



ورشة عمل

# مشروع التجربة الشاملة في جامعة أم القرى (تجربة الموظف)

## UQU Total Experience



UQU\_EDU



WWW.UQU.EDU.SA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# جدول الورشة

المهمة	الوقت
التعريف بالمشروع وآلية إدارة الورشة	9:15 – 9:00
قياس رضى الموظف عن المنشأة	9:20 – 9:15
جمع التحديات والفرص في رحلة الموظف	12:30 – 9:20
استراحة الصلاة	12:45 – 12:30
جمع التحديات والفرص في رحلة الموظف	13:30 – 12:45



# عن الورشة



الهدف من الجلسة

قياس رضا الموظف  
جمع التحديات والحلول  
والأفكار التطويرية من  
الموظف



إدارة الجلسة

د. ياسمين بنت جمال  
رشيدي  
وكيلة عمادة التطوير والجودة

اللجنة التنفيذية لمشروع  
التجربة الشاملة



مدة الورشة

4 ساعات ونصف  
(1:30 – 9:00)



جامعة أم القرى  
UMM AL-QURA UNIVERSITY



## عن المشروع

---

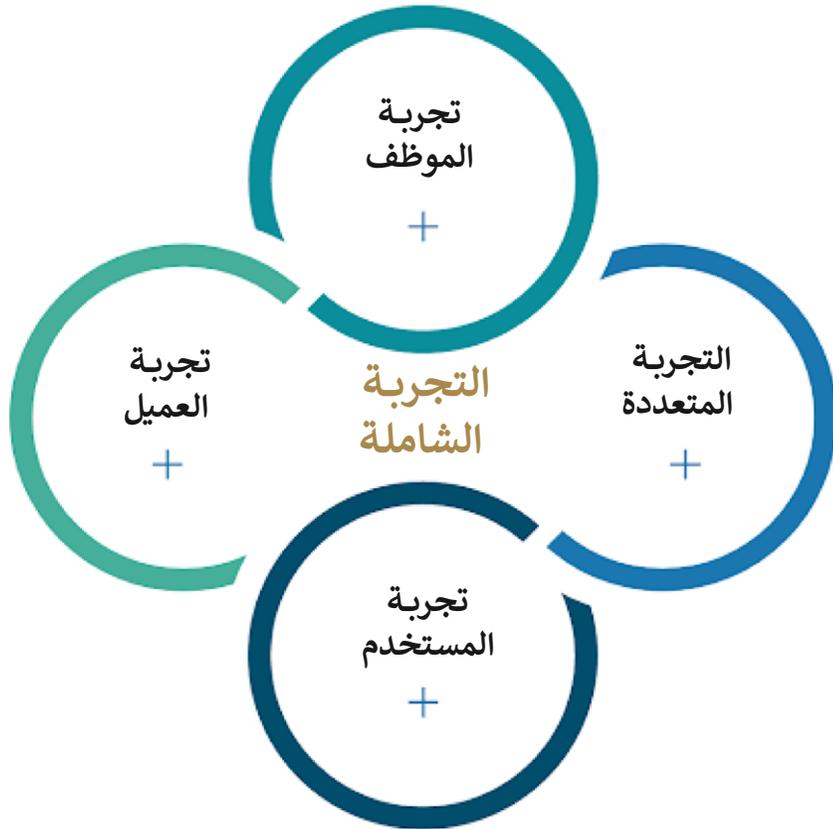


UQU\_EDU



WWW.UQU.EDU.SA

# ماهية التجربة الشاملة؟



3

تشتمل على: التجربة المتنوعة، وتجربة العميل، وتجربة الموظف، وتجربة المستخدم.

