JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة مهارات الاستشارات الداخلية

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة مهارات الاستشارات الداخلية

مهارات الاستشارات الداخلية دورة تدريبية مدتها أسبوع لمختصي الموارد البشرية والمالية وتقنية المعلومات والجودة وغيرها من الوظائف المساندة الذين يقدمون المشورة لزملائهم في الوحدات التشغيلية، وتنتهي بإعداد ميثاق مهمة استشارية داخلية لطلب حقيقي. فالوظائف المساندة باتت تقاس بمدى تحسين مشورتها لقرارات الأعمال أكثر من سرعة إنجاز المعاملات. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في مهارات الاستشارات الداخلية للوظائف المساندة.

لماذا تهم مهارات الاستشارات الداخلية الآن

ثلاث تحولات تدفع المختصين في الوظائف المساندة إلى أدوار استشارية. فالأتمتة ومراكز الخدمات المشتركة تستوعب المعاملات الروتينية وتترك للمختصين مشكلات أقل وضوحا. وينتظر مديرو التشغيل شركاء أعمال يناقشون الطلبات بدلا من تنفيذها فحسب. وتسأل لجان المالية والتدقيق عما إذا كانت تكاليف الدعم تنتج قيمة قابلة للقياس. الوظائف التي تحسن الاستشارة تشارك في القرارات مبكرا وتتجنب إعادة العمل، أما التي تكتفي بتلقي الأوامر فتنفذ حلولا ضعيفة وتفقد تأثيرها. وتستند الدورة إلى نموذج الاستشارة ذي المراحل الخمس لدى Peter Block، ومنهج استشارة العمليات لدى Schein Edgar، وحل المشكلات القائم على الفرضيات بأشجار المسائل، ومعايير SMART لمقاييس النجاح المتفق عليها.

المستفيدون من مهارات الاستشارات الداخلية

- شركاء أعمال الموارد البشرية الذين يحولون طلبات المديرين إلى قضايا بشرية مشخصة
- شركاء الأعمال الماليون الذين ينصحون أصحاب الميزانيات في خيارات التكلفة والاستثمار
- مديرو علاقات تقنية المعلومات الذين يترجمون طلبات المستخدمين إلى حلول قابلة للتنفيذ
- مختصو الجودة والعمليات الذين يقودون مهام التحسين في الوحدات التشغيلية
- مستشارو المشتريات والشؤون القانونية الذين يشكلون القرارات قبل صياغة العقود

تستفيد الوظيفة المساندة المنتقلة إلى نموذج شراكة الأعمال أكثر حين يحضر عدد من مختصيها معا ويتفقون على نهج استشاري واحد.

قدرات مهارات الاستشارات الداخلية

يتدرب المشاركون على كل مرحلة من المهمة الاستشارية الداخلية على طلب حي، من أول حوار تعاقد حتى التسليم.

- تصميم حوار تعاقد يوضح النطاق والأدوار ومقاييس النجاح — العملاء الداخليون والرعاة
- تطبيق أشجار المسائل واختبار الفرضيات للفصل بين الأعراض والأسباب — قرار التشخيص
- إعداد نهج لجمع الأدلة بالمقابلات وبيانات العمليات والملاحظة — توصيات ذات مصداقية
- إيصال النتائج والخيارات مع توصية واضحة — أصحاب الميزانيات واللجان
- تقييم مقاومة العميل والاستجابة لها دون دفاعية — تبني التغييرات المتفق عليها
- تحديد مسؤوليات التنفيذ ومعايير الخروج — تسليم نظيف لفريق العميل

مصطلحات مهارات الاستشارات الداخلية الأساسية

- العميل الداخلي — المدير أو الوحدة داخل المنظمة التي تطلب مشورة الوظيفة المساندة وتملك نتيجتها.
- التعاقد — الاتفاق المبكر على الغرض والنطاق والأدوار والوصول إلى البيانات ومقاييس النجاح للمهمة الاستشارية.
- المشكلة الظاهرة — القضية التي يصفها العميل أولا، وكثيرا ما تختلف عن السبب الكامن الذي يكشفه التشخيص.
- شجرة المسائل — تفكيك منظم للمشكلة إلى أسئلة متمايزة توجه التحليل وجمع البيانات.
- استشارة العمليات — منهج يساعد فيه المستشار العملاء على رؤية مشكلاتهم وحلها بأنفسهم بدلا من تقديم الإجابات جاهزة.
- ميثاق المهمة — وثيقة قصيرة تسجل المشكلة المتفق عليها والنطاق والمخرجات والأدوار والمراحل والمقاييس.

