JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة قيادة تحول الموارد البشرية

12 – 16 سبتمبر 2027

كوالالمبور

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة قيادة تحول الموارد البشرية

المرجع: 95817_2524 **التاريخ:** 12 – 16 سبتمبر 2027 **المكان:** كوالالمبور **الرسوم:** GBP 4600

قيادة تحول الموارد البشرية دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري الموارد البشرية وقادة التحول المسؤولين عن إعادة تصميم هيكل وظيفة الموارد البشرية وطريقة تقديم خدماتها وتجربة الموظفين معها، وتنتهي بإعداد خارطة طريق تحول الموارد البشرية. فنماذج الخدمات المشتركة ومنصات الموظفين الرقمية وتوقعات الإدارة العليا المتصاعدة تعيد تشكيل هذه الوظيفة، لذلك تحدد قرارات إعادة التصميم اليوم مصداقيتها. تقدم جوبيتر برايم للتدريب دورة قيادة تحول الموارد البشرية للقادة الذين يوجهون هذا التحول.

لماذا تهم قيادة تحول الموارد البشرية الآن

ثلاث قوى تدفع وظيفة الموارد البشرية إلى تغيير شكلها. فالإدارة العليا تريد وظيفة تقدم رؤى حول القوى العاملة وتبني القدرات، لا مجرد معاملات. والموظفون يقارنون كل طلب بتجربة الخدمة الذاتية التي اعتادوها كمستهلكين. والمنصات الرقمية تؤتمت المعاملات الروتينية فتحرر الطاقة لكنها تكشف ضعف تصميم الإجراءات. الوظيفة التي تحسن إعادة التصميم تنقل الخبرة إلى مواضع اتخاذ القرار، أما التي تسيء فتضيف تكلفة وتربك المديرين وتفقد المتخصصين. وتستند الدورة إلى هياكل الخدمة القائمة على الركائز، وتصميم دليل الخدمات، ورسم الإجراءات، والإرشادات الدولية لتقارير رأس المال البشري في قياس إسهام الوظيفة.

المستفيدون من قيادة تحول الموارد البشرية

- المسؤولون عن هيكل وظيفة الموارد البشرية وتكلفتها ومعايير خدماتها
- قادة التحول الذين يرتبون موجات إعادة التصميم ويتابعون العوائد
- رؤساء الخدمات المشتركة المسؤولون عن معالجة الحالات المتدرجة وقنوات الخدمة الذاتية
- قادة مراكز الخبرة الذين يملكون تصميم السياسات أو المكافآت أو المواهب
- مالكو تقنيات الموارد البشرية الذين يختارون منصات الموظفين ويهيئونها

تتعاظم الفائدة عندما يحضر فريق قيادة وظيفة الموارد البشرية معا، لأن قرارات النموذج التشغيلي لا تصمد إلا حين يتفق عليها المدير ورؤساء الخدمات وقادة الخبرة.

قدرات قيادة تحول الموارد البشرية

ينتقل المشاركون من تشخيص الوظيفة الحالية إلى إعادة تصميم متدرجة تدعمها الإدارة العليا والمديرون والموظفون.

- تقييم نضج وظيفة الموارد البشرية الحالية مقابل احتياجات الأعمال — الرعاة التنفيذيون
- تصميم نموذج تشغيلي مستهدف بأدوار واضحة للشركاء ومراكز الخبرة والخدمات المشتركة — قيادة الوظيفة
- بناء دليل خدمات بمستويات وقنوات ومعايير استجابة — المديرون والموظفون
- تحديد متطلبات إعادة تصميم الإجراءات الرقمية قبل اختيار المنصة — قرارات الاستثمار التقني
- إيصال مبررات التغيير إلى أصحاب المصلحة المتشككين — ممثلو الموظفين والقادة التنفيذيون
- حساب العوائد وترتيب موجات إعادة التصميم — الإدارة المالية واللجنة التنفيذية

مصطلحات قيادة تحول الموارد البشرية الأساسية

- النموذج التشغيلي المستهدف — التصميم المقصود لأدوار الوظيفة وإجراءاتها وتقنياتها وحوكمتها الذي تسعى إعادة التصميم إلى بلوغه.
- نموذج الخدمة القائم على الركائز — هيكل يقسم وظيفة الموارد البشرية إلى شركاء أعمال ومراكز خبرة وخدمات مشتركة.
- دليل الخدمات — قائمة منشورة بالخدمات التي تقدمها الوظيفة مع مالكيها وقنواتها وأوقات الاستجابة المتوقعة.
- معالجة الحالات المتدرجة — توجيه استفسارات الموظفين من الخدمة الذاتية إلى الموظف العام ثم المتخصص بحسب درجة التعقيد.
- خريطة رحلة الموظف — تصوير للخطوات ونقاط التواصل والمشاعر التي يمر بها الموظف في لحظة مثل التهيئة الوظيفية.
- تحقيق العوائد — متابعة ما إذا كانت المكاسب الموعودة في دراسة الجدوى تتحقق فعلا بعد التغيير.

