



المؤتمر الخليجي التاسع للإنتاجية بصلالة | 9



وفد البحرين يتألق في مؤتمر IFTDO | 04



سمو رئيس الوزراء يلتقي وفد التنمية البشرية | 03



03 | سمو رئيس الوزراء يلتقي بوفد رفيع المستوى
من قادة التنمية البشرية البحرينية

مسقط تستضيف المؤتمر السنوي السابع للقيادة

المرؤوسين يهتمون بالمشروع بدافع ذاتي، إضافة لذلك هو الذي يملك مهارة تحديد نقاط قوة وضعف مرؤوسيه؛ وبالتالي يعين المهام للشخص المناسب بحسب ثقافته وقدراته لزيادة نجاحه في عمله.

وتضمن المؤتمر عدداً من الجلسات التي قدم أكثرها الخبير والمتحدث الإيطالي العالمي آرثر كارمازي، حيث سلط الضوء على خصائص قادة المستقبل في البيئة المختلفة الثقافات، وأساسيات علم النفس الجماعي، وإدارة أهم الاختلافات والتنوع الثقافي في بيئة العمل.

بالإضافة إلى حلقة نقاشية اشتملت على دروس من قادة ناجحين من ثقافات مؤسسية مختلفة، منهم الدكتور غالب الحوسني الرئيس التنفيذي لوحدة الموارد البشرية في عمانتل ورئيس مجلس إدارة الجمعية العمانية لإدارة الموارد البشرية، والدكتور عبداللطيف البلوشي حاصل على درجة الماجستير في الاتصالات البحرية من المملكة المتحدة وضابط تدريب سابق في شرطة عمان السلطانية، وغيرهم.

رعى سعادة الشيخ الدكتور خالد بن سالم السعيد أمين عام مجلس الدولة - سلطنة عمان، حفل افتتاح المؤتمر السابع للقيادة والإدارة تحت عنوان "قادة المستقبل.. القيادة في ظل تنوع الثقافة المؤسسية"، والذي تنظمه شركة الأصايل للمؤتمرات - أحد أذرع مجموعة أوريجين في سلطنة عمان - بالتعاون مع وزارة الخدمة المدنية.

ويستهدف المؤتمر الرؤساء التنفيذيين ومديري العموم، وأعضاء الإدارة العليا، والمشرفين والقادة المستقبليين من الشباب الموهوبين من مختلف المؤسسات في القطاعين العام والخاص، كما يستهدف رواد الأعمال والأفراد المهتمين بتعزيز معرفتهم حول القيادة ومهارات التواصل الفعالة.

وقد أشار مروان بن محمد المطروشي - مدير عام الأصايل للمؤتمرات - في كلمته الافتتاحية إلى أن القائد هو الذي يمتلك القدرة على ابتكار الرؤية وصياغة الهدف ووضع الاستراتيجية وتحقيق التعاون واستنهاض الهمم للعمل، ومن أهم مهاراته جعل

كلمة الرئيس

سمو رئيس الوزراء قائد التنمية البشرية البحرينية

نجاح المؤتمر العالمي 48 لاتحاد منظمات التدريب والتطوير والذي نظمته "أوريجين انترناشونال" في البوسنة والهرسك.



د. أحمد البناء
الرئيس التنفيذي لمجموعة أوريجين

إن تهنئة سموه لنا على هذا الإنجاز لهو قلادة النجاح التي نفخر بها محلياً ودولياً في عالم صناعة المؤتمرات والفعاليات الضخمة التي تستقطب أعداداً كبيرة من المهتمين والضالعين في هذا القطاع. وقد حقق هذا المؤتمر أصداءً كبيرة في أوساط المهتمين بمجال إدارة وتنمية الموارد البشرية، مما عكس مدى قدرة أبناء البحرين وما يتمتعون به من كفاءة وقدرة على الإنجاز والتميز في كافة المجالات محلياً ودولياً.

وفي الختام، نتقدم لصاحب السمو الملكي الأمير خليفة بن سلمان آل خليفة حفظه الله ورعاه بجزيل الشكر والامتنان على دعمه للمسيرة التنموية البحرينية وروادها، كما ونشيد بعطاءات وجهود سموه في مجالات التنمية المختلفة.

من خلال لقاءاتنا المستمرة بين فترة وأخرى لصاحب السمو الملكي الأمير خليفة بن سلمان آل خليفة حفظه الله ورعاه. وكوني أحد المتخصصين في تنمية وتطوير الموارد البشرية، أسمع منه الجديد دائماً في كل لقاء فيما يتعلق بالموارد البشرية. فسموه يؤمن بأن ما يحققه أبناء البحرين من نجاحات يدعو للفخر والاعتزاز، ودائماً ما يشيد سموه بالكوادر الوطنية والطاقات المبدعة التي استطاعت بالعزم والمثابرة أن تبلغ أعلى قمم النجاح وأن تنال تقدير واحترام الجميع على المستويين الإقليمي والعالمي.

وفي لقائي الأخير به مع بقية الزملاء من أعضاء جمعية البحرين للتدريب وتنمية الموارد البشرية، على هامش



إشادة بأوريجين على جهودها الرائدة في مجال إدارة وتنظيم الفعاليات محلياً ودولياً ..

سمو رئيس الوزراء يلتقي بوفد رفيع المستوى من قادة التنمية البشرية البحرينية



الأخرى التي قدمت من أكثر من 32 دولة حول العالم.

وخلال اللقاء، هنأ سموه إدارة جمعية البحرين للتدريب وتنمية الموارد البشرية وعلى رأسهم الدكتور إبراهيم بن خليفة الدوسري - الرئيس الفخري للجمعية رئيس مجلس إدارة الاتحاد الدولي لمنظمات التدريب وتنمية الموارد البشرية وكافة أعضاء الجمعية على تمثيلهم لمملكة البحرين خير تمثيل. كما هنأ سموه الدكتور أحمد البناء وأوريجين على نجاح أعمال المؤتمر وتميزه. وقد حقق هذا المؤتمر صدى كبير في أوساط المهتمين بمجال إدارة وتنمية الموارد البشرية، بما يعكس مدى قدرة أبناء البحرين وما يتمتعون به من كفاءة وأمكانيات على الإنجاز والتميز في كافة المجالات.

وأكد جميع الحضور إن استقبال سموه لهم هو الزاد الذي يستقون منه أسمى معاني العزم والإرادة وأنهم

استقبل صاحب السمو الملكي رئيس الوزراء وفداً من أعضاء جمعية البحرين للتدريب وتنمية الموارد البشرية يتقدمهم الدكتور إبراهيم بن خليفة الدوسري، الرئيس الفخري للجمعية، رئيس مجلس إدارة الاتحاد الدولي لمنظمات التدريب وتنمية الموارد البشرية، والدكتور أحمد البناء الرئيس التنفيذي لمجموعة أوريجين ورئيس مجلس إدارة مركز أوريجين للتدريب.

وقد أطلع الوفد سموه على مخرجات أعمال المؤتمر العالمي 48 لتنمية الموارد البشرية تحت عنوان "تنمية الموارد البشرية في ظل التحول الرقمي" والذي نظّمته أوريجين في الفترة من 24 - 26 يونيو 2019 في العاصمة البوسنية سراييفو. حيث شارك وفد كبير ورفيع المستوى من كبار المسؤولين والخبراء والمحترفين في مجال الموارد البشرية وتنميتها من أعضاء الجمعية والذي شكل الوفد الأكبر المشارك في هذا المؤتمر، بالإضافة إلى الوفود

وتُعد رعاية سمو رئيس الوزراء المستمرة للعلم والمعرفة وسياسته في الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره أساس التنمية الشاملة هو ما يعزز في النفوس معنى حب الوطن، ونحن اليوم نجني حصيداً جهود سموه في دعم مسيرة التنمية البشرية ونترصد الأثر البالغ من قصص الفخر والنجاح والاعتزاز التي باتت مؤرخة في مقدمة كافة المآثر التي يحتذى بها في الاتحاد الدولي لمنظمات

جاءوا إلى سموه اليوم ليزفوا إليه عظيم الإنجاز الذي حققوه في تمثيل مملكة البحرين في مختلف المؤتمرات السنوية لاتحاد منظمات التدريب والتطوير IFTDO، والتي انعقدت في مختلف دول العالم، من ماليزيا إلى الفلبين والهند والبرازيل وكندا حتى آخر المحطات التي شهدتها العاصمة البوسنية سراييفو الشهر الماضي.



انطلاق المؤتمر العالمي 48 لاتحاد منظمات التدريب والتطوير في العاصمة البوسنية سراييفو

مشاركة واسعة لمتخصصين ومسؤولين في الموارد البشرية من أكثر من 32 دولة حول العالم



الوفد البحريني من أكبر الوفود المشاركة في المؤتمر

سلمان آل خليفة رئيس مجلس الوزراء، في حين انعقدت أعمال هذا المؤتمر في نسخته 47 في مدينة دبي في 2018.

