JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة رسم عمليات شؤون الموظفين وتقليل إعادة العمل

27 يونيو – 1 يوليو 2027

عمّان

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة رسم عمليات شؤون الموظفين وتقليل إعادة العمل

المرجع: 99212_2609 **التاريخ:** 27 يونيو – 1 يوليو 2027 **المكان:** عمان **الرسوم:** GBP 3300

رسم عمليات شؤون الموظفين وتقليل إعادة العمل دورة تدريبية مدتها أسبوع لموظفي الموارد البشرية والإداريين الذين يريدون تتبع المسار الفعلي لطلبات التوظيف والتهيئة والإجازات، ويخرجون منها بخطة كفاءة عمليات شؤون الموظفين. فالموظفون اليوم ينتظرون ردودا سريعة ودقيقة، وكل نموذج مكرر أو موافقة ضائعة يستهلك الوقت ويضعف الثقة. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في رسم عمليات شؤون الموظفين للممارسين.

لماذا يهم رسم عمليات شؤون الموظفين الآن

ثلاث قوى تضغط على خدمات الموظفين اليوم. فالموظف يقارن تجربته في العمل بسرعة التطبيقات التي يستخدمها يوميا، ومديرو الأقسام يريدون إنجاز قرارات التعيين والإجازات دون متابعة متكررة، والإدارة المالية تسأل عن كلفة كل انتقال يدوي للمعاملة بين الأيدي. والإدارة التي ترسم عملياتها تكتشف الإدخال المكرر للبيانات والموافقات الغامضة مبكرا، أما التي لا تفعل فتبقى تعالج الشكاوى نفسها مرة بعد مرة. وتستند الدورة إلى رسم العمليات، والتفكير في سلسلة القيمة، وتحليل الأسباب الجذرية، واتفاقيات مستوى الخدمة، بلغة عملية قريبة من الممارس.

المستفيدون من رسم عمليات شؤون الموظفين

- القائمون على إجراءات التوظيف من طلب الشاغر حتى خطاب العرض
- المسؤولون عن إعداد العقود وحزم المنضمين الجدد وترتيبات الأسبوع الأول
- من يعالجون الغياب وأرصدة الإجازات وسجلات الحضور
- أعضاء مكاتب خدمة الموظفين الذين يجيبون عن الاستفسارات ويوجهون الحالات
- من يحافظون على دقة ملفات الموظفين وسجلات الأنظمة

تكسب وحدة خدمات الموظفين أكثر حين يحضر معا موظفون من التوظيف والتهيئة والإجازات، لأن معظم إعادة العمل تبدأ عند نقاط التسليم بينهم.

قدرات رسم عمليات شؤون الموظفين

يتعلم المشاركون رؤية عملية شؤون الموظفين بوصفها خطوات وطوابير انتظار ونقاط تسليم، وحذف الخطوات التي لا تضيف سوى التأخير.

- رسم الوضع الحالي لعملية توظيف أو تهيئة أو إجازة — لمالك العملية الذي يقرر ما يتغير
- حساب زمن الدورة وزمن المعالجة الفعلية ونسبة الإنجاز الصحيح من المرة الأولى — للمشرفين عند وضع أهداف التحسين
- تشخيص الأسباب الجذرية لإعادة العمل وتكرار الاستفسارات — للمديرين عند اختيار الإصلاح الذي يمول
- تصميم عملية مستقبلية أبسط بموافقات واضحة — لمديري الأقسام والموظفين
- تحديد مستويات الخدمة وخيارات الخدمة الذاتية — لقائد خدمات الموظفين عند الاتفاق على التعهدات
- بناء تسلسل مكلف للمكاسب السريعة والتغييرات الأكبر — لرئيس الإدارة الذي يعتمد الخطة

مصطلحات رسم عمليات شؤون الموظفين الأساسية

- خريطة المسارات — مخطط للعملية يضع كل خطوة في مسار الدور أو الوحدة التي تنفذها.
- زمن الدورة — المدة المنقضية من بدء الطلب، مثل طلب الإجازة، حتى إغلاقه كليا.
- إعادة العمل — أي خطوة تتكرر لأن المحاولة الأولى كانت ناقصة أو خاطئة أو تفتقد معلومة.
- نقطة التسليم — لحظة انتقال المهمة من شخص أو وحدة إلى أخرى، وهي موضع شائع للتأخير.
- مستوى الخدمة — هدف متفق عليه لسرعة ودقة تقديم خدمة من خدمات الموظفين.
- الخدمة الذاتية للموظفين — أدوات تتيح للموظف إنجاز طلباته الروتينية دون الرجوع إلى موظف الموارد البشرية.

