



aramex

موظفونا





## موظفونا

واصلنا خلال عام 2021 جهود ترسيخ شراكاتنا التجارية، والتركيز على قسم الموارد البشرية، بهدف تمكين استراتيجية الشركة وعملياتها ودعم منهجيتنا المرنة والفعالة. واستمراراً لنهجنا المتبع في عام 2020، واصلنا العمل للحد من الاضطرابات الناتجة عن أزمة كوفيد-19 وضمان إجراء التعديلات اللازمة بسرعة؛ لتلبية احتياجات أعمالنا. وتمثل هدفنا في المحافظة على سلامة موظفينا تماشياً مع ثقافتنا التي تركز على الموظفين في المقام الأول، من خلال إجراء تعديلات فعالة على عمليات الموارد البشرية لدينا بغرض تأمين سلامة موظفينا وتفعيل مشاركتهم وتزويدهم بإمكانات أسهل للعمل والتعلم والنمو.

وركّزنا خلال عام 2021 على المجالات الآتية:



### تعزيز الفعالية والكفاءة على الصعيد المؤسسي

عملنا على تقييم احتياجات المواهب لدينا، وأعدنا خطة لدعم نمونا وتعزيزه، مع تركيز خاص على الهيكلية المؤسسية يستند إلى سعيينا لتحسين أدائنا في مختلف الأسواق. وراجعنا التكاليف وإجراء التعديلات الهيكلية اللازمة لنصل إلى التحسينات المطلوبة وصولاً ينعكس انعكاساً إيجابياً على الأرباح الإجمالية.

### دعم الأداء المتميز ومكافأته

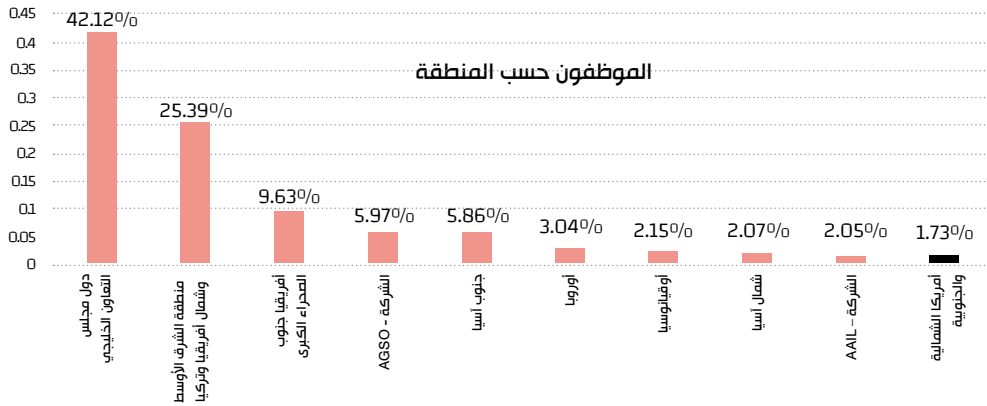
أولينا تركيزاً إضافياً على ثقافة مكافأة الأداء المتميز من خلال تكريم الموظفين الذين يقدمون مستويات عالية من الأداء ومكافأتهم. وأجرينا حوارات حول عمليات إدارة الأداء وتقييمه بهدف تعزيز التركيز والمساءلة بالاستفادة من مقاييس الأداء الرئيسة على مستوى القيادة والأقسام والمناطق والدول.

### دمج عمليات الموارد البشرية وتحسينها

عملنا على النهوض بجودة عمليات الموارد البشرية المختلفة، بما يشمل تأهيل الموظفين الجدد، والتخطيط الوظيفي وتنمية المهارات، لمواصلة سعيينا إلى تحسين تجربة الموظفين. وشملت هذه الجهود تعديل عمليات الموارد البشرية في مجالي المواهب والمكافآت من خلال تحسين إدارة الأداء وطرح خطط التعاقب الوظيفي بشكل رئيس.



وأظهرت الاستبانة زيادة في معدلات الصحة المؤسسية لدى الموظفين والموظفات، مع وجود تراجع من حيث النتائج بالنسبة لشريحة السيدات، وهو ما دفعنا إلى تخصيص فريق عمل عالمي للتركيز على مجال القوى العاملة النسائية، وأطلقنا بهذا الإطار مجموعة من المبادرات، بما فيها أنشطة التعلم المخصصة للسيدات، وتحديث برنامج التوجيه الخاص بهن، إلى جانب تنظيم نادٍ للكتاب يهدف إلى تطوير مهارات الموظفات وتعزيز إحساسهن بالانتماء للشركة. ونسعى لمواصلة دعم هذه المبادرات خلال عام 2022.



