JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة متقدمة في فن إدارة الموارد البشرية

26 سبتمبر – 7 أكتوبر 2027

إسطنبول

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة متقدمة في فن إدارة الموارد البشرية

**المرجع:** 281_9169 **التاريخ:** 26 سبتمبر – 7 أكتوبر 2027 **المكان:** إسطنبول **الرسوم:** GBP 8500

فن إدارة الموارد البشرية دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين لأخصائيي الموارد البشرية العامين ذوي الخبرة ومسؤوليها المنتقلين إلى أدوار عليا، ويعود كل مشارك منها بمخطط خدمات دورة حياة الموظف لمؤسسته. فالموظف اليوم يحكم على جهة عمله من كل لحظة بين إعلان الوظيفة ومقابلة المغادرة، ولذلك تصنع حرفية الأخصائي العام الثقة وتحفظ الكفاءات. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في فن إدارة الموارد البشرية.

## لماذا يهم فن إدارة الموارد البشرية الآن

ترفع ثلاث فئات سقف التوقعات من الأخصائي العام: موظفون ينتظرون خدمة سريعة وإجابات واضحة، ومديرون مباشرون يريدون مشورة يعملون بها في اليوم نفسه، ومدققون وممثلون للموظفين يتوقعون قرارات عادلة ومتسقة وموثقة. الأخصائي الذي يحسن ذلك يصبح مستشارا موثوقا يمنع حكمه النزاعات، والذي يسيء يترك وراءه معاملة متفاوتة وتظلمات وكفاءات مفقودة. وتستند الدورة إلى إرشادات إدارة الأفراد التي تعدها اللجنة الفنية ISO/TC 260، وإلى مناهج تحليل الوظائف والجدارات ومعالجة الحالات المستخدمة في قطاعات الخدمات والتصنيع والجهات الحكومية.

## المستفيدون من فن إدارة الموارد البشرية

- الأخصائيون العامون المسؤولون عن التوظيف والتهيئة واستفسارات الموظفين في قطاع أعمال
- المسؤولون عن سياسات الموارد البشرية والخطابات والعقود وملفات الموظفين
- الممارسون الذين يحققون في التظلمات ويدعمون جلسات المساءلة التأديبية
- الأخصائيون الذين ينسقون إنهاء الخدمة وإخلاء الطرف ومقابلات المغادرين
- كبار المسؤولين الذين يوجهون الموظفين الجدد في الموارد البشرية في قرارات التقدير

يستفيد فريق الأخصائيين العامين الذي يخدم عدة وحدات أعمال أكثر حين يحضر أعضاؤه معا ويتفقون على معيار خدمة واحد متسق.

## قدرات فن إدارة الموارد البشرية

تصقل الدورة حسن التقدير الذي يميز الأخصائي العام الأول عن منفذ المعاملات.

- تصميم الأوصاف الوظيفية ومواصفات شاغل الوظيفة من تحليل وظيفي منظم — مديرو التوظيف
- تطبيق المقابلة القائمة على الجدارات والتقييم العادل للمرشحين — المرشحون ولجان الاختيار
- الموازنة بين وقائع التظلم أو المخالفة قبل تقديم المشورة — المديرون المباشرون والموظفون
- صياغة سياسات واضحة ومتسقة وقابلة للتطبيق — اعتماد القيادة
- بناء خرائط رحلة الموظف التي تكشف مواضع الخلل في الخدمة — مالكو خدمات الموارد البشرية
- اختبار سجلات الموظفين وملفات الحالات من حيث الاكتمال والسرية — المدققون

## مصطلحات فن إدارة الموارد البشرية الأساسية

- دورة حياة الموظف — المراحل التي يمر بها الموظف من الاستقطاب والتعيين إلى التطوير والاستبقاء ثم المغادرة.
- تحليل الوظيفة — دراسة منظمة لمهام الوظيفة ومخرجاتها ومتطلباتها تستخدم في كتابة الوصف وتحديد الدرجة.
- مواصفات شاغل الوظيفة — المعارف والمهارات والخبرات والسلوكيات التي يحتاجها المرشح لأداء الوظيفة جيدا.
- حالة علاقات الموظفين — مسألة موثقة كالتظلم أو المخالفة أو الخلاف تتطلب تحقيقا عادلا ونتيجة مسببة.
- خريطة رحلة الموظف — عرض مرئي لتجربة الموظف عند كل نقطة تواصل مع الموارد البشرية يبين مواضع الاحتكاك.
- مستوى خدمة الموارد البشرية — معيار متفق عليه لسرعة استجابة الموارد البشرية ودقتها في طلب محدد.

