JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة مهارات الاستشارة في الموارد البشرية للإداريين

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة مهارات الاستشارة في الموارد البشرية للإداريين

مهارات الاستشارة في الموارد البشرية للإداريين دورة تدريبية مدتها أسبوع لإداريي الموارد البشرية المنتقلين إلى أدوار استشارية، يبني فيها كل مشارك سجل حالات الاستشارة الذي يضم نصوص الرد على الاستفسارات وتفسيرات السياسات ونماذج ملاحظات الحالات. أصبح الموظفون والمديرون المباشرون يتوقعون إجابات لا نماذج، فعلى مكتب الموارد البشرية أن يشرح السياسات بوضوح ويهدئ المحادثات المتوترة. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لدعم الإداريين في هذا التحول بثقة.

لماذا تهم مهارات الاستشارة في الموارد البشرية الآن

تعيد ثلاث ضغوط تشكيل مكتب الموارد البشرية: بوابات الخدمة الذاتية التي تنهي المعاملات الروتينية وتترك الأسئلة الأصعب للأشخاص، والمديرون المباشرون الذين يريدون توجيها سريعا قبل التصرف في الحضور أو السلوك، والموظفون الذين ينتظرون معاملة متسقة ومحترمة. الجهة التي يقدم إداريوها استشارة سليمة تعالج المسائل مبكرا وتحافظ على اتساق قرارات السياسات وتبني الثقة مع المديرين، أما الاستشارة الضعيفة فتنتج إجابات متضاربة وتصعيدات وحالات سيئة التوثيق. تعتمد الدورة منطق مكاتب الخدمة في الفرز والحل من التواصل الأول، وتتخذ ISO 30414، الإرشاد الدولي لتقارير رأس المال البشري، مرجعا لأهمية دقة سجلات الحالات.

المستفيدون من مهارات الاستشارة في الموارد البشرية

- الإداريون الذين يجيبون عن أسئلة الموظفين حضوريا وهاتفيا وعبر البوابة
- المختصون بشرح قواعد الإجازات والبدلات والحضور للموظفين والمشرفين
- المنسقون الذين يوثقون الحالات ويحيلون المسائل المعقدة إلى المستشارين
- أعضاء الفريق الذين يهيئون المديرين المباشرين لمحادثات الغياب والسلوك
- الإداريون المستعدون لوظيفة مستشار أو أخصائي موارد بشرية عام

يستفيد مركز خدمات الموارد البشرية أو مكتب مساعدة الموظفين أكثر حين يحضر عدد من إداريه معا ويتفقون على أسلوب فرز واحد وصيغة موحدة لملاحظات الحالات.

قدرات مهارات الاستشارة في الموارد البشرية

ينتقل المشاركون من معالجة الطلبات إلى تقديم استشارة مسببة وموثقة يستطيع المديرون البناء عليها.

- تطبيق مصفوفة فرز الاستفسارات لترتيب الطلبات حسب الإلحاح والخطورة — أولويات خدمة الموارد البشرية
- تفسير بند في السياسة وشرح الخيارات بلغة واضحة — الموظفون والمشرفون
- كتابة ملاحظات حالات وقائعية تفصل الملاحظة عن الرأي — المستشارون والمدققون
- إيصال الإجابات غير المرغوبة وفق نموذج محادثة منظم — الموظفون المستاؤون
- بناء ورقة إحاطة للمدير قبل اجتماع غياب أو سلوك — المديرون المباشرون
- تقدير متى يجب تصعيد المسألة بدلا من تقديم الاستشارة فيها — شركاء الأعمال للموارد البشرية

مصطلحات مهارات الاستشارة في الموارد البشرية الأساسية

- فرز الاستفسارات — تصنيف أسئلة الموظفين الواردة حسب الإلحاح والخطورة والتعقيد ليجيب عن كل منها الشخص المناسب.
- الحل من التواصل الأول — الإجابة عن استفسار الموظف كاملا في التواصل الأول دون إحالة أو معاودة اتصال.
- تفسير السياسة — شرح معنى بند في السياسة لحالة محددة مع حدوده وعناصره التقديرية.
- ملاحظة الحالة — سجل مؤرخ ووقائعي لمسألة موظف يبين ما أثير وما قدم من استشارة وما اتفق عليه.
- حد التصعيد — النقطة المتفق عليها التي يحيل عندها الإداري المسألة إلى مستشار أو مدير أو مختص.
- الإصغاء الفعال — الانتباه للمحتوى والمشاعر ثم إعادة التلخيص حتى يشعر الموظف بالفهم قبل تقديم الاستشارة.

