JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة تحسين تجربة الموظف وممارسات إدارة الأفراد

27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027

ميونخ

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة تحسين تجربة الموظف وممارسات إدارة الأفراد

**المرجع:** 98462_2588 **التاريخ:** 27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027 **المكان:** ميونخ **الرسوم:** GBP 5600

دورة تحسين تجربة الموظف وممارسات إدارة الأفراد دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري الفرق وموظفي الموارد البشرية الذين يحددون كيف يعامل العاملون في كل مرحلة من مراحل التوظيف، ويخرج المشاركون منها بخطة تحسين ممارسات إدارة الأفراد. فالموظف اليوم يحكم على جهة عمله من مواقف صغيرة متراكمة: جدول مناوبات منصف، وقاعدة واضحة، ورد سريع على طلبه. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في تحسين تجربة الموظف وممارسات إدارة الأفراد.

## لماذا يهم تحسين تجربة الموظف وممارسات إدارة الأفراد الآن

أدى العمل الهجين ونظام المناوبات إلى مضاعفة المواقف التي يواجه فيها الموظف قاعدة مكتوبة أو تقديرا شخصيا من مديره، وصار العاملون يغادرون سريعا حين يشعرون بأن الإجراءات غير منصفة أو بطيئة، كما يتحمل المديرون المباشرون جزءا أكبر من شؤون الأفراد بدعم تخصصي أقل. والجهة التي تحافظ على اتساق معايير السلوك والسياسات ولحظات الخدمة تكسب ثقة العاملين وتقل لديها النزاعات، أما التي تتركها تتباعد فتواجه استقالات صامتة وقرارات متضاربة. وتستند الدورة إلى رسم رحلة الموظف، وتفكير تصميم الخدمة، ودورة التخطيط والتنفيذ والتحقق والتصحيح، مطبقة جميعها على إجراءات الأفراد اليومية.

## المستفيدون من تحسين تجربة الموظف وممارسات إدارة الأفراد

- المديرون المباشرون الذين يطبقون قواعد السلوك ويعتمدون طلبات الإجازة
- موظفو الموارد البشرية الذين يجيبون عن استفسارات السياسات
- قادة الفرق الذين يديرون التهيئة الوظيفية وجداول المناوبات
- موظفو خدمات العاملين المسؤولون عن النماذج وأوقات الاستجابة
- النواب الذين يجمعون آراء العاملين ويتابعون الشكاوى المتكررة

يحقق المدير المباشر وموظف الموارد البشرية من القسم نفسه أكبر فائدة حين يحضران معا، إذ يرسمان رحلة موظف واحدة من الجانبين.

## قدرات تحسين تجربة الموظف وممارسات إدارة الأفراد

ينتقل المشاركون من ملاحظة العوائق في إجراءات العاملين إلى معالجتها بالأدلة والصياغة الواضحة والمتابعة المقيسة.

- رسم رحلة الموظف من خطاب العرض حتى المغادرة — لتحديد اللحظات التي تستحق الاهتمام أولا
- تقييم سياسة الأفراد من حيث الوضوح والإنصاف وسهولة التطبيق — لمالكي السياسات والمديرين المباشرين
- تطبيق معايير السلوك باتساق بين الفرق والمناوبات — للعاملين الذين ينتظرون معاملة متساوية
- تصميم استبيان نبض وآلية استماع يتجاوب معها العاملون — لرؤساء الأقسام
- اختبار تغيير صغير في إجراء من إجراءات الأفراد قبل تعميمه — لأصحاب الميزانيات
- بناء قائمة مرتبة بأولوية الإصلاحات مع المسؤولين والمقاييس — للقيادة العليا

## مصطلحات تحسين تجربة الموظف وممارسات إدارة الأفراد الأساسية

- خريطة رحلة الموظف — سجل مرئي للمراحل التي يمر بها الموظف مع نقاط الألم في كل مرحلة.
- اللحظة الفارقة — موقف مثل اليوم الأول تؤثر فيه طريقة المعاملة بقوة في ثقة الموظف بجهة عمله.
- مدونة السلوك — المعايير المكتوبة للسلوك المتوقع من جميع العاملين.
- استبيان النبض — استبيان قصير ومتكرر يتتبع انطباعات العاملين حول موضوعات محدودة.
- عوائق السياسة — الجهد أو اللبس الذي تسببه قاعدة ما لمن يحاول اتباعها.
- دورة التخطيط والتنفيذ والتحقق والتصحيح — حلقة من أربع مراحل لاختبار تغيير صغير ثم اعتماده أو تعديله.