وتجري العادة أن يقوم رئيس مؤتمر الدولة المضيضة الحالية بنقلها لرئيس المؤتمر للدولة المضيضة للعام الذي يليه في ختام أعمال المؤتمر، حيث سيعقد المؤتمر في نسخته 49 في الهند العام القادم 2020.

المنقاشية التي نُفذت خلال اليومين الثاني والثالث من المؤتمر (25 - 26 يونيو 2019) بمشاركة أكثر من 25 متحدثاً وخبيراً دولياً بأوراق عمل متنوعة من مختلف دول العالم، كالبرتغال، الهند، نيوزيلندا، أمريكا، تركيا، ألمانيا، البحرين، إيطاليا، السويد، ماليزيا، الإمارات، والدولة المضيضة البوسنة والهرسك.

ويُعد مؤتمر الاتحاد الدولي لمنظمات التدريب والتطوير من أكبر وأهم المحافل العالمية التي تجمع الخبراء والمتخصصين في التنمية البشرية من مختلف أنحاء العالم تحت سقف واحد، إذ استضافت مملكة البحرين المؤتمر في عام 2016 تحت رعاية كريمة من لدن صاحب السمو الملكي الأمير خليفة بن

من مختلف المؤسسات في البحرين من القطاعين الخاص والعام.

تضمن المؤتمر في يومه الأول (24 يونيو 2019) ثلاث ورش عمل متزامنة تلي افتتاح المعرض المصاحب، الأولى بعنوان "التحول نحو الرقمنة في عالم الأعمال" وقدمها د. عبدالله الحامد - المدير التنفيذي لشركة إنترميدي، والثانية قدمها الخبير الدولي د. سونيل غوبتا - مدير التعلم التنفيذي لشركة آيدياز للاستشارات الإدارية بعنوان "التفكير التصميمي"، وأما الثالثة فبعنوان "شعلة الكوتشينج - تطبيق الكوتشينج والإبداع في بيئة العمل" وقدمتها الكوتش والمدربة البحرينية سميرة بابا. وتعددت أوراق العمل والجلسات

نظمت أوريجنال انترناشيونال المؤتمر العالمي 48 لاتحاد منظمات التدريب والتطوير تحت عنوان "تنمية الموارد البشرية في عصر التحول الرقمي" وذلك في الفترة من 24 - 26 يونيو 2019 بفندق هيلز، سراييفو - البوسنة والهرسك.

وقد شارك في هذا المؤتمر الذي لقي صدى واسع في البوسنة وبقية دول البلقان أكثر من 300 مشارك من 32 دولة حول العالم. وقد كان لمملكة البحرين حضوراً خاصاً في هذا المؤتمر؛ حيث كان الوفد البحريني يمثل أكبر وفد مشارك بعدد الحضور الذي فاق 60 مشارك ومشاركة من المسؤولين والمدراء والمستشارين المتخصصين في الموارد البشرية



عمدة سراييفو يستقبل الوفود المشاركة في مؤتمر IFTDO بقاعة المدينة في سراييفو



بتدمير المبنى من خلال إحراقه وفقد ما يفوق 700 مخطوطة، مطبوعات وكتب بوسنية نادرة تعود للقرن التاسع عشر. مرت القاعة بمراحل ترميم عدة من العام 1996 حتى إعادة افتتاحها في 9 مايو 2014 في حفل موسيقي رائع حضره كبار المسؤولين والشخصيات الهامة. وقد كلفت عملية إعادة بنائها بالكامل ما يقارب 13 مليون يورو. تلى ذلك كلمة شكر وتقدير من سعادة الدكتور ابراهيم الدوسري، رئيس مجلس إدارة الاتحاد الدولي لمنظمات التدريب

على هامش أعمال المؤتمر العالمي 48 لاتحاد منظمات التدريب والتطوير IFTDO، أيضاً، تقدم عمدة سراييفو عبدالله سكاكة بدعوة خاصة لعشاء فاخر في قاعة المدينة بسراييفو لكبار الشخصيات المشاركة في المؤتمر. خلال حفل العشاء، رحب العمدة سكاكة بجميع الضيوف في كلمته الترحيبية، كما تحدث عن تاريخ قاعة المدينة التي بدأ بنائها في 1892 وافتتحت للمرة الأولى في 20 أبريل 1896. وفي 25 أغسطس 1992 - إبان الحصار على سراييفو - قام الصرب

لسعادة العمدة على حسن ضيافته لممثلي المؤتمر. واختتم سعادة العمدة حفل العشاء بدعوة الضيوف لجولة حول مرافق القاعة وأخذ صورة جماعية للحضور في بهو القاعة.

والتطوير IFTDO بالنيابة عن جميع الحضور وممثلاً عن الوفد البحريني ومملكة البحرين. كما تقدم أيضاً الدكتور أحمد البناء، الرئيس التنفيذي لمجموعة أوريجين بجزيل الشكر والامتنان

منتجع سراييفو يستقبل الوفود المشاركة في مؤتمر اتحاد منظمات التدريب والتطوير 48 في حفل عشاء خاص

الوفود في تمثيلها لبلدانها خير تمثيل في مثل هذه المحافل الدولية. وقد تميز في هذه الفقرة الوفد البحريني والبوسني لكثرة ممثليه بالإضافة للوفد الهندي؛ الذي وبالرغم من قلة عدد مشاركته إلا أنه استطاع أن يضحك الجميع. واختتم حفل العشاء الرائع بكلمة شكر وتقدير للسيد جاسم الكندري على حسن استضافته، تقدم فيها كل من سعادة الدكتور ابراهيم الدوسري رئيس مجلس إدارة الاتحاد والدكتور أحمد البناء رئيس اللجنة العليا المنظمة للمؤتمر، تناول بعدها الحضور وجبة العشاء.

بلجيكا، دول مختلفة من البلقان وأوروبا وبالطبع وفد الدولة المضيفة البوسنة والهرسك. وقد تخلل حفل العشاء فقرات ممتعة للحضور شارك فيها المتحدث الدولي في الذكاء العاطفي ويطل أوروبا في فن الخطابة 2017 السيد ريكاردو كابيت الذي قدم جلسة استهلاكية تحفيزية رائعة تحدث فيها عن أهمية تحويلنا التحديات لفرص ومواقف ناجحة بدلاً من محاولة التصدي لها أو استباق حصولها أصلاً. كما شاركت الوفود المختلفة بإنشاد الأغاني الوطنية المعروفة لكل بلد، ما أثار مشاعر الفخر لدى هذه

للتدريب وتنمية الموارد البشرية، كما دعا فيها أيضاً الدكتور أحمد البناء رئيس اللجنة العليا المنظمة للمؤتمر ورئيس مجلس إدارة أوريجين انترنشيونال (الشركة المنظمة للمؤتمر). وقد شارك في حفل العشاء عدد من الوفود المختلفة. من بينها الوفد البحريني الذي سجل أكبر عدد من المشاركين، بالإضافة إلى وفود أخرى أتت من 32 دولة حول العالم، كوفد سلطنة عمان، الإمارات العربية المتحدة، المملكة العربية السعودية، جمهورية مصر العربية، الهند، نيجيريا، تركيا، مونتينيغرو، صربيا، ألبانيا،

على هامش أعمال المؤتمر والمعرض 48 لاتحاد منظمات التدريب والتطوير، استقبل المستثمر الكويتي السيد جاسم علي الكندري مالك ومؤسس مشروع منتجع سراييفو في البوسنة والهرسك الوفود المشاركة في المؤتمر في حفل عشاء خاص أقيم في قلب المنتجع الرائع. وقد تقدم الكندري بدعوة خاصة لمجلس إدارة الاتحاد الدولي لمنظمات التدريب والتطوير IFTDO والذي يترأسه الدكتور ابراهيم بن خليفة الدوسري، رئيس مجلس إدارة الاتحاد، الرئيس الفخري لجمعية البحرين





تطبيق التعلم الآلي في شركة بروكتر وجامبل

التعلم الآلي: الجيل القادم في خلق تجربة العميل

المصدر: مجلة هارفرد بزنس ريفيو - الخدمات التحليلية (دراسة تحليلية)

نموذجًا للتعلم الآلي اكتشف من خلاله ارتباطًا كبيرًا بين اختبارات ظروف معينة. بعد ذلك، كان بإمكان هذه الشركة إنشاء تطبيق يقترح تلقائيًا الاختبارات ذات الصلة حيث يبدأ المرضى في الكتابة في الاختبار الأول. ونتيجة لذلك، زادت الشركة من جدولة الإنترنت بنسبة 25%.