المنطقة	الجنس		الموظفون حسب الجنس
	ذكر	أنثى	
منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وتركيا	24.59%	5.31%	
دول مجلس التعاون الخليجي	22.07%	3.65%	
الشركة - AGSO	5.70%	8.59%	
أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى	5.10%	3.72%	
جنوب اسيا	5.61%	2.17%	
أوروبا	3.49%	1.73%	
أمريكا الشمالية والجنوبية	2.91%	1.20%	
شمال اسيا	1.02%	0.81%	
الشركة - AAIL	0.79%	0.51%	
أوقيانوسيا	0.46%	0.58%	
<b>الإجمالي</b>	<b>71.74%</b>	<b>28.26%</b>	

### المحافظة على الصحة المؤسسية ومشاركة الموظفين وتعزيز مستويات التنوع

نواصل تنفيذ مبادراتنا ذات الصلة بالصحة المؤسسية ومشاركة الموظفين، من خلال زيادة معدلات التنوع وتحسين وعي الموظفين بعلامتنا التجارية، إلى جانب لعب دور عالمي رائد في قطاعي الخدمات اللوجستية وسلسلة التوريد.

وأطلقنا أربع مبادرات عالمية تضم موظفين من مختلف أنحاء العالم؛ لتحسين مؤشر الصحة المؤسسية الخاص بأرامكس، هي مبادرات القوى العاملة النسائية، والقيادة والتوجيه، والدعم الإيجابي، وتحفيز معدلات تجديد العملاء ذات التركيز الخارجي، المتمحورة جميعها حول جهود التشجيع والإلهام والتحفيز.

### مؤشر الصحة المؤسسية

أجرينا استبانة الصحة المؤسسية للعام الثالث على التوالي على امتداد مختلف عملياتنا وبمشاركة 80% من موظفينا، وهي أعلى نسبة مشاركة في الاستبانة منذ عام 2019.

### النسبة المئوية لإجابات «أوافق» و«أوافق بشدة»

العدد	موظفون في جميع أنحاء العالم	موظفون في أمريكا الشمالية والجنوبية	موظفون في أوروبا	موظفون في آسيا	موظفون في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى	موظفون في دول مجلس التعاون الخليجي	موظفون في المنطقة
أرامكس 2021	78	79	81	77	77	80	80
ذكور	80	80	82	79	79	81	81
إناث	74	75	78	72	72	76	76

العدد	موظفون في جميع أنحاء العالم	موظفون في أمريكا الشمالية والجنوبية	موظفون في أوروبا	موظفون في آسيا	موظفون في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى	موظفون في دول مجلس التعاون الخليجي	موظفون في المنطقة
أرامكس 2021	5	5	4	5	4	6	8
ذكور	7	7	6	8	4	5	9
إناث	8	8	5	6	3	7	12

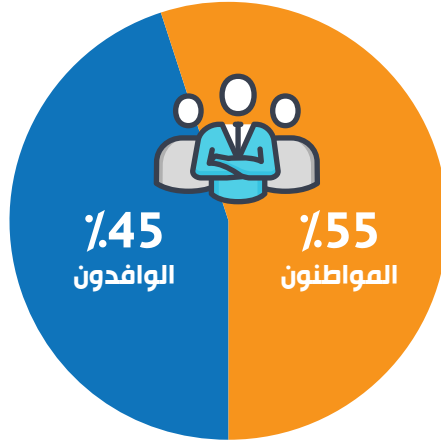
**التنوع والشمولية والانتماء**

تمثل ثقافة التنوع وتعزيز انتماء الموظفين، ودمجهم على مختلف المستويات عناصر محورية ضمن قيمنا الرئيسية ونجاحاتنا على المدى الطويل. ونعمل من خلال قسم الموارد البشرية لدينا على دمج ثقافة التنوع وتشجيعها في مختلف أقسام الشركة ومستوياتها. ونسعى إلى تمثيل المواهب من مختلف الشرائح في جميع أنحاء العالم، بالاستفادة من حضورنا واسع النطاق على مستوى العالم.

نعمل حالياً على تصميم مجموعة من استبانات مشاركة الموظفين التي تهدف إلى استطلاع آراء الموظفين خلال فترات زمنية منتظمة على مدار العام. وتتيح لنا هذه المبادرة الاطلاع على آراء الموظفين ومشاعرهم وتزويدهم بإمكانية التعبير عن آرائهم تعبيراً دورياً على مدار العام، مما يمنح المدراء بيانات بالزمن الحقيقي، ويمكنهم من اتخاذ الخطوات اللازمة بشكل فوري. ونتمكّن بفضل هذه التحسينات من الوصول إلى التحليلات المتعمقة والتقييمات المباشرة على مدار فترة التوظيف، انطلاقاً من مرحلة تأهيل الموظفين الجدد، ووصولاً إلى مقابلات انتهاء الخدمة.

