JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة التميز التشغيلي في خدمات شؤون الموظفين

26 – 30 سبتمبر 2027

مسقط

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة التميز التشغيلي في خدمات شؤون الموظفين

**المرجع:** 99753_2622 **التاريخ:** 26 – 30 سبتمبر 2027 **المكان:** مسقط **الرسوم:** GBP 5500

التميز التشغيلي في خدمات شؤون الموظفين دورة تدريبية مدتها أسبوع لقادة عمليات الموظفين ومشرفي مراكز الخدمة وملاك العمليات الذين يديرون انتقال الملفات بين التوظيف والتهيئة والرواتب، ويخرج المشاركون منها بميثاق تحسين خدمات الموظفين. ينتظر الموظفون اليوم إجابات سريعة ودقيقة من وظيفة شؤون الموظفين، وكل تأخير في خطاب عرض أو تصحيح راتب يضعف الثقة. تقدم جوبيتر برايم للتدريب التميز التشغيلي في خدمات شؤون الموظفين في دورة عملية واحدة.

## لماذا يهم التميز التشغيلي في خدمات شؤون الموظفين الآن

ثلاث قوى تشكل خدمات الموظفين اليوم. يقارن الموظفون كل طلب بسرعة الخدمة الذاتية في التطبيقات الاستهلاكية، فتبدو الموافقات البطيئة وتكرار تعبئة النماذج إهمالا لهم. ويدقق قادة المالية في تكلفة كل معاملة، من سجل موظف جديد إلى تعديل الراتب. ويريد المديرون المباشرون وضوحا في ملكية الحالة حين تنتقل بين الفرق. والمنظمة التي ترسم هذه التدفقات وتقيسها تقلل إعادة العمل وتحمي دقة الرواتب وتفرغ المختصين للعمل الاستشاري، أما التي تتجاهلها فتتراكم لديها الطلبات المتأخرة ويستقبل موظفوها الجدد تجربة محبطة.

## المستفيدون من التميز التشغيلي في خدمات شؤون الموظفين

- القادة المسؤولون عن تدفقات متكاملة مثل الالتحاق والانتقال والمغادرة
- المشرفون على مكاتب الخدمة وطوابير الحالات
- المختصون المسؤولون عن مدخلات الرواتب وتصحيحاتها
- المنسقون الذين يتابعون موافقات العروض وجاهزية اليوم الأول
- المحللون الذين يعدون تقارير مستويات الخدمة وأداء العمليات

يتحقق الأثر الأكبر حين يحضر ثلاثي من التوظيف والتهيئة والرواتب من وحدة خدمات واحدة معا، فيرسمون سلسلة انتقال مشتركة.

## قدرات التميز التشغيلي في خدمات شؤون الموظفين

يحول المشاركون معاملات الموظفين المتفرقة إلى تدفقات مرئية ومقاسة لها ملاك محددون ومعايير خدمة متفق عليها.

- رسم تدفق من التعيين إلى صرف الراتب على مستوى المهمة مع كل انتقال وانتظار — ملاك العمليات
- حساب زمن الدورة ومعدل الإنجاز الصحيح من المرة الأولى وعمر الطلبات المتراكمة — قادة الخدمة
- تصميم اتفاقيات مستوى الخدمة وقواعد التصعيد لطوابير الاستفسارات — المديرون المباشرون
- تحديد الأسباب الجذرية لأخطاء مدخلات الرواتب بحل منظم للمشكلات — ملاك الرواتب
- بناء نموذج خدمة متدرج يفصل الخدمة الذاتية والمكتب والحالات التخصصية — رؤساء الوظيفة
- توصيل أولويات التحسين عبر لوحة أداء مرئية — فرق القيادة

## مصطلحات التميز التشغيلي في خدمات شؤون الموظفين الأساسية

- خريطة تدفق القيمة — صورة لكل خطوة وانتقال وانتظار يمر به طلب الموظف.
- معدل الإنجاز الصحيح من المرة الأولى — نسبة الحالات المنجزة دون إعادة عمل أو تصحيح.
- اتفاقية مستوى الخدمة — تعهد متفق عليه بأزمنة الاستجابة والحل.
- الانتقال — النقطة التي تنتقل فيها الحالة من فريق أو نظام إلى آخر.
- نموذج الخدمة المتدرج — توجيه الطلبات البسيطة إلى الخدمة الذاتية والروتينية إلى المكتب والمعقدة إلى المختصين.
- الهدر في العمليات — أي نشاط يضيف وقتا أو تكلفة دون أن يفيد الموظف أو المدير.

