

رقم الدورة 2069

دورة الخدمات المشتركة للموارد البشرية والتميز في تقديم الخدمات

عمليات الموارد البشرية وتميز الخدمات
الموارد البشرية وإدارة المواهب

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم هذه الدورة إطاراً متكاملاً لإدارة الخدمات المشتركة للموارد البشرية وتحقيق التميز في تقديم الخدمات، مع التركيز على بناء نموذج خدمة فعال يحقق الكفاءة التشغيلية، وجودة الخدمة، وسرعة الاستجابة، وتحسين تجربة الموظف.

تتناول الدورة تصميم وتشغيل مراكز الخدمات المشتركة للموارد البشرية، وتحديد نطاق الخدمات، وتوزيع المسؤوليات، وإدارة قنوات الخدمة، وتوحيد الإجراءات، وإدارة طلبات الموظفين واستفساراتهم. كما توضح كيفية تحقيق التكامل بين الخدمات المشتركة والموارد البشرية الاستراتيجية والمديرين والموظفين.

يركز البرنامج كذلك على إدارة مستويات الخدمة، وقياس الأداء، ومؤشرات جودة الخدمة، وإدارة الطلبات، وتحليل أسباب المشكلات المتكررة، وتحسين مسارات العمل. كما يستعرض فرص الرقمنة والأتمتة والخدمات الذاتية للموظفين بهدف رفع الكفاءة وتقليل الأعباء الإدارية.

ومن خلال التطبيقات العملية ودراسات الحالة وورش العمل، سيتمكن المشاركون من تطوير نموذج متكامل للخدمات المشتركة للموارد البشرية، وتحسين جودة تقديم الخدمات، وتعزيز الحوكمة، ورفع رضا الموظفين، ودعم التحسين المستمر للأداء التشغيلي.

أهداف الدورة

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- تحليل مبادئ ونماذج الخدمات المشتركة للموارد البشرية.
- تقييم فعالية نموذج تقديم خدمات الموارد البشرية الحالي.
- تصميم نموذج متكامل للخدمات المشتركة يتوافق مع احتياجات المؤسسة.
- تحديد نطاق الخدمات والمسؤوليات وقنوات تقديم الخدمة.
- توحيد إجراءات تقديم خدمات الموارد البشرية وتحسين اتساقها.

- تطبيق أفضل الممارسات في إدارة طلبات واستفسارات الموظفين.
- تطوير مستويات خدمة واضحة وقابلة للقياس.
- تحسين سرعة الاستجابة وجودة الخدمات المقدمة للموظفين.
- تحديد فرص الرقمنة والأتمتة والخدمات الذاتية للموظفين.
- تطوير مؤشرات أداء لقياس كفاءة وجودة الخدمات المشتركة.
- تطبيق أساليب التحسين المستمر ومعالجة أسباب المشكلات التشغيلية.
- إعداد خطة عملية لتطوير الخدمات المشتركة وتحقيق التميز في تقديم خدمات الموارد البشرية.

الفئة المستهدفة

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

كما تناسب مسؤولي مراكز الاتصال وخدمات الموظفين، وأخصائي إدارة الطلبات، ومسؤولي أنظمة الموارد البشرية، وأخصائي التحول الرقمي للموارد البشرية، وموظفي الخدمات المشتركة، والمديرين المسؤولين عن جودة وكفاءة تقديم خدمات الموارد البشرية.

وتعد الدورة مناسبة للقيادات وصناع القرار الذين يسعون إلى تطوير نموذج خدمات موارد بشرية أكثر كفاءة، وتحسين تجربة الموظف، وتقليل التكاليف التشغيلية، ورفع جودة الخدمات، وتعزيز الحوكمة ومستويات الأداء.