**الجنسيات والموظفون الجدد في المناطق**

**الوافدون مقارنة بالمواطنين**



الجنسية	النسبة
الهند	19.08%
مصر	14.35%
الأردن	10.87%
باكستان	8.11%
جنوب أفريقيا	7.32%
السعودية	3.99%
الفلبين	2.14%
لبنان	2.05%
الصين	1.95%
تونس	1.73%
آخرون	28.41%
	100.00%

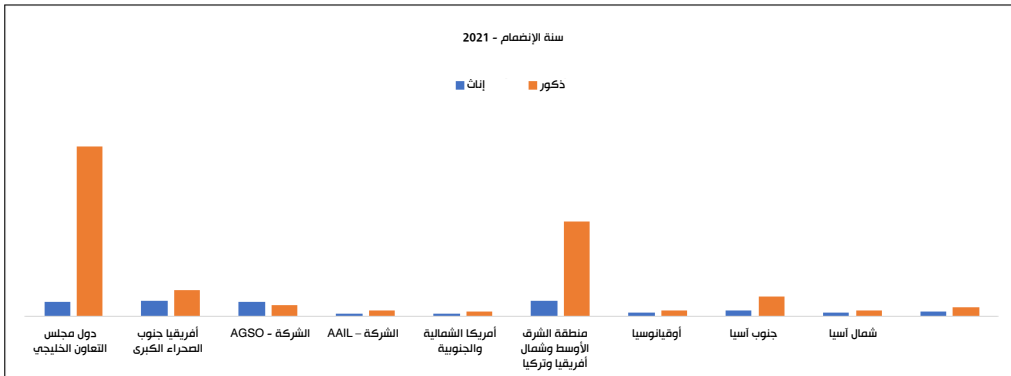
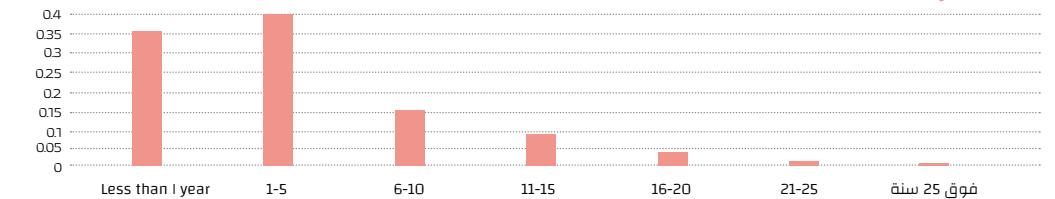
**إدارة الأداء**

يواصل نظام إدارة الأداء في أرامكس نموه ودوره في دعم القيم الرئيسية للشركة وثقافتها القائمة على الأداء. وينصب تركيزنا على تحويل عملية إدارة الأداء إلى عملية سلسلة ومتبادلة بين المدراء وأعضاء فرق العمل التابعة لهم، وهو ما دفعنا إلى تبسيط هذه العملية وتخفيف الأعباء المرتبطة بها إلى أقصى درجة ممكنة، من خلال إعادة تصميم مختلف الخطوات المنضوية في إطار عملية إدارة الأداء وتعزيز سهولتها.

كما نعمل على ربط التميّز والمكافأة بمستويات الأداء، إذ نضمن تقديم التحفيز والمكافآت المناسبة للموظفين ذوي الإسهامات الأكبر. وانتقلنا في هذا الإطار من منهجية قائمة على العمليات والأنظمة، إلى منهجية تركز على جودة الحوارات القائمة بين المدراء والموظفين، وتستند إلى عمليات التدريب والتقييم والتطوير، مع الالتزام بإجرائها بتكرار أعلى في المستقبل. كما ينتقل اهتمامنا من تقييم الكفاءات القائمة، إلى التركيز على قيمنا الأساسية بغرض قياس آليات تحقيق الأداء، إلى جانب توحيد اعتماد منحى التوزيع الطبيعي الخاص بالأداء على امتداد شبكتنا بالكامل.