## فن إدارة الموارد البشرية يوما بيوم

### اليوم 1: دور الأخصائي العام الأول

- خريطة دور أخصائي الموارد البشرية العام — الحد بين المشورة والأعمال الإدارية
- نموذج دورة حياة الموظف — المراحل التي يضيف فيها الأخصائي أكثر
- تحديد العملاء الداخليين — المديرون والموظفون الذين يخدمهم كل أسبوع
- حالات المعضلات الأخلاقية — العدالة مقابل السرعة في قرارات الموارد البشرية
- تدقيق الممارسة الشخصية — نقاط القوة والفجوات لدى كل أخصائي

### اليوم 2: تحليل الوظائف وتصميم الأدوار

- مقابلات التحليل الوظيفي المنظم — المهام والمخرجات والمتطلبات
- صياغة الوصف الوظيفي — مسؤوليات مكتوبة في صورة نتائج
- أداة بناء مواصفات شاغل الوظيفة — المعايير الأساسية مقابل المرغوبة
- استخدام إطار الجدارات — السلوكيات المرتبطة بكل وظيفة
- فحص وضوح الأدوار — التداخل والفجوات بين الوظائف

## اليوم 3: حرفية الاستقطاب والاختيار

- اختيار قنوات الاستقطاب — مدى الوصول مقابل تكلفة التعيين
- مصفوفة الفرز الأولي — فرز متسق لجميع المتقدمين
- أدلة المقابلة القائمة على الجدارات — أدلة السلوك السابق
- تقييم لجان الاختيار — الحد من التحيز في القرار النهائي
- إجراءات العرض الوظيفي والتزكية — تجربة المرشح في المرحلة الختامية

## اليوم 4: التهيئة وفترة التجربة

- قائمة ما قبل الانضمام — الجاهزية قبل تاريخ المباشرة
- تصميم رحلة التهيئة — الأيام التسعون الأولى وبناء الانتماء
- إطار مراجعة فترة التجربة — قرارات التثبيت أو التمديد
- ترتيبات الزميل المرافق والموجه — الاندماج الاجتماعي المبكر
- استبيان آراء الموظفين الجدد — تحسين تجربة الانضمام

## اليوم 5: حسن التقدير في علاقات الموظفين

- إجراءات معالجة التظلمات — الحل الودي أو الجلسة الرسمية
- تخطيط التحقيق في مكان العمل — الأدلة والشهود والمدد
- إعداد الحالات التأديبية — تناسب الجزاءات واتساقها
- أساليب الوساطة — إصلاح علاقات العمل بعد النزاع
- خطابات نتائج الحالات — أسباب واضحة يتقبلها الموظفون

## اليوم 6: السياسات والعقود

- معايير صياغة السياسات — لغة واضحة وصياغة قابلة للتطبيق
- بنود عقد العمل — الشروط التي يشرحها الأخصائي للموظفين
- سجل الاستثناءات من السياسات — السوابق واتساق المعاملة
- قواعد الحضور والإجازات — معالجة عادلة لحالات الغياب
- خطة التعريف بالسياسات — وعي المديرين والموظفين

## اليوم 7: السجلات والسرية

- هيكل ملف الموظف — المستندات المطلوبة في كل مرحلة من دورة الحياة
- جدول الاحتفاظ بالسجلات — خيارات الحفظ والأرشفة والإتلاف
- بروتوكولات السرية — صلاحيات الوصول إلى بيانات الموظفين الحساسة
- سلامة بيانات نظام معلومات الموارد البشرية — بيانات رئيسية دقيقة للتقارير
- تدقيق ملفات الحالات — أدلة على عدالة القرارات

