JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة استشارات الأداء لمختصي التعلم والتطوير

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة استشارات الأداء لمختصي التعلم والتطوير

دورة استشارات الأداء لمختصي التعلم والتطوير دورة تدريبية مدتها أسبوع لشركاء الأعمال في التعلم والتطوير ومديري التدريب الذين تصلهم طلبات التدريب ويحتاجون إلى تحويلها إلى حلول أداء، ويبني كل مشارك ملف حالة استشارات الأداء لطلب حقيقي. تنتظر المؤسسات اليوم من فرق التعلم أن تبين كيف يحرك عملها النتائج التشغيلية لا عدد الجلسات المنفذة. تقدم جوبيتر برايم للتدريب استشارات الأداء لمن يستعد للانتقال من تنفيذ الطلبات إلى دور المستشار.

لماذا تهم استشارات الأداء الآن

ثلاث قوى تدفع فرق التعلم نحو استشارات الأداء. يواجه قادة الأعمال ميزانيات أضيق ويسألون عما يغيره كل تدخل في الميدان. ويطلب المديرون المباشرون دورة سريعة في حين يكون السبب الحقيقي إجراء معطلا أو توقعات غير واضحة أو أدوات ناقصة. ويقرأ التنفيذيون نتائج التعلم إلى جانب أرقام المبيعات والسلامة والخدمة. الوظيفة التي تحسن التشخيص تنفق أقل على دورات لا تعالج السبب وتكسب مقعدا في نقاشات التخطيط، أما التي تكتفي بتلبية الطلبات فتفقد مصداقيتها. تستند الدورة إلى تقنية الأداء البشري Human Performance Technology HPT ونموذج هندسة السلوك لجلبرت Behaviour Engineering Model BEM ونموذج Kirkpatrick بمستوياته الأربعة.

المستفيدون من استشارات الأداء

- من يستقبلون طلبات التدريب من وحدات الأعمال ويفرزونها
- من يشاركون رؤساء الإدارات في بناء القدرات وتحقيق النتائج
- من يصممون التدخلات ويقررون متى تكون الدورة هي الحل
- من يرفعون نتائج التعلم إلى القيادات العليا
- من يديرون محفظة من العملاء الداخليين عبر الوظائف

يستفيد فريق التعلم أكثر حين يرسل شركاء الأعمال وقائد التصميم معا، لأن الاستقبال والتشخيص واختيار الحل تسير عندها وفق منهج واحد.

قدرات استشارات الأداء

يغادر المشاركون قادرين على مساءلة الطلب وتتبع فجوة الأداء إلى أسبابها والاتفاق مع الراعي على نتائج قابلة للقياس.

- إدارة حوار الاستقبال الذي يعيد صياغة طلب الدورة في صورة حاجة أداء — العميل الداخلي
- تحديد الأداء المنشود والفعلي بعبارات ملحوظة وقابلة للقياس — راعي الأعمال
- تطبيق تحليل الأسباب للفصل بين فجوات المهارة وعوائق بيئة العمل — اختيار الحل
- تصميم مجموعة حلول مدمجة تجمع التعلم مع معالجات غير تدريبية — المديرون المباشرون
- بناء عقد استشاري يحدد الأدوار ومقاييس النجاح ومصادر الأدلة — الراعي وفريق التعلم
- عرض النتائج بلغة تشغيلية مرتبطة بالحاجة الأصلية — القيادات العليا

مصطلحات استشارات الأداء الأساسية

- فجوة الأداء — الفرق المقيس بين ما ينبغي أن يحققه الموظفون في العمل وما يحققونه حاليا.
- تنفيذ الطلبات — قبول طلب التدريب كما ورد وتقديم دورة دون التحقق من أن التدريب يعالج السبب.
- نموذج هندسة السلوك — إطار جلبرت الذي يصنف عوامل الأداء إلى بيئية وفردية تشمل المعلومات والموارد والحوافز والمعرفة والقدرة والدوافع.
- تحليل السبب الجذري — طريقة منظمة لتتبع العرض حتى الحالة الكامنة التي يزيل تغييرها المشكلة.
- العقد الاستشاري — اتفاق مكتوب مع الراعي على حاجة الأعمال والنطاق والأدوار والمقاييس ونقاط القرار في التدخل.
- الحل غير التدريبي — معالجة مثل أدوات دعم الأداء أو إعادة تصميم الإجراء أو نظم التغذية الراجعة تسد الفجوة دون تعليم.

