JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة إدارة وحدة التدريب كخدمة داخلية

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة إدارة وحدة التدريب كخدمة داخلية

إدارة وحدة التدريب كخدمة داخلية دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري التدريب وقادة المعرفة الذين يشغلون وظيفة التعلم في المؤسسة، ويخرج منها المشاركون بميثاق خدمة التدريب الخاص بوحدتهم. فالإدارات التشغيلية تنتظر اليوم من قسم التدريب أن يستجيب كأي مزود داخلي آخر، بعروض واضحة ومدد تنفيذ متوقعة ونتائج مرئية. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في إدارة وحدة التدريب كخدمة داخلية.

لماذا تهم إدارة وحدة التدريب كخدمة داخلية الآن

ثلاث قوى تدفع وحدة التدريب نحو نموذج الخدمة. فمديرو الإدارات يقارنونها بالمزودين الخارجيين ويسألون لماذا تنتظر طلباتهم أسابيع. والقوى العاملة الهجينة تطلب تعلما قصيرا عند الحاجة لا يلبيه جدول القاعات الصفية. والجهات المالية تريد ربط كل طلب بحاجة عمل قبل تمويله. الوحدة التي تحدد عروضها تكسب مقعدا في قرارات القوى العاملة، أما التي ترد على كل رسالة بريد فتصبح منفذة للطلبات فقط. وتستند الدورة إلى ISO 30422 الخاص بالتعلم والتطوير في إدارة الموارد البشرية، وإلى ISO 10015 الخاص بإرشادات إدارة الكفاءات وتنمية الأفراد.

المستفيدون من إدارة وحدة التدريب كخدمة داخلية

- القادة المسؤولون عن نموذج تشغيل وظيفة التدريب وتوزيع كوادرها
- المختصون الذين يستقبلون طلبات الإدارات ويفرزونها ويرتبون أولوياتها
- قادة المعرفة الذين يرعون مجتمعات الممارسة ومكتبات الدروس المستفادة
- المنسقون الذين يجدولون الدفعات والمدربين والقاعات بين الإدارات
- الشركاء الذين يمثلون التعلم في اجتماعات قيادات القطاعات

يستفيد قسم التدريب أكثر حين يحضر مديره ومختص استقبال الطلبات وقائد المعرفة معا.

قدرات إدارة وحدة التدريب كخدمة داخلية

يتعامل المشاركون مع كل إدارة بوصفها عميلا داخليا يطلب عروض التدريب ويقيسها ويجددها.

- تصميم دليل خدمات تدريب بمستويات ومدد تنفيذ محددة — رؤساء الإدارات
- بناء مسار لاستقبال طلبات التعلم وفرزها — مدير التدريب
- صياغة اتفاقيات مستوى الخدمة مع العملاء الداخليين — مديرو القطاعات
- تطبيق مراجعات ما بعد الإجراء لالتقاط دروس المشاريع — قادة العمليات
- تقييم حيوية مجتمعات الممارسة — قادة المعرفة
- عرض أداء الخدمة في تقرير ربع سنوي للعملاء — اللجنة التنفيذية

مصطلحات إدارة وحدة التدريب كخدمة داخلية الأساسية

- دليل الخدمات — قائمة منشورة بعروض التعلم التي تقدمها وحدة التدريب، مع النطاق والفئة المستهدفة ومدة التنفيذ لكل عرض.
- العميل الداخلي — إدارة أو قطاع يطلب خدمات التدريب من وظيفة التدريب داخل المؤسسة نفسها ويستفيد منها.
- اتفاقية مستوى الخدمة — وثيقة مكتوبة تحدد أزمنة الاستجابة ومعايير الجودة ومسؤوليات وحدة التدريب والعميل.
- فرز الطلبات — خطوة تقرر هل يحتاج الطلب إلى تدريب أو إلى حل آخر أو لا يحتاج إلى إجراء.
- مجتمع الممارسة — مجموعة من الموظفين يتشاركون حرفة واحدة ويلتقون بانتظام لتبادل الخبرة وحل المشكلات المشتركة.
- مراجعة ما بعد الإجراء — جلسة قصيرة منظمة تسأل عما خطط له وما حدث ولماذا وما يكرر أو يغير.

