مستويات الأداء
- ربط مؤشرات الأداء بخطط التحسين المستمر
- تطوير تقارير الإدارة العليا
- إعداد خارطة طريق لتحسين خدمات الموارد البشرية
- ورشة العمل الختامية: تصميم إطار متكامل للتميز في خدمات الموارد البشرية وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الأداء.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

<https://quest-training.com/courses/hr-service-excellence-slas-kpi-management-training-course>

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

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440