JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في عمليات الموارد البشرية والشؤون الإدارية

28 مارس – 8 أبريل 2027

إسطنبول

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في عمليات الموارد البشرية والشؤون الإدارية

المرجع: 315_10619 **التاريخ:** 28 مارس – 8 أبريل 2027 **المكان:** إسطنبول **الرسوم:** GBP 8500

عمليات الموارد البشرية والشؤون الإدارية دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين لمسؤولي الموارد البشرية ومنسقيها وإداريها الذين يديرون مكتب شؤون الموظفين يوميا، ويجمع كل مشارك منها حقيبة أدوات مكتب مسؤول الموارد البشرية من النماذج وجداول المتابعة والردود المعتمدة. فالموظفون والمديرون يحكمون اليوم على الموارد البشرية من سرعة المعاملات اليومية ودقتها ولباقتها. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في عمليات الموارد البشرية والشؤون الإدارية.

لماذا تهم عمليات الموارد البشرية والشؤون الإدارية الآن

يقف مسؤول الموارد البشرية عند تقاطع ثلاثة توقعات: موظفون يريدون إجابات سريعة وصحيحة عبر البريد والبوابات الإلكترونية ومكتب الاستقبال، ومديرون يحتاجون الخطابات والعقود والتقارير دون تأخير، ومدققون ينتظرون أن يكون كل ملف ورقم وقرار قابلا للتتبع. المسؤول الذي يلبي هذه التوقعات يكسب الثقة ويحرر زملاءه الأقدم للعمل الاستشاري، ومن يقصر يخلق إعادة عمل وأخطاء بيانات وشكاوى تضر بسمعة الوظيفة. وتستند الدورة إلى أساليب التقارير بالجداول الإلكترونية ومعايير الكتابة الواضحة والمقابلات المنظمة وتعريفات بيانات القوى العاملة الواردة في ISO 30414، وهي الإرشادات الدولية لتقارير رأس المال البشري.

المستفيدون من عمليات الموارد البشرية والشؤون الإدارية

- المسؤولون عن إعداد خطابات العرض والعقود والشهادات ومراسلات الموظفين
- المنسقون الذين يجدولون المقابلات وبرامج التهيئة وفعاليات الموارد البشرية بين الإدارات
- الإداريون الذين يحافظون على البيانات الرئيسية للموظفين والتقارير الشهرية
- موظفو الصف الأول في الموارد البشرية الذين يجيبون عن أسئلة الموظفين بالبريد والهاتف ومباشرة
- المسؤولون الذين يصوغون الإجراءات والنماذج في دليل الموارد البشرية أو يحدثونها

يستفيد مكتب عمليات الموارد البشرية أو الخدمات المشتركة أكثر حين يحضر عدة أعضاء منه معا ويعودون بمجموعة واحدة من النماذج ومعايير الخدمة.

قدرات عمليات الموارد البشرية والشؤون الإدارية

تنقل الدورة المسؤولين من إنجاز المهام إلى إدارة مكتب موارد بشرية موثوق وقابل للتدقيق.

- بناء تقارير الموارد البشرية بالجداول المحورية ودوال البحث والرسوم البسيطة — مدير الموارد البشرية
- تحديد قوالب الخطابات والعقود بصياغة مضبوطة — المراجعون القانونيون والموظفون
- تطبيق ملاحظات المقابلة المنظمة وأوراق التقييم — مديرو التوظيف
- تصميم سجل استفسارات الموظفين بفئات ومستهدفات استجابة — قائد خدمات الموارد البشرية
- صياغة السياسات بلغة واضحة يعمل بها الموظفون — الموظفون والمشرفون
- اختبار القرارات الشخصية في ضوء ميثاق أخلاقيات الموارد البشرية — التدقيق الداخلي والموظفون

مصطلحات عمليات الموارد البشرية والشؤون الإدارية الأساسية

- البيانات الرئيسية للموظف — السجلات الشخصية والوظيفية الأساسية لكل موظف التي تعتمد عليها الرواتب والتقارير.
- الجدول المحوري — خاصية في الجداول الإلكترونية تلخص القوائم الكبيرة كعدد الموظفين حسب الإدارة دون عد يدوي.
- قالب الخطاب المعتمد — مستند معتمد مسبقا بصياغة ثابتة وحقول لبيانات الموظف.
- سجل الاستفسارات — قائمة بأسئلة الموظفين تسجل الفئة والمسؤول وزمن الاستجابة والنتيجة.
- الكتابة الواضحة — صياغة قصيرة ومباشرة يفهمها القارئ من القراءة الأولى.
- ميثاق أخلاقيات الموارد البشرية — المبادئ التي توجه السرية والعدالة والنزاهة في قرارات الموارد البشرية وسلوكها.