ونعتمد حالياً دورة أداء تتألف من أربع مراحل رئيسية، تبدأ بمرحلة التخطيط التي تركز خلالها النقاشات على وضع أهداف محددة وقابلة للقياس والتحقق، وواقعية وذات مهلة زمنية محددة، وترتبط بأهداف الشركة ومستهدفات التنمية الخاصة بالموظفين. كما ننظم مراجعات دورية للمدراء والموظفين بهدف تعزيز ثقافة التدريب ومواصلة النقاشات حول الأداء، والأهداف على مدار العام؛ لضمان مشاركة التقييمات مشاركة فورية. ويلعب المدراء لدينا دوراً في تدريب الموظفين وتشجيعهم على التحلي بعقلية منفتحة وابتكارية، إضافة إلى استكشاف الفرص المتاحة والوصول إلى قدراتهم الكاملة. وسنركز في إطار تقييم الأداء الفردي على مجالات التقييم الذاتي للموظفين، وتقييمات الجهات المعنية والمدراء، وضبط الأداء. وترتبط عمليات إدارة الأداء ارتباطاً وثيقاً بنظام المكافآت، بما يشمل العلاوات المدفوعة والزيادات المرتبطة بالجدارة، وهدفها ضمان مكافأة أداء الموظفين بالاستناد إلى منهجية موضوعية.

**عدد سنوات الخدمة**





الجنس		الموظفون الجدد - جدول الأعمار	
الإجمالي	ذكور	إناث	العمر
			30 - 21
%63.33	%41.81	%21.52	
			40 - 31
%25.26	%20.90	%4.36	
			50 - 41
%6.79	%5.54	%1.25	
			64 - 51
%1.66	%1.36	%0.30	
			فوق 64
%0.02	%0.02	%0.00	
			تحت 21
%2.93	%2.10	%0.83	
<b>%100.00</b>	<b>%71.74</b>	<b>%28.26</b>	<b>الإجمالي</b>

نواصل تقييم سياساتنا وممارساتنا القائمة، ونحرص على انسجام حزم التعويضات التي نقدّمها مع التزاماتنا بتوفير بيئة عمل عادلة وقائمة على الجدارة.

الدولة	الاتحاد النقابي	الأعضاء في الاتحاد النقابي (عدد الموظفين)
البحرين	BAH	55
مصر	ACAI	22
الصين	ASHA	1
الأردن	AAMM	11
كينيا	ANBO	88
المغرب	ACAS	1
جنوب أفريقيا	AJNB	322
تايلاند	ABNK	49

النسبة المئوية للترقيات وعمليات التوظيف الداخلي وفق المنطقة			
المنطقة	الجنس		عدد الموظفين
	ذكور	إناث	
دول مجلس التعاون الخليجي	%27.39	%4.43	%31.82
منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وتركيا	%14.80	%6.04	%20.85
الشركة - AGSO	%11.88	%7.35	%19.23
أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى	%6.85	%5.24	%12.08
الشركة - AAIL	%3.73	%2.42	%6.14
جنوب آسيا	%3.42	%1.01	%4.43
أوروبا	%1.51	%0.60	%2.11
شمال آسيا	%0.91	%1.01	%1.91
أوقيانوسيا	%0.40	%0.40	%0.81
أمريكا الشمالية والجنوبية	%0.30	%0.30	%0.60
<b>الإجمالي</b>	<b>%71.20</b>	<b>%28.80</b>	<b>%100.00</b>

## تمثيل المرأة في ارامكس



مجلس الإدارة  
2021



تعيين سيدة واحدة

المتدربون في الإدارة



%28

الترقيات لعام 2021



%28

تعيينات الموظفين لعام 2021



%22

المكاتب الرئيسية للشركة



%49

الشبكة



%18

يشكّل موظفو خدمات التوصيل والمستودعات نسبة كبيرة من قوانا العاملة في غالبية الأسواق التي نعمل بها، وهي وظائف يهيمن عليها الذكور بصورة أساسية. وفي ما يلي تقسيم الموظفين وفق الجنس: نساء 19٪ رجال 81٪. ونبذل جهودًا حثيثة لتعزيز تمثيل النساء ضمن أقسامنا المختلفة، من خلال توفير التدريب العملي الموجه، وفرص التطوير للنساء؛ لتحقيق التطور المهني في الشركة. ونحرص على تقديم الدعم اللازم للموظفين من الأباء والأمهات، وأطلقنا عام 2020 سياسة عالمية لإجازات الأمومة والأبوة المدفوعة. كما نقدم علاوة أمومة ومزايا رعاية الأطفال في عدد من الأسواق الرئيسية. وبلغت نسبة السيدات اللواتي عدن إلى العمل بعد إجازة الأمومة الكاملة 84٪ خلال عام 2021.