## اليوم 8: تجربة الموظف وجودة الخدمة

- رسم رحلة الموظف — اللحظات المؤثرة عبر دورة الحياة
- اتفاقيات مستوى خدمة الموارد البشرية — معايير الاستجابة للطلبات الشائعة
- نموذج فرز الاستفسارات — الخدمة الذاتية أو الأخصائي العام أو المختص
- حلقات التغذية الراجعة من الموظفين — استبيانات النبض ومجموعات التركيز
- ممارسات استعادة الخدمة — معالجة الشكاوى من الموارد البشرية نفسها

## اليوم 9: ممارسات إنهاء الخدمة والانفصال

- إجراءات التعامل مع الاستقالة — حوار الاستبقاء أو الانفصال السلس
- تصميم مقابلة المغادرة — الأسباب الحقيقية وراء الرحيل
- قائمة إخلاء الطرف والتسوية النهائية — إغلاق دقيق لعلاقة العمل
- خطوات التشاور في حالات الاستغناء — اختيار عادل وتواصل يحفظ الكرامة
- سياسة الموظفين السابقين وإعادة التعيين — العلاقة بعد المغادرة

## اليوم 10: ممارسة مخطط خدمات دورة حياة الموظف

- تطبيق مخرجات تحليل الوظائف — بيانات الأدوار التي تغذي مراحل الاستقطاب
- تطبيق دروس علاقات الموظفين — نقاط التصعيد في المخطط
- تطبيق نتائج خريطة الرحلة — أولويات تحسين الخدمة
- عيادة الحالات بين الزملاء — اختبار قرارات التقدير
- مخطط خدمات دورة حياة الموظف — الصيغة النهائية لقيادة الموارد البشرية

## تطبيق فن إدارة الموارد البشرية بعد الدورة

- إدارة جلسة لرسم رحلة الموظف مع المنضمين والمغادرين حديثا لتحديد ثلاث نقاط خلل في الخدمة تعالج خلال الربع.
- تدقيق خمسة ملفات مغلقة لتظلمات أو حالات تأديبية وفق منهج تخطيط التحقيق ومشاركة نتائج الاتساق مع مدير الموارد البشرية.

## أسئلة حول فن إدارة الموارد البشرية

### ما فن إدارة الموارد البشرية ولماذا يهم الآن؟

فن إدارة الموارد البشرية هو حسن التقدير والحرفية التي يطبقها الأخصائي العام عبر دورة حياة الموظف. ويهم الآن لأن الموظفين ينتظرون خدمة سريعة وعادلة، والمديرين يعتمدون على الأخصائي في قرارات تمنع النزاعات.

### من الأدوار الأكثر استفادة من دورة فن إدارة الموارد البشرية؟

يستفيد أخصائيو الموارد البشرية العامون ذوو الخبرة والمسؤولون المنتقلون إلى أدوار عليا أكثر من غيرهم. وتستفيد أنت إن كنت تتولى التوظيف أو حالات علاقات الموظفين أو السياسات أو السجلات أو إنهاء الخدمة.

### كيف يختلف فن إدارة الموارد البشرية عن دورة في الموارد البشرية الاستراتيجية؟

يركز على حرفية الممارس لا على استراتيجية المدير. فدورة الموارد البشرية الاستراتيجية تتناول نماذج التشغيل وتقارير المجالس، أما هذه فتصقل التقدير اليومي ومعالجة الحالات وجودة الخدمة التي يقدمها الأخصائي للمديرين والموظفين.

### ماذا تعود به من دورة فن إدارة الموارد البشرية؟

تعود بمخطط خدمات دورة حياة الموظف يبين المعايير ونقاط التصعيد والتحسينات لكل نقطة تواصل. وتعود كذلك بأدلة مقابلات وخطوات تحقيق ومناهج لصياغة السياسات جاهزة للاستخدام فورا.

### فن إدارة الموارد البشرية: الطريق إلى الأمام

مخطط خدمات دورة حياة الموظف هو المخرج الذي يعود به المشاركون. أول استخدام له هو تحديد نقطة التواصل التي تحظى بالتحسين أولا، وهو قرار يتخذ مع مدير الموارد البشرية وفريق الأخصائيين. وبعد ربع سنة من العمل به يستحق المراجعة بأدلة جديدة من خريطة الرحلة لمعرفة ما إذا كانت تجربة الموظف قد تحسنت فعلا.