عمليات الموارد البشرية والشؤون الإدارية يوما بيوم

اليوم 1: مسؤول الموارد البشرية المحترف

- الملف الوظيفي لمسؤول الموارد البشرية — المهام والحدود ونقاط التصعيد
- خريطة العملاء الداخليين — الموظفون والمديرون وشركاء الرواتب
- ميثاق أخلاقيات الموارد البشرية — خيارات السرية والمعاملة العادلة
- قائمة عادات المصداقية — إشارات الموثوقية التي يلاحظها الزملاء
- سجل التطوير الشخصي — المهارات المستهدفة خلال الدورة

اليوم 2: أنظمة الشؤون الإدارية

- حقول البيانات الرئيسية للموظف — الدقة في الرواتب والتقارير
- تقويم المهام المتكررة — المواعيد النهائية خلال الشهر
- قوائم مسارات العمل — خطوات الانضمام والنقل والمغادرة
- قواعد الحفظ الإلكتروني — التسمية والإصدارات وصلاحيات الوصول
- الفحوص العشوائية لجودة البيانات — كشف الأخطاء قبل إقفال الرواتب

اليوم 3: وثائق التوظيف

- قوالب خطابات العرض والعقود — صياغة مضبوطة وحقول محددة
- شهادات العمل والخطابات — إنجاز الطلبات المعتادة بسرعة
- مصفوفة اعتماد المستندات — من يوقع كل خطاب
- قائمة محتويات ملف الموظف — المستندات الإلزامية حسب المرحلة
- ضبط إصدارات القوالب — تجنب البنود القديمة

اليوم 4: دعم المقابلات والاختيار

- ترتيبات جدولة المقابلات — اللجان والقاعات والتواصل مع المرشحين
- بنك أسئلة المقابلة المنظمة — أسئلة متسقة لكل وظيفة
- تدوين ملاحظات المقابلة وأوراق التقييم — أدلة لقرارات التعيين
- نقاط تجربة المرشح — الصورة المهنية لجهة العمل
- التحقق من المراجع والمستندات — فحوص ما قبل التعيين

اليوم 5: تقارير الموارد البشرية بالجداول الإلكترونية

- تنظيف بيانات الجداول — قوائم سليمة قبل التحليل
- دوال البحث — ربط قوائم الرواتب وأعداد الموظفين
- الجداول المحورية لأعداد الموظفين والدوران — الملخصات الشهرية
- التنسيق الشرطي — تمييز العقود وفترات التجربة قرب انتهائها
- رسوم بيانية مبسطة — تقرير شهري مرئي للمديرين

اليوم 6: مؤشرات الموارد البشرية للمسؤولين

- تعريفات بيانات القوى العاملة وفق ISO 30414 — قواعد عد متسقة
- حساب معدلات الدوران والغياب — أرقام شهرية صحيحة
- تتبع مدة شغل الوظائف — تقارير تقدم التوظيف
- سجلات ساعات التدريب — بيانات الحضور والإتمام
- حزمة اللوحة الشهرية للموارد البشرية — صفحة واحدة لمدير الموارد البشرية

اليوم 7: صياغة السياسات والإجراءات

- قواعد الكتابة الواضحة — جمل قصيرة وصيغة مبنية للمعلوم
- رسم الإجراءات — الخطوات والمسؤولون والنماذج
- هيكل قالب السياسة — الغرض والنطاق والقواعد والاستثناءات
- أوراق الأسئلة الشائعة — تحويل السياسات إلى إجابات
- إشعارات تعديل السياسات — إبلاغ الموظفين بالتحديثات

