CONCEPT

تجربة الموظف: تصميم رحلة الموظف واستراتيجية الاستماع وقياس الأثر

8 – 12 فبراير 2027

أمستردام - فندق حي الأعمال زوداس



تجربة الموظف: تصميم رحلة الموظف واستراتيجية الاستماع وقياس الأثر

المرجع: 101_9471 **التاريخ:** 8 – 12 فبراير 2027 **المكان:** أمستردام - فندق حي الأعمال زوداس **الرسوم:** SAR 23500

مقدمة:

تجري مؤسسات كثيرة استبيانا سنويا للارتباط الوظيفي وتعلن نتيجته، ثم لا يتغير شيء يذكر في واقع العمل اليومي، بينما يغادر الموظفون الجدد خلال أشهر وتتنقل طلبات الموارد البشرية المعتادة بين الفرق دون حل. يعالج تصميم تجربة الموظف هذه المشكلة بالنظر إلى الحياة الوظيفية كسلسلة من الرحلات التي يمكن ملاحظتها وإعادة تصميمها وقياسها. تؤهل هذه الدورة من كور كونسبت ممارسي الموارد البشرية لرسم دورة حياة الموظف وبناء الشخصيات وخرائط رحلة الموظف وتشغيل استراتيجية للاستماع وإعادة تصميم اللحظات المؤثرة وخدمات الموارد البشرية وحوكمة هذا العمل. ويخرج المشاركون بخارطة طريق لتحسين تجربة الموظف.

أهداف الدورة:

- التمييز بين تجربة الموظف والارتباط الوظيفي وتقييم الوضع الحالي لتجربة الموظف عبر دورة حياته الوظيفية
- بناء شخصيات للموظفين وخرائط لرحلة الموظف قائمة على الأدلة تحدد اللحظات المؤثرة ونقاط الألم فيها
- تصميم استراتيجية للاستماع إلى الموظفين تجمع بين الاستبيانات النبضية وصافي نقاط ترويج الموظفين eNPS واستبيانات دورة الحياة ومقابلات البقاء ومقابلات الخروج
- إعادة تصميم نقاط التماس في التهيئة الوظيفية وبيئة العمل والأدوات الرقمية والرفاه باستخدام التفكير التصميمي والنماذج الأولية السريعة
- تحسين تقديم خدمات الموارد البشرية عبر نموذج خدمة متدرج ومحتوى معرفي للخدمة الذاتية وإدارة الحالات
- قياس تجربة الموظف مقابل نتائج الاحتفاظ بالموظفين والإنتاجية ووضع الحوكمة التي تضمن استمرار خارطة طريق تحسين تجربة الموظف

الفئة المستهدفة:

- شركاء الأعمال في الموارد البشرية الذين يقدمون المشورة لوحدات العمل في شؤون الأفراد ويتصرفون بناء على ملاحظات الموظفين
- قادة تجربة الموظف وتجربة الأفراد المسؤولون عن تصميم دورة الحياة الوظيفية وأولويات التحسين
- مديرو عمليات الموارد البشرية والخدمات المشتركة المسؤولون عن تقديم الخدمات ومعالجة الحالات والخدمة الذاتية
- مديرو برامج التهيئة الوظيفية ودورة حياة الموظف المسؤولون عن إجراءات الانضمام والتنقل والمغادرة
- مديرو بيئة العمل وبيئة العمل الرقمية الذين يشكلون البيئة المادية والتقنية التي يستخدمها الموظفون يوميا

محاور الدورة:

اليوم 1: أسس تجربة الموظف وتقييم الوضع الحالي

- تجربة الموظف مقابل الارتباط الوظيفي والرضا والثقافة: التعريفات والحدود
- نموذج دورة حياة الموظف من الاستقطاب إلى شبكة الموظفين السابقين
- البيئات الثلاث لتجربة الموظف: بيئة العمل المادية والتقنية والثقافة
- التقييم الذاتي لنضج تجربة الموظف وجرد الأدلة المتاحة
- مراجعة بيانات الدوران المبكر وتذاكر الموارد البشرية لتحديد خط الأساس

