



# المفاهيم الأساسية والركائز الجوهرية لقياس وتحسين تجربة الموظفين بفاعلية



**AGILE LEADERS**  
Training Center

06 - 10 Jun 2027

جوهانسبرغ



## المفاهيم الأساسية والركائز الجوهرية لقياس وتحسين تجربة الموظفين بفاعلية

المرجع: 103600643\_82690 التاريخ: 06 - 10 Jun 2027 الموقع: جوهانسبرغ الرسوم: 6000 Euro

### نظرة عامة على الدورة:

توفر دورة قياس وتحسين تجربة الموظفين التدريبية المتخصصة الموارد البشرية والمديرين أساليب عملية لقياس وتحليل وتحسين تجربة الموظفين عبر دورة حياة الموظف الكاملة. سيتعلم المشاركون كيفية تطوير استراتيجية لتجربة الموظفين، وتصميم استبيان لتجربة الموظفين، وبناء استراتيجية للاستماع للموظفين، واستخدام تحليلات تجربة الموظفين لتحديد نقاط القوة وفجوات التجربة في بيئة العمل. تغطي الدورة رسم خرائط رحلة الموظف، ومقاييس تجربة الموظفين، وتحليلات ملاحظات الموظفين، وتحليل مشاعر الموظفين، والمقارنة المعيارية، ولوحات المعلومات، وتخطيط التحسين.

يتجاوز البرنامج استبيانات المشاركة السنوية من خلال فحص عوامل أوسع مثل الانتهاء، والهدف، والإنجاز، والرفاهية، والشهول، والقيادة، والتقدير، والنمو، والتكنولوجيا، والتوازن بين العمل والحياة. يتضمن إطار مؤشر تجربة الموظفين الانتهاء، والهدف، والإنجاز، والسعادة، والنشاط. من خلال الأنشطة العملية، سيقوم المشاركون بتحويل ملاحظات القوى العاملة إلى أولويات واضحة وخطط عمل لتجربة الموظفين. تدعم الدورة المؤسسات التي تسعى إلى نهج منظم وهدف بالبيانات للاستماع المستمر للموظفين، وتحسين تجربة بيئة العمل، والإدارة المستدامة لتجربة الموظفين.

### الجمهور المستهدف:

- مديرو ومديرات الموارد البشرية
- مديرو تجربة الموظفين
- شركاء أعمال الموارد البشرية
- متخصصو تحليلات الأفراد
- أخصائيو مشاركة الموظفين
- متخصصو التطوير التنظيمي
- مديرو إدارة المواهب
- متخصصو الاتصال الداخلي
- مديرو التعلم والتطوير
- رؤساء الأقسام ومديرو الأفراد



## الإدارات التنظيمية المستهدفة:

- الموارد البشرية
- تجربة الموظفين ومشاركتهم
- تحليلات الأفراد
- التطوير التنظيمي
- إدارة المواهب
- التعلم والتطوير
- الاتصال الداخلي
- التنوع والشمول
- الاستراتيجية والنداء
- الموارد البشرية الرقمية والتحول

## الصناعات المستهدفة:

- الخدمات المصرفية والمالية
- الرعاية الصحية والندوية
- الخدمات الحكومية والعامة
- الطاقة والبتروكيماويات
- التكنولوجيا والاتصالات
- التصنيع والهندسة
- البيع بالتجزئة والضيافة
- الطيران والخدمات اللوجستية
- التعليم
- الخدمات المهنية

## مخرجات الدورة:

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- التمييز بين تجربة الموظفين والمشاركة والرضا.
- تطوير استراتيجية تجربة الموظفين.
- رسم خريطة دورة حياة الموظف الكاملة.
- تحديد اللحظات المهمة للموظفين.
- تصميم استراتيجية الاستماع للموظفين.
- تطوير استبيانات الموظفين الفعالة والاستبيانات النبضية.
- اختيار مقاييس تجربة الموظفين ذات الصلة.
- تطبيق تحليلات وملاحظات الموظفين.
- تفسير تحليل مشاعر الموظفين.
- بناء مؤشر تجربة الموظفين.
- تطبيق المقارنة المعيارية لتجربة الموظفين.
- تصميم لوحة معلومات تجربة الموظفين.