استشارات الأداء يوما بيوم

اليوم 1: من منفذ الطلبات إلى شريك الأداء

- أسس تقنية الأداء البشري — دور فرق التعلم
- موقف تنفيذ الطلبات مقابل موقف المستشار — المصداقية لدى وحدات الأعمال
- حاجات الأعمال والأداء والتعلم وبيئة العمل — تسلسل الحاجات
- خريطة العملاء الداخليين — الرعاة الذين تبدأ الشراكة معهم
- أدوار المستشار: الخبير واليد المنفذة والشريك — أسلوب الانخراط

اليوم 2: تشخيص فجوة الأداء

- أسئلة حوار الاستقبال — إعادة صياغة طلب الدورة
- عبارات الأداء المنشود مقابل الفعلي — تعريف فجوة قابلة للقياس
- مصادر البيانات التشغيلية وملاحظة العمل — أدلة وجود الفجوة
- تحليل صاحب الأداء المتميز — تحديد معايير قابلة للتحقيق
- تقدير حجم الفجوة وأثرها على الأعمال — أولوية التدخل

اليوم 3: الوصول إلى الأسباب الجذرية

- نموذج هندسة السلوك لجلبرت — العوامل البيئية مقابل الفردية
- أسلوبا عظمة السمكة والأسئلة الخمسة — تتبع الأعراض إلى الأسباب
- مخطط Mager and Pipe — هل هي نقص في المهارة
- مقابلات المديرين والعاملين في الميدان — التحقق من فرضيات الأسباب
- مصفوفة ملخص الأسباب — الاتفاق على الأسباب مع الراعي

اليوم 4: اختيار الحلول والتعاقد

- عائلات الحلول: أدوات دعم الأداء وإعادة التصميم والتغذية الراجعة والحوافز — ملاءمة السبب
- تصميم مجموعة الحلول المدمجة — التعلم مع المعالجات غير التدريبية
- عناصر العقد الاستشاري — النطاق والأدوار ومقاييس النجاح
- التعامل مع مقاومة أصحاب المصلحة — رفض دورة لا حاجة إليها
- مقاييس Kirkpatrick في المستويين 3 و4 — الاتفاق على أدلة النتائج

اليوم 5: ممارسة ملف حالة استشارات الأداء

- لعب أدوار حوار الاستقبال — تطبيق أسئلة اليوم 2
- تحليل الأسباب على حالة حية — تطبيق نماذج اليوم 3
- التفاوض على العقد مع الراعي — تطبيق عناصر اليوم 4
- عرض النتائج بلغة تشغيلية — إحاطة القيادات العليا
- ملف حالة استشارات الأداء — الفجوة والأسباب والحلول والمقاييس مكتملة

تطبيق استشارات الأداء بعد الدورة

- إدارة حوار استقبال مع أول طلب دورة يصل وتوثيق حاجة الأداء بعد إعادة صياغتها.
- تطبيق نموذج هندسة السلوك مع أحد الرعاة للاتفاق على الأسباب ومجموعة الحلول المدمجة قبل بدء أي تصميم.

أسئلة حول استشارات الأداء

ما استشارات الأداء لمختصي التعلم والتطوير ولماذا تهم الآن؟

استشارات الأداء ممارسة تشخص لماذا لا يحقق الموظفون النتائج قبل اختيار الحل. وتهم الآن لأن القادة يحكمون على فرق التعلم بالتغيير التشغيلي، وكثير من الدورات المطلوبة لا تعالج أسبابا مثل الإجراءات غير الواضحة أو الأدوات الناقصة.

من أكثر الأدوار استفادة من استشارات الأداء لمختصي التعلم والتطوير؟

يستفيد أكثر شركاء الأعمال في التعلم والتطوير ومديرو التدريب الذين يستقبلون طلبات الإدارات. ويستفيد أيضا مصممو التدخلات ومن يرفعون نتائج التعلم إلى القادة لأنهم يتشاركون منهجا واحدا للاستقبال والتشخيص والقياس.

كيف تختلف استشارات الأداء لمختصي التعلم والتطوير عن دورة تحليل الاحتياجات التدريبية؟

تبدأ استشارات الأداء قبل افتراض أن التدريب هو الحل. فدورة تحليل الاحتياجات ترسم عادة المهارات المطلوب تعليمها، أما استشارات الأداء فتسأل هل التدريب هو الجواب أصلا وتوازن بين الإجراءات والتغذية الراجعة والأدوات والحوافز إلى جانب التعلم.

ماذا تعود به من استشارات الأداء لمختصي التعلم والتطوير؟

تعود بملف حالة مبني على طلب حقيقي يضم فجوة مقيسة وملخص أسباب متفق عليه ومجموعة حلول مدمجة وعقدا مع الراعي بمقاييس النجاح. ويصبح هذا الملف نموذجا لحوارات الاستقبال القادمة.

استشارات الأداء: الطريق إلى الأمام

يحدد ملف حالة استشارات الأداء أولا هل تمضي الدورة المطلوبة أم يعاد تشكيلها أم تستبدل بمعالجة غير تدريبية. يستخدمه شركاء الأعمال مع الرعاة ويعتمد عليه المصممون في تحديد النطاق. وبعد أول استخدام تستحق مراجعة تحليل الأسباب حين تصل بيانات النتائج، إذ تحتاج الفرضيات الأولى حول البيئة والمهارة إلى تعديل في بيئات التصنيع والرعاية الصحية على حد سواء.