



دورة تحسين الأداء البشري HPI والاستشارات في تحسين الأداء

2027 مايو 28 – 24

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



دورة تحسين الأداء البشري HPI والاستشارات في تحسين الأداء

المرجع: 24772_1526 التاريخ: 24 - 28 مايو 2027 المكان: دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال الرسوم: SAR 19500

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 والمصادقية 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 Mager-Pipe 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

محاوّر الدورة:

اليوم 1: أسس تحسين الأداء البشري ودور مستشار الأداء

- نشأة تكنولوجيا الأداء البشري ومبادئ التوجه نحو النتائج
- مراحل نموذج HPI من تحليل الأداء إلى التقييم
- المقارنة بين دور منفذ الطلبات ودور مستشار الأداء
- محادثة استقبال طلب التدريب بأسئلة إعادة الصياغة
- تقييم ذاتي لنهج الوظيفة في التعامل مع الطلبات الحالية

اليوم 2: النماذج التشخيصية لفجوات الأداء وأسبابها

- خريطة الربط بين احتياج العمل واحتياج الأداء
- صياغة بيان فجوة الأداء بين المستوى المطلوب والفعلي
- مصفوفة الأسباب السداسية في نموذج Behaviour Engineering Model لجيلبرت
- مخطط Mager-Pipe لتحليل الأداء والتمييز بين عدم القدرة وعدم الرغبة
- المقارنة بالأداء النموذجي وتقدير إمكانات تحسين الأداء

اليوم 3: تحليل الأسباب واختيار التدخلات

- أسئلة فحص الدعم البيئي في المعلومات والموارد والحوافز
- أسئلة فحص الرصيد الفردي في المعرفة والقدرة والحوافز
- تصميم أدوات دعم الأداء والأدلة الإرشادية في موقع العمل
- خيارات إعادة تصميم العمليات وحلقات التغذية الراجعة ومواءمة العواقب
- تدخلات تصميم الوظائف ووضوح الأدوار في وحدات العمل

اليوم 4: قرارات التدريب والتنفيذ وتقييم النتائج

- اختبار ملائمة التدريب عند تأكيد نقص المهارة
- ترتيب أولويات مزيج التدخلات حسب التكلفة والقيمة وقابلية التنفيذ
- التعاقد مع الراعي وأدوار أصحاب المصلحة في تنفيذ التدخلات
- عوائق تبني التغيير والتعامل مع المقاومة في وحدات العمل
- مقاييس الأداء ونتائج الأعمال المرتبطة بسد الفجوة

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 فعلاً 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 تدخلاً واحداً 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 غالباً، والتدريب الذي يقدم في بيئة لم تتغير نادراً 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.