



# دورة تحسين الأداء البشري HPI والاستشارات في تحسين الأداء



## دورة تحسين الأداء البشري HPI والاستشارات في تحسين الأداء

### مقدمة:

دورة تحسين الأداء البشري HPI والاستشارات في تحسين الأداء دورة مدتها 5 أيام للعاملين في التعلم والتطوير وشراكة أعمال الموارد البشرية والتطوير التنظيمي وتحسين العمليات، وتنتهي بتقرير استشاري لتحسين الأداء يعالج فجوة أداء في حالة دراسية. تخسر المنظمات المال والمصدقية حين يقابل كل تراجع في النتائج بطلب تدريب، بينما تبقى التوقعات الغامضة ونقص الأدوات وضعف التغذية الراجعة وتعارض الحوافز على حالها. يتلقى المرشحون طلبات مديري الإدارات فعلاً، وتقدم الدورة بمستوى تطبيقي عبر دراسات حالة من قطاعات متعددة. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في تحسين الأداء البشري.

### أهداف الدورة:

- إعادة صياغة طلبات التدريب الواردة من المديرين إلى احتياجات عمل واحتياجات أداء وفجوات قابلة للقياس
- تطبيق مراحل نموذج HPI لتحسين الأداء البشري في تنظيم مهمة استشارية من استقبال الطلب حتى التقييم
- تحليل أسباب فجوة الأداء باستخدام نموذج هندسة السلوك لجيلبرت Mager-Pipe Model ومخطط
- لتحليل الأداء
- اختيار تدخلات غير تدريبية والجمع بينها مثل أدوات دعم الأداء وإعادة تصميم العمليات والتغذية الراجعة والحوافز وتصميم الوظائف
- الحكم على الحالات التي يكون فيها التدريب هو الحل المناسب وتخطيط تنفيذ التدخلات مع الرعاية والوحدات المعنية
- إعداد تقرير استشاري لتحسين الأداء يتضمن الأدلة والتدخلات الموصى بها ومقاييس النتائج

### الفئة المستهدفة:

- العاملون في التعلم والتطوير الذين يتلقون طلبات التدريب من وحدات العمل ويستجيبون لها
- شركاء أعمال الموارد البشرية الذين يقدمون المشورة لقادة الإدارات في مشكلات أداء القوى العاملة
- ممارسو التطوير التنظيمي المسؤولون عن تشخيص نتائج الوحدات وتحسينها
- العاملون في تحسين العمليات والتشغيل المسؤولون عن الإنتاجية ومخرجات الخدمة
- المستشارون الداخليون المسؤولون عن اقتراح حلول تتعلق بالأفراد لمديري الإدارات

## مهاور الءورة:

### اليوم 1: أسس ءءسين الأداء البشري وءور مسءشار الأداء

- نشأة ءءنولوجيا الأداء البشري ومبادئ ءوءه نءو ءءائج
- مراحل نموذج HPI من ءءليل الأداء إلى ءءقيم
- المقارنة بين ءور منفذ الطلباء وءور مسءشار الأداء
- مءاءة اسءقبال طلب ءءريب بأسئلة إعاءة الصياغة
- ءءقيم ءائي لنءج الوظيفة في ءءامل مع الطلباء ءالية

### اليوم 2: النماء ءءشخيصية لفءوات الأداء وأسبابها

- ءريطة الربط بين اءءياج العمل واءءياج الأداء
- صياغة بيان فءوة الأداء بين المسءوى المطلوب والفءلي
- مصفوفة الأسباب السءاسية في نموذج Behaviour Engineering Model لجيلبرت
- مءط Mager-Pipe لءءليل الأداء والءميز بين ءءم القءرة وءءم الرغبة
- المقارنة بالأداء النموءجي وءءدير إمكانياء ءءسين الأداء

### اليوم 3: ءءليل الأسباب واءءيار ءءءلاء

- أسئلة فءص ءءعم البيئي في المءلومااء والموارء وءءوافز
- أسئلة فءص الرصيد الفرءي في المعرفة والقءرة وءءوافع
- ءصميم أءوااء ءءم الأداء والأءلة الإرشاءية في موءع العمل
- ءيارات إعاءة ءصميم العمليات وءلقات ءءغذية الراجعة ومواءمة العواقب
- ءءلاء ءصميم الوظائف ووءوح الأءوار في وءءاء العمل