ونواصل العمل على تعزيز مستويات الوعي من خلال إطلاق حملات متخصصة عبر منصاتنا السرية والأمنة (Speak Up) الخاصة بالإبلاغ عن الإساءات، والتي تعكس سياساتنا الصارمة بعدم التسامح تجاه التفرقة والمضايقة والتمرّ على أي أساس، بما في ذلك التفرقة على أساس الجنس.

وإضافة إلى ما سبق، أجرينا تدريباً إلزامياً للموظفين من خلال جامعة أرامكس المؤسسية لتعزيز السياسات المتعلقة بما يأتي:

- التوعية بحقوق العمال
- المضايقة والتمرر في مواقع العمل
- التوعية باللوائح المتعلقة بالباطع بالخطرة
- أساسيات الأمن الإلكتروني
- دورة إعادة تدريب حول تحديات الامتثال لقواعد مكافحة الرشوة



لم نشهد في 2021 أي انتهاكات أو غرامات تتعلق بالبيئة أو الصحة أو السلامة أو الامتثال أو الموارد البشرية أو حقوق الإنسان أو العمالة القسرية أو الفساد. كما لم نشهد أي شكاوي تتعلق بآثار حقوق الإنسان أو تقديم أي شكاوي أو معالجتها أو إيجاد حلول لها عبر آليات التظلم الرسمية.

### التواصل الداخلي

خلال عام 2020 أطلقنا مركز خبرات جديدة للموارد البشرية؛ يساهم في دعم جهودنا الرامية لتعزيز الشفافية والثقة والتواصل مع موظفينا على مستوى الشبكة بأكملها. ويوفر المركز منصة مهمة لأنشطة التواصل، ولا سيما فيما يتعلق بتداعيات أزمة كوفيد-19، وتسهيل عملية مواكبة المتطلبات المتعلقة بالعمل خارج المكاتب وأنماط العمل عن بعد.

تمثيل الرجال والسيدات في المناصب الإدارية العليا			
الوافدون مقارنةً بالمواطنين	إناث	ذكور	الإجمالي
الوافدون	16.04%	83.96%	100.00%
المواطنون	20.45%	79.55%	100.00%
<b>Grand Total</b>	<b>18.04%</b>	<b>81.96%</b>	<b>100.00%</b>

النسبة	معدل دوران الموظفين
16%	معدل دوران الموظفين الطوعي
12%	معدل دوران الموظفين غير الطوعي
28%	<b>المجموع</b>

### النساء في مناصب الإدارة العليا

إناث	توزيع الوظائف في المستويات الإدارية وفق الجنس
26.1%	الخطوط الأمامية - الإدارة
18.0%	الإدارة العليا (الأبحاث والابتكار)
19.0%	الإجمالي



### علاقات العمل

نسعى لبناء علاقات عمل إيجابية والحفاظ عليها، ولذا قمنا بإطلاق الدليل الإرشادي العالمي للموظفين، الذي يوفر مبادئ وتوجيهات واضحة حول سياسات الموارد البشرية المنطبقة على الموظفين العاملين في مختلف أقسام الشبكة ومنصة الموارد البشرية، مما يساهم في ضمان الحفاظ على علاقات عمل سليمة، ووضوح جميع السياسات وسهولة فهمها. وطورنا السياسات العالمية؛ لتحقيق مستويات أفضل من الانسجام وتوحيد الممارسات والإجراءات على المستوى المحلي. ونعمل على مشاركة هذه السياسات إلى جانب حملات التوعية التي نطلقها من خلال قنواتنا المختلفة للتواصل الداخلي. وتشمل هذه السياسات ما يأتي:

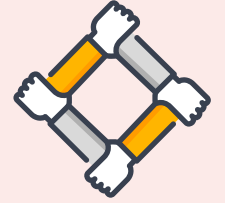
تمكين موظفي أرامكس	سياسة الشكاوي	سياسة التدريب	سياسة التوظيف
<p>ضمان حصول الموظفين على الدعم والفرص؛ لتمكينهم من تحقيق مستويات ملائمة من الأداء في العمل والحفاظ عليها.</p>	<p>توفير قناة للموظفين تتيح لهم تسليط الضوء على المشكلات أو تقديم الشكاوي، أو عرض المخاوف المتعلقة بأمور التوظيف، ومعالجتها في الوقت المناسب، وبطريقة عادلة ومتسقة.</p>	<p>تحديد الفلسفة التي نتبعها لتدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم لضمان مشاركة جميع الموظفين في عمليات تدريب هيكلنا هيكلية صحيحة.</p>	<p>توفير إطار عمل لتوظيف الموظفين واختيارهم، والتواصل بشأن المبادئ التوجيهية الخاصة بالتنقلات الداخلية للكفاءات، وتعزيز التزامنا بتساوي الفرص.</p>



وسعيًا منا لدعم تطوير المواهب البارزة في الشركة، أطلقنا برنامجين جديدين في عام 2021 هما: برنامج التسريع وبرنامج شهادة المرأة في القيادة.

