JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة تشخيص مشكلات التعلم والتطوير ومعالجتها

2 – 6 أغسطس 2027

ميونخ

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة تشخيص مشكلات التعلم والتطوير ومعالجتها

المرجع: 1119_42137 التاريخ: 2 – 6 أغسطس 2027 المكان: ميونخ الرسوم: GBP 5600

تشخيص مشكلات التعلم والتطوير ومعالجتها دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري التعلم والتطوير ومنسقي التدريب وشركاء الموارد البشرية الذين يحتاجون إلى معرفة سبب عجز البرامج التدريبية عن تغيير الأداء، وتنتهي بإعداد خطة معالجة مشكلات التعلم والتطوير يقبل الرعاة تمويلها. فضعف نقل أثر التعلم وتراجع التفاعل وتبدل الأولويات باتت تستنزف مصداقية وظيفة التدريب وميزانيتها معا. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لمن يريد الدليل قبل العلاج.

## لماذا يهم تشخيص مشكلات التعلم والتطوير الآن

تتشكل وظيفة التعلم اليوم تحت ثلاثة ضغوط: مديرون مباشرون ينتظرون نموا أسرع في القدرات، وموظفون يقارنون الدورات الداخلية بالمحتوى الرقمي المتقن، وإدارات مالية تسائل كل بند تدريبي. والوظيفة التي تخطئ قراءة الأعراض تظل تعيد تصميم الدورات بينما يكمن العائق الحقيقي في بيئة العمل، كغياب دعم المدير أو انعدام وقت الممارسة. أما الوظيفة التي تحسن التشخيص فتنفق أقل وتكسب مقعدا في قرارات القوى العاملة. وتستند الدورة إلى معيار ISO 30422 لعمليات التعلم والتطوير، ومعيار ISO 10015 لإدارة الكفاءات، ونموذج Kirkpatrick بمستوياته الأربعة لتحديد موضع الإخفاق.

## المستفيدون من تشخيص مشكلات التعلم والتطوير

- المختصون الذين يملكون التقويم التدريبي ويلاحظون تراجع الحضور والإكمال
- المنسقون الذين يتلقون شكاوى المتعلمين والمديرين حول ملاءمة الدورات
- شركاء الموارد البشرية الذين يحولون آلام وحدات الأعمال إلى طلبات تطوير
- مصممو التعليم الذين يطلب منهم إعادة بناء المحتوى دون معرفة سبب إخفاقه
- مسؤولو التقييم الذين يحتفظون بسجلات التغذية الراجعة والاختبارات ويفتقرون إلى منهج لتفسيرها

وتجني وظيفة التعلم الفائدة الكبرى حين ترسل منسقا ومصممما وشريك أعمال معا، إذ يرى كل منهم جانبا مختلفا من الإخفاق نفسه ويمكنهم الاتفاق على العلاج في الحال.

## قدرات تشخيص مشكلات التعلم والتطوير

يغادر المشاركون قادرين على فصل الأعراض عن الأسباب في إخفاقات التعلم، والدفاع عن العلاج بالأدلة لا بالانطباعات.

- تصنيف شكوى تعلم بوصفها خللا في التصميم أو التقديم أو نقل الأثر أو بيئة العمل — للمديرين الذين يسألون لماذا تتلاشى المهارات
- تطبيق أدوات تحليل السبب الجذري كالأسئلة الخمسة ومخطط عظم السمكة على الإخفاقات التدريبية — لرئيس التعلم وهو يختار ما يعالجه أولا
- تقييم مناخ نقل الأثر بأدلة من المتعلمين والمديرين والزملاء — لقادة الوحدات الذين يتحكمون في وقت الممارسة
- الموازنة بين خيارات التصحيح من حيث الكلفة والسرعة والتغير السلوكي المتوقع — لأصحاب الميزانيات الذين يعتمدون العلاج
- بناء اتفاق أصحاب المصلحة على المسؤولين والمعالم لكل علاج — للرعاة الذين يفرغون الأفراد والوقت
- تصميم مقاييس متابعة تبين نجاح العلاج — للتنفيذيين الذين يقررون استمرار تمويل دورة ما

## مصطلحات تشخيص مشكلات التعلم والتطوير الأساسية

- نقل أثر التعلم — مدى تطبيق المهارات المكتسبة في التدريب واستدامتها في العمل الفعلي.
- مناخ نقل الأثر — ظروف بيئة العمل، كدعم المدير وفرص الممارسة، التي تيسر استخدام المهارات الجديدة أو تعيقه.
- تحليل السبب الجذري — بحث منهجي عن العلة الكامنة وراء المشكلة بدلا من أعراضها الظاهرة.
- التعلم المهدر — تدريب يقدم ولا يطبق أبدا، فيمثل وقتا وإنفاقا ضائعين.
- فجوة الأداء — الفرق بين الأداء الحالي والمطلوب، وقد يكون سببها تدريبيا أو غير تدريبي.
- الإجراء التصحيحي — تغيير محدد له مسؤول وموعد يزيل سبب إخفاق التعلم.