2

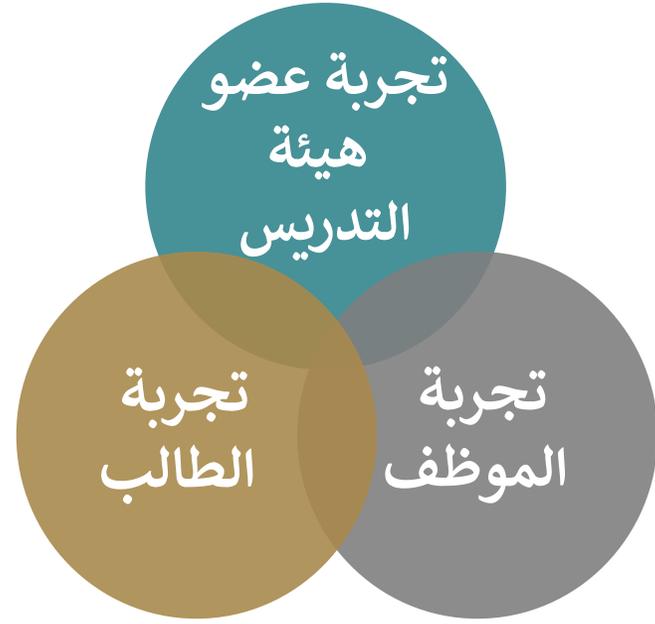
تعتمد على دمج تجربة التحسين عوضاً عن العمل على تحسين تجربة كل فئة بشكل منفصل.

1

استراتيجية لتحسين رضا المسـتفيد والموظف بالمنشأة

TX is a strategy for modern enterprises that combines and addresses various siloed experiences like Customer Experience (CX), Employee Experience (EX), Customer Service Agents Experience (AX), and Multi Experience (MX).

[Crafting a Total Experience Strategy for Your Business – Quantiphi](#)



# التجربة الشاملة في جامعة أم القرى UQU Total Experience

# ارتباط المشروع باستراتيجية الجامعة



# ارتباط المشروع باستراتيجية الجامعة



# خطة المشروع

المرحلة الرابعة

التنفيذ  
Implementation

المرحلة الثالثة

التصميم  
Design

المرحلة الثانية

التعريف  
Definition

المرحلة الأولى

الاستكشاف  
Discovery



2025

2024

12 11 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 12 11 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

2025-7-31

2024-8-1

الموظفون

# المرحلة الأولى: الاستكشاف

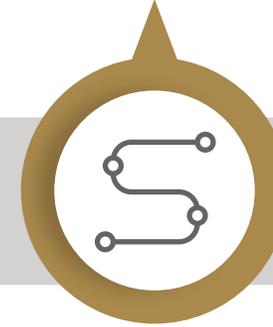
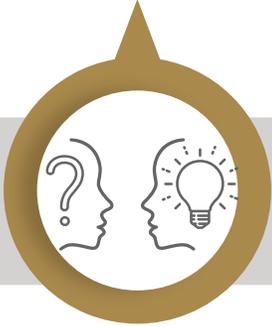
إعداد قائمة  
بالفرص  
والتحديات

ورش العمل  
مع الفئة  
المستهدفة

قياس الرضا  
للفئة  
المستهدفة

تعريف عام  
بالمشروع مع الفئة  
المستهدفة

✓  
حصر الرحلة المهنية  
للفئة المستهدفة



2025

2024

12 11 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 12 11 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

2024-8-29

2024-8-1

الموظفون

# المرحلة الثانية: التعريف

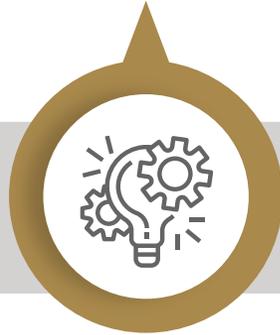
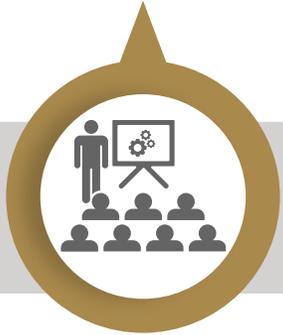
لقاء مع الفئة  
المستهدفة لعرض  
الأفكار المعتمدة

اعتماد اللجنة  
الإشرافية

إعداد قائمة  
بالأفكار  
المقترحة

ورش عمل مع  
الجهات المعنية

تحليل الفرص  
والتحديات



2025

2024

12 11 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 12 11 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

2024-9-30

2024-9-1

الموظفون

# المرحلة الثالثة: التصميم

مجلس الجامعة  
لإعتاد الموارد

اعتماد اللجنة  
الإشرافية

تحديد  
الموارد

إعداد خطة  
التنفيذ

تحديد الاحتياج



2025

2024

2025												2024															
12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2024-12-31	2024-9-30	الموظفون	