رسم عمليات شؤون الموظفين يوما بيوم

اليوم 1: رؤية خدمات الموظفين كعمليات

- حصر عمليات خدمات الموظفين — تحديد العمليات التي ترسم أولا
- صوت المتعامل من الموظفين والمديرين — تعريف المستوى المطلوب للخدمة
- حدود العملية ومحفزاتها — أين يبدأ كل طلب وأين ينتهي
- مخطط عام للعملية — الاتفاق على النطاق مع أصحاب المصلحة
- أدوار ملاك العمليات — من يقرر التغييرات

اليوم 2: رسم مسارات التوظيف والتهيئة

- خريطة مسارات من طلب الشاغر إلى العرض — كشف اختناقات الموافقة
- رسم رحلة المنضم الجديد — تجهيز العقود والمعدات وصلاحيات الدخول
- تتبع العملية بحالات حقيقية — مطابقة الخريطة مع الواقع
- قياس زمن الدورة وزمن المعالجة — فصل الانتظار عن العمل الفعلي
- تدقيق المستندات والنماذج — حذف طلبات البيانات المكررة

اليوم 3: اكتشاف الهدر وإعادة العمل

- أنواع الهدر الثمانية في الأعمال المكتبية — تسمية التأخيرات الخفية
- رسم طلبات الإجازات والغياب — تقليل أخطاء الأرصدة
- أسلوب لماذا الخمس ومخطط السبب والنتيجة — تتبع إعادة العمل إلى مصدرها
- نسبة الإنجاز الصحيح من المرة الأولى — ترتيب الخطوات الأكثر تعثرا
- سجلات الأخطاء وتصنيف الاستفسارات — تحويل الشكاوى إلى أدلة

اليوم 4: إعادة التصميم للخدمة والخدمة الذاتية

- تصميم الوضع المستقبلي للعملية — تقليص الخطوات والموافقات ونقاط التسليم
- العمل القياسي وقوائم التحقق — الحفاظ على الدقة دون تدقيق إضافي
- خيارات الخدمة الذاتية للموظفين — اختيار الطلبات التي ينجزها الموظف بنفسه
- اتفاقيات مستوى الخدمة لشؤون الموظفين — وضع أهداف استجابة واقعية
- لوحات الأداء المرئية — متابعة الطوابير وزمن الإنجاز يوميا

اليوم 5: تطبيق خطة كفاءة عمليات شؤون الموظفين

- مقارنة الوضع الحالي بالمستقبلي — عرض مبررات التغيير
- فرز المكاسب السريعة والتغييرات الأكبر — ترتيب التحسينات حسب الجهد
- اختيار مستويات الخدمة والمقاييس — إثبات نجاح العملية الجديدة
- إحاطة المديرين والموظفين — كسب الدعم للخطوات الجديدة
- خطة كفاءة عمليات شؤون الموظفين — الملاك والمقاييس والتغييرات الأولى

تطبيق رسم عمليات شؤون الموظفين بعد الدورة

- قيادة جلسة لرسم خريطة مسارات اعتماد الإجازات مع الموظفين الذين ينفذونها، وتسجيل كل نقطة إعادة عمل.
- قياس زمن الدورة ونسبة الإنجاز الصحيح من المرة الأولى على طلبات حديثة، ومشاركة خط الأساس.

أسئلة حول رسم عمليات شؤون الموظفين

ما رسم عمليات شؤون الموظفين ولماذا يهم الآن؟

رسم عمليات شؤون الموظفين هو تمثيل كل خطوة في خدمة من خدمات الموظفين حتى يظهر التأخير وإعادة العمل. ويهم الآن لأن الموظفين والمديرين ينتظرون خدمة سريعة ودقيقة، والنماذج المكررة تهدر وقت الموظفين في قطاعات من الرعاية الصحية إلى التجزئة.

من الأدوار الأكثر استفادة من رسم عمليات شؤون الموظفين وتقليل إعادة العمل؟

يستفيد أكثر موظفو الموارد البشرية والإداريون الذين يتولون إجراءات التوظيف والتهيئة والإجازات واستفسارات الموظفين. ويستفيد كذلك القائمون على السجلات، لأن دقة البيانات في البداية تمنع إعادة العمل لاحقا.

بم تختلف دورة رسم عمليات شؤون الموظفين عن دورة استراتيجية الموارد البشرية؟

تعمل دورة رسم عمليات شؤون الموظفين على مستوى المعاملات اليومية ونقاط التسليم. أما دورة الاستراتيجية فتحدد التوجه لكبار القادة.

ماذا تعود به من رسم عمليات شؤون الموظفين وتقليل إعادة العمل؟

تعود بخطة كفاءة لخدمة أو أكثر من خدمات الموظفين. وتضم خرائط الوضع الحالي والمستقبلي، وخطوط أساس مقاسة، والأسباب الجذرية، ومستويات الخدمة، وقائمة مرتبة بالتغييرات ومالكيها.

رسم عمليات شؤون الموظفين: الطريق إلى الأمام

تحدد خطة كفاءة عمليات شؤون الموظفين أولا الخدمة التي تعالج قبل غيرها، وهي عادة الأعلى في إعادة العمل. ويستخدمها ملاك العمليات والمشرفون والموظفون للاتفاق مع المديرين على الخطوات الجديدة ومستويات الخدمة. وبعد تطبيق التغييرات الأولى تراجع الخرائط بمقاييس جديدة، لأن العمليات المعاد تصميمها تنحرف دون متابعة.