## تحسين تجربة الموظف وممارسات إدارة الأفراد يوما بيوم

### اليوم 1: مشهد تجربة العاملين

- مراحل رحلة الموظف — أين تصنع المعاملة الثقة أكثر من غيرها
- جرد اللحظات الفارقة — اختيار التجارب التي تستحق الفحص
- تحولات توقعات العاملين في العمل الهجين والمناوبات — أولويات الممارسة
- توزيع الأدوار بين المدير وموظف الموارد البشرية — من يملك كل لحظة
- مصادر أدلة التجربة — الدوران والغياب والشكاوى وملاحظات المغادرة

### اليوم 2: معايير السلوك والمعاملة المنصفة

- بنية مدونة السلوك — توقعات واضحة مدعومة بأمثلة تطبيقية
- فحوص الاتساق بين الفرق والمناوبات — قرارات المعاملة المتساوية
- قنوات الإبلاغ ومعالجة المخاوف — حماية العاملين الذين يثيرون القضايا
- معايير الاحترام والكرامة — منع التنمر والإقصاء في بيئة العمل
- إرشادات صلاحية التقدير للمدير — متى يسمح بالتقدير وكيف يوثق

## اليوم 3: سياسات أفراد قابلة للتطبيق

- تدقيق عوائق السياسات — كشف القواعد التي تبطئ العاملين أو تربكهم
- إعادة الصياغة بلغة مبسطة — سياسات يقرؤها العاملون ويتبعونها
- قواعد الإجازات والمرونة والرفاه — الموازنة بين الإنصاف واحتياجات التشغيل
- إجراءات التهيئة والتعريف الوظيفي — خيارات التجربة في الأيام التسعين الأولى
- ممارسات التقدير اليومي — ربط الثناء بالسلوك الذي تقدره الجهة

## اليوم 4: أساليب الاستماع والتحسين

- تصميم استبيان النبض — اختيار الأسئلة والتكرار وإخفاء الهوية
- مجموعات النقاش ومحادثات البقاء — سماع مخاوف العاملين غير المعلنة
- تحليل الأسباب الجذرية للشكاوى المتكررة — معالجة الأسباب لا الأعراض
- دورة التخطيط والتنفيذ والتحقق والتصحيح لإجراءات الأفراد — اختبارات صغيرة قبل التعميم
- لوحة مقاييس التجربة — تتبع زمن الاستجابة وانطباعات العاملين

## اليوم 5: التطبيق العملي لخطة تحسين ممارسات إدارة الأفراد

- خريطة رحلة للحظة مختارة — تطبيق أساليب اليوم 1
- قائمة إصلاحات السياسات والسلوك — بالاستناد إلى اليومين 2 و3
- آلية استماع للفريق التجريبي — باستخدام تصميم الاستبيان من اليوم 4
- إحاطة أصحاب المصلحة من المديرين المباشرين — كسب الدعم للتغييرات
- خطة تحسين ممارسات إدارة الأفراد — المسؤولون والمقاييس ونقاط المراجعة

## تطبيق تحسين تجربة الموظف وممارسات إدارة الأفراد بعد الدورة

- إدارة جلسة لرسم رحلة الموظف مع فريق واحد حول أكثر لحظة تتلقى انتقادا، والاتفاق على ثلاثة إصلاحات
- إعادة صياغة سياسة أفراد كثيرة العوائق بلغة مبسطة واختبارها مع عينة صغيرة من العاملين قبل إصدارها

## أسئلة حول تحسين تجربة الموظف وممارسات إدارة الأفراد

### ما تحسين تجربة الموظف وممارسات إدارة الأفراد، ولماذا يهم الآن؟

هو مراجعة الإجراءات التي يواجهها العاملون وإصلاحها، من قواعد السلوك إلى طلبات الإجازة. ويهم الآن لأن الممارسات غير المتسقة ترفع الغياب والمغادرة المبكرة في قطاعات مثل الرعاية الصحية وتجارة التجزئة.

## من الأدوار الأكثر استفادة من تحسين تجربة الموظف وممارسات إدارة الأفراد؟

المديرون المباشرون وموظفو الموارد البشرية هم الأكثر استفادة، لأن المديرين يطبقون القواعد يوميا والموظفين يحافظون على اتساقها.

## كيف يختلف تحسين تجربة الموظف وممارسات إدارة الأفراد عن دورة الموارد البشرية الاستراتيجية؟

يركز على الإجراءات اليومية بدلا من استراتيجية القوى العاملة بعيدة المدى، فيعالج سياسات ولحظات محددة بدلا من تصميم الهيكل التنظيمي.

## ماذا تعود به من تحسين تجربة الموظف وممارسات إدارة الأفراد؟

تعود بخريطة رحلة للحظة واحدة، وقائمة إصلاحات للسياسات والسلوك، وآلية استماع لفريق تجريبي، وخطة مكتوبة تحدد المسؤولين والمقاييس ونقاط المراجعة لكل تغيير.

## تحسين تجربة الموظف وممارسات إدارة الأفراد: الطريق إلى الأمام

تمنح خطة تحسين ممارسات إدارة الأفراد القسم قراره الأول: أي لحظة من لحظات العاملين تعالج أولا. ويستخدمها المديرون المباشرون لإجراء اختبارات صغيرة، ويستخدمها موظفو الموارد البشرية للحفاظ على اتساق التغييرات بين الفرق. وبعد نقطة المراجعة الأولى تستحق آلية الاستماع إعادة النظر، إذ تكشف ردود العاملين غالبا لحظة أكثر إلحاحا من التي اختيرت أولا.