JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة تصميم الوظائف وقياس الأداء في فرق الإنسان والآلة الذكية

15 – 19 مارس 2027

الدار البيضاء

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة تصميم الوظائف وقياس الأداء في فرق الإنسان والآلة الذكية

المرجع: 1430_53307 **التاريخ:** 15 – 19 مارس 2027 **المكان:** الدار البيضاء **الرسوم:** GBP 4900

تصميم الوظائف وقياس الأداء في فرق الإنسان والآلة الذكية دورة تدريبية مدتها أسبوع لقادة الفرق وشركاء أعمال الموارد البشرية الذين يعيدون رسم الأدوار حين يتولى الوكلاء الأذكياء بعض العمل، ويخرج المشارك منها بمخطط أدوار الفريق المختلط لفريق واحد. فالوكلاء يصيغون ويفرزون ويجيبون عن الاستفسارات، بينما ما زالت الأوصاف الوظيفية وبطاقات الأداء تفترض فريقا بشريا خالصا. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في تصميم الوظائف وقياس الأداء في فرق الإنسان والآلة الذكية.

لماذا يهم تصميم الوظائف وقياس الأداء في فرق الإنسان والآلة الذكية الآن

تشعر ثلاث فئات بالتحول قبل غيرها. فالموظفون يرون مهام تختفي من أدوارهم دون تصور متفق عليه لما يحل محلها. وقادة الخطوط عليهم أن يقرروا من يراجع مخرجات الوكيل ومن يتحمل أخطاءه. ووظائف الموارد البشرية تواجه أنظمة تصنيف ومكافآت وتقييم بنيت لمهام لم تعد قائمة. والمؤسسات التي تعيد رسم الأدوار بوعي تحافظ على انخراط الكفاءات وتجني إنتاجية حقيقية، أما التي تلصق الوكلاء بالوظائف القديمة فتنتج إعادة عمل خفية ومساءلة غامضة وتسربا صامتا. وتستند الدورة إلى إطار NIST AI Risk Management Framework AI RMF ومعيار ISO/IEC 42001 في الإشراف البشري ومسؤوليات الأدوار.

المستفيدون من تصميم الوظائف وقياس الأداء في فرق الإنسان والآلة الذكية

- شركاء أعمال الموارد البشرية الذين يقدمون المشورة في تغيير الأدوار والتصنيف والمكافآت عند دخول الأتمتة
- قادة الفرق الذين يوزعون المهام اليومية بين الموظفين والوكلاء الأذكياء
- شركاء التعلم الذين يرسمون خرائط المهارات ويخططون لإعادة تأهيل الأدوار المتأثرة
- قادة العمليات الذين يملكون نقاط التسليم وفحوص الجودة في سير العمل المدعوم بالوكلاء
- محللو القوى العاملة الذين يبنون بطاقات أداء الفرق ومقاييس الإنتاجية

تجني وظيفة الموارد البشرية الفائدة الكبرى حين يحضر شركاؤها مع قادة الخطوط الذين يدعمونهم.

قدرات تصميم الوظائف وقياس الأداء في فرق الإنسان والآلة الذكية

يغادر المشاركون قادرين على تقسيم سير العمل بين الموظفين والوكلاء والحكم على أداء الترتيب الجديد.

- تقييم كل مهمة في سير العمل من حيث ملاءمتها للوكيل ومخاطرها والحكم المطلوب — قرارات إعادة تصميم الأدوار
- تصميم نقاط التسليم وفحوص الإشراف بين الموظفين والوكلاء — قادة الخطوط ومالكو الجودة
- تحديد الأوصاف الوظيفية المعدلة وصلاحيات القرار وأثرها على التصنيف — لجان الموارد البشرية والمكافآت
- بناء خريطة مهارات تبين الفجوات التي ينشئها الوكلاء أو يسدونها — ميزانيات التعلم وإعادة التأهيل
- معايرة الثقة في مخرجات الوكيل بقواعد العينات والتصعيد — مالكو المخاطر والامتثال
- اختبار بطاقات أداء تنصف الإسهام البشري إلى جانب إنتاجية الوكيل — لجان التقييم

مصطلحات تصميم الوظائف وقياس الأداء في فرق الإنسان والآلة الذكية الأساسية

- تفكيك المهام — تقسيم الدور إلى مهام منفصلة ليحكم على كل منها بالأتمتة أو التعزيز أو الإبقاء البشري.
- نقطة التسليم — اللحظة التي ينتقل فيها العمل بين شخص ووكيل، مع مالك محدد وفحص قبول.
- معايرة الثقة — مواءمة درجة الاعتماد على مخرجات الوكيل مع دقته الملحوظة وكلفة الخطأ.
- الإشراف البشري — صلاحية شخص معين وواجبه في مراجعة تصرفات الوكيل أو تصحيحها أو إيقافها.
- تجاور المهارات — مدى القرب بين مهارة حالية وأخرى جديدة، ويستخدم لتخطيط مسارات تأهيل واقعية.
- بطاقة الأداء المختلطة — مجموعة مقاييس للفريق تفصل الحكم البشري عن إنتاجية الوكيل وعن الجودة المشتركة.

