

PSG

The Logistics & Travel Group

2014

عملية التصعيد

The Key for Productive Business: Escalation



قسم الموارد البشرية

03 تشرين الثاني 2014

عملية التصعيد

عملية التصعيد هي أخذ موضوع عالق خطوة أعلى في تسلسل العمل الهرمي.

ماذا يعني ب
"عملية التصعيد"؟

تستخدم عملية التصعيد في حال عدم تلقي إجابة من الشخص الذي ترأسه.

متى تستخدم ؟

التصعيد تقنية مستعملة في جميع أنحاء العالم من طرف جميع أعضاء الشركة. فلا يوجد أي نوع من الإستثناء على أي شخص.

من يستطيع
استخدامها؟

عملية التصعيد ليست عملية سلبية واستخدامها لا يشير إلى أسلوب التهديد. على عكس ذلك فهذه العملية تستخدم لتقديم العمل بطريقة مهنية. فهدفها الحفاظ على استمرارية العمل في مسار مهني وسلس وخاصة للتخفيف من الأمور العالقة واخيراً لتزويد الإدارة بمعرفة حالة العمل.

لماذا نستخدم هذه
العملية؟

كيف تتم عملية التصعيد؟

يتم إرسال البريد الإلكتروني إلى الشخص المعني.

الخطوة الأولى

كامل دون رد
بعد يوم عمل كامل

يتم إرسال البريد الإلكتروني مرة أخرى كمذكرة مع نسخة إلى المسؤول المباشر لذلك الشخص بالهرم الوظيفي (من الممكن أن يكون المشرف أو مدير الدائرة)

الخطوة الثانية

بعد يوم عمل كامل
كامل دون رد

يتم إرسال البريد الإلكتروني مرة أخرى مع نسخة إلى جميع الأشخاص المذكورين في الخطوة الثانية مع إضافة نسخة إلى الشخص المسؤول والأعلى منهم في الهرم الوظيفي (من الممكن أن يكون المشرف المسؤول أو مدير الدائرة أو المدير العام)

الخطوة الثالثة

كامل دون رد
بعد يوم عمل كامل

يتم إرسال البريد الإلكتروني المرة تلو المرة مع نسخة إلى جميع الأشخاص المذكورين في الخطوات السابقة ونسخة إلى المدير الأعلى في الهرم الوظيفي حتى تصل إلى أعلى رتبة وظيفية في إدارة الشركة.

الخطوة الثالثة مكرر

بعد يوم عمل كامل
كامل دون رد

كرر

كرر

كرر

كرر

واصل إرسالك للبريد الإلكتروني ...
حتى تحصل على رد!

إذا كانت الخطوات المذكورة أعلاه ليست واضحة، الرجاء الإتصال بقسم الموارد البشرية لتوضيحها بشكل أفضل.

ملاحظات هامة:

- يتم إتباع هذه الخطوات في الطريقة المذكورة أعلاه؛ الإنتقال من الخطوة الأولى مباشرة إلى الخطوة الثالثة لا يعد طريقة سليمة لعملية التصعيد. إلا إذا لم يكن هناك مدير مباشر لذلك الشخص.
- الخطوات في عملية التصعيد قد تختلف من قسم الى اخر، ويعتمد ذلك على عدد الاشخاص الاعلى رتبة وظيفية من الشخص المعني في عملية التصعيد. مثال:
 - 1- عملية التصعيد لأمر يخص موظف في قسم التخليص:
(1) المشرف – (2) المشرف المسؤول – (3) مدير القسم – (4) الإدارة العليا
 - 2- عملية تصعيد لأمر يخص موظف شؤون موظفين:
(1) مدير الدائرة – (2) الإدارة العليا
- في حالة تصعيد البريد الالكتروني يجب على الموظفين والمشرفين ارسال نسخة لمدير قسمهم مباشرة، وعلى ذلك المدير ارسال نسخة الى قسم الموارد البشرية عندما تأخذ عملية التصعيد وقتاً أكثر من يومين عمل من بداية عملية التصعيد.
- إذا كان المدير المباشر يوجّه رسالة إلى أحد موظفيه على ما يلي: سلوكه وطريقته في المعاملة، تأخيرات في الدوام، و/أو أخطاء مستمرة في عمله..الخ. فيتم التصعيد إلى الموارد البشرية في الخطوة الثانية وثم في الخطوة الثالثة يتم التصعيد للمدير المباشر لدى الموارد البشرية. وبعد ذلك إذا لم تحصل على إجابة فتقوم بإرسال البريد الالكتروني مرة اخرى مع نسخة للمدير الأعلى.