JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة تشخيص فجوات الأداء وكتابة تقرير الاحتياجات التدريبية

1 – 5 أغسطس 2027

القاهرة

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة تشخيص فجوات الأداء وكتابة تقرير الاحتياجات التدريبية

**المرجع:** 43183_1147 **التاريخ:** 1 – 5 أغسطس 2027 **المكان:** القاهرة **الرسوم:** GBP 3500

تشخيص فجوات الأداء وكتابة تقرير الاحتياجات التدريبية دورة تدريبية مدتها أسبوع لموظفي الموارد البشرية والتدريب، ويخرج منها كل مشارك بمسودة تقرير تحليل الاحتياجات التدريبية مبنية على أدلة حقيقية. فمع تقلص الميزانيات وتساؤل المديرين المباشرين عن طلبات الدورات، صار التحليل الموثق للاحتياجات هو ما يفصل النقص الفعلي في المهارات عن مشكلات الإجراءات أو الدافعية. وتعكس الدورة نهج جوبيتر برايم للتدريب في تشخيص فجوات الأداء وكتابة تقرير الاحتياجات التدريبية.

## لماذا يهم تشخيص فجوات الأداء وكتابة تقرير الاحتياجات التدريبية الآن

تشكل ثلاثة ضغوط هذا الموضوع اليوم: مديرون مباشرون ينتظرون دليلا قبل إرسال موظفيهم إلى الدورات، ووظائف تتغير أسرع من أوصافها المكتوبة، وزملاء في المالية يسألون عما سيعالجه كل طلب تعلم. المؤسسات التي تحسن التشخيص تنفق على الفجوات القليلة المهمة، أما التي تتجاوزه فتمول دورات رائجة بينما تبقى الأسباب الحقيقية لضعف الأداء. وتستند الدورة إلى معيار ISO 10015:2019 الخاص بإرشادات إدارة الكفاءات وتطوير الأفراد، ومعيار ISO 30422:2022 الخاص بالتعلم والتطوير في إدارة الموارد البشرية.

## المستفيدون من تشخيص فجوات الأداء وكتابة تقرير الاحتياجات التدريبية

- الموظفون الذين يجمعون طلبات الدورات من الإدارات ويفرزونها
- موظفو الموارد البشرية المسؤولون عن الأوصاف الوظيفية وملفات الكفاءات
- منسقو التدريب الذين يعدون التقويم السنوي للتعلم
- شركاء الأعمال الذين ينصحون المديرين في تطوير العاملين
- موظفو الجودة والعمليات الذين يربطون الأخطاء والحوادث بنقص المهارات

تستفيد وحدة التدريب التي ترسل اثنين أو ثلاثة من موظفيها معا أكثر من غيرها، لأنهم يعودون بنماذج موحدة.

## قدرات تشخيص فجوات الأداء وكتابة تقرير الاحتياجات التدريبية

يتدرب المشاركون على الانتقال من شكوى عامة حول الأداء إلى قائمة مرتبة ومقدرة التكلفة من الحلول التعليمية وغير التعليمية.

- تحديد الأداء المطلوب والفعلي لوظيفة ما بعبارات قابلة للملاحظة — المدير المباشر طالب المساعدة
- تصميم أدلة مقابلات واستبانات قصيرة تكشف الأسباب لا قوائم الرغبات — الموظفون والمشرفون
- تقييم بيانات العمل مثل سجلات الأخطاء ونتائج التدقيق بحثا عن أدلة الفجوة — رئيس الإدارة
- الموازنة بين أسباب المهارة والإجراء والأداة والدافعية قبل التوصية بالتدريب — صاحب الميزانية
- بناء مصفوفة أولويات تقيس الإلحاح والأثر وقابلية التنفيذ — مسؤول تقويم التعلم
- إبلاغ النتائج في تقرير موجز للاحتياجات التدريبية بتوصيات واضحة — الرعاة من الإدارة العليا

## مصطلحات تشخيص فجوات الأداء وكتابة تقرير الاحتياجات التدريبية الأساسية

- فجوة الأداء — الفرق القابل للقياس بين ما يجب أن تحققه الوظيفة وما تحققه فعلا.
- تحليل الاحتياجات التدريبية TNA — عملية منظمة تحدد أي فجوات الأداء يمكن للتعلم سدها ولمن.
- السبب غير التدريبي — فجوة ناتجة عن الأدوات أو الإجراءات أو الحوافز أو عبء العمل لا عن نقص المعرفة أو المهارة.
- التحليل على ثلاثة مستويات — دراسة الاحتياجات على مستوى المنظمة والوظيفة والفرد كي تقع كل نتيجة في سياقها.
- مصفوفة الأولويات — شبكة تقيس الاحتياجات حسب الأثر والإلحاح وقابلية التنفيذ لتحديد ما يعالج أولا.
- تثليث الأدلة — تأكيد النتيجة من مصدرين على الأقل مثل المقابلات والاستبانات والسجلات.