2. إشراك العملاء بطرق جديدة

تعرفت بعض الشركات على كيفية استخدام البيانات بفاعلية أكبر لتحديد المحتوى أو المنتجات الأكثر ملاءمة والتوصية بهما، مما يلهم العملاء على الشراء. أدركت شركة Procter & Gamble، التي تصنع المنتجات الاستهلاكية، أن هناك الكثير من منتجات البشرة في السوق اليوم وأنه عندما يواجه العملاء الحاجة إلى اتخاذ

يهدف إلى تمكين البحث عن الكلمات الرئيسية في شريط البحث. منظمة أخرى سعت لحل مشكلات العملاء مع التعلم الآلي، وهي شركة تشخيص طبي لها عائدات بقيمة مليار دولار. كانت الشركة تعاني من معدل هجر مرتفعة لموقعها الإلكتروني عندما حاول المرضى جدولة الاختبارات العملية باستخدام موقعها الإلكتروني. بعد إجراء القليل من التحقيقات، أدركت الشركة أن المرضى بدأوا العملية عبر الإنترنت، لكن بعد ذلك، لم يتمكنوا من فك رموز الكتابة اليدوية لأطباءهم أو أسماء الاختبارات المعقدة، حيث توقفوا وقاموا بإتمام كل شيء عبر الهاتف مع موظف الخدمة بدلا من الموقع الإلكتروني.

عندما حاول المرضى جدولة الاختبارات العملية باستخدام موقعها الإلكتروني. بعد إجراء القليل من التحقيقات، أدركت الشركة أن المرضى بدأوا العملية عبر الإنترنت، لكن بعد ذلك، لم يتمكنوا من فك رموز الكتابة اليدوية لأطباءهم أو أسماء الاختبارات المعقدة، حيث توقفوا وقاموا بإتمام كل شيء عبر الهاتف مع موظف الخدمة بدلا من الموقع الإلكتروني.

باستخدام بيانات من العاملين الماضيين فقط، طورت الشركة

تعمل على موقعها الإلكتروني، كما تستضيف بشكل متكرر جلسات بحثية مع ضيوفها لمعرفة مواقع تحسين نظامها الأساسي، وهو ما فعلته بواحدة من أحدث عروضها، وهي (تجارب Airbnb)، وهي مجموعة من الأنشطة التي صممها وقادها مضيفون محليون. على عكس ما يحدث عند البحث عن المنازل، حيث يدخل الضيوف عادة في موقع جغرافي في شريط البحث عند البحث عن تجارب Airbnb، حيث يرغب زوار الموقع أن يكونوا قادرين على البحث عن أنشطة محددة (على سبيل المثال، "الحفلات الموسيقية" أو "تصفح") وكذلك البحث عن أسماء تجارب محددة (على سبيل المثال، "Wolf Encounter").

حضرت حاجة العميل هذه الشركة لبدء مشروع تعلم الآلة

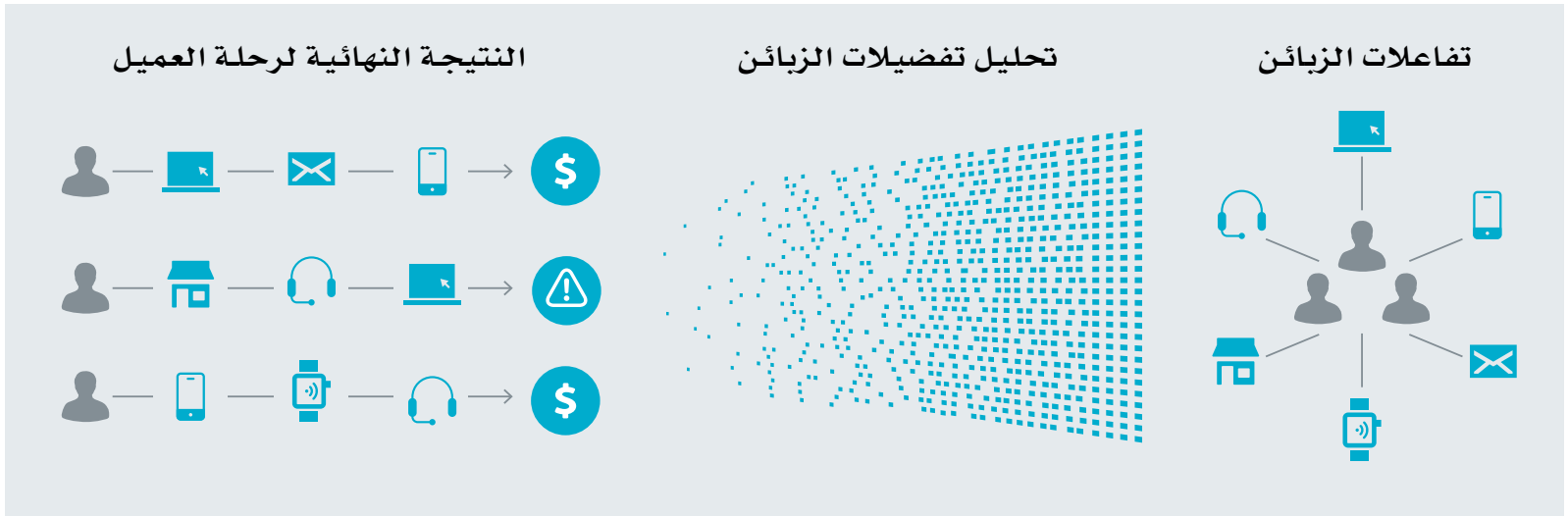
1. الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي

يمكن أن يساعد التعلم الآلي في تحسين وتخصيص كل جانب من جوانب تجربة العميل، بدءًا من تصفح المنتجات ذات الصلة بنجاح انتهاءً بتقديم لحظات فارقة رئيسية على طول رحلة العميل.

على سبيل المثال، تستخدم شركة Airbnb التعلم الآلي في كل عملياتها المتعلقة بالعمل، بما في ذلك الإكمال التلقائي للبحث في موقع الشركة الرسمي Airbnb.com، التوصيات، نصائح التسعير، عمليات التسويق، اكتشاف الاحتيال، عمليات الدفع، خدمة العملاء، التصنيف التلقائي، وغيرها.

تمتلك الشركة أكثر من 100 نموذج في التعلم الآلي التي

كيف تسلك طريق جمع المعلومات الخاصة بالزبون رسم تفصيلي لتحليلات رحلة للعميل



من أحد المتحدثين - في رحلة العميل، اعتدنا أيضًا على ميزات معينة، مثل التخصيص المدعوم بالتعلم الآلي. سيتوقع المستخدمون الحصول على هذه الميزات على كل موقع ويب يزورونه. الشركات التي لديها مواقع غير قادرة على توفير هذه الأنواع من الميزات التي تعتمد على التعلم الآلي ستكون من الشركات المتخلفة عن البقية.

COTA في المساعدة في حل أكثر من 90% من جميع التذاكر وتمكنت حتى الآن من تسريع أوقات حل المشكلات بنسبة 9%.

4. فرص المستقبل

على الرغم من أن التعلم الآلي قد تم استخدامه في المختبرات والأوساط الأكاديمية لعدة عقود، إلا أنه لا يزال في مهده، وأصبحت الشركات الآن قادرة فقط على العثور على التطبيقات الحقيقية في مجالات مثل تجربة العملاء.

ستتحسن تقنية جمع البيانات وتنظيمها ثم تطبيقها، وكذلك الممارسات حول معالجتها. تمامًا كما اعتدنا على طرح الأسئلة والحصول على إجابات

توصي بمنتجات Oil of Olay الأنسب.

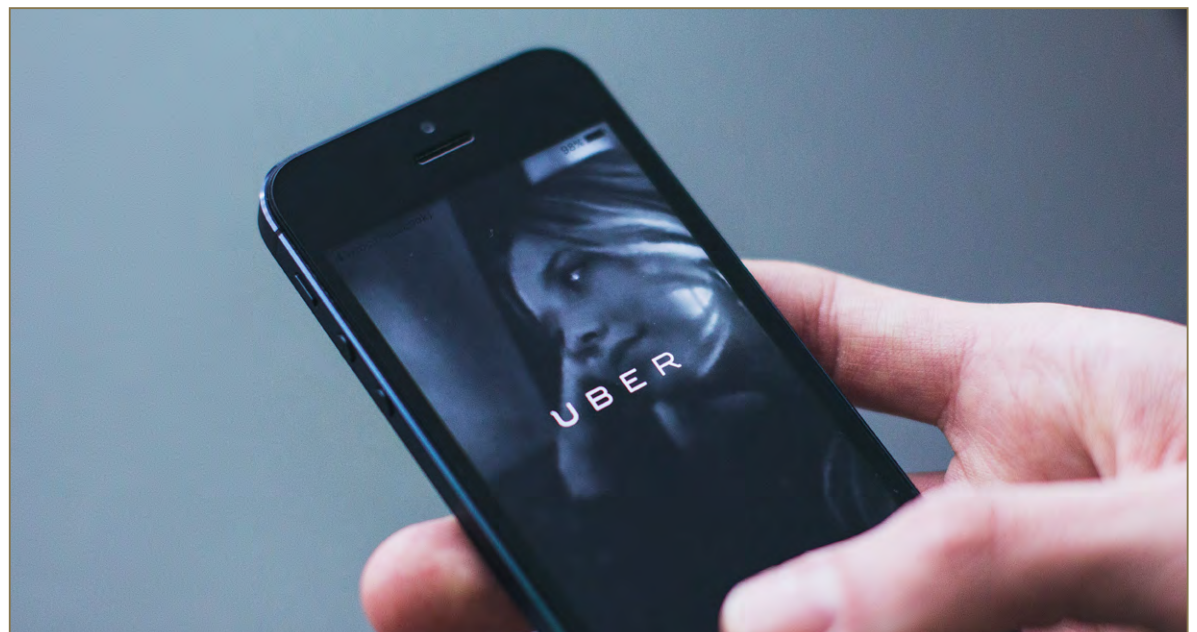
3. خدمة العملاء بشكل أفضل

تستخدم شركة أوبر Uber أنشطة تعلم الآلة الشاملة في خدمة العملاء. كل يوم تتعامل Uber مع مئات الآلاف من تذاكر دعم العملاء عبر أكثر من 400 مدينة حول العالم. لحلها في أسرع وقت ممكن، يستخدم مساعد التذاكر التابع للعميل، أو COTA، التعلم الآلي ومعالجة اللغة الطبيعية لمساعدة ممثلي دعم العملاء على تحسين سرعتهم ودقتهم من أجل تجارب أفضل للعملاء. باعتبارها واحدة من أكبر وأنجح مشاريع التعلم الآلي في Uber، تشارك