مخرجات التعلم

- عند استكمال الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تقييم مستوى نضج الخدمات المشتركة للموارد البشرية.
- تحليل نماذج تقديم خدمات الموارد البشرية وتحديد النموذج المناسب للمؤسسة.
- تحديد نطاق الخدمات والمسؤوليات ضمن مركز الخدمات المشتركة.
- تصميم هيكل واضح للأدوار والمسؤوليات ومسارات التصعيد.
- تطوير إجراءات موحدة لتقديم خدمات الموارد البشرية.
- إدارة طلبات الموظفين واستفساراتهم من خلال منهجية منظمة.
- تحديد مستويات الخدمة ومؤشرات الأداء المرتبطة بها.
- مراقبة جودة الخدمات وتحليل مستويات رضا الموظفين.
- تحديد أسباب التأخير والمشكلات المتكررة في تقديم الخدمات.
- تطوير حلول للرقمنة والأتمتة والخدمات الذاتية.
- إنشاء إطار متكامل لقياس أداء الخدمات المشتركة.
- إعداد خارطة طريق لتحسين خدمات الموارد البشرية وتحقيق التميز في تقديمها.

محاوّر الدورة

اليوم الأول

استراتيجية الخدمات المشتركة للموارد البشرية ونماذج تقديم الخدمة

- مفهوم الخدمات المشتركة للموارد البشرية
- تطور نماذج تقديم خدمات الموارد البشرية
- أهداف ومزايا نموذج الخدمات المشتركة
- الفرق بين الخدمات المشتركة والموارد البشرية الاستراتيجية

اليوم الأول — تابع

- تحديد نطاق خدمات مركز الخدمات المشتركة
- هيكل الحوكمة والأدوار والمسؤوليات
- قنوات تقديم خدمات الموارد البشرية
- عوامل نجاح مراكز الخدمات المشتركة
- تطبيق عملي: تقييم نموذج تقديم خدمات الموارد البشرية الحالي

اليوم الثاني

تصميم وتشغيل مركز الخدمات المشتركة

- تصميم نموذج تشغيل الخدمات المشتركة
- تحديد الخدمات والعمليات ونقاط المسؤولية
- توحيد إجراءات خدمات الموارد البشرية
- إدارة طلبات الموظفين والاستفسارات
- تصنيف الطلبات وتحديد الأولويات
- إدارة مسارات التصعيد والمتابعة
- إدارة المعرفة وقواعد المعلومات الخاصة بالخدمات
- توثيق إجراءات التشغيل القياسية
- ورشة عمل: تصميم نموذج تشغيلي لمركز خدمات الموارد البشرية

اليوم الثالث

التميز في تقديم خدمات الموارد البشرية

- مبادئ جودة الخدمة والتميز في تقديمها
- فهم احتياجات الموظفين وتوقعاتهم

اليوم الثالث — تابع

- تحسين تجربة الموظف عبر قنوات الخدمة المختلفة
- إدارة مستويات الخدمة والاستجابة
- اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات الالتزام
- إدارة الشكاوى والمشكلات التشغيلية
- تحليل أسباب انخفاض جودة الخدمة
- تحسين سرعة الإنجاز وتقليل زمن الانتظار
- تطبيق عملي: تطوير إطار لتحسين جودة خدمات الموظفين

اليوم الرابع

الرقمنة والأتمتة وإدارة أداء الخدمات

- التحول الرقمي للخدمات المشتركة للموارد البشرية
- الخدمات الذاتية للموظفين والمديرين
- أتمتة طلبات وخدمات الموارد البشرية
- تكامل أنظمة الموارد البشرية مع قنوات الخدمة
- إدارة البيانات وجودة المعلومات
- مؤشرات أداء الخدمات المشتركة
- لوحات المتابعة والتقارير التشغيلية
- قياس رضا الموظفين عن الخدمات
- ورشة عمل: تصميم لوحة مؤشرات أداء للخدمات المشتركة

اليوم الخامس

الحوكمة والتحسين المستمر للخدمات المشتركة

- حوكمة الخدمات المشتركة للموارد البشرية
- إدارة الأداء ومراجعة مستويات الخدمة
- تحديد فرص تحسين الخدمات والعمليات
- إدارة المخاطر والاستمرارية التشغيلية
- المقارنة المرجعية وتحسين الأداء
- بناء ثقافة التميز في تقديم الخدمات
- التحسين المستمر ورفع كفاءة نموذج الخدمة
- إعداد خطة تطوير الخدمات المشتركة
- ورشة العمل الختامية: إعداد خارطة طريق متكاملة للخدمات المشتركة للموارد البشرية والتميز في تقديم الخدمات.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

<https://quest-training.com/courses/hr-shared-services-service-delivery-excellence-training-course>

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

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440