الدورة التدريبية: تصميم تجارب الموظف UX الداخلية لتعزيز الإنتاجية والابتكار المؤسسي



09 - 13 نوفمبر 2026
كوالالمبور
5200 € (للشخص الواحد)
Ref: #PRO4948_310946

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تقدم BIG BEN Training Center دورة متخصصة في تصميم تجارب الموظف الداخلية لتحويل الأداء المؤسسي. في عالم يتزايد فيه الاعتماد على الحلول الرقمية، يُعد تحسين UX الداخلي حجر الزاوية لتعزيز الإنتاجية والابتكار والاحتفاظ بالمواهب. تستند هذه الدورة إلى أبحاث حديثة في سلوك الموظفين وتصميم الأنظمة، مستوحاة من أعمال دونالد نورمان في هندسة التجربة المستخدم. ستتعلم كيفية تحليل سير العمل، وتصميم أدوات تواصل فعالة، وقياس تأثير التحسينات على الأداء عبر مؤشرات دقيقة. من خلال دراسات حالة من قطاعات متنوعة، ستكتسب مهارات تطبيقية لتحويل التحديات إلى فرص ابتكار. يدمج البرنامج بين الجانب النظري والتطبيقي العملي، مما يضمن نقل المعرفة من الصفر إلى التمكّن.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو الموارد البشرية.
- قادة فرق العمليات والتقنية.
- مصممو تجربة المستخدم (UX/UI).
- مسؤولو التحول الرقمي.
- مدراء الإدارات الحكومية.
- استشاريو التحسين المؤسسي.
- رواد الأعمال ومؤسسو الشركات الناشئة.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- القطاع المالي والمصرفي.
- الصحة والرعاية الصحية.
- التقنية وشركات البرمجيات.
- التعليم والتدريب.
- الهيئات الحكومية والوزارات.
- الخدمات اللوجستية.
- التصنيع والطاقة.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة الموارد البشرية.
- فرق التصميم والتطوير الرقمي.
- قسم العمليات والجودة.
- إدارة التحول المؤسسي.
- فرق الابتكار والتطوير.
- الإدارات الاستراتيجية.
- دعم الموظفين والتواصل الداخلي.

أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد أتقن المهارات التالية:

- تحليل فجوات تجربة الموظف الحالية باستخدام أدوات قياس حديثة.
- تصميم حلول رقمية لتحسين سير العمل الداخلي.
- تطبيق معايير UX لتعزيز كفاءة التواصل بين الفرق.
- قياس تأثير تحسينات UX على إنتاجية الموظفين.
- تطوير استراتيجيات احتفاظ بالمواهب عبر تجارب مخصصة.
- دمج التغذية الراجعة في تطوير الأنظمة الداخلية.
- تحويل بيانات أداء الموظفين إلى خطط عمل قابلة للتطبيق.

منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد الدورة على منهجية تعليمية تفاعلية تجمع بين المحاضرات الأكاديمية وورش العمل التطبيقية. سيشارك المتدربون في تحليل دراسات حالة حية من قطاعات متنوعة مثل الصحة والتقنية، مع تركيز خاص على تحديات القطاع الحكومي. تشمل الأنشطة تصميم نماذج أولية لأدوات تواصل داخلية، ومحاكاة تقييم تجربة الموظف عبر سيناريوهات واقعية. يتم تخصيص جلسات عمل جماعي لتحليل عقبات سير العمل واقتراح حلول مبتكرة، مع تقديم تغذية راجعة فورية من مدربين متخصصين. كما يتضمن البرنامج تمارين لقياس عائد الاستثمار في UX الداخلي باستخدام مؤشرات أداء رئيسية. يقدم BIG BEN Training Center هذه التجربة عبر منصته التفاعلية، مع ضمان بيئة تعلم داعمة تركز على التطبيق العملي.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أسس تجربة الموظف الداخلية وتأثيرها على الإنتاجية

- مقدمة عن UX الداخلي وأبعاده الاستراتيجية.
- العلاقة بين رضا الموظفين والأداء المؤسسي.
- معايير تصميم تجارب الموظف في بيئات العمل الهجينة.
- أدوات قياس فجوات التجربة الحالية.
- تحليل بيانات أداء الموظفين.
- دراسة حالة: تحول تجربة الموظف في القطاع الصحي.
- ورشة عمل: تحديد أولويات التحسين.

الوحدة الثانية: تصميم سير العمل والعمليات الداخلية

- تحليل عقبات سير العمل المؤثرة على الإنتاجية.
- استراتيجيات تبسيط العمليات الروتينية.
- تصميم أنظمة مهام متكاملة.
- أدوات التعاون بين الفرق عن بُعد.
- تكامل التكنولوجيا في العمليات اليومية.
- دراسة حالة: حلول لوجستية لتحسين الكفاءة.
- نشاط جماعي: إعادة هندسة عملية داخلية.

الوحدة الثالثة: أدوات تواصل وتفاعل الموظفين

- تصميم منصات تواصل داخلي فعالة.
- معايير واجهات المستخدم للأنظمة الداخلية.
- تطوير تجارب onboarding للموظفين الجدد.
- أنظمة التغذية الراجعة والتقدير.
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في دعم الموظف.
- دراسة حالة: منصة تواصل حكومية ناجحة.
- ورشة عمل: نمذجة حل تواصل مبتكر.

الوحدة الرابعة: قياس الأثر وعائد الاستثمار

- مؤشرات أداء تجربة الموظف (eXPs).
- منهجيات تقييم تأثير UX على الإنتاجية.
- تحليل عائد الاستثمار في التحسينات الداخلية.
- أدوات تتبع مشاركة الموظفين.
- معايير نجاح استراتيجيات الاحتفاظ بالمواهب.
- دراسة حالة: قياس النتائج في قطاع التمويل.
- تمرين عملي: بناء لوحة تحكم للمؤشرات.

الوحدة الخامسة: استراتيجيات التحول والابتكار المستدام

- دمج تحسين UX في الثقافة المؤسسية.
- استراتيجيات التغيير لدعم التحول الرقمي.
- تصميم حلول قابلة للتطوير في مؤسسات متنوعة.
- إدارة مقاومة التغيير.
- نماذج الابتكار في تجربة الموظف.
- دراسة حالة: تحول مؤسسة حكومية.
- نشاط ختامي: تطوير خطة عمل مؤسسية.

الأسئلة المتكررة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد شروط مسبقة.

كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

كيف يمكن قياس التأثير غير المباشر لتحسين تجربة الموظف الداخلية على ولاء العملاء في المؤسسات الخدمية؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تركز هذه الدورة على الجانب التطبيقي لتحسين تجربة الموظف كرافعة للإنتاجية والابتكار، بعيدًا عن النظريات المجردة. يتميز منهجها بدمج دراسات حالة من قطاعات حيوية مثل الحكومة والصحة، مع تقديم أدوات قياس قابلة للتطبيق فورًا. يعتمد المحتوى على أحدث الأبحاث في سلوك المؤسسات، مع تركيز خاص على تحويل التحديات العملية إلى فرص ابتكارية. يقدم BIG BEN Training Center تجربة تعليمية تفاعلية فريدة، حيث يصمم المشاركون حلولاً خلال ورش العمل، ويحصلون على تغذية راجعة مخصصة. الدورة لا تقتصر على تصميم الواجهات، بل تغوص في تحليل سير العمل، وثقافة المؤسسة، ومؤشرات الأداء، مما يوفر رؤية شاملة لتأثير UX الداخلي على النتائج الاستراتيجية.