قرار، فإنهم إما يتوجهون إلى تقييمات المستخدم، ويقومون بتخمين ما قد يعمل المنتج، أو يواجهون عبء زائد من الخيارات، كخيار تأجيل اتخاذ القرار إلى وقت لاحق - أو الشراء الآن. أرادت الشركة من العملاء اتخاذ قرارات مستنيرة وأكثر إلحاحًا عندما يتعلق الأمر بعلامة Oil of Olay للجلد، لذا طورت تقنية VizIDTM القائمة على تعلم الآلة، والتي قامت بمسح أكثر من 50000 وجهًا لإنشاء Oil Skin Advisor. لتسهيل العملاء على تحديد منتجات بشرية Oil of Olay المناسبة لأنواع البشرة الخاصة بهم. تقوم الأداة بتحليل صور شخصية لإعلام العملاء المحتملين بعمر بشرتهم. ثم

“التعلم الآلي
يستطيع أن
يطور ويمنح
هوية شخصية
لكل جانب من
جوانب تجربة
العميل”

للاطلاع على الخبر الرئيسي باللغة
الإنجليزية الرجاء مسح QR التالي



أوريجين للتدريب يُطلق المبادرة الوطنية قادة "الموارد البشرية"

"تدريب وتأهيل 100 مدير ومستشار بحريني في الموارد البشرية بحلول 2025"

القدرة على تفسير المعلومات التي على أساسها يتم اتخاذ القرارات وتوصيات العمل، ومهارات التنوع الثقافي والعالمي: القدرة على تقدير وجهات نظر جميع الأطراف ومراعاة خلفياتها، ومهارات التواصل الفعال: القدرة على تبادل المعلومات بشكل فعال مع المستفيدين، ومهارات خبرة الموارد البشرية (معرفة الموارد البشرية): معرفة مبادئ وممارسات و وظائف الإدارة الفعالة للموارد البشرية.

كما قال أحمد عطية رئيس جمعية البحرين للتدريب وتنمية الموارد البشرية خلال المؤتمر الصحفي عن فخره واعتزازه بأن تكون الجمعية جزءاً من هذه المبادرة والتي تدعم الخطة التنموية لأعضائها من الخبراء والمدراء والمسؤولين والمتخصصين في مجال الموارد البشرية والذين يبلغ عددهم أكثر من 1600 عضو.

ويذكر أنه تم التنسيق مع الشركاء الاستراتيجيين وبلورة برنامج هام يستطيع تأهيل المواطن البحريني للوصول إلى العالمية في إدارة تنمية الموارد البشرية. وعليه قد قام مركز أوريجين للتدريب بالتعاون مع الجمعية الأمريكية للتدريب وتنمية الموارد البشرية SHRM كونها الجهة الأولى عالمياً في تقديم برامج تدريبية ذات مؤهلات عالية ومرموقة في مجال تدريب وتنمية وتأهيل الكوادر البشرية.

لأصحاب الباحثين عن العمل تتناسب مع مميزاتهم.

وأردف البناء إلى أن المبادرة ستسمر حتى 2025 أي أنها ستستغرق 6 سنوات ستمضيها الشركة مع الشركاء الاستراتيجيين بدعم وتأهيل 100 مدير ومستشار وموظف موارد بشرية ليكون مؤهلاً لشغل المنصب وتطويره.

ويضيف: "ومن هذا المنطلق قامت مجموعة أوريجين بالتعاون من خلال ذراعها الرئيس وهو مركز أوريجين للتدريب بعمل دراسة مكثفه حول هذا الموضوع، وتم تحديد 8 كفايات هامة جداً يجب أن يتمتع بها هذا القائد (قائد الموارد البشرية) وهي: مهارات القيادة والتحكم التام: القدرة على توجيه المبادرات والعمليات داخل المؤسسة والمساهمة الفعالة فيها، والمهارات الأخلاقية: القدرة على دمج القيم الأساسية والنزاهة والمساءلة في جميع الممارسات التنظيمية والتجارية داخل المؤسسة، ومهارات فطنة العمل: القدرة على فهم وتطبيق المعلومات التي يمكن من خلالها المساهمة في تحقيق الخطة الاستراتيجية للمؤسسة، ومهارات إدارة العلاقات: القدرة على إدارة التواصل الفعال داخل المؤسسة لتقديم خدمة متميزة ودعم رؤية ومهمة المؤسسة، والمهارات الاستشارية: القدرة على تقديم التوجيه لمستفيدي المؤسسة، ومهارات التقييم النقدي:

يتمتع بها كبار المدراء والمسؤولين والخبراء الذين يعملون في كبرى الشركات العالمية الناجحة، مثل شركة قوقل، كادبوري، رولز رايس، نيسان، توشيبا، فيليبس، كوكاكولا، وغيرها من هذه الشركات العملاقة. وتنفذ هذه المبادرة بقيادة مركز أوريجين للتدريب وبدعم من مجموعة أوريجين، والجمعية الأمريكية للموارد البشرية (SHRM)، وجمعية البحرين للتدريب وتنمية الموارد البشرية BSTD بالإضافة إلى دعم كبير من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.

وحول ذلك، قال الدكتور أحمد محمد البناء: "إن سوق العمل العالمي والخليجي وفي مملكة البحرين ليس سوقاً مستقرًا، فبدخول تكنولوجيا المعلومات والرقمنة والذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء، فرضت هذه التغيرات تحديات مختلفة على المؤسسات سواء في القطاع العام عليها أن تلتفت لها وتحولها لفرص نجاح، وأشار إلى أن 35% من مهارات الموظف ستختفي خلال المستقبل القدام بعد أن يحل محلها الذكاء الاصطناعي".

كما أوضح البناء أن المبادرة جاءت بدعم من صندوق العمل تمكين و وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، مؤكداً إدراج المبادرة ضمن دعم الأجور والرواتب حيث ستطرق الشركة في المستقبل لمبادرة مبسطة

أطلق مركز أوريجين للتدريب المبادرة الوطنية "قادة الموارد البشرية" والتي تتمحور حول تدريب وتأهيل 100 بحريني من المتخصصين في إدارة وتنمية الموارد البشرية العاملين في مختلف المؤسسات في البحرين من القطاعين العام والخاص.

وقد تم الكشف عن هذه المبادرة التي تعد الأولى من نوعها في البحرين في المؤتمر الصحفي الذي عقده مركز أوريجين للتدريب بحضور الدكتور أحمد البناء - رئيس مجلس إدارة مركز أوريجين للتدريب، براد بويسون - المدير التنفيذي للجمعية الأمريكية لتنمية الموارد البشرية SHRM في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا من أمريكا، أحمد عطية رئيس جمعية البحرين للتدريب وتنمية الموارد البشرية بالإضافة لصفاء عبدالغني - مدير أول العلاقات العامة والإعلام في مجموعة أوريجين.

وأشار البناء، خلال المؤتمر الصحفي، أن المبادرة تهدف إلى رفع مستوى المسؤولين والمدراء لياوازي المواصفات والمقاييس العالمية في مجال الموارد البشرية. حيث تركز هذه المبادرة على تنمية مجموعة من الكفايات والمهارات التي يجب أن يتمتع بها أي شخص يعمل في هذه المهنة في أي دولة في العالم ورفعها لمستوى المهارات والكفايات التنفيذية والاستراتيجية التي



"الابتكار المؤسسي" محور المؤتمر الخليجي التاسع للإنتاجية بصلالة

الإنتاجية، ترأسها الدكتور أحمد البناء، الرئيس التنفيذي لمجموعة أوريجين وشارك فيها كل من المهندس صالح بن محمد الشنفرى من سلطنة عمان، الأستاذ أحمد بوهزاع والدكتور عبدالله الحامد من البحرين، والدكتور أحمد بوزير والأستاذ عارف العوضي من الكويت، بالإضافة إلى الدكتورة نهى الدارودي والدكتورة ياسمين البلوشي من سلطنة عمان أيضاً.

