



مؤشرات الأداء الرئيسية للموارد البشرية، قياس الجودة في أداء  
الموارد البشرية



## مُؤشرات الأداء الرئيسية للموارد البشرية، قياس الجودة في أداء الموارد البشرية

### المقدمة:

تساعد هذه الدورة الخاصة بالموارد البشرية على تحفيز الوظيفين المنتسبين لهذا القسم على بذل القصار على بذل القصار بالنعمل وتنسيقها بطريقة صحيحة عبر قياس مدى فعالية وكفاءة وظائف الموارد البشرية، وقياس النتائج داخلياً وخارجياً، ومن ثم تصميم مبادرات التحسين المستمر. وسوف يتعرف المشاركون على مُؤشرات الأداء الرئيسية بشكل عام وخصائصها وكيف يجب أن تستخدم وتقدم. كما سيتم عرض ومناقشة أكثر من 50 مؤشر أداء رئيسي للموارد البشرية يمكن استخدامه بسهولة. بطبيعة الحال سوف يقيس المشاركون النتائج ويتذكرون الاجراءات اللازمة لتحسينها ويقومون بلعب اربعة أدوار رئيسية كشركاء أعمال في الموارد البشرية: دور الشريك الاستراتيجي والخبير الاداري ومسؤول الموظفين ووكيل التغيير.

### الفئات المستهدفة:

- مسؤولي التدريب والموارد البشرية والتطوير الاداري في كافة الوزارات والمؤسسات والهيئات.
- المدربين وضباط التدريب والمنسقين.
- المدراء ورؤساء النقاط.
- موظفي إدارة الموارد البشرية.
- المهنيين بشؤون التدريب والتوظيف.
- الشؤون القانونية والتحقيقات.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

### الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- الدفاع عن المقاييس والإجراءات ومُؤشرات الأداء الرئيسية KPI المطبقة في الموارد البشرية HR وإظهار الدور الذي تلعبه في قياس فعالية وظيفة الموارد البشرية.
- إدراج مُؤشرات الأداء الرئيسية KPIS التي ينبغي استخدامها في قياس الموارد البشرية كوظيفة.
- تحديد وحساب مُؤشرات الأداء الرئيسية التي ينبغي استخدامها لقياس كفاءة العمليات المالية في مجال الموارد البشرية.
- تصميم وحساب الصيغة الرئيسية لتقييم المساهمة المالية من الموارد البشرية للمنظمة.
- توليد وحساب مؤشر رضا الموظفين واستخدامه لقياس معنويات الموظفين.
- شرح التسلب الوظيفي وأنواعه وختلف الصيغ المستخدمة لحساب ذلك.
- إنشاء وتنفيذ بطاقة الأداء المتوازن الخاصة بالموارد البشرية.

### الكفاءات المستهدفة:

- القيادة والإشراف.
- اتخاذ القرارات والمبادرة بالإجراء.
- الإقناع والتأثير.
- التقييم والتواصل.
- التفكير التطيلي.
- صياغة المفاهيم والاستراتيجيات.
- التخطيط والتنظيم.
- تحقيق الهدف والغايات.

## محتوى الدورة

### الوحدة الأولى، مناطق النتائج الرئيسية KRAs ومؤشرات الأداء الرئيسية KPIs والأهداف:

- الأهداف والغايات وال المستهدفات
- العلاقة بين الاستراتيجية والنداء
- من KPIs إلى KRAs، الأهداف وبطاقة النداء المتوازن
- الأهداف المتتابعة
- "SMART" الأهداف الذكية"

### الوحدة الثانية، تدابير ومؤشرات الأداء الرئيسية:

- أهمية القياس
- تدابير ومقاييس ومؤشرات النداء الرئيسية: الاختلافات الرئيسية
- خصائص مؤشرات النداء الرئيسية "SMART"
- أنواع مؤشرات النداء الرئيسية KPIs
- الخطاء الشائع عند استخدام مؤشرات النداء الرئيسية KPIs

### الوحدة الثالثة، مؤشرات الأداء الرئيسية التنظيمية:

- المظهر التنظيمي والسمعة
- تنافسية الرواتب
- القيمة المضافة للموارد البشرية
- التمويظي
- معدلات التغيب عن العمل وتكلفة الغياب
- معنويات الموظفين

### الوحدة الرابعة، مؤشرات الأداء الرئيسية المالية:

- العائد على الموارد البشرية
- تكلفة العمالة
- تكلفة التوظيف للموظف الواحد
- التكلفة لكل متدرب
- تكلفة الفرصة
- نسب الإشرافية
- تكلفة الإشراف
- التعويضات والفوائد

### الوحدة الخامسة، مؤشرات الأداء الرئيسية العملية:

- قياس كفاءة التوظيف والاختيار
- قياس فعالية التوظيف
- استخدام نموذج عقبات التعيين HPH للحد من استخدام "الواسطة" في الاختيار
- استخدام نسب العائد الكلي ومعدلات الاختيار
- قياس فعالية نظم التقييم



#### **الوحدة السادسة، تسرب الموظفين:**

- التسرب الطوعي مقابل غير الطوعي
- التسرب مقابل الاسترداد صافي واجمالي التنقل
- تحديد مقاييس التسرب
- تحديد تكاليف التسرب
- تحليل وتفسير بيانات التسرب
- التسرب الصحي وغير الصحي للموظفين: متى يكون التسرب لازماً للمنظمة؟

#### **الوحدة السابعة، تصميم بطاقة أداء الموارد البشرية:**

- استخدام بطاقة النداء كأداة استراتيجية
- وضع المعطيات
- تقارير الادارة العليا الخاصة بالموارد البشرية