

نظريات التعلم والتدخلات الموصى بها لتدريب الموظفين في شركة الاتصالات السعودية البحرين عند تصميم برامج تدريب الموظفين في شركة الاتصالات السعودية البحرين، 1. نظريات التعلم للتدريب الفعال أ. نظرية التعلم البنائي (التعلم التجريبي لكولب) * لماذا؟ يتعلم الموظفون بشكل أفضل من خلال الخبرة والتأمل والمشاركة النشطة. * التدخل: التدريب أثناء العمل والمحاكاة ولعب الأدوار لمساعدة الموظفين على تطوير مهارات العالم الحقيقي في خدمة العملاء والدعم الفني والقيادة. * لماذا؟ يؤدي تشجيع السلوك الإيجابي من خلال التعزيز إلى الاحتفاظ بالمهارات. * التدخل: اللعب والمكافآت (على سبيل المثال، الحوافز لإكمال وحدات التدريب، ولوحات المتصدرين) لتعزز الدافع والمشاركة. ج. نظرية التعلم الاجتماعي (التعلم بالملاحظة لباندورا) * التدخل: برامج الإرشاد، ومراقبة الوظائف، * لماذا؟ تشجع على حل المشكلات والتفكير النقدي والاحتفاظ بالمعرفة. وسيناريوهات حل المشكلات في العالم الحقيقي لتعزز مهارات اتخاذ القرار لدى الموظفين. 2. معالجة أنماط التعلم المختلفة من أجل الشمول يجب على شركة الاتصالات السعودية البحرين النظر في أنماط التعلم المختلفة: التدخلات: * استخدام الرسوم البيانية ومخططات التدفق ومقاطع الفيديو التعليمية في مواد التدريب. * دمج الواقع الافتراضي (VR) أو الواقع المعزز (AR) للتدريب الفني الغامر. ب. المتعلمون السمعيون (يفضلون الاستماع والمناقشة) التدخلات: * استخدام المناقشات الجماعية وجلسات الأسئلة والأجوبة لمشاركة المعرفة. ج. المتعلمون الحركيون (يتعلمون من خلال الممارسة) التدخلات: * تشجيع التدريب التفاعلي باستخدام منصات تعتمد على الذكاء الاصطناعي أو التعلم الممتع. د. المتعلمون الذين يقرأون/يكتبون (يفضلون النصوص والملاحظات) التدخلات: * استخدام الاختبارات القصيرة والتمارين المكتوبة لتعزيز التعلم. 3. تدخلات إضافية لتطوير الموظفين أ. التعلم الجزئي (جلسات تعليمية قصيرة ومركزة) مقاطع فيديو مدتها 5 دقائق، دروس مناسبة للجوال لتعزيز الاحتفاظ بالموظفين. * مثالي للموظفين المشغولين الذين يحتاجون إلى التعلم المرن عند الطلب. ب. أنظمة إدارة التعلم (LMS) * استخدام منصات تعمل بالذكاء الاصطناعي لتخصيص مسارات التعلم بناءً على مهارات واحتياجات الموظفين. * تتبع التقدم من خلال التقييمات وحلقات التغذية الراجعة. * مساعدة الموظفين على فهم جوانب مختلفة من العمل. د. تدريب التنوع والشمول من خلال دمج نظريات وتدخلات التعلم المتعددة، يمكن لشركة STC البحرين إنشاء برنامج تدريبي ديناميكي وشامل وجذاب يدعم الموظفين المتنوعين ويتمشى مع أهداف التحول الرقمي للشركة. فيما يلي، نحدد العقبات الرئيسية ونقترح الحلول لتعزيز الفعالية. 1. التحديات والحلول لتطبيق نظريات التعلم أ. التعلم البنائي (التعلم التجريبي والعملي) * قد يفتقر الموظفون إلى الوقت للتدريب العملي بسبب عبء العمل. الحل: * مختبرات التعلم المصغر والمحاكاة: توفر جلسات تدريبية قصيرة وتفاعلية مع الواقع المعزز/الافتراضي لسيناريوهات العالم الحقيقي. * التعلم المدمج: الجمع بين التعلم الإلكتروني الذاتي وورش العمل العملية. ب. التعلم السلوكي (التدريب القائم على التعزيز والمكافآت) * قد يؤدي الاعتماد المفرط على المكافآت إلى تقليل الدافع الداخلي. * لا يستجيب جميع الموظفين بشكل إيجابي للعبة. * استخدام نهج متوازن مع المحفزات الداخلية مثل فرص النمو الوظيفي. * تخصيص الحوافز بناءً على تفضيلات الموظفين الفردية (المكافآت النقدية والتقدير والتقدم الوظيفي). ج. التعلم الاجتماعي (التوجيه والتعلم التعاوني) * قد يقاوم الموظفون برامج التوجيه بسبب الافتقار إلى المشاركة أو الثقة. * قد لا تكون ثقافة تبادل المعرفة قوية عبر الأقسام. * استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية وآليات التغذية الراجعة، مثل تقييمات ما بعد التدريب، وتتبع الأداء، * الاستفادة من التحليلات المدعومة بالذكاء الاصطناعي لقياس تأثير التعلم.