والابتكار، تجربة التميز في رفع الإنتاجية، تطوير خارطة الإجراءات والعمليات لإنتاجية متميزة، أهمية الإبداع والابتكار في بيئة العمل، بالإضافة إلى أثر إدارة الوقت في رفع جودة الأداء الوظيفي.

واختتم المؤتمر بجلسة حوارية ناقشت أهمية الابتكار المؤسسي وتوظيف التكنولوجيا في تعزيز

القطاعين العام والخاص في سلطنة عمان. وتضمنت أعمال المؤتمر العديد من أوراق وحلقات العمل التخصصية والجلسات الحوارية التفاعلية التي تهدف إلى نشر وتحقيق الابتكار المؤسسي وتعزيز الإنتاجية.

وشهد اليوم الأول للمؤتمر تقديم عدد من أوراق العمل التي تنوعت حول رفع الكفاءات الإنتاجية

اختتمت أعمال المؤتمر الخليجي التاسع لتطوير إنتاجية الكوادر البشرية الذي أقيم بمنتجع ميلينيوم بولاية صلالة على مدى يومين متتاليين تحت عنوان (الابتكار المؤسسي وتوظيف التكنولوجيا لتعزيز الإنتاجية) بتنظيم من شركة الأصايل للمؤتمرات وبالتعاون مع وزارة الخدمة المدنية. وقد شارك فيه ما يقارب 230 مشاركاً من



المؤتمر الخليجي الثامن للصحة المثالية والمهنية في سلطنة عمان

الجدير بالذكر أنه وعلى هامش أعمال المؤتمر، قدمت مجموعة مستشفيات بدر السماء فحوصات طبية مختلفة للمشاركين مجاناً لتعزيز مفاهيم الرعاية والوقاية الصحية واتباع النظام الصحي المتكامل في الحياة، كما تم توفير بعض الاستشارات الطبية للمشاركين الذين تم فحصهم.

في اتجاه دعم الصحة والسلامة في العمل ونظام التشغيل السلس إيجابياً. كل هذه الأهداف تصب في مصلحة رفع مستوى الإنتاجية لدى الموظف والمؤسسة، وتؤكد على أهمية الصحة المثالية والمهنية في العمل للتقليل من حدوث احتمالية المشاكل التي تواجه الموظف والمؤسسة.

وتخلل المؤتمر مجموعة من ورش العمل التي نفذها متحدثون دوليون من مختلف المجالات والتخصصات التي تعنى بالصحة المثالية والسلامة المهنية من الكويت، الإمارات، البحرين، بريطانيا، اليونان ومن السلطنة أيضاً.

ويهدف هذا المؤتمر إلى خلق بيئة صحية مثالية تسمح للموظف بالازدهار وتحقيق الأهداف المؤسسية للنجاح المهني والمؤسسي. حيث ركز المؤتمر على تعزيز صحة الموظفين والقدرة على العمل، تحسين بيئة العمل والحرص على أن تصبح مواثية لقوانين الصحة والسلامة، تنمية منظمات العمل والثقافات الصحية التي تعمل

انطلق "المؤتمر الخليجي الثامن للصحة المثالية والسلامة المهنية" تحت رعاية سعادة الدكتور سعيد بن حمد الربيعي المحترم أمين عام مجلس التعليم - سلطنة عمان، والذي تنظمه الأصايل للمؤتمرات وذلك في الفترة من 9 - 10 يوليو 2019 بفندق غراند ملينيوم - مسقط.

وتضمن المؤتمر خلال يومي انعقاده جلسات عملية ونظرية مكثفة، ففي اليوم الأول للمؤتمر تم التركيز على تحقيق السعادة في بيئة العمل. أما في اليوم الثاني، فتم تسليط الضوء على تحقيق الرفاه الاقتصادي من خلال الصحة المثالية والمهنية مع التركيز على التجارب العالمية من أمريكا وأوروبا وآسيا.



انطلاق أعمال "ملتقى الذكاء العاطفي" بمشاركة بارزة من مسؤولي وموظفي القطاعين العام والخاص

الاستراتيجيون.

واختتم حفل الافتتاح بتكريم سعادة وزير العمل والتنمية الاجتماعية، على رعايته الملتقى، وكذلك تقديرًا لدعمه أنشطة ومجالات التدريب، خصوصاً مجال تنمية الموارد البشرية.

صحية ومرنة.

وقد تم خلال حفل الافتتاح تكريم المتحدث الرئيسي ريكاردو كابيت والمديرة البحرينية سميرة بابا التي تشاركه في تقديم الورشة التدريبية خلال يومين متتاليين بعد انعقاد الملتقى، كما تم أيضاً تكريم الصحافة والإعلام والرعاة



2017 م، السيد ريكاردو كابيت من البرتغال، في إطار الاستفادة من الخبرات العالمية في دراسة مختلف الأبعاد والمفاهيم الحديثة في مجال تنمية الموارد البشرية ورفع إنتاجيتها من خلال تطبيق مهارات الذكاء العاطفي. وناقش الملتقى، أهمية الذكاء العاطفي وتأثيره المباشر على النجاح المهني، خاصة فيما يتعلق بإدارة الوقت، اتخاذ القرارات، تحمل المسؤولية، الثقة، التواصل الفعال. كما يتناول المعوقات، وضغوطات العمل والحياة التي تواجه الموظفين، وكيفية حلها، مع تطبيقات عملية لمفاهيم الذكاء العاطفي، وإدارة التوتر، وتنمية مهارة خدمة العملاء من داخل وخارج المؤسسة لتحقيق بيئة عمل

افتتح سعادة وزير العمل والتنمية الاجتماعية السيد جميل بن محمد علي حميدان الموقر ملتقى الذكاء العاطفي تحت عنوان: (الذكاء العاطفي لتقليل ضغوطات العمل ورفع الإنتاجية) بحضور: أحمد البناء - الرئيس التنفيذي للمجموعة، ورئيس مجلس إدارة الاتحاد الدولي لمنظمات التدريب وتنمية الموارد البشرية، د. إبراهيم بن خليفة الدوسري، إلى جانب عدد من المسؤولين والمتخصصين في مجال التدريب وتنمية الموارد البشرية، وعدد من المشاركين من طلبة الجامعات والخريجين. وتأتي إقامة هذا الملتقى، الذي يحاضر فيه الخبير الدولي في الذكاء العاطفي وبطل أوروبا في فن الخطابة "توسماسترز" لعام

أوريجين تكريم أصغر مشارك في مؤتمر IFTDO



إحدى ورش عمل المؤتمر على أفضل فكرة بإشادة جميع الحضور. وقد مثل محمد أطفال البحرين المبدعين في المؤتمر خير تمثيل، ودل ذلك على المهارات والإمكانات التي يملكها الجيل المستقبلي لمملكة البحرين الذين يدعون للفخر والاعتزاز.

وبهذه المناسبة كرم الدكتور أحمد البناء الطفل محمد بمكتبه بحضور أفراد عائلته الكريمة وشجعه على الاستمرار بنهل العلم والمعرفة ومشاركته في مختلف المحافل والفعاليات المحلية والدولية ليصقل مهاراته التي سيرفع بها شأن البحرين عالياً ويكون مضخة لعائلته وبلده.

التقى الدكتور أحمد البناء، الرئيس التنفيذي لمجموعة أوريجين بالطفل محمد خليل الحمد، 15 عاماً، وهو طالب في المرحلة الثانوية. وقد رافق محمد والده السيد خليل الحمد - أحد أعضاء جمعية البحرين للتدريب وتنمية الموارد البشرية - رافقه في رحلته إلى البوسنة والهرسك للمشاركة في المؤتمر العالمي 48 لاتحاد منظمات التدريب والتطوير IFTDO مع بقية أفراد عائلته الكريمة. وقد أبدى الطفل محمد نشاطاً مميزاً خلال مشاركته وحضوره مع والده لفعاليات المؤتمر، حيث حاز عرضه التقديمي لفكرة "تطبيق الرقمنة على المشروع الشخصي" خلال

أوريجين تعقد اجتماعها السنوي



آراء الموظفين حول مستجدات التحليل الرباعي وتأثيره على أهداف المجموعة وغيرها من النقاط الهامة الأخرى.

وتعد هذه الاجتماعات التي تُعقد بشكل نصف سنوي جزءاً من سلسلة الاجتماعات الدورية؛ والتي تهدف لتوفير كافة المعلومات الهامة لجميع منسوبي أوريجين وكافة مكاتبها حول العالم ومعرفة وضع المؤسسة العام وكيفية تطويره؛ مما يتيح للجميع المشاركة بأرائهم واقتراحاتهم للمضي قدماً.