اليوم 8: التعامل مع استفسارات الموظفين

- تصميم سجل الاستفسارات — الفئات والمسؤولون ومستهدفات الاستجابة
- مكتبة الردود المعتمدة — إجابات متسقة للأسئلة الشائعة
- آداب الهاتف ومكتب الاستقبال — خدمة هادئة ودقيقة
- التعامل مع الموظف المنفعل — الإصغاء وأساليب التهدئة
- قواعد التصعيد — متى يحال الطلب إلى المختص أو المدير

اليوم 9: عقلية الخدمة وفاعلية العمل

- ميثاق معايير الخدمة — الوعود المقدمة للموظفين
- إدارة الوقت والأولويات — التعامل مع طلبات متزاحمة
- كتابة البريد المهني — النبرة في الموضوعات الحساسة
- محاضر الاجتماعات وسجلات الإجراءات — توثيق قرارات الموارد البشرية
- ممارسة التغذية الراجعة بين الزملاء — تحسين الخدمة بآراء الآخرين

اليوم 10: ممارسة حقيبة أدوات مكتب مسؤول الموارد البشرية

- تطبيق قوالب الوثائق — مجموعة الخطابات في الحقيبة
- تطبيق تقرير الجداول — كشف شهري لأعداد الموظفين والدوران
- تطبيق سجل الاستفسارات — حالات حية تعالج وتسجل
- مراجعة الزملاء لمحتويات الحقيبة — فحص الدقة والنبرة
- حقيبة أدوات مكتب مسؤول الموارد البشرية — الصيغة النهائية لمدير الموارد البشرية

تطبيق عمليات الموارد البشرية والشؤون الإدارية بعد الدورة

- إنشاء سجل لاستفسارات الموظفين بفئات ومستهدفات استجابة ورفع أحجام الشهر الأول وأزمنة الاستجابة إلى مدير الموارد البشرية.
- إعادة بناء تقرير أعداد الموظفين والدوران الشهري بالجداول المحورية ودوال البحث لتقليل العد اليدوي ومطابقة الأخطاء مع الرواتب.

أسئلة حول عمليات الموارد البشرية والشؤون الإدارية

ما عمليات الموارد البشرية والشؤون الإدارية ولماذا تهم الآن؟

عمليات الموارد البشرية والشؤون الإدارية هي أعمال الوثائق والسجلات والتقارير والسياسات والخدمة التي يديرها مسؤولو الموارد البشرية يوميا. وتهم الآن لأن الموظفين والمديرين يحكمون على الوظيفة كلها من سرعة هذه المهام ودقتها.

من الأدوار الأكثر استفادة من دورة عمليات الموارد البشرية والشؤون الإدارية؟

يستفيد مسؤولو الموارد البشرية ومنسقوها وإداريوها أكثر من غيرهم. وتستفيد أنت إن كنت تعد الخطابات أو تحافظ على بيانات الموظفين أو تدعم المقابلات أو تبني التقارير الشهرية أو تجيب عن أسئلة الموظفين.

كيف تختلف عمليات الموارد البشرية والشؤون الإدارية عن دورة شريك الأعمال للموارد البشرية؟

تركز على عمليات المكتب اليومية لا على الاستشارة مع قادة الأعمال. فدورة شريك الأعمال تتناول التعاقد والتشخيص والتأثير، أما هذه فتبني الوثائق وتقارير الجداول وصياغة السياسات ومعالجة الاستفسارات التي يديرها المسؤولون كل يوم.

ماذا تعود به من دورة عمليات الموارد البشرية والشؤون الإدارية؟

تعود بحقيبة أدوات مكتب مسؤول الموارد البشرية تضم قوالب الخطابات وتقريرا بالجداول وسجل استفسارات وردودا معتمدة. ويمكنك استخدامها في عمليات الموارد البشرية منذ الأسبوع الأول للعودة.

عمليات الموارد البشرية والشؤون الإدارية: الطريق إلى الأمام

حقيبة أدوات مكتب مسؤول الموارد البشرية هي المخرج الذي يعود به المشاركون. أول استخدام لها هو تحديد الخطابات والتقارير والردود التي تصبح معيار المكتب، وهو قرار يتخذ مع مدير الموارد البشرية. وبعد شهر من العمل بها تستحق المراجعة ببيانات سجل الاستفسارات لمعرفة الطلبات التي لا تزال تستغرق وقتا طويلا والقوالب التي تحتاج صياغة أدق.