



المفاهيم الأساسية والركائز الجوهرية لقياس وتحسين تجربة الموظفين  
بفاعلية



**AGILE LEADERS**  
Training Center



## المفاهيم الأساسية والركائز الجوهرية لقياس وتحسين تجربة الموظفين بفاعلية

### 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



## الأنقسام المستهدفة:

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

## القطاعات 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

## أهداف 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.

## 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

## محتوى 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 وملاحظات 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.



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## فئات الدورات التدريبية



HR TRAINING & DEVELOPMENT

دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية



دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات



دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات



الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة



دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات



دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات



دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة



دورات الذهن السيرياني ودورات تقنية المعلومات



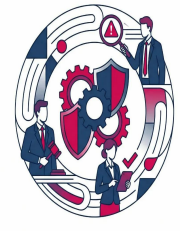
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة



دورات الصحة والسلامة والذهن المهني



دورات السكرتارية و إدارة المكاتب



دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## فئات الدورات التدريبية



دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



دورات في مجالات القيادة والإدارة



دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات



دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة  
المالية



دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع  
الرشيقة

## مدن التدريب



أوسلندا - هولندا



أكرا - غانا



أثينا - اليونان



أبوظبي - الإمارات العربية المتحدة



الدوحة - قطر



الدار البيضاء - المغرب



الجبيل - المملكة العربية السعودية



اسطنبول - تركيا



المنامة - مملكة البحرين



الكويت - الكويت



القاهرة - مصر



الرياض - المملكة العربية السعودية



بانكوك - تايلند



بالي - جمهورية إندونيسيا



باكو - أذربيجان



باريس - فرنسا

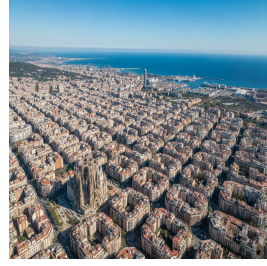
## مدن التدريب



بورنو - البرتغال



برلين - ألمانيا



برشلونة - إسبانيا



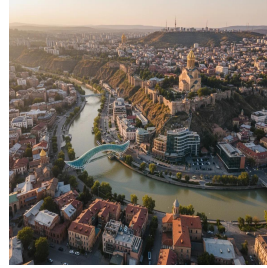
براغ - جمهورية التشيك



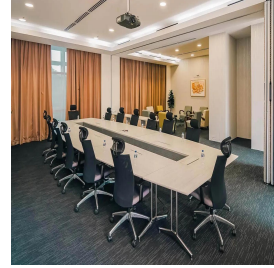
جاكرتا - جمهورية إندونيسيا



تورنتو - كندا



تيليسي - جورجيا



بوكيت - تايلاند



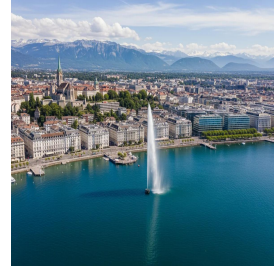
روما - إيطاليا



دبي - الإمارات العربية المتحدة



جوهانسبرغ - جنوب إفريقيا



جنيف - سويسرا



سيول - كوريا الجنوبية



سنغافورة - سنغافورة



سان دييغو - الولايات المتحدة الأمريكية



زنجان - تنزانيا

## مدن التدريب



طشقند - أوزبكستان



طرابزون - تركيا



شيكاغو - الولايات المتحدة  
الأمريكية



شرم الشيخ - مصر



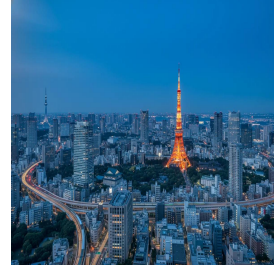
فرانكفورت - ألمانيا



عن بعد - منصة زووم



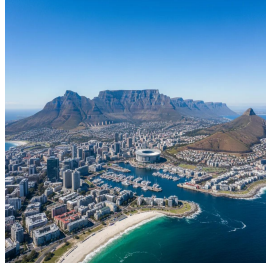
عمان - المملكة الأردنية الهاشمية



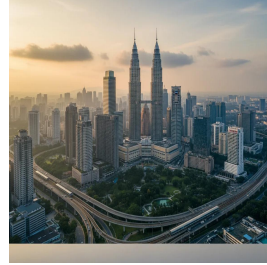
طوكيو - اليابان



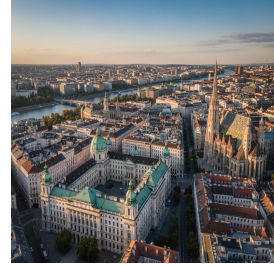
لانكاوي - ماليزيا



كيب تاون - جنوب إفريقيا



كوالالمبور - ماليزيا



فيينا - النمسا



مدريد - إسبانيا



ماربيا - إسبانيا



لندن - المملكة المتحدة



لشبونة - البرتغال

## مدن التدريب



ميونخ - ألمانيا



ميلان - إيطاليا



مونتره - سويسرا



مسقط - سلطنة عمان



نيويورك - الولايات المتحدة  
الأمريكية



نيس - فرنسا



نairobi - كينيا

# WHO WE ARE

Agile Leaders is a renowned training center with a team of experienced experts in vocational training and development. With 20 years of industry experience, we are committed to helping executives and managers replace traditional practices with more effective and agile approaches.

## OUR VISION

We aspire to be the top choice training provider for organizations seeking to embrace agile business practices. As we progress towards our vision, our focus becomes increasingly customer-centric and agile.

## OUR MISSION

We are dedicated to developing value-adding, customer-centric agile training courses that deliver a clear return on investment. Guided by our core agile values, we ensure our training is actionable and impactful.

## WHAT DO WE OFFER

At Agile Leaders, we offer agile, bite-sized training courses that provide a real-life return on investment. Our courses focus on enhancing knowledge, improving skills, and changing attitudes. We achieve this through engaging and interactive training techniques, including Q&As, live discussions, games, and puzzles.



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## CONTACT US

 UAE, Dubai Investment Park First

 +971585964727  
+447700176600

 [sales@agile4training.com](mailto:sales@agile4training.com)