

المفاهيم الأساسية والركائز الجوهرية لقياس وتحسين تجربة الموظفين بفاعلية

4 – 8 أكتوبر 2027

فرانكفورت

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

المفاهيم الأساسية والركائز الجوهرية لقياس وتحسين تجربة الموظفين بفاعلية

المرجع: 108478_103600643 **التاريخ:** 4 – 8 أكتوبر 2027 **المكان:** فرانكفورت **الرسوم:** Euro 5700

نظرة عامة على الدورة:

توفر دورة قياس وتحسين تجربة الموظفين التدريبية لمتخصصي 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 الانتماء، والهدف، والإنجاز، والرفاهية، والشمول، والقيادة، والتقدير، والنمو، والتكنولوجيا، والتوازن بين العمل والحياة. يتضمن إطار مؤشر تجربة الموظفين الانتماء، 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 ومدفوع 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

AGILE LEADERS
Training Center

الإدارات التنظيمية المستهدفة:

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

الصناعات المستهدفة:

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

AGILE LEADERS
Training Center

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 ملاحظات 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 استراتيجية تجربة الموظفين لديهم، ونهج القياس، وأولويات التحسين. تتبع المنهجية دورة عملية من الاستماع، والفهم، والعمل، والتواصل، ومراجعة النتائج.

AGILE LEADERS
Training Center

صندوق أدوات الدورة:

سيتلقى المشاركون رؤى وأمثلة تغطي:

- إطار استراتيجية تجربة الموظفين
- خريطة دورة حياة الموظف
- مثال على رسم خرائط رحلة الموظف
- إطار استراتيجية 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: استراتيجية 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 استراتيجية تجربة الموظفين
- **الموضوع 5:** أطر قياس تجربة الموظفين
- **الموضوع 6:** اختيار مقاييس تجربة الموظفين
- **تأمل ومراجعة:** تقييم النهج الحالي للمؤسسة تجاه تجربة الموظفين

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم الثاني: الاستماع للموظفين وجمع الملاحظات

- **الموضوع 1:** بناء استراتيجية الاستماع للموظفين
- **الموضوع 2:** نهج 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
- **تأمل 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
- **تأمل ومراجعة:** تحليل فجوات رحلة الموظف وموضوعات الملاحظات

AGILE LEADERS
Training Center

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
- **تأمل 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
- **تأمل 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.

AGILE LEADERS
Training Center

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 أسبوع، 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، وعمليات 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.