



مؤشرات الأداء الرئيسية للوارد البشرية، قياس الجودة في أداء  
الوارد البشرية



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

### المقدمة:

تساعد هذه الدورة الخاصة بالموارد البشرية على تحفيز الموظفين المهتمين لهذا القسم على بدء القياس بالانعمال وتسليها بطريقة صحيحة عبر قياس مدى فعالية وكفاءة وظائف الموارد البشرية، وقياس النتائج داخلياً وخارجياً. ومن ثم تصميم مبادرات التحسين المستمر. وسوف يتعرف المشاركون على مؤشرات 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 ويتخذون الإجراءات اللازمة لتحسينها ويقومون بلعب أربعة أدوار رئيسية كشركاء أعمال في الموارد البشرية: دور الشريك الاستراتيجي والخبير الإداري ومسؤول الموظفون ووكيل التغيير.

### الفئات المستهدفة:

- مسؤولي التدريب والموارد البشرية والتطوير الإداري في كافة الوزارات والمؤسسات والهيئات.
- المديريين وضباط التدريب والمنتسقين.
- المدراء ورؤساء الأقسام.
- موظفي إدارة الموارد البشرية.
- المهتمين 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 ومؤشرات الأداء الرئيسية KPI المطبقة في الموارد البشرية HR وإظهار الدور الذي تلعبه في قياس فعالية وظيفة الموارد البشرية.
- إدراج مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs التي ينبغي استخدامها في قياس الموارد البشرية كوظيفة.
- تحديد وحساب مؤشرات الأداء الرئيسية التي ينبغي استخدامها لقياس كفاءة العمليات الحالية في مجال الموارد البشرية.
- تصميم وحساب الصيغ الرئيسية لتقييم المساهمة المالية من الموارد البشرية للمنظمة.
- توليد وحساب مؤشر رضا الموظفين واستخدامه لقياس معنويات الموظفين.
- شرح التسرب الوظيفي وأنواعه ومختلف الصيغ المستخدمة لحساب ذلك.
- إنشاء وتنفيذ بطاقة الأداء المتوازن الخاصة بالموارد البشرية.

### الكفاءات المستهدفة:

- القيادة والإشراف.
- اتخاذ القرارات والمبادرة بالإجراء.
- الإقناع والتأثير.
- التقدير والتواصل.
- التفكير التحليلي.
- صياغة المفاهيم والاستراتيجيات.
- التخطيط والتنظيم.
- تحقيق الأهداف والغايات.

## محتوى الدورة

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

- الاهداف والغايات والمستهدفات
- العلاقة بين الاستراتيجية والاهداف
- من KRAs إلى KPIs، الاهداف وبطاقة الاهداف المتوازن
- الاهداف المتتابعة
- الاهداف الذكية "SMART"

### الوحدة الثانية، تدابير ومؤشرات الأداء الرئيسية:

- أهمية القياس
- تدابير ومقاييس ومؤشرات الأداء الرئيسية: الاختلافات الرئيسية
- خصائص مؤشرات الأداء الرئيسية "SMART"
- أنواع مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs
- الأخطاء الشائعة عند استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs

### الوحدة الثالثة، مؤشرات الأداء الرئيسية التنظيمية:

- المظهر التنظيمي والسهولة
- تنافسية الرواتب
- القيمة المضافة للموارد البشرية
- النمو الوظيفي
- 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 الاستنزاف صافي وإجمالي 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 الأداء كأداة استراتيجية
- وضع المهبطات
- تقارير الإدارة العليا الخاصة بالموارد البشرية