عقدت مجموعة أوريجين اجتماعها النصف سنوي بحضور أعضاء مجلس الإدارة والمدراء والمسؤولين وجميع الموظفين، وذلك في إطار جهودها المتواصلة لتحسين مستوى الأداء العام، وإنتاجية الموظفين، وتبسيط الضوء على جميع الإنجازات التي تم تحقيقها منذ بداية العام 2019. وتم خلال الاجتماع تزويد جميع الحضور بالمستجدات والتطورات الرئيسية التي حصلت خلال الأشهر الماضية، كما تم خلال الاجتماع تلقي

فعالياتنا القادمة

الملتقى السنوي السادس للتميز في خدمة الزبائن والعملاء

البوسنة والهرسك

التاريخ: ٢٤ أكتوبر ٢٠١٩

المكان: فندق ومنتجع هيلز - سراييفو

مملكة البحرين

التاريخ: ٢٧ أكتوبر ٢٠١٩

المكان: فندق كراون بلازا - المنامة

المملكة العربية السعودية

التاريخ: ٢٩ أكتوبر ٢٠١٩

المكان: فندق كراون بلازا - الرياض

المؤتمر السنوي السادس للتميز في خدمة الزبائن والعملاء

سلطنة عمان

التاريخ: ٣٠ أكتوبر ٢٠١٩

المكان: فندق فريزر سويتس - مسقط

برامجنا القادمة

- الشهادة الاحترافية في العلاقات العامة المستوى الخامس CIPR

- برنامج اللغة الإنجليزية للقانون

- شهادة محاسب إداري معتمد CMA

- دبلوما إدارة مشاريع السياحة والسفر IATA

برنامج اللغة الإنجليزية في القانون

TOLES Foundation Preparation & Exam (Foundation Level)

International Certificate from TOLES Legal - UK

الشهادة الدولية في المشتريات وسلسلة العمليات

Certificate in Procurement and Supply Operations (Levels: 2, 3 & 4)

CIPS Chartered Institute of Purchasing & Supply

أعمال المؤتمر 48 لاتحاد منظمات التدريب والتطوير والفعاليات المصاحبة





The 7th Annual Leadership Conference

| 02



A special Dinner at the City Hall - Sarajevo

| 05



The 8th GCC Well-being Conference

| 09

A newsletter published by Origin Group - Kingdom of Bahrain

| July - December 2019

| 06

MACHINE LEARNING: THE NEXT GENERATION OF CUSTOMER EXPERIENCE

Al Assayel Hosts the 7th Annual Leadership Conference in Muscat

His Excellency Dr. Khalid bin Salim al Saidi, Secretary General of the State Council, Sultanate of Oman, patronized the opening ceremony of the 7th Leadership Conference entitled "Future Leaders... How to Lead a Diversified Culture" organized by Al Assayel for Conferences – an arm of Origin International operating in the Sultanate of Oman. The conference was held in cooperation with the Ministry of Civil Service.

The conference targeted CEOs, General Managers, Senior Managers, Supervisors and future leaders from various organizations in the public and private sectors, as well as entrepreneurs and individuals interested in enhancing their knowledge in leadership and effective communication skills.

In his opening speech, Mr. Marwan bin Mohammed Al Matrooshi, General Manager of Al Assayel for Conferences, pointed out that the leader has the ability to devise the vision, formulate the goal and the strategy, achieve cooperation and motivation in the workplace, and make the subordinates interested and self-motivated to work.

The conference included a number of sessions, most of which were presented by the international speaker and expert Arthur Carmazzi - Italy, who highlighted the characteristics of future leaders in a multicultural environment, the fundamentals of collective psychology, and the management of the most important differences and cultural diversity in the workplace.



In addition, the conference included a panel discussion which shared lessons from successful leaders coming from different organizational cultures, including Dr. Ghalib Saif Al Hosni Chief People Officer of the Human Resource Unit in Omantel, Chairman of Oman Society for

Human Resource Management, and Dr. Abdullatif Al Balooshi, Executive Consultant specialized in research methods and study skills from the Sultanate of Oman, and Dr. Ahmed Al Banna, CEO Origin Group.

Corporate Innovation is the Emphasis of the 9th GCC Productivity Conference in Salalah

The 9th GCC Productivity Conference, which was held at Millennium Resort, Salalah on 26-27 – August 2019, concluded in two consecutive days under the title (Corporate Innovation and Technology to Enhance Productivity), organized by Al Assayel for Conferences in cooperation with the Ministry of Civil Service in the Sultanate of Oman.

The conference witnessed the participation of Approximately

230 participants from the public and private sectors in Oman. The conference included several working papers, specialized workshops and interactive panel discussion aimed at achieving the primary objective of the conference: How corporate innovation and applying latest technology can achieve productivity enhancement. 2 concurrent workshops has been delivered on the 1st day of the conference, 26th August

2019. One was delivered by Dr Abdula Al Hamid, Managing Partner at Intermid Group – Bahrain and it underlined the Digitalization in the Business World.

The second workshop introduced the application of the (Lean Six Sigma) concept to enhance productivity, which was conducted by Mr. Arif Al Awadhi, an expert and a consultant in quality management and

Productivity from Kuwait. The final day of the conference viewed a number of working papers on the impact of time management in enhancing the quality of employees' productivity, the importance of creativity and innovation in the workplace, in addition to the panel discussion which highlighted the latest practices in corporate innovation and creativity linked with the productivity level.



Origin CEO Meets His Royal Highness Prime Minister

Recognizing Origin for being a national organization pioneered in events management locally and internationally.

His Royal Highness the Prime Minister received a delegation of Bahrain Society for Training and Development, led by Dr. Ibrahim bin Khalifa Al Dosari - Honorary President of the Society and the Chairman of the International Federation of Training and Development Organizations (IFTDO), along with Dr. Ahmed Al Banna CEO of Origin Group, and a group of the society members.

The delegation briefed his highness about the 48th IFTDO World Conference and Exhibition under the title "HRD in the Digital Transformation Era" which was held on 26-24 June 2019 at Hotel Hills – Sarajevo, Bosnia and Herzegovina.

A large and high-level delegation of Bahrain Society for Training and Development (BSTD) members, varying from senior officials, experts and professionals in the field of human resource development participated at the 48th IFTDO Conference.

They proudly made Bahrain delegation the largest with more than 60 participants, in addition to other delegations from more than 32 countries around the world.

During the meeting, His Highness congratulated Dr. Ahmed Al Banna and Origin Europe on the success and of the conference. He also congratulated the members of Bahrain Society for Training and Development (BSTD) for their representation of the Kingdom of Bahrain. The delegation reflected the competence and the aptitude of the people of Bahrain to achieve and excel in all aspects.

All of the meeting attendees asserted that the reception of His Royal Highness to them is the most important means of determination. They all affirmed that this visit is to share with His Royal Highness the great achievement they have done in representing the Kingdom



of Bahrain in all recent IFTDO annual conferences from Malaysia to the Philippines, India, Brazil and Canada to the last stations held in the Bosnian capital Sarajevo.

The continuous support of His Royal Highness the Prime Minister to the knowledge transfer and the attention he pays to the human element being the basis of comprehensive development, is the way he

expresses his love to the homeland Bahrain.

The success Origin International made at the 48th IFTDO Conference reaped the goal of His Royal Highness in supporting the march of human development. All Bahrainis are observing the impact of his efforts to uplift Bahrain and its participation in the international events.



Sarajevo Hosts the 48th IFTDO World Conference and Exhibition

“With the participation of prominent HR professionals, Officials, Managers from 32 countries around the world”



For the first time in the International Federation of Training and Development Organizations (IFTDO) history, The Bosnian capital – Sarajevo – hosted the 48th IFTDO World Conference and Exhibition under the patronage of H.E. The Prime Minister of Bosnia and Herzegovina, Fadil Novalić, on 24- 26 June 2019 at Hills Hotel - Sarajevo, Bosnia and Herzegovina focusing on the Human Resource Development in the digital transformation era. Organized and managed by Origin International, the leading company in events management and human capital development based in the Kingdom of Bahrain. The host country, Bosnia and Herzegovina has been chosen because of its promising opportunities for human resources development and its strategic location amid the Balkan countries that allow it to be the hub of human resource development.

The conference attracted more than 270 participants from 32 countries around the world, which was widely echoed in Bosnia and Herzegovina and the

rest of the Balkans. The Kingdom of Bahrain had a special presence at this conference, where the Bahraini delegation had the largest number of attendees with more than 60 participants of officials, managers, consultants, and professionals specialized in human resources from various institutions in Bahrain from the private and public sectors.

The conference was kicked off Following the welcoming remarks by the IFTDO President, Ms. Sanja Moicvic. with 3 pre – conference concurrent workshops on the 24th June 2019.

The first workshop titled “Cultivating Coaching and Innovation at Workplace” was delivered by the Coach and Trainer, Ms. Sameera Ali Baba. Ms. Sameera explained coaching a creative process that inspires the attendees to maximize their personal and professional potential and clearly defined what coaching is and what coaching is often mistaken as. The workshop comprehensively explains difference between group and team coaching and

various tools and techniques to ignite innovation. The session was interactive and engaged the audience with the innovation and maturity score.

