



المعهد العربي للتدريب في الخليج

# الممارسات والاستراتيجيات لإشراك الموظفين

## لمحة عامة

- لا يُعتبر مستوى مشاركة الموظفين أمراً يخص قسم الموارد البشرية فقط ، فهو تحدي يواجه المؤسسات العصرية بشكل متزايد. وقد أقرّت منظمة جالوب الدولية أن 29% من الموظفين فقط يشاركون بفعالية في عملهم بينما 55% ليسوا كذلك و16% لا يشاركون بفعالية مطلقاً. هناك تكلفة ضخمة ناتجة عن الموظفين غير المشاركين بفعالية قدرته منظمة جالوب بـ \$470 بليون دولار سنوياً في أمريكا فقط. أصبحت مشاركة الموظفين واستبقاءهم من القضايا التي تشكّل أولوية للمؤسسات المعاصرة التي تود المنافسة في سوق العمل وتحقيق عوائد استثمارية.
- تركز هذه الدورة التدريبية على تعميق المفاهيم المعرفية لمستوى مشاركة الموظفين وتصميم الاستبيانات الملائمة لقياس تلك المستويات والأهم من ذلك صياغة وتنفيذ المبادرات لتعزيز مشاركة وتفاعل الموظفين مما سيؤثر بشكل كبير على أداء الأعمال المؤسسية.

## المنهجية

- تستخدم هذه الدورة التدريبية مزيجاً من الأساليب التفاعلية مثل المحاضرات ودراسة الحالات والنقاشات والأنشطة الجماعية وتبادل الخبرات ومقاطع الفيديو القصيرة حول المؤسسات التي نجحت في إدارة وتعزيز مستويات مشاركة وتفاعل موظفيها.

## أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- التركيز على قيمة مشاركة وتفاعل الموظفين للمؤسسة وتوضيحها
- الاستفادة من دروس نماذج مشاركة) ABC التوقعات والسلوكيات والنتائج)
- تصميم وإنشاء وتطبيق متطلبات ثقافة المشاركة
- تقييم ومتابعة تأثير مشاركة الموظفين على أداء الأعمال
- تصميم ممارسات محددة لقيم الموارد البشرية بهدف زيادة نسب مشاركة الموظفين
- تحديد وتطوير وإتقان مبادرات التغيير المطلوبة
- تصميم استبيانات مشاركة الموظفين وتفسير نتائجها

## الفئات المستهدفة

- تستهدف هذه الدورة التدريبية المدراء الذين يودون معرفة أسرار مستويات مشاركة الموظفين وكيف يؤدي ذلك لتحسين مستوى الإنتاجية وخدمة العملاء وكيف يمكن حث الموظفين لبذل الجهد الإضافي. كما أن الدورة مصممة لتلبية احتياجات موظفي الموارد البشرية كالمشرفين والمدراء الذين يرغزون على أساليب تشجيع وتحفيز مشاركة موظفيهم.

## المحتوي العلمي

- مشاركة الموظفين
- تصميم وإدارة الاستبيانات
- بناء العلاقات المهنية
- التواصل مع الآخرين
- تقديم التغذية الراجعة
- إنشاء العلاقات والتواصل
- التخطيط والتنظيم
- التفكير التحليلي

### حالة مشاركة الموظفين

- الواقع الحالي للأعمال
- إدارة الوقت للأفراد المتغيرين
- ما يريده الأفراد: رغبات الموظفين مقابل رغبات أصحاب العمل
- تعريف المشاركة
- مستوى الرضا مقابل مستوى المشاركة
- مؤشر جالوب Q12 لمعدلات المشاركة
- حالة الأعمال: العائد من الاستثمار ROI للمشاركة

### نموذج المشاركة (التوقعات والسلوكيات والنتائج)

- أسباب سلوكيات الأشخاص
- العصا والجزرة
- نموذج ABC
- تعديل السلوك
- نموذج ABC للتعديل السلوكي
- التوقعات في العمل
- أهم التوقعات للمشاركة
- ما الذي يزيد فعالية النتائج
- النتائج التي تقتل المشاركة
- التعزيز الإيجابي والسلبي
- الأدوات المؤسسية للتواصل حول التوقعات

## ثقافة المشاركة

- الأشياء المهمة للموظفين
- محفزات المشاركة
- معوقات ثقافة المشاركة
- رغبات سبيترز الثمانية للتحفيز والمشاركة
- نموذج مشاركة الموظفين
- التواصل المتبادل
- الثقة في القيادة

## العائد من الاستثمار لمشاركة الموظفين

- معدل استبقاء الموظفين
- بيانات بحثية حول مصفوفات المشاركة
- نقطة التعادل لبدء التفاعل والمشاركة
- حسابات العائد على الاستثمار للمشاركة

## ممارسات الموارد البشرية للمشاركة

- حرب المواهب وتكلفة خسارتها
- بناء العلامة التجارية للموظف: ما هي صفات الموظف المتفاعل؟
- عوامل تحسين مستوى مشاركة الموظفين
- الأنشطة التي يمكن للمؤسسة تنفيذها في سبيل تعزيز مستويات المشاركة
- بناء فرق عمل ذات الأداء العالي: أداء تعزيز المشاركة

## مبادرات مشاركة الموظفين

- CEO: المدير المسؤول عن المشاركة
- القيادة التي تعزز شغف التفاعل والمشاركة
- إطار عمل (VOICE)
- إدارة فعاليات مشاركة الموظفين
- قائمة تدقيق أفضل الممارسات لمشاركة الموظفين
- الأفكار المتكاملة في مشاركة الموظفين

## استبيانات مشاركة الموظفين

- أربعة استبيانات وليس واحداً
- إطار عمل مقترح لتصميم نموذج استبيان فعال لقياس مستوى مشاركة الموظفين
- العدل
- المشاركة والتفاعل
- الرفاهية
- المعلومات
- مستوى المشاركة



المعهد العربي للتدريب في الخليج