تصميم الوظائف وقياس الأداء في فرق الإنسان والآلة الذكية يوما بيوم

اليوم 1: كيف يغير الوكلاء شكل العمل

- ملامح قدرات الوكلاء — المهام التي يؤديها الوكلاء بموثوقية
- أسلوب تفكيك المهام — تقسيم الأدوار إلى وحدات قابلة للتقييم
- مصفوفة الأتمتة أو التعزيز أو الإبقاء — توزيع كل مهمة
- أدوار الإشراف البشري في NIST AI RMF — من يجيب عن مخرجات الوكيل
- جلسات صوت الموظفين — إظهار المخاوف قبل تغيير الأدوار

اليوم 2: إعادة تصميم الأدوار ونقاط التسليم

- رسم نقاط التسليم — المالكون والمحفزات وفحوص القبول
- الأوصاف الوظيفية المعدلة — المهام الجديدة وصلاحيات القرار وحدودها
- مراجعة أثر التصنيف والمكافآت — الحفاظ على عدالة هياكل الأجور
- تعديل نطاق الإشراف — قيادة الأفراد والوكلاء معا
- حالة العمليات البنكية — إعادة تصميم فريق معالجة القروض

اليوم 3: المهارات والثقة والإشراف

- شبكة خرائط المهارات — الفجوات التي ينشئها الوكلاء أو يسدونها
- مسارات تجاور المهارات — تأهيل واقعي للموظفين المتأثرين
- قواعد معايرة الثقة — معدلات العينات وعتبات التصعيد
- مسؤوليات الأدوار في ISO/IEC 42001 — توثيق واجبات الإشراف
- حالة خدمة العملاء — وكلاء يجيبون عن الاستفسارات الروتينية

اليوم 4: قياس أداء الفريق المختلط

- تصميم بطاقة الأداء المختلطة — مقاييس بشرية وآلية ومشتركة
- تتبع إعادة العمل والأخطاء — الكلف الخفية لمخرجات الوكيل
- تحديث معايير التقييم — إنصاف عمل الحكم والإشراف
- مؤشرات عبء العمل والرفاه — رصد الإجهاد بعد إعادة التصميم
- لوحة تتبع المنافع — رفع المكاسب إلى القيادات العليا

اليوم 5: ممارسة مخطط أدوار الفريق المختلط

- جولة إعادة تصميم سير العمل — تطبيق تفكيك المهام على فريق حي
- صياغة التسليم والإشراف — تطبيق قواعد معايرة الثقة
- حزمة الأدوار والمهارات — تطبيق الأوصاف الوظيفية وخرائط المهارات
- تمرين بطاقة الأداء — اختبار المقاييس أمام مساءلة الأقران
- مخطط أدوار الفريق المختلط — إنجاز الأدوار ونقاط التسليم والمقاييس

تطبيق تصميم الوظائف وقياس الأداء في فرق الإنسان والآلة الذكية بعد الدورة

- إجراء تفكيك المهام على سير عمل واحد يستخدم فيه الوكلاء حاليا.
- تجربة بطاقة أداء مختلطة لربع سنة ومقارنة إعادة العمل ونتائج التقييم بالمقاييس السابقة.

أسئلة حول تصميم الوظائف وقياس الأداء في فرق الإنسان والآلة الذكية

ما تصميم الوظائف وقياس الأداء في فرق الإنسان والآلة الذكية ولماذا يهم الآن؟

هو إعادة تصميم الأدوار ونقاط التسليم والمقاييس حين يتقاسم الأفراد والوكلاء الأذكياء العمل. ويهم الآن لأن الوكلاء يغيرون المهام اليومية بينما تتأخر الأوصاف الوظيفية وبطاقات الأداء.

من أكثر المستفيدين من تصميم الوظائف وقياس الأداء في فرق الإنسان والآلة الذكية؟

شركاء أعمال الموارد البشرية وقادة الفرق وشركاء التعلم وقادة العمليات ومحللو القوى العاملة هم الأكثر استفادة.

كيف يختلف تصميم الوظائف وقياس الأداء في فرق الإنسان والآلة الذكية عن دورة في قيادة الفرق الهجينة؟

يركز على بنية العمل لا على أسلوب القيادة. فدورة القيادة تتناول التحفيز وثقافة الفريق، بينما تعيد هذه الدورة رسم المهام والأوصاف الوظيفية والتصنيف وبطاقات الأداء.

ماذا تعود به من تصميم الوظائف وقياس الأداء في فرق الإنسان والآلة الذكية؟

تعود بمخطط أدوار الفريق المختلط لفريق واحد.

تصميم الوظائف وقياس الأداء في فرق الإنسان والآلة الذكية: الطريق إلى الأمام

يمنح مخطط أدوار الفريق المختلط شركاء الموارد البشرية وقادة الفرق سجلا مشتركا لمن يؤدي ماذا ومن يراجع ماذا وكيف يقاس النجاح. وأول استخدام له فريق يعمل فيه الوكلاء فعلا. ويستحسن مراجعة قواعد معايرة الثقة بعد الربع الأول، حين تكشف بيانات الأخطاء وإعادة العمل هل الإشراف خفيف أكثر من اللازم أو ثقيل.