

# دورة عمليات الموارد البشرية وتقديم الخدمات بالذكاء الاصطناعي

17 – 21 يناير 2027

عمان

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة عمليات الموارد البشرية وتقديم الخدمات بالذكاء الاصطناعي

**المرجع:** 239_120899 **التاريخ:** 17 – 21 يناير 2027 **المكان:** عمان **الرسوم:** 4100 Euro

## نظرة عامة

دورة عمليات الموارد البشرية وتقديم الخدمات بالذكاء الاصطناعي هي دورة لمدة أسبوع لفرق العمليات والخدمات وأنظمة الموارد البشرية وإدارة القوى العاملة والتحول، ويعود المشاركون منها بخطة تطبيق الذكاء الاصطناعي في عمليات الموارد البشرية. تنظم الدورة الخدمات والبيانات والطلبات والتوظيف والإدماج والمعرفة والاستثناءات والموافقات والقياس ضمن ضوابط واضحة. تقدم أجايل للتدريب دورة في عمليات الموارد البشرية وتقديم الخدمات بالذكاء الاصطناعي.

## الفئة المستهدفة

- فرق عمليات الموارد البشرية المسؤولة عن الإجراءات المتكررة ومعايير الخدمة
- فرق خدمات الموظفين المسؤولة عن الطلبات والحالات ومسارات الإحالة
- فرق إدارة الأفراد المسؤولة عن السجلات والمعاملات الإدارية
- فرق أنظمة الموارد البشرية المسؤولة عن جودة البيانات والصلاحيات
- فرق التوظيف والإدماج المسؤولة عن التسليمات الإدارية
- فرق التحول المسؤولة عن تبني التقنية بصورة منضبطة

تفترض الدورة مساهمة المشاركين في عمليات الموارد البشرية أو تقديم خدمات الموظفين، ولا تتناول تطوير النماذج أو تحليلات الأفراد المتخصصة أو تخطيط القوى العاملة الاستراتيجي.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة استخداما منضبطا للذكاء الاصطناعي في عمليات الموارد البشرية عبر المؤسسات الخدمية والمعلوماتية.

- عمليات الموارد البشرية والخدمات المشتركة
- خدمات الأفراد وتجربة الموظف
- إدارة التوظيف والإدماج
- أنظمة الموارد البشرية وحوكمة البيانات
- قطاعات الصحة والتعليم والخدمات المهنية
- قطاعات التجزئة والضيافة والصناعة والخدمات اللوجستية

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل خدمات الموارد البشرية لتحديد دعم الذكاء الاصطناعي الملائم
- تطبيق ضوابط جاهزية بيانات الموظفين وصلاحيات الوصول
- بناء مسارات فرز الطلبات ومعالجة الاستثناءات
- استخدام الذكاء الاصطناعي في إدارة التوظيف والإدماج
- تقييم ضوابط الخصوصية والتحيز والموافقة والمراقبة
- بناء خطة تطبيق الذكاء الاصطناعي في عمليات الموارد البشرية

## جدول الدورة

### اليوم 1: الخدمات وجاهزية البيانات

- جرد خدمات وإجراءات الموارد البشرية
- مصفوفة ملاءمة حالات استخدام الذكاء الاصطناعي
- سجل مصادر بيانات الموظفين
- قائمة جودة البيانات وصلاحيات الوصول
- خريطة حدود القرار البشري

### اليوم 2: الطلبات وفرز سير العمل

- مخطط تصنيف طلبات الموظفين
- نموذج أسئلة استقبال الخدمة
- مصفوفة أولوية الحالات وإحالتها
- شجرة قرار الاستثناء والتصعيد
- مجموعة مقاييس مستوى خدمة الموارد البشرية

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: عمليات التوظيف والإدماج

- خريطة مهام إدارة التوظيف
- قائمة مراجعة اتصالات المرشحين
- بطاقة ضبط التحيز في دعم الفرز
- خريطة تسليمات الإدماج والاعتماديات
- لوحة متابعة طلبات الموظفين الجدد

