JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة الوعي الرقمي والذكاء الاصطناعي لقادة الفرق

14 – 18 مارس 2027

مسقط

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة الوعي الرقمي والذكاء الاصطناعي لقادة الفرق

**المرجع:** 1299_48804 **التاريخ:** 14 – 18 مارس 2027 **المكان:** مسقط **الرسوم:** GBP 6500

الوعي الرقمي والذكاء الاصطناعي لقادة الفرق دورة تدريبية مدتها أسبوع للمشرفين وقادة الفرق في الخط الأول الذين يوجهون موظفيهم في استخدام البرمجيات الجديدة ولوحات المؤشرات ومساعدات الذكاء الاصطناعي، ويخرج منها المشارك بلمحة جاهزية رقمية لفريقه. فالعمل اليومي يمر اليوم عبر المنصات السحابية والبيانات المشتركة ومساعدات الذكاء الاصطناعي التوليدي، والمشرف غالبا أول من يسأله الموظفون. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذا التأسيس في الوعي الرقمي والذكاء الاصطناعي لقادة الفرق.

## لماذا يهم الوعي الرقمي والذكاء الاصطناعي لقادة الفرق الآن

تلتقي ثلاثة ضغوط عند مستوى المشرف: الموظفون يجربون مساعدات الذكاء الاصطناعي سواء وجدت سياسة أم لا، والعملاء ينتظرون خدمة رقمية أسرع، والقيادات العليا تريد دليلا على أن المنصات الجديدة تغير فعلا سير المناوبات وطوابير الخدمة. المشرف الذي يميز المرشحات الحقيقية للأتمتة عن الضجيج يحمي معنويات فريقه ويتجنب هدر التراخيص، أما من يعجز عن ذلك فيترك ثغرات في التعامل مع البيانات وفي الجودة. وتستند الدورة إلى المعيار الدولي ISO/IEC 42001 لنظام إدارة الذكاء الاصطناعي، وإلى إطار NIST AI Risk Management Framework NIST AI RMF لصياغة الاستخدام المسؤول بلغة تشغيلية واضحة.

## المستفيدون من الوعي الرقمي والذكاء الاصطناعي لقادة الفرق

- مشرفو المناوبات الذين يوزعون المهام ويعتمدون الأدوات التي تستخدمها طواقمهم يوميا
- قادة فرق خدمة العملاء الذين يديرون طوابير التذاكر وقنوات المحادثة ولوحات الخدمة
- منسقو الأعمال الإدارية والمكتبية الذين يملكون النماذج وجداول البيانات ومسارات الموافقة
- مشرفو العمليات والميدان الذين يتلقون تنبيهات المستشعرات وقوائم التحقق المحمولة وأوامر العمل الرقمية
- قادة الفرق المرقون حديثا الذين يشرحون التغييرات الرقمية لزملاء عملوا بجانبهم حتى وقت قريب

تستفيد أكثر مجموعة المشرفين من القسم نفسه، لأنها تتفق على رؤية مشتركة لروتينات الفريق الجاهزة للدعم الرقمي وتلك غير الجاهزة.

## قدرات الوعي الرقمي والذكاء الاصطناعي لقادة الفرق

يتعلم المشاركون قراءة فريقهم مجموعة من الروتينات وتدفقات المعلومات ونقاط التقدير البشري، ثم يقررون أين يناسب الدعم الرقمي والذكاء الاصطناعي.