مهارات الاستشارة في الموارد البشرية يوما بيوم

اليوم 1: من الإداري إلى المستشار

- رسم نموذج خدمة الموارد البشرية — أين تنتهي الإدارة وتبدأ الاستشارة
- توقعات الموظفين والمديرين — تحديد ملامح الاستشارة الجيدة
- حدود الدور الاستشاري — ما يقرره الإداري وما يحيله
- فجوات بوابة الخدمة الذاتية — أسئلة لا تجيب عنها الأنظمة وحدها
- ملف الأسلوب الاستشاري الشخصي — نقاط قوة تستثمر وعادات تتغير

اليوم 2: التعامل مع استفسارات الموظفين

- مصفوفة فرز الاستفسارات — ترتيب الطلبات حسب الإلحاح والخطورة
- الإصغاء الفعال والتلخيص — التأكد من السؤال الحقيقي أولا
- أساليب الحل من التواصل الأول — إغلاق الاستفسارات دون إحالات
- لوحة ترتيب أولويات العمل — الموازنة بين الاستفسارات والمواعيد والمهام الروتينية
- معايير الاستجابة للخدمة — زمن رد متسق عبر القنوات

اليوم 3: تفسير سياسات الموارد البشرية

- منهج قراءة بنود السياسة — القواعد والشروط والسلطة التقديرية
- نصوص الشرح بلغة واضحة — قواعد الإجازات والبدلات والحضور
- فحوص السوابق والاتساق — معاملة الحالات المتشابهة بالمثل
- تحديد حد التصعيد — متى تصبح الاستشارة مسألة تخصصية
- رسائل الاستشارة المكتوبة — إجابات واضحة تصمد لاحقا

اليوم 4: المحادثات الصعبة ودعم المديرين

- نموذج المحادثة المنظم — إيصال الإجابات غير المرغوبة باحترام
- أساليب خفض التوتر — تهدئة الموظفين المحبطين أو المنزعجين
- أوراق إحاطة المديرين — التحضير لاجتماعات الغياب والسلوك
- كتابة ملاحظات الحالات الوقائعية — الملاحظة والاستشارة والإجراءات المتفق عليها
- السرية في الحالات الاستشارية — المشاركة حسب الحاجة إلى المعرفة

اليوم 5: تطبيق سجل حالات الاستشارة

- محاكاة مكتب المساعدة — فرز قائمة استفسارات حية والرد عليها
- لعب أدوار الاستشارة في السياسات — شرح رفض طلب إجازة
- تمرين توجيه المدير — إحاطة مشرف قبل محادثة سلوك
- مراجعة الزملاء لملفات الحالات — اختبار دقة الملاحظات ونبرتها
- سجل حالات الاستشارة — النصوص والنماذج وخريطة التصعيد النهائية

تطبيق مهارات الاستشارة في الموارد البشرية بعد الدورة

- اعتماد مصفوفة فرز الاستفسارات في مكتب الموارد البشرية لمدة شهر ومتابعة نسبة الحل من التواصل الأول.
- الاتفاق مع المستشارين على نموذج لملاحظات الحالات واستخدامه في كل محادثة استشارية.

أسئلة حول مهارات الاستشارة في الموارد البشرية

ما مهارات الاستشارة في الموارد البشرية للإداريين ولماذا تهم الآن؟

هي المهارات التي تمكن إداريي الموارد البشرية من الإجابة عن الأسئلة وتفسير السياسات ودعم المديرين بدلا من معالجة النماذج فقط. وتهم الآن لأن الخدمة الذاتية تتولى الطلبات الروتينية وتترك الأسئلة الأصعب للأشخاص.

من الأكثر استفادة من تدريب مهارات الاستشارة في الموارد البشرية للإداريين؟

إداريو الموارد البشرية ومنسقوها وموظفو مكاتب المساعدة المتجهون إلى أدوار استشارية، في قطاعات من الرعاية الصحية إلى التجزئة والخدمات اللوجستية.

كيف تختلف مهارات الاستشارة في الموارد البشرية للإداريين عن مهارات إدارة المكاتب العامة؟

تتمحور حول أسئلة الموظفين وتفسير السياسات وملاحظات الحالات، لا حول آداب المكتب أو المحاضر أو ترتيبات السفر.

ماذا تعود به من تدريب مهارات الاستشارة في الموارد البشرية للإداريين؟

تعود بمصفوفة فرز ونصوص لشرح السياسات وورقة إحاطة للمديرين ونموذج لملاحظات الحالات جاهزة لمكتبك.

مهارات الاستشارة في الموارد البشرية: الطريق إلى الأمام

يجمع سجل حالات الاستشارة نصوص الرد على الاستفسارات وتفسيرات السياسات ونماذج ملاحظات الحالات وخريطة التصعيد في مرجع واحد. أول استخدام له تحديد الاستفسارات التي يحلها المكتب من التواصل الأول وتلك التي يصعدها. يعمل به الإداريون والمستشارون معا. وبعد أول شهر مزدحم تستحق حدود التصعيد والنصوص المراجعة في ضوء الحالات التي وردت فعلا.