## اليوم 4: المعرفة والضوابط التشغيلية

- معيار جودة مقالات معرفة الموارد البشرية
- مسار إعداد الوثائق والموافقة عليها
- قائمة ضوابط الخصوصية والبيانات الحساسة
- سجل التحقق من مخرجات الذكاء الاصطناعي
- بطاقة قياس مراقبة عمليات الموارد البشرية

## اليوم 5: ممارسة عمليات الموارد البشرية

- تمرين مقترح: فحص الخدمات والبيانات
- تمرين مقترح: تصميم فرز الطلبات والتصعيد
- تمرين مقترح: ضبط دعم التوظيف والإدماج
- تمرين مقترح: التحقق من المعرفة ومقاييس الخدمة
- المشروع الختامي: خطة تطبيق الذكاء الاصطناعي في عمليات الموارد البشرية

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة تحول أعمال الموارد البشرية المتكررة إلى مسارات خدمة منضبطة وقابلة للمراجعة.

- نشاط مقترح: جرد الخدمات وتقييم الملاءمة وتسجيل البيانات وتحديد الحدود البشرية
- نشاط مقترح: تصنيف الطلبات وتحديد أسئلة الاستقبال ومسارات الإحالة والتصعيد
- نشاط مقترح: رسم إدارة التوظيف والإدماج ومراجعة الاتصالات وضبط التحيز
- نشاط مقترح: التحقق من المعرفة وتطبيق الخصوصية وتحديد المقاييس وملاك المراقبة

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب عمليات الموارد البشرية بالذكاء الاصطناعي، وماذا تفترض؟

تناسب عمليات الموارد البشرية بالذكاء الاصطناعي فرق العمليات والخدمات والسجلات والأنظمة والتوظيف والإدماج والتحول. وتفترض خبرة عملية في الموارد البشرية ولا تتطلب البرمجة.

### كيف تختلف عمليات الموارد البشرية بالذكاء الاصطناعي عن تحليلات الأفراد؟

تركز عمليات الموارد البشرية بالذكاء الاصطناعي على الخدمات والطلبات والوثائق والموافقات والاستثناءات، بينما تركز تحليلات الأفراد على مجموعات البيانات والتحليل الإحصائي وتطوير الرؤى.

### ما خدمات الموارد البشرية الملائمة لدعم الذكاء الاصطناعي؟

تلائم خدمات الموارد البشرية دعم الذكاء الاصطناعي عندما تكون متكررة وقائمة على قواعد وقابلة للقياس ومدعومة ببيانات موثوقة ومراجعة بشرية واضحة.

### كيف تضبط فرق الموارد البشرية طلبات الموظفين المدعومة بالذكاء الاصطناعي؟

تضبط الفرق الطلبات بحقول استقبال محددة وبيانات مسموح بها وقواعد إحالة وحدود ثقة ومسارات استثناء وموافقات بشرية وتوثيق ومراقبة الخدمة.

### ماذا تتضمن خطة تطبيق الذكاء الاصطناعي في عمليات الموارد البشرية؟

تتضمن الخطة الخدمات ذات الأولوية والبيانات وحدود القرار وملاك المسارات وقواعد الإحالة والتصعيد وضوابط الخصوصية والتحيز والموافقات والمقاييس والمراقبة والتنفيذ المرحلي.

## الخاتمة

يعود المشاركون بخطة تطبيق الذكاء الاصطناعي في عمليات الموارد البشرية تربط الخدمات والبيانات والمسارات والطلبات والمعرفة والضوابط والمقاييس. تغير الخطة طريقة اختيار دعم الذكاء الاصطناعي وضبطه ومراقبته في العمل اليومي. وتوفر أساسا لخدمة متسقة ومعلومات محمية وموافقات مسؤولة واستثناءات ظاهرة وتحسين مرحلي.