إدارة وحدة التدريب كخدمة داخلية يوما بيوم

اليوم 1: وظيفة التعلم بوصفها مزودا

- خريطة العملاء الداخليين — الإدارات الأكثر طلبا للتعلم
- نماذج تشغيل الخدمة — وحدة مركزية أو مدمجة أو هجينة
- منظور العمليات في ISO 30422 — المراحل التي تملكها الوحدة
- مبادئ المنظمة المتعلمة — مؤشرات ثقافة تتعلم من تجاربها
- مقابلات توقعات العملاء — الفجوة بين الوعد والتجربة الفعلية

اليوم 2: تصميم دليل الخدمات

- مستويات العروض — خدمات تعلم قياسية ومفصلة واستشارية
- معايير مدد التنفيذ — أزمنة واقعية لكل عرض في الدليل
- تصميم نموذج الطلب — أسئلة تفصل الحاجة الفعلية عن الرغبة
- شجرة قرار الفرز — تدريب أو أداة مساندة أو إصلاح إجراء
- تخطيط الطاقة الاستيعابية — أيام المدربين مقابل الطلبات المتوقعة

اليوم 3: الاتفاقيات والعلاقة مع العملاء

- صياغة اتفاقية مستوى الخدمة — واجبات مشتركة بين الوحدة والعميل
- دور مدير الحساب — نقطة اتصال واحدة لكل قطاع
- قواعد التصعيد — التعامل مع الطلبات العاجلة أو الخارجة عن النطاق
- نبض رضا العملاء — استبيانات قصيرة بعد كل خدمة
- سجلات الكفاءة وفق ISO 10015 — أدلة يعتمد عليها العملاء

اليوم 4: آليات تبادل المعرفة

- مواثيق مجتمعات الممارسة — الغرض والراعي وإيقاع اللقاءات
- تيسير مراجعة ما بعد الإجراء — تحويل المشاريع إلى دروس
- مكتبة الدروس المستفادة — التصنيف والاسترجاع لإعادة الاستخدام
- دليل الخبراء الداخليين — ربط الموظفين بأصحاب الخبرة في المؤسسة
- جداول التعليم بين الأقران — توسيع التقديم خارج حدود الوحدة

اليوم 5: تطبيق ميثاق خدمة التدريب

- تسعير الدليل بأيام المدربين — تطبيق عمل الطاقة في اليوم 2
- اتفاقية تجريبية مع قطاع واحد — تطبيق صياغة اليوم 3
- تقويم المجتمعات والمراجعات — تطبيق آليات اليوم 4
- تصميم تقرير العملاء الربع سنوي — ما تراه القيادات كل دورة
- ميثاق خدمة التدريب — مسودة نهائية تعرض لنقد الزملاء

تطبيق إدارة وحدة التدريب كخدمة داخلية بعد الدورة

- تشغيل شجرة قرار الفرز على الطلبات العشرين التالية وتسجيل الحالات التي عولجت بحل غير تدريبي.
- تيسير مراجعة ما بعد الإجراء مع فريق مشروع منته حديثا وحفظ الدروس في مكتبة مصنفة.

أسئلة حول إدارة وحدة التدريب كخدمة داخلية

ما إدارة وحدة التدريب كخدمة داخلية ولماذا تهم الآن؟

هي تشغيل قسم التدريب كمزود له دليل خدمات واتفاقيات وعملاء. وتهم الآن لأن الإدارات تنتظر استجابة سريعة متوقعة، ولأن الجهات المالية تريد ربط كل طلب بحاجة حقيقية قبل صرف الموارد.

من يستفيد أكثر من دورة إدارة وحدة التدريب كخدمة داخلية؟

يستفيد أكثر مديرو التدريب ومختصو استقبال الطلبات وقادة المعرفة ومنسقو التعلم. ويستفيد أيضا شركاء التعلم في القطاعات الذين يتفاوضون على اتفاقيات العملاء.

كيف تختلف إدارة وحدة التدريب كخدمة داخلية عن دورة ميزانية التدريب أو تقييمه؟

تركز على طريقة استقبال الوحدة للطلبات وفرزها وخدمتها، لا على بنود التمويل أو معادلات الأثر. فهي تشكل العرض والعلاقة مع العميل وروتين تبادل المعرفة.

ماذا تعود به من دورة إدارة وحدة التدريب كخدمة داخلية؟

تعود بمسودة ميثاق خدمة لوحدتك. وتضم دليلا متدرج المستويات وشجرة قرار للفرز واتفاقية تجريبية مع عميل داخلي.

إدارة وحدة التدريب كخدمة داخلية: الطريق إلى الأمام

يحدد ميثاق خدمة التدريب أولا أي قطاع يوقع الاتفاقية التجريبية وأي العروض تدخل الدليل. ويستخدمه مدير التدريب ومديرو الحسابات وقادة المعرفة للرد على الطلبات بطريقة متسقة. وبعد ربعه الأول تستحق معايير مدد التنفيذ مراجعة أمام أحجام الطلبات الفعلية، مع النظر في قدرة مجتمعات الممارسة على تلبية طلب كانت الوحدة تلبيه بالجلسات الصفية.