JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة تحليل الأعمال لعمليات الموارد البشرية

19 – 23 يوليو 2027

لندن

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة تحليل الأعمال لعمليات الموارد البشرية

**المرجع:** 103714_2716 **التاريخ:** 19 – 23 يوليو 2027 **المكان:** لندن **الرسوم:** GBP 5800

تحليل الأعمال لعمليات الموارد البشرية دورة تدريبية مدتها أسبوع لمحللي الموارد البشرية ومحللي عمليات شؤون الموظفين، يبني فيها المشاركون ملف حالة تغيير عملية الموظفين: حزمة متطلبات وخرائط للعملية الحالية والمستهدفة ودراسة جدوى مقدرة التكلفة لتعديل أحد أنظمة الموارد البشرية. فأخطاء الرواتب وبطء الموافقات تكلف المؤسسات اليوم ثقة موظفيها إلى جانب الوقت. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لترسيخ الانضباط التحليلي داخل وظيفة الموارد البشرية.

## لماذا يهم تحليل الأعمال لعمليات الموارد البشرية الآن

تتشكل أعمال عمليات الموظفين اليوم تحت ضغط ثلاث فئات: موظفون ينتظرون خدمة ذاتية سلسة، ومديرون مباشرون يريدون موافقات سريعة، وقادة ماليون يطلبون الأدلة قبل تمويل أي نظام جديد للموارد البشرية. والمؤسسة التي تحل مسارات التعيين والإجازات والرواتب والنقل بعناية تستبدل ما تعطل فقط وتحتفظ بما ينجح، أما التي تتجاوز التحليل فتنقل ارتباكها القائم إلى برنامج آلي. وتستند الدورة إلى ممارسات راسخة في استخلاص المتطلبات ونمذجة العمليات بالمسارات المتوازية وتحليل الأسباب الجذرية وتقييم الاستثمار، مطبقة على سجلات الموظفين وموافقاتهم.

## المستفيدون من تحليل الأعمال لعمليات الموارد البشرية

- المحللون المسؤولون عن سجلات الموظفين وفحوص جودة بياناتها
- المختصون الذين يرسمون مسارات الاستقطاب والتعيين والإجازات
- المنسقون الذين يجمعون الاحتياجات قبل تغيير أنظمة الموارد البشرية
- مسؤولو الرواتب الذين يحولون قواعد السياسات إلى إعدادات في النظام
- أعضاء المشاريع الذين يختبرون مزايا خدمات الموظفين الجديدة ويسلمونها

وتجني وحدة عمليات الموارد البشرية أو مركز الخدمات المشتركة الفائدة الكبرى عندما يحضر عدد من محلليها معا ويعودون بطريقة موحدة لتوثيق المتطلبات.

## قدرات تحليل الأعمال لعمليات الموارد البشرية

يحول المشاركون الشكاوى من بطء خدمات الموظفين إلى احتياجات موثقة ومسارات مقيسة ومقترح قابل للتمويل.

- تخطيط مقابلات أصحاب المصلحة وجلسات الملاحظة لعملية من عمليات الموظفين — ملاك العمليات والمديرون المباشرون
- تحديد المتطلبات الوظيفية وغير الوظيفية مع معايير القبول — مهيئو الأنظمة والمختبرون
- تصميم خرائط المسارات المتوازية الحالية والمستهدفة بنقاط التسليم وأوقات الانتظار — قادة الخدمات
- تقييم الأسباب الجذرية لإعادة العمل والأخطاء والتأخير في معاملات الموظفين — رئيس عمليات الموارد البشرية
- حساب التكاليف والمنافع وفترة الاسترداد لتغيير أحد الأنظمة — جهات الاعتماد المالي
- عرض الخيارات والمفاضلات في ورقة قرار موجزة — اللجنة التوجيهية

## مصطلحات تحليل الأعمال لعمليات الموارد البشرية الأساسية

- المتطلب — بيان موثق لما يجب أن تؤديه عملية أو نظام للموارد البشرية لخدمة أحد أصحاب المصلحة.
- معايير القبول — شروط قابلة للاختبار يجب أن تحققها الميزة المسلمة قبل اعتمادها.
- خريطة المسارات المتوازية — مخطط للعملية يضع كل خطوة في مسار الدور الذي ينفذها.
- نقطة التسليم — الموضع الذي ينتقل فيه العمل بين الأدوار أو الأنظمة، وغالبا ما يبدأ عنده التأخير.
- تحليل الأسباب الجذرية — بحث منظم عن سبب تكرار الخلل يتجاوز أعراضه الظاهرة.
- دراسة الجدوى — وثيقة قرار تعرض الخيارات والتكاليف والمنافع والمخاطر لتغيير مقترح.