اليوم 2: الشخصيات وخرائط رحلة الموظف واللحظات المؤثرة

- نموذج شخصية الموظف المبني على المقابلات وبيانات أنظمة الموارد البشرية
- بنية خريطة رحلة الموظف: المراحل والإجراءات ونقاط التماس ومنحنى المشاعر
- مصفوفة ترتيب أولويات اللحظات المؤثرة حسب الأثر والتكرار
- مخطط الخدمة لإجراءات الموارد البشرية خلف كل مرحلة من الرحلة
- دورة التفكير التصميمي في الموارد البشرية: التعاطف والتحديد وتوليد الأفكار والنمذجة والاختبار

اليوم 3: الاستماع إلى الموظفين وتصميم تحسينات التجربة

- بنية منظومة الاستماع إلى الموظفين: الاستبيانات السنوية والنبضية واستبيانات دورة الحياة
- تصميم سؤال صافي نقاط ترويج الموظفين eNPS وحسابه وقواعد المتابعة
- بروتوكولات مقابلات البقاء ومقابلات الخروج مع ترميز المحاور
- إعادة تصميم رحلة التهيئة الوظيفية: ما قبل الانضمام والأسبوع الأول وخطة التسعين يوما الأولى
- قائمة تحسينات نقاط التماس في التجربة الرقمية للموظف والرفاه

اليوم 4: تقديم خدمات الموارد البشرية وقياس التجربة والإشكالات الشائعة

- نموذج تقديم خدمات الموارد البشرية المتدرج: الخدمة الذاتية ومكتب المساعدة والمستوى التخصصي
- معايير مقالات قاعدة المعرفة وسير عمل إدارة الحالات في الموارد البشرية
- بطاقة أداء تجربة الموظف التي تربط مقاييس التجربة بالاحتفاظ والإنتاجية
- تشخيص إرهاق الاستبيانات وانخفاض معدلات الاستجابة وإخفاق خطط العمل
- حوكمة تجربة الموظف: نموذج الملكية ومجلس التجربة متعدد الوظائف وقواعد ترتيب الأولويات

اليوم 5: حالات عملية وخارطة طريق تحسين تجربة الموظف

- حالة من الرعاية الصحية: خفض الدوران في السنة الأولى بين موظفي المناوبات
- حالة من الخدمات المهنية: معالجة رحلة طلبات الموارد البشرية المجزأة
- رسم رحلة الموظف في مؤسسة المشارك واختيار اللحظات المؤثرة
- صياغة خارطة طريق تحسين تجربة الموظف مع المسؤولين والمقاييس
- عرض خارطة الطريق والدفاع عنها أمام لجنة مراجعة من الزملاء

المهارات التي ستكتسبها:

- رسم خرائط رحلة الموظف
- بناء شخصيات الموظفين
- تصميم منظومة الاستماع
- النمذجة الأولية للتجربة
- تصميم التهيئة الوظيفية
- تصميم خدمات الموارد البشرية
- مقاييس تجربة الموظف وبطاقات الأداء
- الحوكمة متعددة الوظائف

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة إلى العمل بخارطة طريق لتحسين تجربة الموظف مبنية على اللحظات المؤثرة في مؤسستك ومختبرة أمام لجنة من الزملاء
- الانتقال من استبيان سنوي واحد إلى منظومة استماع تكشف أين يواجه الموظفون الصعوبات ولماذا
- تقليل الطلبات المتكررة والتحويلات بين الفرق بإعادة تصميم طريقة حصول الموظفين على الإجابات والدعم
- مقارنة ممارسات تجربة الموظف مع ممارسي موارد بشرية من الرعاية الصحية والخدمات والصناعة والقطاع العام

الخاتمة:

تتحسن تجربة الموظف حين تنظر الموارد البشرية إلى العمل بعين الموظف وتستمع إليه باستمرار وتعالج اللحظات التي تحدد بقاءه وأداءه. تنتقل الدورة من التمييز بين التجربة والارتباط الوظيفي وتقييم الوضع الحالي، إلى الشخصيات وخرائط الرحلة وأساليب الاستماع، ثم إعادة تصميم التهيئة الوظيفية والأدوات الرقمية وخدمات الموارد البشرية، وصولا إلى القياس والحوكمة. ويطبق اليوم الأخير هذه الأساليب على حالات من قطاعات مختلفة ليخرج المشاركون بخارطة طريق لتحسين تجربة الموظف جاهزة لعرضها على القيادة.