## التميز التشغيلي في خدمات شؤون الموظفين يوما بيوم

### اليوم 1: خدمات الموظفين بوصفها سلسلة قيمة

- لحظات رحلة الموظف — المعاملات التي تصنع الثقة أكثر من غيرها
- جرد كتالوج الخدمات — تحديد طلبات الموظفين التي تحسن أولا
- مقابلات صوت العميل مع المديرين — تعريف الخدمة الجيدة
- تقدير تكلفة الخدمة لكل معاملة — بناء مبررات التحسين
- مصفوفة ملكية العمليات — توزيع المساءلة بين التوظيف والرواتب

### اليوم 2: رسم تدفقات التوظيف والتهيئة والرواتب

- خريطة تدفق القيمة للوضع الحالي — كشف الانتظار بين العرض واليوم الأول
- مخطط المسارات لانتقالات الموظف الجديد — توضيح من يتصرف في كل خطوة
- تقويم مدخلات الرواتب ومواعيد الإقفال — منع تغييرات الأجر المتأخرة
- جولة رصد الهدر في عمليات الموظفين — كشف الموافقات والنماذج المكررة
- تدقيق ملكية حقول البيانات — إنهاء إعادة الإدخال بين نظامي التوظيف والرواتب

## اليوم 3: قياس الخدمة والجودة

- مقاييس زمن الدورة وزمن اللمس — فصل الجهد عن الانتظار
- الإنجاز الصحيح من المرة الأولى وسجلات الأخطاء — متابعة دقة الرواتب والسجلات
- صياغة اتفاقية مستوى الخدمة — الاتفاق على أزمنة الاستجابة مع المديرين المباشرين
- تقرير أعمار طوابير الحالات — ترتيب المتراكم قبل أن يتصاعد
- استبيانات مؤشر جهد الموظف — قياس صعوبة الطلبات كما يشعر بها

## اليوم 4: إعادة تصميم نموذج الخدمة

- الأسئلة الخمسة لماذا ومخطط عظم السمكة — تحديد أسباب تصحيحات الرواتب
- خريطة الوضع المستقبلي مع العمل المعياري — تثبيت طريقة واحدة للتهيئة
- قواعد توجيه الخدمة المتدرجة — اختيار الخدمة الذاتية أو المكتب أو المختص
- قوائم منع الأخطاء لسجلات الموظفين الجدد — إيقاف الخطأ عند الإدخال
- لوحة الأداء المرئية والاجتماع اليومي القصير — استدامة المكاسب داخل الفريق

## اليوم 5: تطبيق ميثاق تحسين خدمات الموظفين

- اختيار تدفق واحد ذي أولوية من خرائط القيمة — حسم مجال التركيز
- تحديد مقاييس خط الأساس ومستويات الخدمة المستهدفة — أدلة للرعاة
- ترتيب إجراءات إعادة التصميم بين الملاك والأنظمة — تسلسل تنفيذ واقعي
- مراجعة الأقران للمواثيق بعدستي الهدر والسبب الجذري — اختبار المتانة
- إكمال ميثاق تحسين خدمات الموظفين — جاهز لاعتماد الراعي

## تطبيق التميز التشغيلي في خدمات شؤون الموظفين بعد الدورة

- قيادة جلسة لرسم خريطة تدفق القيمة لمسار التعيين حتى أول راتب لمدة ساعتين، ومشاركة نقاط الانتظار مع كل مالك عملية.
- إطلاق تقرير أسبوعي لأعمار الطوابير ومعدل الإنجاز الصحيح من المرة الأولى لحالات الموظفين، يراجع في اجتماع يومي قصير.

## أسئلة حول التميز التشغيلي في خدمات شؤون الموظفين

### ما التميز التشغيلي في خدمات شؤون الموظفين ولماذا يهم الآن؟

التميز التشغيلي في خدمات شؤون الموظفين هو منهج رسم معاملات مثل التوظيف والتهيئة وتغييرات الرواتب وقياسها وتبسيطها. ويهم الآن لأن الموظفين ينتظرون خدمة سريعة ودقيقة، والقادة يريدون تكلفة أقل لكل معاملة دون التفريط في جودة الرعاية.

### ما الأدوار الأكثر استفادة من التميز التشغيلي في خدمات شؤون الموظفين؟

يستفيد أكثر قادة عمليات الموظفين ومشرفو مكاتب الخدمة المشتركة وملاك مدخلات الرواتب ومنسقو التهيئة. وتكون استفادتك أكبر إن كنت تملك عملية تعبر عدة فرق.

### كيف يختلف التميز التشغيلي في خدمات شؤون الموظفين عن دورة استراتيجية الموارد البشرية؟

يعمل التميز التشغيلي في خدمات شؤون الموظفين على مستوى المعاملة لا الاستراتيجية. فدورة الاستراتيجية ترسم توجه القوى العاملة، أما هذه فترسم التدفقات وتقيس زمن الدورة والدقة وتعيد تصميم الطلبات الروتينية، مع حالات من البنوك والتصنيع.

### ماذا تعود به من التميز التشغيلي في خدمات شؤون الموظفين؟

تعود بميثاق تحسين لتدفق واحد ذي أولوية في خدمات الموظفين. ويضم خريطة الوضع الحالي ومقاييس خط الأساس ومستويات الخدمة المستهدفة وإجراءات إعادة تصميم مرتبة بملاك محددين.

### التميز التشغيلي في خدمات شؤون الموظفين: الطريق إلى الأمام

يحدد ميثاق تحسين خدمات الموظفين أولا أي تدفق يعاد تصميمه وأي مستوى خدمة يقدم للمديرين. ويستخدمه ملاك العمليات وراعيهم للاتفاق على الإجراءات ومتابعة النتائج. وبعد أول دورة إعادة تصميم، تستحق مراجعة نموذج الخدمة المتدرج، إذ تتغير أدوار المختصين وقواعد الطوابير عادة حين تستوعب الخدمة الذاتية الطلبات الروتينية.