

دورة إدارة شؤون الموظفين والعمليات الإدارية للموارد البشرية

2027 مايو 27 – 23

عمان





دورة إدارة شؤون الموظفين والعمليات الإدارية للموارد البشرية

المرجع: 166_16132 التاريخ: 23 - 27 مايو 2027 المكان: عمان الرسوم: GBP 3100

ملخص البرنامج

إدارة شؤون الموظفين والعمليات الإدارية للموارد البشرية دورة تدريبية تمتد أسبوع بمستوى متوسط إلى متقدم، موجهة إلى مديري الشؤون الإدارية للموارد البشرية وأخصائيي شؤون الموظفين المنتقلين إلى الإشراف ومشرفي عمليات الموارد البشرية، ويخرج منها كل مشارك بخطة لتحسين العمليات الإدارية في فريقه. فالأخطاء في العقود وأرصدة الإجازات ومدخلات الرواتب تهز الثقة في الموارد البشرية أسرع من أي خطأ استراتيجي، وما زالت فرق كثيرة تعتمد على ملفات متفرقة وطول مؤقتة. ويتتبع البرنامج دورة حياة الموظف، ثم يعزز السجلات والضوابط، ويحسن الخدمة والإجراءات. تقدم هذا البرنامج في إدارة شؤون الموظفين والعمليات الإدارية مارس للتدريب المملكة المتحدة.

المبررات المؤسسية

شؤون الموظفين هي الموضوع الذي يلمس فيه الموظف الموارد البشرية مباشرة: خطاب العرض، وأول مسير رواتب، وطلب الإجازة، وأوراق إنهاء الخدمة. وحين تكون السجلات ناقصة أو الإجراءات غير متسقة تواجه المؤسسة تصحيحات في الرواتب ونزاعات وملاحظات تدقيق ومخاطر على خصوصية البيانات. أما المشرف الذي يدير هذه العمليات بمعايير وضوابط واضحة فيحتمي المؤسسة من مخاطر يمكن تجنبها.

- معدلات أخطاء الرواتب والبيانات: تنخفض حين تدقق المدخلات وتتبع السجلات معيارا واحدا.
- زمن معالجة استفسارات الموارد البشرية: يقصر حين يحل مكتب خدمة منظم وقاعدة معرفة محل الردود المرتجلة.
- ملاحظات التدقيق والخصوصية: تتراجع حين تطبق ضوابط التوثيق والحفظ والوصول باتساق.

المبادئ والأساس المعرفي

- نموذج دورة حياة الموظف: تنظم مراحله من العرض الوظيفي إلى إنهاء الخدمة الإجراءات الإدارية في الجلستين 1 و2.
- جداول حفظ السجلات: تحدد فترات الحفظ والإتلاف لملفات الموظفين، وتبنى عليها معايير التوثيق في الجلسة 3.
- المعيار ISO/IEC 27701 لإدارة معلومات الخصوصية: تؤطر ضوابطه حماية بيانات الموظفين في الجلسة 3.
- المعيار ISO 30414 لتقارير رأس المال البشري: توجه مجالاته مؤشرات الشؤون الإدارية في الجلسة 4.



المشاركون المستهدفون

- المدبرون الذين يقودون فرق الشؤون الإدارية والسجلات وخدمات الموظفين.
- أخصائيو شؤون الموظفين الذين يتولون مسؤولية إشرافية على عمليات الموارد البشرية.
- مشرفو العمليات الذين يعدون مدخلات الرواتب وبيانات الإجازات والحضور والانصراف.
- أخصائيو الموارد البشرية العامون المسؤولون عن السياسات والإجراءات والجاهزية للتدقيق في المؤسسات الصغيرة.

يخدم البرنامج الجهات الحكومية والمستشفيات والمصارف والمصانع ومنشآت الضيافة.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم دقة ملفات الموظفين وبيانات الموارد البشرية واكتمالها.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء نماذج وقوائم تحقق موحدة لكل مرحلة من دورة حياة الموظف.
3. سيكون المشاركون قادرين على تطبيق الضوابط على مدخلات الرواتب وبيانات الإجازات والحضور.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم قواعد التوثيق والحفظ والوصول التي تحمي خصوصية بيانات الموظفين.
5. سيكون المشاركون قادرين على تنظيم مكتب خدمة للموارد البشرية بمستويات خدمة وقاعدة معرفة.
6. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات تحسين الإجراءات الإدارية باستخدام المؤشرات وأدلة التدقيق.