# المرحلة الرابعة: التنفيذ

قياس الرضا  
(بعد 6 أشهر من  
الإطلاق)

الإطلاق

مراجعة بعد  
الانتهاء من  
التنفيذ

التأكد من الموائمة  
مع المخرجات  
المستهدفة

بدء التنفيذ

تحديد ضابط  
الاتصال للجهة



2025

2024

	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1				
2025-7-31																											2025-1-1	الموظفون

جامعة أم القرى  
UMM AL-QURA UNIVERSITY



# عن ورشة العمل

---



UQU\_EDU



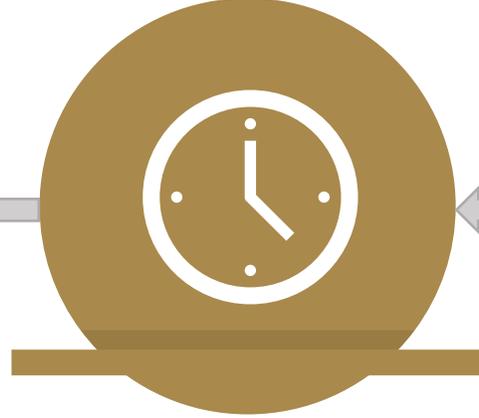
WWW.UQU.EDU.SA

# آلية عمل الورشة



## التسجيل في النموذج

- بعد المناقشة يقوم الموظف بتعبئة النموذج الإلكتروني لإدخال التحديات والفرص الخاصة بالمرحلة الظاهرة على الشاشة.



## الالتزام بالوقت

- ضرورة الالتزام بالوقت المعروض على الشاشة.



## العصف الذهني

- عند تعيين المرحلة على الشاشة، على كل مجموعة البدء في عملية العصف الذهني لتحديد التحديات والفرص للمرحلة الظاهرة على الشاشة.

# آلية تقسيم الوقت لكل مرحلة

15 دقيقة

5 دقائق



سماع بعض المشاركات  
الصوتية



رصد وإرسال المخرجات  
على النموذج الإلكتروني



العصف الذهني لكل  
مجموعة حول المرحلة  
التي تم تعيينها

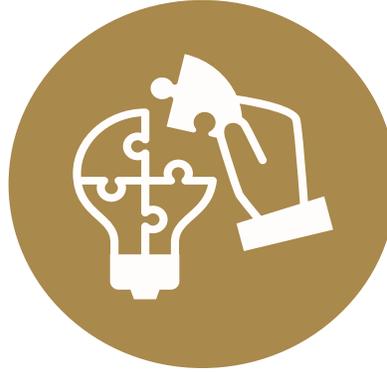
# آلية تعبئة النموذج

## فرصة



هي فكرة تطويرية غير موجودة يرغب الموظف في تنفيذها

## حل



هو حل مقترح للمشكلة الحالية

## تحدي



هي مشكلة حالية تواجه الموظف في الرحلة

# التحديات والفرص التي لن يتم تنفيذها

ما يتعارض مع لوائح وأنظمة وسياسات لجهات خارج صلاحية الجامعة



ما يتطلب ميزانية تنفيذ عالية



ما يلزم تنفيذه أكثر من ٧ أشهر



ما لا يرتبط بتحسين تجربة الموظف



# ضوابط عامة

الالتزام بالوقت



عدم تسمية الأشخاص بأسمائهم عند تعبئة النموذج



احترام آراء الآخرين



تجنب الجدل، فالهدف هو حصر التحديات والفرص وليس الاتفاق عليها



## تنويه هام

لتحقيق الهدف المرجو من الورشة نود التنويه بأن الورشة هي مساحة آمنة ومفتوحة للموظف لإبداء الرأي بدون تدخل من أي طرف آخر أو وقوع أي تأثير سلبي عليه، طالما أن الرأي ضمن إطار الضوابط المتفق عليها مسبقاً.