## منهجية التدريب:

تستخدم الدورة عروضاً تقديمية قصيرة، ودراسات حالة، وتمارين جماعية، ومناقشات، وسيناريوهات عملية في بيئة العمل. سيقوم المشاركون بمراجعة أسئلة الاستبيانات، وتحليل ملاحظات الموظفين، وتطوير خرائط رحلة الموظف، وتحديد اللحظات المهمة، واختيار قنوات الاستماع المناسبة. ستغطي الأنشطة الجماعية تحليلات تجربة الموظفين، وتصميم لوحات المعلومات، وتفسير المشاعر، وتحليل فجوات التجربة، وتخطيط الإجراءات. ستساعد تمارين التفكير التصميمي المشاركين على فهم احتياجات الموظفين وتطوير تحسينات عملية في بيئة العمل. ستسمح جلسات الملاحظات والمراجعة اليومية للمشاركين بصقل استراتيجيات تجربة الموظفين لديهم، ونهج القياس، وأولويات التحسين. تتبع المنهجية دورة عملية من الاستماع، والفهم، والعمل، والتواصل، ومراجعة النتائج.

## صندوق أدوات الدورة:

سيتمكن المشاركون من رؤية وأهلة تغطي:

- إطار استراتيجي تجربة الموظفين
- خريطة دورة حياة الموظف
- مثال على رسم خرائط رحلة الموظف
- إطار استراتيجي الاستماع للموظفين
- قائمة مراجعة تصميم الاستبيانات
- مصفوفة قنوات الاستماع
- دليل مقاييس تجربة الموظفين
- مثال على مؤشر تجربة الموظفين
- هيكل تحليل الملاحظات

## جدول أعمال الدورة:

### اليوم الأول: استراتيجي وقياس تجربة الموظفين

- الموضوع 1: فهم تجربة الموظفين، والمشاركة، والرضا
- الموضوع 2: القيمة التجارية لتحسين تجربة الموظفين
- الموضوع 3: مبادئ إدارة تجربة الموظفين
- الموضوع 4: بناء استراتيجي تجربة الموظفين
- الموضوع 5: أطر قياس تجربة الموظفين
- الموضوع 6: اختيار مقاييس تجربة الموظفين
- تأمل ومراجعة: تقييم النهج الحالي للمؤسسة تجاه تجربة الموظفين



### اليوم الثاني: الاستماع للموظفين وجمع الملاحظات

- الموضوع 1: بناء استراتيجية الاستماع للموظفين
- الموضوع 2: نُهج الاستماع المستمر للموظفين
- الموضوع 3: تصميم استبيان تجربة الموظفين
- الموضوع 4: الاستبيانات النبضية، والمقابلات، ومجموعات التركيز
- الموضوع 5: الاستماع عبر دورة حياة الموظف
- الموضوع 6: الثقة، والسرية، ومتابعة الاستبيانات
- تأهل ومراجعة: تطوير خطة الاستماع للموظفين

### اليوم الثالث: رسم خرائط رحلة الموظف والتحليلات

- الموضوع 1: إدارة دورة حياة الموظف
- الموضوع 2: رسم خرائط رحلة الموظف
- الموضوع 3: تحديد اللحظات المهمة
- الموضوع 4: تحليلات ملاحظات الموظفين
- الموضوع 5: تحليل مشاعر الموظفين
- الموضوع 6: تحليلات الأفراد لتجربة الموظفين
- تأهل ومراجعة: تحليل فجوات رحلة الموظف وموضوعات الملاحظات

### اليوم الرابع: مؤشر التجربة، والمقارنة المعيارية، ولوحات المعلومات

- الموضوع 1: بناء مؤشر تجربة الموظفين
- الموضوع 2: مقاييس النتائج ومحركات التجربة
- الموضوع 3: تقسيم تحليلات تجربة القوى العاملة
- الموضوع 4: المقارنة المعيارية لتجربة الموظفين
- الموضوع 5: تصميم لوحة معلومات تجربة الموظفين
- الموضوع 6: توصيل نتائج تجربة الموظفين
- تأهل ومراجعة: إنشاء هيكل عملي للوحة المعلومات

### اليوم الخامس: تحسين تجربة الموظفين وتخطيط الإجراءات

- الموضوع 1: تشخيص فجوات تجربة الموظفين
- الموضوع 2: مبادئ تصميم تجربة الموظفين
- الموضوع 3: تحديد أولويات تحسينات بيئة العمل
- الموضوع 4: تخطيط إجراءات تجربة الموظفين
- الموضوع 5: دور المدير في تحسين تجربة الموظفين
- الموضوع 6: استدامة برنامج تجربة الموظفين
- تأهل ومراجعة: تقديم خطة تحسين تجربة الموظفين



## الأسئلة الشائعة:

### ما هي المؤهلات أو المتطلبات المسبقة المحددة المطلوبة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد مؤهلات رسمية مطلوبة. الخبرة في الموارد البشرية، أو مشاركة الموظفين، أو التطوير التنظيمي، أو تحليلات الأفراد، أو الاتصال الداخلي، أو إدارة الأفراد مفيدة.