## تشخيص مشكلات التعلم والتطوير يوما بيوم

### اليوم 1: قراءة أعراض وظيفة تعلم متعثرة

- حصر الأعراض عبر الدورات — أين تتركز الشكاوى وحالات الانسحاب
- خريطة عمليات ISO 30422 — أي مرحلة في التعلم والتطوير تتعطل
- مقابلات نقاط الألم مع أصحاب المصلحة — أي التوقعات لم تتحقق
- سجلات التفاعل والإكمال — التمييز بين الفتور وعوائق الوصول
- لوحة صياغة المشكلة — تأطير القضية قبل اقتراح الحلول

## اليوم 2: تتبع أسباب ضعف نقل الأثر

- مستويات Kirkpatrick الأربعة عدسة تشخيصية — تحديد نقطة الإخفاق
- الأسئلة الخمسة ومخطط عظم السمكة — الانتقال من العرض إلى السبب
- استبيان مناخ نقل الأثر — قياس دعم المدير وفرص الممارسة
- فحص جاهزية المتعلم — المتطلبات المسبقة والدافعية وضغط عبء العمل
- غربلة الأسباب غير التدريبية — الأدوات والحوافز وأعطال الإجراءات

## اليوم 3: مواجهة إخفاقات الأولويات والمواءمة

- فرز طلبات التدريب الواردة — رفض الطلبات غير المرتبطة بالأداء
- مراجعة الكفاءات وفق ISO 10015 — مطابقة العروض لمتطلبات الأدوار
- تدقيق المحفظة بحثا عن التعلم المهدر — أي الدورات تلغى أو يعاد بناؤها
- مصفوفة توقعات الرعاة — توضيح ما تحتاجه وحدات الأعمال فعلا
- رسم قيود الطاقة والموارد — نطاق واقعي للعلاجات

## اليوم 4: اختيار الإجراءات التصحيحية وإقناع الرعاة بها

- شبكة خيارات العلاج — مقارنة إعادة التصميم والإرشاد وأدوات الأداء وتغيير السياسات
- تقدير الكلفة والسرعة والأثر — ترتيب العلاجات للاعتماد
- خطط إشراك المديرين — إحاطات ما قبل الدورة ومتابعات ما بعدها
- خريطة نفوذ أصحاب المصلحة — تأمين تفريغ الوقت والميزانية
- دراسة جدوى في صفحة واحدة — عرض العلاجات على كبار الرعاة

## اليوم 5: ممارسة إعداد خطة معالجة مشكلات التعلم والتطوير

- تمرين تشخيص حالة — تطبيق أدوات السبب الجذري على سيناريو حي
- علاج عوائق نقل الأثر — تحويل نتائج المناخ إلى إجراءات في بيئة العمل
- تصميم مقاييس المتابعة — أدلة تثبت نجاح العلاج
- لجنة تحدي الأقران — اختبار العلاجات أمام اعتراضات الرعاة
- خطة معالجة مشكلات التعلم والتطوير — المسؤولون والمعالم ونقاط المراجعة

## تطبيق تشخيص مشكلات التعلم والتطوير بعد الدورة

- عقد جلسة مخطط عظم السمكة مع وحدة أعمال حول دورة لا تستخدم مهاراتها، والاتفاق مع مديرها على إجراءين تصحيحيين.
- إرسال استبيان مناخ نقل الأثر إلى المشاركين الجدد ومديريهم، ثم إلغاء الدورة الأدنى تقييما في المحفظة أو إعادة بنائها.

## أسئلة حول تشخيص مشكلات التعلم والتطوير

### ما تشخيص مشكلات التعلم والتطوير ولماذا يهم الآن؟

تشخيص مشكلات التعلم والتطوير هو البحث المنهجي عن سبب عجز التدريب عن تغيير الأداء. ويهم الآن لأن الرعاة يسائلون الإنفاق على التعلم، والوظيفة التي تعالج الأسباب لا الأعراض تحمي ميزانيتها ومصداقيتها.

### ما الأدوار الأكثر استفادة من تدريب تشخيص مشكلات التعلم والتطوير؟

يستفيد منه مختصو التدريب ومنسقوه وشركاء الموارد البشرية ومصممو التعليم ومسؤولو التقييم. وستجد فيه قيمة إن كنت تتلقى شكاوى حول ملاءمة الدورات أو ترى المهارات تتلاشى بعد التدريب وتحتاج منهجا لتقرر ما تغيره.

### كيف يختلف تشخيص مشكلات التعلم والتطوير عن دورة تحليل الاحتياجات التدريبية؟

تشخيص مشكلات التعلم والتطوير ينظر إلى الخلف في برامج قائمة متعثرة، بينما ينظر تحليل الاحتياجات التدريبية إلى الأمام في الفجوات قبل التصميم. وستتعلم إصلاح العروض الحالية وفحص بيئة العمل واستبعاد الأسباب غير التدريبية.

### ماذا تعود به من تشخيص مشكلات التعلم والتطوير ومعالجتها؟

تعود بخطة معالجة لمشكلة تعلم حقيقية في مؤسستك، فيها أسباب مدعومة بالأدلة وعلاجات مرتبة ومسؤولون محددون ومقاييس متابعة، جاهزة للعرض على راع.

## تشخيص مشكلات التعلم والتطوير: الطريق إلى الأمام

توجه خطة معالجة مشكلات التعلم والتطوير أول قرار حول الدورة المتعثرة: هل تصلح أم تلغى أم تدعم بإجراء من المدير. ويستخدمها رؤساء التعلم وشركاء الأعمال والمديرون الرعاة للاتفاق على المسؤولين والتوقيت. وبعد تنفيذ أولى العلاجات تستحق نتائج مناخ نقل الأثر مراجعة جديدة، لأن ظروف العمل تتغير أسرع من محتوى الدورات.