## التعلم والتطوير

تكتسب أنشطة التعلم والتطوير أهمية غير مسبوقة في ضوء الانتقال نحو الاقتصاد الرقمي القائم على المعرفة، فهي تأتي في مقدمة أولويات أجندتنا الخاصة بإدارة الموارد البشرية.



تتمثل إحدى المهام الرئيسية لأنشطة التعلم والتطوير في صياغة استراتيجية التعلم بناءً على استراتيجيات الأعمال والمواهب في الشركة، وإدارة تطوير الموظفين على نحو يدعم إنشاء ثقافة قائمة على القيم، لضمان توفير قوة عمل تتكون من موظفين يتمتعون بمعارف واسعة وقيادات استثنائية.

شهد برنامج شهادة المرأة في القيادة الذي استمر أسبوعاً كاملاً مشاركة 15 سيدة يشغلن مناصب قيادية في مختلف أنحاء شبكة الشركة؛ لتمكينهن من اكتساب الجرأة والقدرة على تولي المناصب القيادية، وترسيخ شخصيتهن وحضورهن القيادي، والتواصل بشأن التوجهات الاستراتيجية، وفهم العناصر الأساسية للنجاح في عمليات التفاوض. وشملت الأنشطة الإضافية للبرنامج تسجيل المشاركات الـ 15 في جولة توجيه، إذ قام عدد من أعضاء القيادة العليا للشركة بتوجيه المشاركات في مسيرتهن لاكتساب المهارات القيادية.

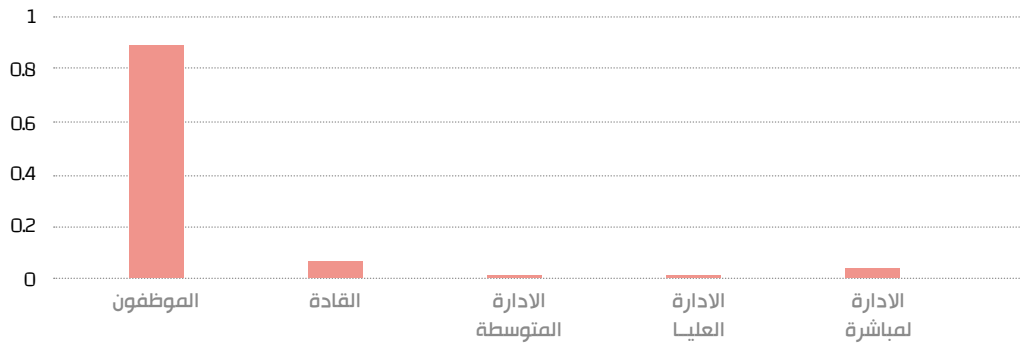
ينصب تركيز برنامج التسريع على تطوير مهارات مدراء المحطات المستقبلين الذين يشكلون جزءاً أساسياً من خططنا الخاصة بالتعاقب الوظيفي. ويخضع المشاركون لبرنامج تدريبي مكثف على مواضيع مثل المهارات القيادية، والمعارف المتعلقة بقطاع الأعمال، وأنماط التفكير الاستراتيجية، والتحليلات المالية، وإدارة التغيير. ويتكامل البرنامج الدراسي النظري مع برنامج التعلم أثناء عمل المشاركين في المحطات، وكذلك في المشاريع العملية لضمان حصولهم على معارف وافية حول أدوارهم الوظيفية المستقبلية.

ويشكل نظام إدارة التعلم في الشركة عنصراً أساسياً في جهودنا الرامية إلى دعم التعليم والتطوير؛ إذ تتاح خدمات جامعة أرامكس المؤسسية لمعظم موظفينا، وتساعدهم على تطوير الكفاءات اللازمة بفعالية عالية. ومنذ إعادة إطلاق جامعة أرامكس المؤسسية في عام 2020، نجحنا في توسيع نطاق العروض التعليمية المتاحة التي تضاف إلى المنهاج الدراسي الغني بالعروض المخصصة والملائمة، والتي تزود الموظفين بفرص التعلم وفقاً لتفضيلاتهم وقدراتهم.

كما قدنا عملية تطبيق هيكلية الخدمة الذاتية للتعلم والتطوير، والتي ستنجح إمكانية التتبع المنسق لعمليات التدريب والاستجابة لمتطلباتها على امتداد الشبكة.