The second Workshop was delivered by Dr. Sunil Gupta, Executive Learning Manager, Ideas Management Consulting, titled "Design Thinking". Dr. Sunil converses the define segment, it's well said that a problem well defined is half solved and Dr. Sunil talks about the significance of right definition and strategies to do it. The workshop defined the need to ideate as it's not tied in with thinking of the 'right' thought, it's tied in with producing the broadest scope of potential outcomes. In the conclusion the workshop discussed the need of prototypes and tests as Testing is an opportunity to learn about your solution and your user.

Dr. Abdullah Al-Hamid, Executive Director of InterMid Group, concluded the first day of the conference with his interactive workshop titled "The shift towards digitization in the business world" Dr. Al Hamid vividly explained the L.E.A.D

approach used at InterMid and the Process of Idea generation, Leading to understanding to tackle challenges.

With the presence of the Prime Minister's representative, The IFTDO Chairman Dr. Ibrahim bin Khalifa Al Dossari, IFTDO board members and a number of dignitaries, the official opening ceremony of the conference on 24th June evening started with a speech of the IFTDO President Ms. Sanja Moicvic. Followed by The IFTDO Chairman Speech Dr. Ibrahim bin Khalifa Al Dossari who introduced all the board members attending. The ceremony was concluded with the recognition of the event's strategic partners, sponsors, supporters, and press and media.

The speakers' papers and the panels of discussion that took place during the second and third day of the conference (25th – 26th June 2019) focused on various topics highlighting the impact of the digitalization, automation, HR technologies, Artificial Intelligence on the human resource development.

More than 25 speakers and international experts from different countries of the world participated at the conference, coming from Portugal, India, New Zealand, America, Turkey, Germany, Bahrain, Italy, Sweden, Malaysia, UAE, and host country Bosnia and Herzegovina.

The conference was concluded on 26th June with the announcement of the next IFTDO conference in its 49th version in 2020 and the host country will be India. The past IFTDO President Ms. Sanja Moicvic presented the badge and the flag to the coming President Mr. Karthikeyan Ranganathan from India.

Aside from the conference, H. E. Mr. Abdula Skaka Mayor of Sarajevo invited The IFTDO

Chairman Dr. Ibrahim bin Khalifa Al Dossari, The IFTDO President Ms. Snja Moicvic, Dr. Ahmed Al Banna Chairman of Origin (Event Manager of the conference), IFTDO board members, conference speakers and panelists and a number of dignitaries for a special dinner at the City Hall in the capital of Bosnia. IFTDO Chairman presented a token of appreciation to his Excellency for his hospitality. After the dinner, the Mayor invited his guests to tour around the most historical place in the heart of the Bosnian capital Sarajevo.

The annual conference of the International Federation of Training and Development Organizations (IFTDO) is one of the largest and most important international gatherings of



experts and specialists in human resource development from around the world under one roof. The Kingdom of Bahrain hosted the 45th IFTDO conference in

2016 under the patronage of His Royal Highness Prince Khalifa bin Salman Al Khalifa the Prime Minister of Bahrain.

Sarajevo Mayor Welcomes the 48th IFTDO Conference Delegates at the City Hall

On the sidelines of the 48th IFTDO World Conference and Exhibition, H. E. Mr. Abdula Skaka, Mayor of Sarajevo received a prominent delegation of those who participated at the conference of the IFTDO for a special dinner.

Guests invited were those of the IFTDO Board Members, VIP Guests of Speakers, Moderators and member of the conference's steering committee at the (City Hall) in Sarajevo.

At the dinner, Mayor Sakaka welcomed all his guests and gave an introduction about the

venue (City Hall) which was completed in 1892, and was formally opened 20 April 1896, and handed over to the City Authority, which occupied the property until 1949, when it was handed over to the National and University Library of Bosnia and Herzegovina.

During the siege of Sarajevo, Serbs caused the complete destruction of the library; about 700 manuscripts and incunabula and a unique collection of Bosnian serial publications were lost. The hall was reopened on 9th May 2014.



Dr. Ibrahim Al-Dosari, Chairman of IFTDO, expressed his thanks and appreciation on behalf of all attendees and a representing the Bahraini delegation and Kingdom of Bahrain. Dr. Ahmed Al Banna, CEO of

Origin Group, also thanked H.E. for his hospitality.

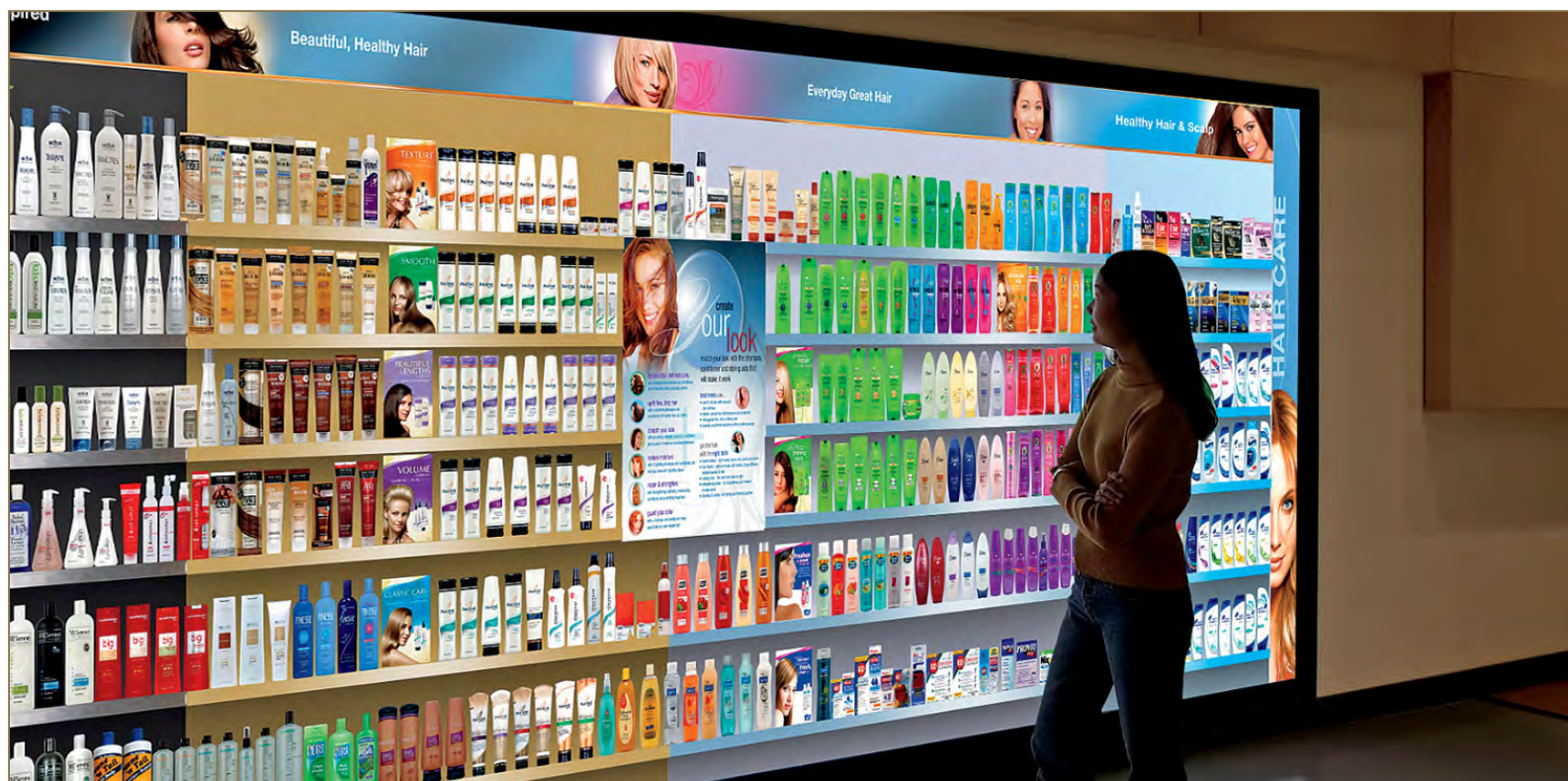
The Mayor concluded the dinner by inviting guests to tour the hall facilities and take a group photo of the audience in the lobby.



SHRM
SOCIETY FOR HUMAN
RESOURCE MANAGEMENT

**MOVING
AHEAD**

With SHRM-CP/SHRM-SCP Certification
Prepare for your SHRM Certification this year



MACHINE LEARNING: THE NEXT GENERATION OF CUSTOMER EXPERIENCE

◆ Source: Harvard Business Review - Analytic Services (Briefing Paper)

A True Focus on the Customer

Machine learning can help improve and even personalize every aspect of a customer's experience—from successfully surfacing relevant products to offering key moments of delight along the way. Airbnb, for one, uses machine learning everywhere its business touches the customer, including Airbnb.com's search autocomplete, recommendations, pricing tips, marketing, fraud detection, payments, customer service, auto-categorization, and amenity predictions. The company has more than 100 machine learning models running on its website.