### كم مدة جلسة كل يوم، وهل هناك عدد إجمالي من الساعات المطلوبة للدورة بأكملها؟

تُصمم جلسة كل يوم عمومًا لتستمر حوالي 4-5 ساعات، مع فترات راحة وأنشطة تفاعلية متضمنة. يمتد إجمالي مدة الدورة على مدار خمسة أيام، أي ما يقرب من 20-25 ساعة من التدريب.

### هل قياس تجربة الموظفين هو نفسه استبيان المشاركة السنوي؟

لا. تقيس استبيانات المشاركة جزءًا واحدًا من تجربة القوى العاملة. يشمل قياس تجربة الموظفين أيضًا دورة حياة الموظف، والتوقعات، والرفاهية، والشمول، والتكنولوجيا، والقيادة، والتطوير، والتقدير، وعملات بيئة العمل.

## كيف تختلف هذه الدورة عن دورات تجربة الموظفين الأخرى:

تجمع هذه الدورة بين قياس تجربة الموظفين، ورسم خرائط رحلة الموظف، والاستماع للموظفين، والتحليلات، وتصميم لوحات المعلومات، وتخطيط الإجراءات في برنامج عملي واحد. بدلاً من التركيز فقط على استبيانات المشاركة، يتعلم المشاركون كيفية ربط ملاحظات الموظفين بنقاط الاتصال في دورة الحياة، وبيانات القوى العاملة، ومحركات التجربة، والنتائج التنظيمية. كما تميز الدورة تجربة الموظفين عن الثقافة، والرضا، والمشاركة. يمارس المشاركون تحويل بيانات الاستبيانات وملاحظات الموظفين إلى أولويات، ولوحات معلومات، وخطط عمل لتجربة الموظفين. والنتيجة هي نهج منظم للاستماع إلى الموظفين، وتحديد فجوات التجربة، وتنفيذ التحسينات، وقياس التقدم.

## فئات الدورات التدريبية

|                                                    |                                                     |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة        | دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات                  |
| دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات   | دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية                 |
| دورات الذهن السيرياني ودورات تقنية المعلومات       | دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة |
| دورات التدريب القانوني والهشتريات والتعاقدات       | دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات |
| دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال             | دورات السكرتارية و إدارة المكاتب                    |
| دورات الصحة والسلامة والذهن المهني                 | دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة     |
| دورات المحاسبة و التهويل و دورات الإدارة المالية   | دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات                 |
| دورات في مجالات القيادة والإدارة                   | دورات معتمدة من قبل هيئات دولية                     |
| دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقية |                                                     |



## مدن التدريب

|                                   |                                      |                                         |
|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------|
| أهستردام<br>هولندا                | أكرا<br>غانا                         | أثينا<br>اليونان                        |
| الدار البيضاء<br>المغرب           | الجبيل<br>المملكة العربية السعودية   | استنبول<br>تركيا                        |
| القاهرة<br>مصر                    | الرياض<br>المملكة العربية السعودية   | الدوحة<br>قطر                           |
| باريس<br>فرنسا                    | الهناوة<br>مملكة البحرين             | الكويت<br>الكويت                        |
| براغ<br>جمهورية التشيك            | بانكوك<br>تايلند                     | باكو<br>أذربيجان                        |
| بورتو<br>البرتغال                 | برلين<br>ألمانيا                     | برشلونة<br>إسبانيا                      |
| تورنتو<br>كندا                    | تيليسي<br>جورجيا                     | بوكيت<br>تايلاند                        |
| جوهانسبرغ<br>جنوب افريقيا         | جنيف<br>سويسرا                       | جاكرتا<br>جمهورية اندونيسيا             |
| زنجار<br>تنزانيا                  | روما<br>إيطاليا                      | حلي<br>الإمارات العربية المتحدة         |
| سيول<br>كوريا الجنوبية            | سنغافورة<br>سنغافورة                 | سان دييغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية |
| طرابزون<br>تركيا                  | شيكاغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية | شرم الشيخ<br>مصر                        |
| عمان<br>المملكة الأردنية الهاشمية | طوكيو<br>اليابان                     | طشقند<br>أوزبكستان                      |
| فيينا<br>النمسا                   | فرانكفورت<br>ألمانيا                 | عن بعد<br>منصة زووم                     |

## مدن التدريب

|                    |                          |                                       |
|--------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| لانكاوي<br>ماليزيا | كيب تاون<br>جنوب افريقيا | كوالالمبور<br>ماليزيا                 |
| هاربيا<br>اسبانيا  | لندن<br>المملكة المتحدة  | لشبونة<br>البرتغال                    |
| هونتر<br>سويسرا    | مسقط<br>سلطنة عمان       | مدريد<br>اسبانيا                      |
| نيروبي<br>كينيا    | هيونج<br>المانيا         | ميلان<br>ايطاليا                      |
|                    |                          | نيويورك<br>الولايات المتحدة الأمريكية |