مهارات الاستشارات الداخلية يوما بيوم

اليوم 1: الوظيفة المساندة مستشارا

- مقارنة أدوار منفذ الطلبات والخبير والشريك — اختيار الموقف الاستشاري المناسب
- نموذج Block ذو المراحل الخمس — رسم مسار المهمة الداخلية من بدايتها إلى نهايتها
- خريطة بيئة العملاء الداخليين — الرعاة والمالكون والمستخدمون وحراس البوابات
- المصداقية دون تسلسل هرمي — بناء الثقة بوصفك مستشارا نظيرا
- اختيار الطلب الحي — تحديد الحالة التي تحمل طوال الأسبوع

اليوم 2: التعاقد مع العملاء الداخليين

- بنية حوار التعاقد — المطالب والعروض والأدوار والمقاييس
- المشكلة الظاهرة مقابل الحاجة الكامنة — أسئلة تعيد صياغة الطلبات
- حدود النطاق وطلبات التغيير — منع انجراف المهمة
- مقاييس النجاح وفق SMART — الاتفاق على طريقة الحكم على النتائج
- قول لا أو ليس الآن — رفض الطلبات مع الحفاظ على العلاقات

اليوم 3: التشخيص والأدلة

- بناء شجرة المسائل — هيكلة المشكلة قبل جمع البيانات
- التحليل القائم على الفرضيات — اختبار الأسباب المرجحة بسرعة
- مقابلات أصحاب المصلحة والملاحظة الميدانية — جمع الأدلة النوعية
- مراجعة بيانات العمليات والأداء — قياس حجم المشكلة
- حالات من إدارة المستشفيات والتصنيع — مقارنة مسارات التشخيص

اليوم 4: التوصيات والمقاومة

- مصفوفة تقييم الخيارات — موازنة التكلفة والفائدة والمخاطرة والجهد
- بنية التوصية التي تبدأ بالجواب — العرض أمام صناع قرار مشغولين
- تصميم اجتماع عرض النتائج — مشاركة النتائج المزعجة بطريقة بناءة
- موقف استشارة العمليات لدى Schein — مساعدة العملاء على تملك حلولهم
- إشارات المقاومة والاستجابة لها — تسمية المخاوف دون دفاعية

اليوم 5: ممارسة ميثاق المهمة الاستشارية الداخلية

- لعب أدوار التعاقد على الطلب الحي — تطبيق بنية اليوم 2
- مراجعة الأقران لشجرة المسائل — تطبيق تشخيص اليوم 3
- عرض التوصية وتمرين المقاومة — تطبيق أساليب اليوم 4
- أدوار التنفيذ ومعايير الخروج — تخطيط تسليم نظيف
- استكمال ميثاق المهمة الاستشارية الداخلية — النطاق والمخرجات والأدوار والمقاييس

تطبيق مهارات الاستشارات الداخلية بعد الدورة

- إجراء حوار تعاقد مع عميل داخلي واحد والاتفاق كتابة على ميثاق المهمة.
- بناء شجرة مسائل لذلك الطلب واختبار الفرضيتين الأرجح بالأدلة.

أسئلة حول مهارات الاستشارات الداخلية

ما مهارات الاستشارات الداخلية ولماذا تهم الآن؟

هي المهارات التي تجعل مختصي الوظائف المساندة شركاء موثوقين لا منفذين للطلبات. وتهم الآن لأن المعاملات الروتينية تتمتت وأصبحت الوظائف المساندة تقاس بجودة مشورتها.

من يستفيد أكثر من تدريب مهارات الاستشارات الداخلية؟

يستفيد أكثر شركاء أعمال الموارد البشرية والمالية وتقنية المعلومات ومختصو الجودة ومستشارو المشتريات والشؤون القانونية، لأنهم يتعاملون مع طلبات مديرين يملكون القرار النهائي.

كيف تختلف مهارات الاستشارات الداخلية عن تدريب الاستشارات الإدارية الخارجية؟

تعالج واقع تقديم المشورة لزملاء ستواصل العمل معهم دون أتعاب أو عقد تستند إليه. فأنت تتدرب على التعاقد وقول لا والتعامل مع المقاومة داخل منظمتك.

ماذا تعود به من تدريب مهارات الاستشارات الداخلية؟

تعود بميثاق مهمة لطلب حقيقي وشجرة مسائل لتشخيصه ونهج مجرب للتعاقد والتوصية والتسليم.

مهارات الاستشارات الداخلية: الطريق إلى الأمام

يسجل ميثاق المهمة الاستشارية الداخلية المشكلة المتفق عليها والنطاق والمخرجات والأدوار والمقاييس لمهمة واحدة. وأول استخدام له تأكيد شكل النجاح مع العميل قبل بدء أي تحليل. ويستخدمه المختصون ورؤساء وظائفهم لمتابعة المهام. وبعد أول تسليم تستحق مرحلة التعاقد مراجعة لمعرفة الافتراضات التي صمدت.