قيادة تحول الموارد البشرية يوما بيوم

اليوم 1: القوى التي تعيد تشكيل وظيفة الموارد البشرية

- مسح احتياجات الأعمال — تحديد ما تحتاجه المنظمة من خدمات الموارد البشرية
- تشخيص نضج الوظيفة — تحديد مواطن القوة وفجوات القدرات الحالية
- خط الأساس لتكلفة الخدمة — مقارنة الجهد المبذول بين خدمات الموارد البشرية
- رسم رحلة الموظف — كشف نقاط الألم في اللحظات المهمة
- لوحة مبررات التغيير — صياغة أسباب الحاجة إلى إعادة التصميم الآن

اليوم 2: تصميم النموذج التشغيلي المستهدف

- خيارات هيكل الخدمة القائم على الركائز — اختيار الملاءمة بدلا من نسخ القوالب
- مواثيق أدوار الشركاء ومراكز الخبرة — توضيح صلاحيات اتخاذ القرار
- مصفوفة نطاق الخدمات المشتركة — تحديد الأنشطة الواجب توحيدها
- تصميم دليل الخدمات — تحديد المالكين والقنوات ومعايير الاستجابة
- نموذج معالجة الحالات المتدرجة — توجيه الاستفسارات بحسب درجة التعقيد

اليوم 3: الإجراءات الرقمية للموارد البشرية

- رسم الإجراءات من البداية إلى النهاية — إزالة نقاط التسليم من دورة حياة الموظف
- تصميم قنوات الخدمة الذاتية — الموازنة بين السهولة والتواصل الإنساني
- تحديد متطلبات المنصة — تجنب إعادة التصميم التي تبدأ بالتقنية
- معايير بيانات القوى العاملة — بناء أسس موثوقة للتقارير
- مقاييس تقارير رأس المال البشري — قياس إسهام الوظيفة

اليوم 4: كسب تأييد أصحاب المصلحة وترتيب التغيير

- تقييم أثر التغيير على أصحاب المصلحة — توقع ردود فعل المديرين والموظفين
- نهج التشاور مع ممثلي الموظفين — ترتيب التغييرات الحساسة في الأدوار
- تخطيط موجات إعادة التصميم — ترتيب التغييرات لحماية استمرارية الخدمة
- سجل تحقيق العوائد — ربط إعادة التصميم بمكاسب قابلة للقياس
- إيقاع حوكمة التحول — توجيه القرارات وحالات التصعيد

اليوم 5: التطبيق العملي لخارطة طريق تحول الموارد البشرية

- مقارنة حالات قطاعية — اختبار خيارات النموذج في الرعاية الصحية والتصنيع
- اختبار متانة النموذج التشغيلي — مراجعة التصميم مع لجان من الأقران
- التدرب على العرض التنفيذي — تقديم مبررات التغيير
- مراجعة المخاطر والاعتماديات — تعديل ترتيب الموجات قبل اعتمادها
- خارطة طريق تحول الموارد البشرية — إقرار الموجات والمالكين والمراحل الرئيسية

تطبيق قيادة تحول الموارد البشرية بعد الدورة

- إجراء تشخيص نضج الوظيفة مع فريق القيادة والاتفاق على أكبر ثلاث فجوات في القدرات.
- إعداد مسودة دليل خدمات لخط خدمة واحد واختبارها مع عينة من المديرين التنفيذيين.

أسئلة حول قيادة تحول الموارد البشرية

ما قيادة تحول الموارد البشرية ولماذا تهم الآن؟

هي إعادة تصميم هيكل وظيفة الموارد البشرية وطريقة تقديم خدماتها واستخدامها للتقنية. وتهم الآن لأن الإدارة العليا تنتظر رؤى لا معاملات، ولأن الموظفين يتوقعون خدمة رقمية بسيطة.

ما الأدوار الأكثر استفادة من قيادة تحول الموارد البشرية؟

يستفيد المديرون وقادة التحول أكثر من غيرهم. كما يستفيد رؤساء الخدمات المشتركة وقادة مراكز الخبرة ومالكو تقنيات الموارد البشرية، لأن كلا منهم يملك جزءا من النموذج المعاد تصميمه.

كيف تختلف قيادة تحول الموارد البشرية عن دورة عامة في إدارة التغيير؟

تركز على إعادة تصميم وظيفة الموارد البشرية ذاتها. فدورة إدارة التغيير العامة تتناول أي تغيير تنظيمي، بينما تعمل هذه الدورة على نماذج الخدمة ومستويات الحالات وإعادة تصميم الإجراءات ومقاييس رأس المال البشري.

ماذا تعود به من قيادة تحول الموارد البشرية؟

تعود بخارطة طريق تحول الموارد البشرية، تحدد موجات إعادة التصميم والمالكين والعوائد والمراحل الرئيسية، مدعومة بنموذج تشغيلي مستهدف ومسودة دليل خدمات.

قيادة تحول الموارد البشرية: الطريق إلى الأمام

توجه خارطة طريق تحول الموارد البشرية أولا قرار اختيار خط الخدمة الذي يعاد تصميمه في الموجة الأولى والأدوار التي تنتقل بين الركائز. ويستخدمها المدير وقائد التحول لتوجيه الرعاة ورؤساء الخدمات. وبعد الموجة الأولى تستحق مراجعة نموذج الحالات المتدرجة وخط الأساس لتكلفة الخدمة، لأن أحجام الاستفسارات الفعلية كثيرا ما تعيد تشكيل التصميم الأصلي.