### اليوم 4: قراءاء ءءريب وءءنفيز وءءقيم ءءائج

- اءءبار ملاءمة ءءريب عءء ءأكد نقص المهارة
- ءرءيب أولوءياء مزيج ءءءلاء حسب ءءلفة والقيمة وقابلية ءءنفيز
- ءءاقد مع الراعي وأءوار أصحاب المصلحة في ءنفيز ءءءلاء
- عوائق ءبني ءءغير وءءامل مع المقاومة في وءءاء العمل
- مقاييس الأداء وءائج الأعمال المرتبطة بسء الفءوة

## اليوم 5: دراسة حالة لإعداد التقرير الاستشاري لتحسين الأداء

- إعادة صياغة طلب الحالة إلى احتياجات عمل واحتياجات أداء
- قياس فجوة الحالة وربط أسبابها بنموذج هندسة السلوك
- مجموعة تدخلات الحالة بعناصر تدريبية وغير تدريبية
- خطة تنفيذ الحالة ومقاييس متابعة النتائج
- استكمال التقرير الاستشاري لتحسين الأداء ومراجعته أمام لجنة الرعاية

## المهارات التي ستكتسبها:

- قياس فجوات الأداء
- تشخيص الأسباب
- اختيار التدخلات
- تصميم أدوات دعم الأداء
- التعاقد مع الرعاية
- تخطيط تبني التغيير
- قياس النتائج

## لماذا تحضر هذه الدورة:

- إعداد تقرير استشاري لتحسين الأداء لفجوة في حالة دراسية جاهز للعرض على مدير الإدارة الراعية وقيادة الموارد البشرية
- الحسم فيما إذا كان الطلب يحتاج إلى تدريب أو تدخل غير تدريبي أو مزيج منهما قبل رصد الميزانية
- تجنب الإنفاق على دورات لا تسد فجوات سببها نقص الأدوات أو غموض التوقعات أو تعارض الحوافز
- نقل أسئلة استقبال الطلبات ومصفوفة الأسباب وشبكة اختيار التدخلات إلى النظراء الذين يتعاملون مع الطلبات

## الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يسلم المشاركون التقرير الاستشاري لتحسين الأداء إلى مدير الإدارة الراعية وقائد الموارد البشرية أو التعلم، فيعتمدان عليه في تقرير التدخلات التي تمول وتحديد مسؤول كل منها. ويتيح بيان الفجوة ومقاييس النتائج في التقرير للراعي أن يرى ما إذا كان الأداء قد تحسن بعد التنفيذ، لا ما إذا كانت الأنشطة قد نفذت فحسب. وبعد أول مهمة استشارية تراجع الوحدة دقة قياس الفجوة، والأسباب التي أكدتها الأدلة، وما إذا كانت أسئلة الاستقبال قد اختصرت الطريق من الطلب إلى الحل المتفق عليه.

## الأسئلة الشائعة:

### ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة تحسين الأداء البشري والاستشارات في تحسين الأداء؟

يكفي أن يتعامل المشارك فعلا مع طلبات التدريب أو دعم الموارد البشرية أو التحسين التشغيلي الواردة من المديرين، ولا يشترط إلمام سابق بنماذج HPI، ويساعد إحضار طلب حديث مع ما يتوفر من بيانات النتائج المعنية على تطبيق أدوات الاستقبال وتحليل الأسباب على عمل حقيقي.

### بم يختلف تحسين الأداء البشري عن دورة تحليل الاحتياجات التدريبية؟

تخطط دورة تحليل الاحتياجات التدريبية للتعلم بعد افتراض أن التدريب هو الحل. أما تحسين الأداء البشري فيبدأ قبل ذلك، فيختبر هل تنشأ الفجوة من بيئة العمل أم من الفرد، ويعد التدريب تدخلا واحدا إلى جانب أدوات دعم الأداء وإعادة تصميم العمليات والتغذية الراجعة والحوافز.

### لماذا يبدأ تحسين الأداء البشري ببيئة العمل قبل الفرد؟

لأن نموذج هندسة السلوك لجيلبرت يرى أن نقص المعلومات والموارد والحوافز في العمل يعيق الأداء أكثر مما يعيقه نقص المعرفة. ومعالجة الدعم البيئي أسرع وأقل تكلفة غالبا، والتدريب الذي يقدم في بيئة لم تتغير نادرا ما يغير السلوك في العمل.

### ماذا يعود به المشارك من دورة تحسين الأداء البشري والاستشارات في تحسين الأداء؟

يعود المشارك بتقرير استشاري لتحسين الأداء مبني على فجوة في حالة دراسية، إضافة إلى أسئلة لاستقبال الطلبات ومصفوفة أسباب سداسية ومسار قرار وفق Mager-Pipe وشبكة لاختيار التدخلات يمكن استخدامها مع الطلب التالي من وحدات العمل.