جامعة أم القرى  
UMM AL-QURA UNIVERSITY



# قياس الرضا العام

---



UQU\_EDU



WWW.UQU.EDU.SA

# 05:00

## قياس الرضا العام (فردى)

فضلاً امسح الباركود



جامعة أم القرى  
UMM AL-QURA UNIVERSITY



جامعة أم القرى  
UMM AL-QURA UNIVERSITY



# جمع الفرص والتحديات رحلة الموظف

---

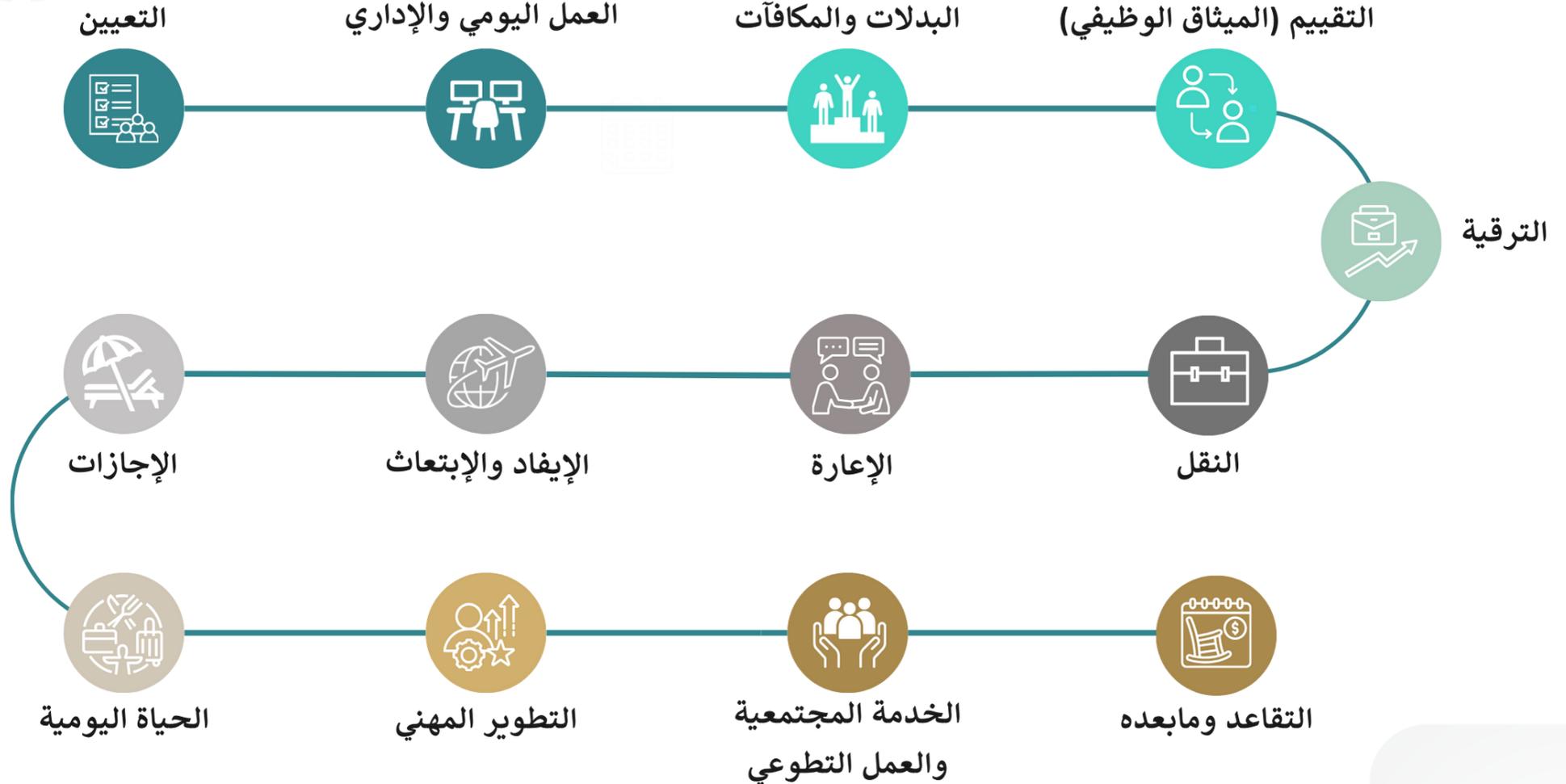


UQU\_EDU



WWW.UQU.EDU.SA

# خريطة رحلة الموظف



# 15:00

## رحلة الموظف

التعيين



<https://uq.sa/mtpzXF>



- إجراءات التقديم على الوظيفة
- تتبع إجراءات القبول ومنح الرقم الوظيفي
- المباشرة بالعمل
- التهيئة للعمل