هيكل البرنامج

اليوم 1: أسس إدارة شؤون الموظفين ودورة حياة الموظف

كيف تبدو الإدارة السليمة لشؤون الموظفين في كل مرحلة من دورة الحياة؟

- نطاق الشؤون الإدارية للموارد البشرية وتوقعات الخدمة
- خريطة دورة حياة الموظف من العرض إلى إنهاء الخدمة
- خطابات العرض وعقود العمل وتعديلاتها
- وثائق التهيئة وقوائم التحقق للتعريف بالعمل
- هيكل ملف الموظف والسجلات الإلزامية

اليوم 2: الإجازات والحضور ومدخلات الرواتب

كيف تجمع بيانات الوقت والغياب والأجور وتضبط؟



- أنواع الإجازات والاستحقاقات وإدارة الأرصد
- سجلات الحضور والعمل الإضافي والمناوبات
- تقويم مدخلات الرواتب وضوابط مواعيد الإغلاق
- التدقيق والمطابقة والفصل بين المهام
- إجراءات النقل والترقية وتسويات نهاية الخدمة

اليوم 3: التوثيق وجودة البيانات والخصوصية

هل ملفات الموظفين دقيقة وآمنة ومحفوظة للمدة اللازمة فقط؟

- معايير بيانات الموارد البشرية وملكية البيانات الرئيسة
- جداول حفظ السجلات وإتلافها
- ضوابط الخصوصية لبيانات الموظفين وفق ISO/IEC 27701
- صلاحيات الوصول والسرية وطلبات البيانات
- فحوص جودة البيانات في نظام معلومات الموارد البشرية وتنقيتها

اليوم 4: السياسات وتقديم الخدمة والتقارير

كيف تخدم فرق شؤون الموظفين الموظفين والمديرين باتساق؟

- صياغة السياسات والإجراءات وضبط إصداراتها
- مستويات مكتب خدمة الموارد البشرية وفئات الاستفسارات
- مستويات الخدمة ومقالات قاعدة المعرفة
- مؤشرات الشؤون الإدارية المتوافقة مع ISO 30414
- التقارير الشهرية للإدارة

اليوم 5: تطبيق تحسينات إدارة شؤون الموظفين

ما التحسينات التي تقلل الأخطاء والمخاطر أولاً؟

- اختبار خريطة دورة الحياة في الجلسة 1 بحثاً عن الفجوات والتأخير
- تطبيق ضوابط مدخلات الرواتب من الجلسة 2 على دورة نموذجية
- تدقيق السجلات بقائمة الجاهزية المعدة في الجلسة 3
- فرص تبسيط الإجراءات وأتمتتها
- إنجاز خطة تحسين العمليات الإدارية



المنهجية

يعتمد البرنامج على تمارين منظمة باستخدام ملفات موظفين وكشوف مدخلات رواتب ومقتطفات سياسات واقعية. يدقق المشاركون عينات من السجلات، ويبنون قوائم التحقق والنماذج، ويقارنون الممارسات بين القطاعين العام والخاص. وتضيف كل جلسة مكوناً إلى خطة التحسين.

- نشاط مقترح: تدقيق عينة من ملفات موظفي مستشفى مقابل قائمة تحقق للسجلات.
- نشاط مقترح: مطابقة بيانات الإجازات والعمل الإضافي قبل إغلاق الرواتب في مصنع.
- نشاط مقترح: كتابة إجابات قاعدة المعرفة لأكثر عشرة استفسارات تكراراً في مصرف.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة لتحسين العمليات الإدارية في فريقه، تتضمن مجموعة وثائق دورة حياة الموظف، وضوابط مدخلات الرواتب، وقواعد السجلات والخصوصية، وتصميم مكتب الخدمة، والمؤشرات الشهرية، وقائمة مرتبة بتحسينات الإجراءات ومسؤولياتها.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب تدريب إدارة شؤون الموظفين الأخصائيين ذوي الخبرة المنتقلين إلى الإشراف؟

نعم، فهو بمستوى متوسط إلى متقدم للأخصائيين والمشرفين الذين يتعاملون فعلاً مع معاملات الموارد البشرية ويحتاجون الآن إلى تنظيم عمل فريق وضبطه وتحسينه.

ما المعايير التي تقوم عليها إدارة شؤون الموظفين والعمليات الإدارية للموارد البشرية؟

تقوم على نموذج دورة حياة الموظف، وجدول حفظ السجلات، وضوابط الخصوصية في ISO/IEC 27701، ومجالات تقارير رأس المال البشري في ISO 30414.

كيف تستخدم خطة تحسين شؤون الموظفين في العمل؟

تستخدمها للاتفاق على الأولويات مع مدير الموارد البشرية ومتابعة معدلات الأخطاء ومستويات الخدمة.

بم تختلف إدارة شؤون الموظفين عن دورات حوكمة الرواتب؟

تغطي دورة حياة الموظف كاملة والسجلات والخصوصية وخدمة الموارد البشرية، وتتناول مدخلات الرواتب بوصفها مرحلة واحدة لا بالتركيز على احتساب الرواتب وتأكيدها.