- يرسمون روتين الفريق خطوة بخطوة ويحددون مواضع الأتمتة أو المساعدة الذكية — قرارات توزيع المهام
- يقيمون جودة البيانات خلف لوحة مؤشرات الفريق قبل التصرف بناء عليها — أولويات المناوبة والخدمة
- يطبقون اختبارا بسيطا لتحديد متى يحتاج مخرج المساعد الذكي إلى تحقق بشري — العملاء ومسؤولو الجودة
- يوضحون غرض الأداة الرقمية الجديدة وحدودها لطاقم متشكك — قبول الفريق
- يبنون صورة لفجوات الثقة الرقمية لدى أفراد الفريق — طلبات التدريب المرفوعة للمديرين
- يحددون قواعد الاستخدام المقبول لمساعدات الذكاء الاصطناعي داخل الفريق — مسؤولو أمن المعلومات والخصوصية

## مصطلحات الوعي الرقمي والذكاء الاصطناعي لقادة الفرق الأساسية

- الثقافة الرقمية — القدرة على إيجاد المعلومات وتقييمها وإنشائها ومشاركتها عبر المنصات الرقمية بأمان وفاعلية في العمل.
- المساعد الذكي التوليدي — برنامج ينتج نصوصا أو ملخصات أو صورا من تعليمات مكتوبة اعتمادا على أنماط تعلمها من بيانات ضخمة.
- الهلوسة — عبارة واثقة لكنها خاطئة يولدها المساعد الذكي، وتستلزم تحققا بشريا قبل استخدامها.
- أتمتة العمليات الروبوتية — برمجيات تكرر النقرات وإدخال البيانات القائمة على قواعد عبر الأنظمة الحالية دون تغييرها.
- الإنسان ضمن الحلقة — تصميم يراجع فيه شخص مخرج الذكاء الاصطناعي أو يعتمده قبل أن يؤثر في عميل أو زميل أو سجل.
- تقليل البيانات — مشاركة المعلومات الشخصية أو الحساسة التي تحتاجها المهمة فقط، خاصة عند استخدام خدمات ذكاء اصطناعي خارجية.

## الوعي الرقمي والذكاء الاصطناعي لقادة الفرق يوما بيوم

### اليوم 1: التحول الرقمي على مستوى الفريق

- جرد روتينات الفريق — معرفة المهام التي تستهلك أكبر جهد
- المنصات السحابية ومساحات العمل المشتركة — اختيار موضع معلومات الفريق
- لوحات المؤشرات والمقاييس الرئيسة — قراءة الإشارات قبل رد الفعل
- فحوص جودة البيانات السريعة — الوثوق بتقارير الفريق أو مساءلتها
- استبيان الثقة الرقمية — قياس نقاط الانطلاق لدى أفراد الطاقم

## اليوم 2: ما يستطيعه الذكاء الاصطناعي وما لا يستطيعه

- القواعد والتنبؤ والتوليد — ثلاث عائلات لقدرات الذكاء الاصطناعي
- المساعدات الذكية التوليدية للصياغة — الرسائل والملاحظات والملخصات
- أساسيات كتابة التعليمات — الحصول على مخرج مفيد من المحاولة الأولى
- الهلوسة وأنماط الخطأ — تحديد عتبات التحقق البشري
- تقييم المرشحات للأتمتة — الحجم والقواعد ومعدلات الاستثناء

## اليوم 3: اكتشاف الفرص في مسارات عمل الفريق

- رسم مسارات العمل بالمسارات المتوازية — تحديد نقاط التسليم وأوقات الانتظار
- اختبار ملاءمة أتمتة العمليات الروبوتية — مهام إدخال البيانات المتكررة
- حالات مكاتب الخدمة ومراكز الاتصال — التوجيه والردود المقترحة
- حالات العمليات الميدانية — قوائم التحقق المحمولة والتنبيهات التنبؤية
- شبكة الجهد مقابل المنفعة — ترتيب أفكار تحسين الفريق

## اليوم 4: قيادة الأفراد عبر التغيير الرقمي

- حوارات منحنى التغيير — التعامل مع القلق على الأمان الوظيفي
- مصفوفة فجوات المهارات — تخطيط التدريب بين الأقران وجرعات التعلم القصيرة
- قواعد الاستخدام المقبول للمساعدات الذكية — الخصوصية وتقليل البيانات
- فحوص الاستخدام المسؤول المستمدة من NIST AI RMF — العدالة والشفافية
- نصوص إحاطة الفريق — شرح الغرض والحدود وقنوات الملاحظات