## تشخيص فجوات الأداء وكتابة تقرير الاحتياجات التدريبية يوما بيوم

### اليوم 1: صياغة مشكلة الأداء

- عبارات الأداء المطلوب مقابل الفعلي — تحديد الفجوة بدقة
- إرشادات الكفاءة في ISO 10015:2019 — ربط التشخيص بممارسة معترف بها
- محادثة الاستقبال مع المدير — تحويل طلبات الدورات إلى أسئلة أداء
- الاتفاق على النطاق مع الراعي — تحديد الوظائف التي يشملها التحليل
- فئات أسباب الفجوة — الفصل بين المهارة والإجراء والأداة والدافعية

### اليوم 2: عدسات المنظمة والوظيفة

- ربط الأهداف الاستراتيجية — وصل أولويات العمل بنقص القدرات
- مراجعة الوصف الوظيفي وقائمة المهام — كشف توقعات الأدوار المتقادمة
- مقارنة ملفات الكفاءات — قياس المستوى المطلوب مقابل المستوى الحالي
- استخراج أدلة من سجلات الأخطاء والتدقيق — تحديد الفجوات المخفية
- أمثلة من الخدمات البنكية للأفراد والتصنيع — اختبار العدسات على حالات

## اليوم 3: جمع أدلة المستوى الفردي

- تصميم دليل مقابلة منظمة — استخلاص الأسباب من المشرفين والموظفين
- بناء استبانة قصيرة ومقاييس تقدير — الوصول إلى أعداد أكبر بموثوقية
- الملاحظة وفحص عينات العمل — رؤية الأداء بدلا من الاكتفاء بوصفه
- تيسير مجموعات النقاش المركزة — اختبار النتائج الأولية مع الأقران
- سجل تثليث الأدلة — تأكيد كل نتيجة عبر أكثر من مصدر

## اليوم 4: ترتيب الأولويات واختيار الحلول

- تقييم مصفوفة الأولويات — ترتيب الاحتياجات حسب الأثر والإلحاح وقابلية التنفيذ
- الاختيار بين الحلول التعليمية وغير التعليمية — تجنب دورات لا تعالج شيئا
- تحديد حجم الفئات المستهدفة وتجميعها — مطابقة الحلول مع من يحتاجها فعلا
- تقديرات تقريبية للجهد والتكلفة — التحضير للحوار مع صاحب الميزانية
- روابط عملية التعلم في ISO 30422:2022 — إدخال النتائج في دورة التعلم

## اليوم 5: ممارسة كتابة تقرير الاحتياجات التدريبية

- تجميع النتائج من بيانات المقابلات والاستبانات — بناء قسم الأدلة
- كتابة عبارة الفجوة وسببها — شرح كل احتياج بوضوح
- جدول التوصيات مع الأولويات — بيان ما يبدأ أولا ولماذا
- الملخص التنفيذي للرعاة — الحصول على الموافقة على الخطوات التالية
- استكمال مسودة تقرير تحليل الاحتياجات التدريبية — الجاهزية لمراجعة الراعي

## تطبيق تشخيص فجوات الأداء وكتابة تقرير الاحتياجات التدريبية بعد الدورة

- اختيار طلب دورة معلق، وإجراء محادثة الاستقبال مع المدير، واختبار ما إذا كان للفجوة سبب غير تدريبي.
- تنفيذ جولة قصيرة من المقابلات والاستبانات لوظيفة واحدة، وتثليث النتائج، وعرض تقرير موجز على مديرها.

## أسئلة حول تشخيص فجوات الأداء وكتابة تقرير الاحتياجات التدريبية

### ما تشخيص فجوات الأداء وكتابة تقرير الاحتياجات التدريبية، ولماذا يهم الآن؟

هو تحديد مواضع قصور الأداء وأسبابها وهل يفيد التدريب في علاجها، ثم عرض ذلك في تقرير واضح. ويهم الآن لأن المديرين وأصحاب الميزانيات يطلبون أدلة قبل الموافقة على الإنفاق على التعلم.

## ما الأدوار الأكثر استفادة من تشخيص فجوات الأداء وكتابة تقرير الاحتياجات التدريبية؟

يستفيد أكثر موظفو الموارد البشرية والتدريب.

## كيف يختلف تشخيص فجوات الأداء وكتابة تقرير الاحتياجات التدريبية عن دورة متقدمة في تحليل الاحتياجات التدريبية؟

يغطي التشخيص الأساسي والتقرير في أسبوع للموظفين في بداية الطريق. أما الدورات المتقدمة الأطول فتتعمق في أطر الكفاءات وأساليب الأسباب الجذرية وتقدير تكلفة الاستثمار في التعلم.

## ماذا تعود به من تشخيص فجوات الأداء وكتابة تقرير الاحتياجات التدريبية؟

تعود بتقرير مكتوب يضم عبارات الفجوات والأدلة ومصفوفة الأولويات والتوصيات.

## تشخيص فجوات الأداء وكتابة تقرير الاحتياجات التدريبية: الطريق إلى الأمام

توجه مسودة تقرير تحليل الاحتياجات التدريبية أولا قرار قبول طلبات الدورات أو تحويلها أو رفضها في جولة التخطيط التالية. ويستخدمها موظفو الموارد البشرية والمديرون المباشرون وأصحاب الميزانيات للاتفاق على الأولويات. وبعد أول استخدام لها، تستحق مراجعة عدد الفجوات التي تبين أن أسبابها غير تدريبية، وتعديل محادثة الاستقبال لاكتشافها مبكرا.