وتمثلت أبرز إنجازاتنا فيما يتعلق بدعم مشاركة الموظفين في المنشآت الأسبوعية لفريق العمل على صفحة مجالات النمو، والتي تتيح فرصة إضافية لمشاركة المعارف بين الموظفين. وتركز هذه المنشآت على تنمية المهارات الشخصية، وتتناول مجموعة متنوعة من المواضيع مثل الذكاء العاطفي ومهارات التفكير الناقد؛ كما ساهمت في ضمان قدرتنا على مواصلة دورنا كمؤسسة تتيح لموظفيها سهولة الوصول إلى فرص التعلم المتخصص والفاعل.

## مستويات الإدارة



وقام الفريق أيضاً بتوزيع مجموعة من شارات التعلم في مواقع العمل لتعزيز ثقافة التعلم في الشركة من خلال توفير الفرصة للاحتفاء بإنجازات التعلم الفردية. وتمثل شارات التعلم، المتماشية مع الأهداف الشاملة للتعلم والتطوير، الطريقة المثلى لتحفيز موظفينا وتشجيعهم على التعلم.



57753	إجمالي عدد ساعات التدريب التي تشمل التدريب على موقع (لينكد إن)
470	إجمالي عدد ساعات التعلم على موقع (لينكد إن)
26,083	إجمالي عدد ساعات التدريب باستثناء التدريب على موقع (لينكد إن)
31200	الإطار الوطني للمؤهلات (NQF) في جنوب إفريقيا

	يوفر التدريب على موقع (لينكد إن) فرصاً للتعلم عبر الإنترنت تتكامل مع فرص التعلم التي توفرها جامعة أرامكس المؤسسية، مما يسهل على المتعلمين إمكانية العثور على المحتوى التعليمي وفهمه ضمن سياق العمل
300	إجمالي عدد التراخيص لتطبيق (لينكد إن ليرنينج)
	تشمل قائمة أهم المهارات التي طُوِّرت لدى المتعلمين:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>المهارات القيادية والإدارية</li> <li>تحليل الأعمال واستراتيجياتها</li> <li>الإنتاجية والتحسين</li> </ul>
26,687	إجمالي عدد مشاهدات الفيديو منذ إطلاق البرنامج:
1,182	إجمالي عدد ساعات التعلم منذ إطلاق البرنامج

وقمنا أيضًا بإطلاق برنامج EXCEL لتطوير المهارات القيادية على المستوى العالمي بمشاركة أكثر من 120 شخصًا يشغلون مناصب قيادية للمرة الأولى و/أو مدراء المكاتب الأمامية. وتتمثل أهم أهداف البرنامج بتزويد الجيل التالي من قادة الشركة بفرصة لتعلم مهارات جديدة وتطويرها، وتشجيعهم على تطبيق قيمها، ودعم انتقال المعارف في العمل.

كما شهد عام 2021 مشاركة 17 مديرًا من مختلف أنحاء شبكتنا في برنامجنا الخاص بالقيادات التنفيذية (LEAD) بالتعاون مع الجامعة الأمريكية في بيروت. ويركز برنامج (LEAD) على تعزيز القدرات القيادية في مواقع العمل العصرية مع التركيز على مهارات إدارة التغيير، والتعاون بين الثقافات، والابتكار.

وسعيًا منا لتعزيز حضورنا الريادي في مبادرات التطوير المهني للقيادات، أطلقنا المرحلة الأولى من برنامج (Excel Advanced) الجديد، وهو برنامج مخصص لتطوير المهارات القيادية لدى القيادات الذين يتمتعون بخبرات تتراوح مدتها بين 3 إلى 5 أعوام.

ونجحنا في الحفاظ على التزامنا الراسخ برضا العملاء من خلال إضافة عدد من المبادرات الاستراتيجية الرامية إلى دعم عملية تطوير القدرات، وزيادة الاستثمارات الرامية إلى تطوير مهارات فرق العمل التي تتواصل تواصلًا مباشرًا مع العملاء. وتمثل هدفنا في تصميم أنشطة تعليمية تركز على فرقنا المتخصصة في المبيعات وخدمة العملاء.

كما نحرس على تزويد فرقنا العاملة في مجال خدمات التوصيل، والعمليات بالخبرات الأساسية ومجموعة واسعة من فرص التعلم الشهرية، مما يضمن امتلاكهم المعارف والخبرات والأدوات اللازمة لبلوغ كامل إمكاناتهم في أداء مهامهم الوظيفية بما يواكب متطلباتنا الخاصة بالأعمال.