## تحليل الأعمال لعمليات الموارد البشرية يوما بيوم

### اليوم 1: موقع المحلل في خدمات الموظفين

- دليل خدمات الموظفين — المعاملات التي يعتمد عليها الموظفون والمديرون
- خريطة أصحاب المصلحة وشبكة التأثير — من تشكل احتياجاته التغيير
- لوحة صياغة المشكلة — تحويل الشكاوى إلى فجوات خدمة قابلة للقياس
- مخطط حدود النطاق — ما يشمله التحليل وما يستبعده
- جرد السياسات والبيانات — القواعد والسجلات التي تعتمد عليها العملية

### اليوم 2: استخلاص الاحتياجات من الأفراد والسياسات

- تصميم دليل المقابلة — أسئلة مفتوحة تكشف الحلول الالتفافية الخفية
- المرافقة الميدانية وملاحظات المشاهدة — كيف تجري المعاملات فعليا
- جلسة تيسير المتطلبات — التوفيق بين احتياجات المديرين والموظفين المتعارضة
- قصص المستخدم مع معايير القبول — احتياجات قابلة للاختبار لمهيئي الأنظمة
- مصفوفة ترتيب أولوية المتطلبات — المزايا الضرورية مقابل المرغوبة

## اليوم 3: نمذجة رحلات الموظفين ومساراتهم

- رسم المسارات المتوازية للوضع الحالي — تحديد نقاط التسليم والحلقات وأوقات الانتظار
- خريطة رحلة الموظف — اللحظات التي تبني الثقة في خدمات الموارد البشرية
- أخذ عينات التوقيت والحجم — أين يتركز الجهد والتأخير
- مخطط السبب والنتيجة وتكرار سؤال لماذا — الأسباب الجذرية لأخطاء الرواتب
- تصميم العملية المستهدفة — حذف الخطوات قبل أتمتتها

## اليوم 4: بناء مبررات التغيير

- جدول تقييم الخيارات — مقارنة إصلاح العملية وإعادة التهيئة والنظام الجديد
- نموذج التكاليف والمنافع — الساعات الموفرة وخفض الأخطاء وتكاليف التشغيل
- اختبار فترة الاسترداد والحساسية — مدى صمود المقترح
- سجل المخاطر والاعتماديات — مخاطر ترحيل البيانات وتغيير السياسات والتبني
- مصفوفة التتبع — ربط كل متطلب بمنفعة واختبار

## اليوم 5: التطبيق العملي لملف حالة تغيير عملية الموظفين

- لعب أدوار المقابلة على سيناريو اعتماد الإجازات — صقل مهارات الاستخلاص
- مراجعة الأقران لخرائط المسارات المتوازية — وضوح الأدوار ونقاط التسليم
- صياغة ورقة القرار — عرض الخيارات على اللجنة التوجيهية
- محاكاة اللجنة التوجيهية — الرد على تساؤلات المالية والمديرين المباشرين
- ملف حالة تغيير عملية الموظفين — حزمة المتطلبات والخرائط والمقترح المقدر التكلفة

## تطبيق تحليل الأعمال لعمليات الموارد البشرية بعد الدورة

- إجراء ثلاث مقابلات حول معاملة موظفين عالية التكرار وتحويل ملاحظاتها إلى قصص مستخدم مرتبة حسب الأولوية.
- رسم مسار التعيين أو الإجازات الحالي بالمسارات المتوازية وعرض أسبابه الجذرية على مالك العملية.

## أسئلة حول تحليل الأعمال لعمليات الموارد البشرية

### ما تحليل الأعمال لعمليات الموارد البشرية ولماذا يهم الآن؟

هو التوثيق المنضبط للاحتياجات والمسارات والتكاليف وراء خدمات التوظيف والرواتب والإجازات. ويهم الآن لأن الموظفين ينتظرون خدمة ذاتية أسرع، ولأن القادة الماليين يطلبون الأدلة قبل تمويل أي تغيير في أنظمة الموارد البشرية.

### ما الأدوار الأكثر استفادة من تحليل الأعمال لعمليات الموارد البشرية؟

يستفيد أكثر محللو الموارد البشرية ومختصو عمليات الموظفين ومسؤولو الرواتب والمزايا وأعضاء المشاريع، فكل منهم يجمع الاحتياجات أو يوثق المسارات أو يختبر التغييرات في معاملات الموظفين.

### كيف يختلف تحليل الأعمال لعمليات الموارد البشرية عن دورة تحليلات القوى العاملة؟

يركز على طريقة عمل خدمات الموظفين وكيفية تغييرها، لا على الاستنتاجات الإحصائية من بيانات القوى العاملة. فأنت تمارس استخلاص المتطلبات ونمذجة العمليات وكتابة دراسات الجدوى بدلا من لوحات المؤشرات والتنبؤ.

### ماذا تعود به من دورة تحليل الأعمال لعمليات الموارد البشرية؟

تعود بملف حالة تغيير مبني على سيناريو واقعي: متطلبات مرتبة حسب الأولوية وخرائط مسارات متوازية وملخص للأسباب الجذرية ومقترح مقدر التكلفة جاهز للتكييف في عملك.

### تحليل الأعمال لعمليات الموارد البشرية: الطريق إلى الأمام

يمنح ملف حالة تغيير عملية الموظفين اللجنة التوجيهية ما تحتاجه لتقرر هل تصلح خدمة الموظفين البطيئة أو كثيرة الأخطاء أم يعاد تهيئتها أم تستبدل. ويستخدمه ملاك العمليات لتوجيه مهيئي الأنظمة. وبعد تشغيل أول تغيير، تستحق خريطة العملية المستهدفة المراجعة بتوقيتات فعلية للتأكد من أن نقاط التسليم المحذوفة لم تعد.