# 15:00

## رحلة الموظف

العمل اليومي والإداري



<https://uq.sa/mtpzXF>



- المهام اليومية التي يؤديها الموظف في جهة عمله
- الإشراف على عمل الموظفين وتوزيع المهام (رئيس الموظفين – مدير الإدارة)
- الأعمال الطارئة
- المشاركة في الأنشطة الجامعية المختلفة

# 15:00

## رحلة الموظف

### البدلات والمكافآت



- المكافأة الممنوحة للموظف بناء على إنجاز عمل أو الحصول على جائزة مالية
- البدلات حسب المسمى الوظيفي أو المصاحبة لتغيير مسمى وظيفي أو رتبة وظيفية أو التكليف بالعمل خارج أوقات الدوام

<https://uq.sa/mtpzXF>



# 15:00

## رحلة الموظف

التقييم (الميثاق الوظيفي)



<https://uq.sa/mtpzXF>



- هي وثيقة تقييم الموظف السنوية وتشمل ما يلي:
  - الأهداف
  - المهام
  - الجدارات الوظيفية

# 00:00

## رحلة الموظف

الترقية



<https://uq.sa/mtpzXF>



- إجراءات التقديم على الترقية العادية/الاستثنائية وتحسين الوضع
- إجراءات تحويل المسمى الوظيفي
- آلية اعتماد المتطلبات الخاصة (الشهادات الاحترافية – الدورات – الإنجازات – القدرات المعرفية – تقييم الأداء الوظيفي)

# 15:00

## رحلة الموظف

النقل



<https://uq.sa/mtpzXF>



- التقديم على طلب نقل الخدمة
- النقل الخارجي (من الجامعة لجهات أخرى)
- النقل الداخلي (من جهة لأخرى داخل الجامعة وكليات المحافظات)
- متابعة إجراءات النقل

# 15:00

## رحلة الموظف

الإعارة



<https://uq.sa/mtpzXF>



- العمل في جهة أخرى بموافقة الجامعة
- إجراءات الحصول على موافقة للعمل في الجهة الأخرى لفترة زمنية محددة
- متابعة هذه الإجراءات

# 15:00

- متطلبات إكمال الدراسة أو التدريب بالترشيح من الجامعة
- إجراءات الحصول على الموافقة من جهة العمل للتدريب خارجيا او داخليا

## رحلة الموظف

الإيفاد والابتعاث



<https://uq.sa/mtpzXF>



# 15:00

- إجراءات الرفع بطلب الإجازة (الاستئصال - اضطراري - سنوية - وضع - رعاية مولود)
- الاعتماد بالموافقة

## رحلة الموظف

الإجازات



<https://uq.sa/mtpzXF>



# 15:00

## رحلة الموظف

الحياة اليومية



<https://uq.sa/mtpzXF>



- ما تقدمه الجامعة للموظف لتسهيل حياته اليومية وتلبية احتياجاته من خدمات ومرافق داخلية أو خدمات بالتعاون مع جهات خارجية
- الخدمات والمرافق داخل الجامعة (المكاتب، والتأمين الصحي)

# 15:00

## رحلة الموظف

التطوير المهني



- التدريب والالتحاق بالدورات وورش العمل
- السماح بتقديم وإعطاء الدورات وورش العمل داخلياً وخارجياً

<https://uq.sa/mtpzXF>



# 15:00

## رحلة الموظف

الخدمة المجتمعية والعمل التطوعي



- أي عمل يهدف لخدمة الجامعة وخدمة المجتمع خارج مهام الموظف اليومية
- إجراءات الحصول على فرصة تطوعية

<https://uq.sa/mtpzXF>



# 15:00

## رحلة الموظف

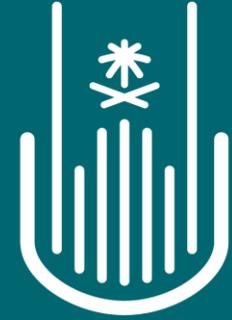
التقاعد وما بعده



- إجراءات نهاية الخدمة
- الخدمات المقدمة للموظف بعد التقاعد

<https://uq.sa/mtpzXF>





جامعة أم القرى  
UMM AL-QURA UNIVERSITY

شكرا لكم