57,753	إجمالي عدد ساعات التدريب
30,651	إجمالي عدد ساعات تدريب الموظفين
27,102	إجمالي عدد ساعات تدريب الموظفين
51%	النسبة المئوية للتغطية التدريبية: التدريب الأساسي على خدمات التوصيل
70%	النسبة المئوية للتغطية التدريبية: الإجمالي



مجالات التركيز المستقبلية: أهدافنا ومبادراتنا لعام 2022

تشمل مبادراتنا لعام 2022 والمدرجة ضمن إطار استراتيجيتنا الخاصة بالموارد البشرية وأهدافها ما يأتي:

المبادرة	الشرح الموجز	الفئة	التأثير	مؤشرات الأداء الرئيسية	ادارة المبادرة	نوع التأثير
تحسين الفعالية والكفاءة المؤسسية	الإعداد الناجح للفرق القيادية في مجالي الخدمات اللوجستية والشحن، وتطبيق نماذج التشغيل الجديدة. وإدارة نطاقات الإشراف وتوضيح حقوق اتخاذ القرارات لدى فرق العمل المعنية	عالمي	عالي	<ul style="list-style-type: none"> <li>• توفير هيكلية مؤسسية واضحة تحدد الأدوار والمسؤوليات وحقوق اتخاذ القرار في مجالي الخدمات اللوجستية والشحن</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الرئيس التنفيذي لعمليات اللوجستكس</li> <li>• الرئيس التنفيذي لعمليات الاكسبرس</li> <li>• الرئيس التنفيذي للموارد البشرية</li> </ul>	كفاءة العمليات التشغيلية
تحسين الفعالية والكفاءة المؤسسية	مراجعة احتياجات الشركة من المواهب في الأسواق النامية وذات الأداء المنخفض. وتعيين مواهب جديدة واستبدال الموظفين ذوي الأداء المنخفض في الوظائف التشغيلية والتجارية	عالمي	عالي	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقييم المواهب الحالية وتحديد مهارات العمل الأساسية. واتخاذ التدابير اللازمة لاستبدال الموظفين ذوي الأداء المنخفض. وتحديد الحجم الملائم من المواهب في الشركة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الرئيس التنفيذي</li> <li>• الرئيس</li> <li>• الرئيس التنفيذي لقسم المالية</li> <li>• الرئيس التنفيذي للعمليات</li> <li>• الرئيس التنفيذي للموارد البشرية</li> </ul>	تخطيط المواهب والتعاقب الوظيفي
بناء مؤسسة قائمة على الأداء وتقديم المكافآت	ترسيخ ثقافة الدفع المالي مقابل الأداء في أرامكس. مكافأة الموظفين ذوي الأداء العالي. وترتيب مؤشرات الأداء الرئيسية لكل وظيفة ومنطقة ودولة	عالمي	عالي	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد أهداف الأعمال بشكل واضح، وتطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية بأكملها، والمراجعات الرسمية للأداء</li> <li>• تحديث فئات الرواتب، ومزيج المدفوعات، والتعويضات والمزايا للمواهب المتميزة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الرئيس التنفيذي</li> <li>• الموظفون المسؤولون عن المكافآت</li> </ul>	زيادة نتائج الأداء ومستويات الموثوقية
تحسين العمليات الخاصة بالموظفين ودمجها	تطوير ممارسات الموارد البشرية وتحسين تجارب الموظفين بدءاً من لحظة تعيينهم وحتى موعد التقاعد/مغادرة الشركة.	عالمي	عالي	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التنفيذ المتسق لعمليات التوظيف والاختبار والتعيين والتعلم والتطوير الوظيفي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الرئيس التنفيذي للموارد البشرية</li> <li>• فريق إدارة الموارد البشرية</li> </ul>	تعيين أفضل المواهب وتنمية مهاراتها والحفاظ عليها
الحفاظ على الصحة والمشاركة المؤسسية، ودعم قيم التنوع	الحفاظ على الصحة المؤسسية من خلال تنفيذ برامج ومبادرات رئيسية لدعم الموظفين، وتحسين معدلات التنوع	عالمي	عالي	<ul style="list-style-type: none"> <li>• توفير أجندة لأنشطة الموارد البشرية • تخطيط الأنشطة وتنفيذها استناداً إلى التحليلات المستمدة من الاستبيانات من خلال تحديد مسؤوليات المدراء المباشرين</li> <li>• وضع مخطط لتوطين الوظائف</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الرئيس التنفيذي للموارد البشرية</li> <li>• فريق إدارة الموارد البشرية</li> </ul>	الصحة المؤسسية والمشاركة