## اليوم 5: ممارسة لمحة الجاهزية الرقمية للفريق

- تنقيح خريطة الروتين — تطبيق نتائج المسارات المتوازية من اليوم 3
- القائمة المختصرة للفرص — إعادة توظيف تقييم المرشحات من اليوم 2
- قسم جاهزية الأفراد — الاستناد إلى مصفوفة فجوات المهارات من اليوم 4
- نقاط الإشراف المرتبطة بمبادئ ISO/IEC 42001 — مهام التحقق البشري
- لمحة الجاهزية الرقمية للفريق — عرض الأولويات على المدير المباشر

## تطبيق الوعي الرقمي والذكاء الاصطناعي لقادة الفرق بعد الدورة

- عقد جلسة رسم بالمسارات المتوازية مع الفريق لروتين واحد والاتفاق على مرشحين اثنين للدعم الرقمي.
- إحاطة الفريق بقواعد الاستخدام المقبول لمساعدات الذكاء الاصطناعي وجمع الأسئلة عبر قناة ملاحظات متفق عليها.

## أسئلة حول الوعي الرقمي والذكاء الاصطناعي لقادة الفرق

### ما الوعي الرقمي والذكاء الاصطناعي لقادة الفرق ولماذا يهم الآن؟

هو التأسيس العملي الذي يحتاجه المشرف للحكم على المنصات الرقمية ومساعدات الذكاء الاصطناعي في عمل الفريق اليومي. ويهم الآن لأن الموظفين يستخدمون هذه الأدوات فعلا، والمشرف يتحمل مسؤولية الجودة والخصوصية والمعنويات عند استخدامها.

### ما الأدوار الأكثر استفادة من الوعي الرقمي والذكاء الاصطناعي لقادة الفرق؟

يستفيد أكثر مشرفو المناوبات وقادة فرق الخدمة ومنسقو الأعمال المكتبية ومشرفو الميدان وقادة الفرق المرقون حديثا. فكل منهم يوجه موظفيه في أدوات جديدة دون أن يكون مختصا تقنيا، ويحتاج إلى معايير واضحة للوثوق بالمخرج الرقمي أو فحصه أو رفضه.

### كيف يختلف الوعي الرقمي والذكاء الاصطناعي لقادة الفرق عن دورة التحول الرقمي للقيادات العليا؟

يعمل على مستوى الفريق الواحد وروتيناته لا على مستوى المؤسسة كلها. فدورات التحول للقيادات العليا تتناول النماذج التشغيلية والمحافظ والتمويل، بينما تتناول هذه الدورة روتينات المناوبة وحوارات الطاقم وفحص مخرجات المساعدات الذكية.

### ماذا تعود به من الوعي الرقمي والذكاء الاصطناعي لقادة الفرق؟

تعود بصورة موجزة لجاهزية فريقك. تعرض الروتينات المرسومة وقائمة مرتبة لفرص الدعم الرقمي والذكاء الاصطناعي وصورة لفجوات المهارات ونقاط التحقق البشري التي ستتولاها، جاهزة للنقاش مع مديرك المباشر.

## الوعي الرقمي والذكاء الاصطناعي لقادة الفرق: الطريق إلى الأمام

تمنح لمحة الجاهزية الرقمية للفريق المدير المباشر أساسا واقعيا للقرار الأول: أي روتين يحظى بالدعم الرقمي تاليا. ويستخدمها المشرفون لإحاطة الموظفين وطلب تدريب موجه. وبعد استقرار التغيير الأول تستحق صورة فجوات المهارات مراجعة جديدة، لأن الثقة ترتفع عادة بشكل متفاوت والأولوية التالية تتبع الأفراد أكثر من التقنية.