The company frequently hosts research sessions with Airbnb guests to learn where it can improve its platform, which is what it did with one of its newer offerings, Airbnb Experiences, a collection of activities designed and led by local hosts. Unlike when searching for homes, where guests typically enter a geographic location in the

search bar, when searching for Airbnb Experiences, guests want to be able to search for specific activities (for example, "concerts" or "surfing") as well as to search for specific experience names (for example, "Wolf Encounter"). This customer need motivated the company to start a machine learning project aimed at enabling keyword search in the search bar.

Another organization that accurately pinpointed and sought to resolve customer difficulties with machine learning was a medical diagnostic company with 1\$ billion in revenue. The company was experiencing a high abandonment rate when patients tried to schedule lab tests using its website. After doing a little digging, the company realized that patients were starting the process online, but then, unable to decipher either their doctors' handwriting or the complicated test names, they'd stop and do everything over the phone with a live agent instead.

Using data from only the past two years, the company developed a machine learning

model that discovered a high correlation between tests for certain conditions. It was then able to build an application that automatically suggests related tests as patients begin typing in their first test. As a result, the company increased online scheduling by %25.

Engaging Customers in New Ways

Some companies have figured out how to elegantly use data to better identify and recommend the most appropriate content or products, inspiring customers to buy. Consumer products maker Procter & Gamble recognized that there are so many skin products on the market today that when customers are faced with having to make a decision, they either turn to user reviews, make a guess at what product might work, or, faced with an overload of choices, put off making a decision until later—or never. The company wanted customers to make well-informed and more immediate decisions when it came to its Oil of Olay skin brand, so it

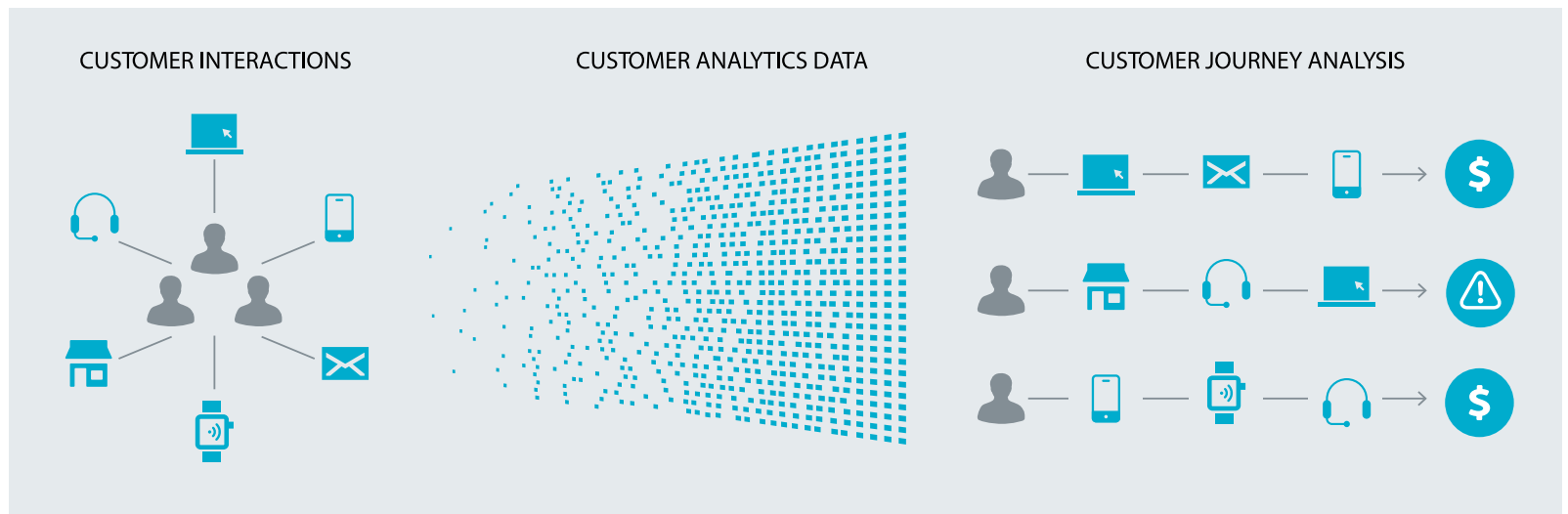
developed its machine-learning-based VizIDTM technology, which scanned more than 50,000 faces to build the Olay Skin Advisor. To make it easier for customers to determine which Oil of Olay skin products are right for their skin types, the tool analyzes selfies to tell potential customers how old their skin is. It then recommends the most appropriate Oil of Olay products to help reduce the apparent

Serving Customers Better

Ride-sharing company Uber employs extensive machine learning activities in customer service. Every day, Uber deals with hundreds of thousands of customer support tickets across more than 400 cities worldwide. To resolve them as quickly as possible, its Customer Obsession Ticket Assistant, or COTA, uses machine learning and natural language processing to help customer support representatives improve their speed and accuracy for better customer experiences. As one of Uber's largest and most

FOLLOWING THE CUSTOMER DATA PATH

Functional diagram of the customer analytics journey



successful machine learning projects, COTA is involved in helping resolve more than %90 of all tickets and has so far been able to speed up issue-resolution times by %9

Tomorrow's Possibilities

While machine learning has been used in labs and academia for several decades, it's still in its infancy, and companies are only now able to find the real applications in areas like customer experience. Technology for collecting, cleaning, and organizing data and then applying it to models will only get better—as will the practices around processing it. Just like we get used to asking questions and getting answers from a speaker—in the customer journey, we also get used to certain features, like personalization powered by machine learning. Users will be expecting to have those features on every website they visit.

Companies with websites that are not able to provide those types of machine learning-powered features will fall behind.

The Right People in the Right Places

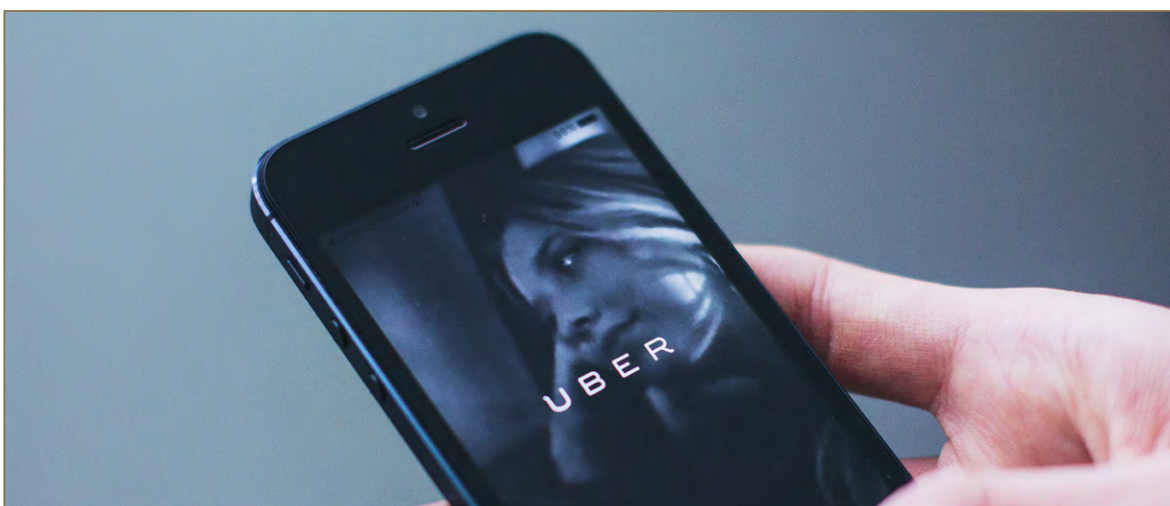
Much has been made of the need for data scientists to run successful machine learning strategies. While it's true that a barrier to successful machine learning implementation can be lack of talent due to a shortage of data scientists in the marketplace, there's an opportunity for using existing employees in new ways. Due to the wider availability of resources and technology, like Google AutoML, that make machine learning easier and don't require data scientists, "the barrier to entry to machine learning has become much lower," Uber's Bell says. Many experts agree that turning existing employees across organizations into machine learning specialists can help advance machine

learning accomplishments in a practical business context. Such employees serve as a conduit between those who create the models and the domain experts who can help identify opportunities for improving the customer journey. Other companies are able to launch successful machine learning initiatives by hiring consultants to fill gaps or even freelance data scientists to build their first few machine learning models. Hiring recent data science graduates also works toward building business knowledge of the latest machine learning tools and techniques. And if an organization does have its own data scientists, they shouldn't be siloed in the IT department. Each business function should have them working alongside domain experts—in marketing, sales, human resources, and anywhere else—because domain experts will understand the customer journey and can engage with data science at every stage of the cycle.

PREPARATIONS FOR THE CUSTOMER JOURNEY

Machine learning transformation targeting the customer experience should involve these steps.

- 1 Create organizational learning to improve literacy in machine learning and the customer experience and gain business buy-in.
- 2 Know the current customer journey, and either understand how to make it better or resolve to find out.
- 3 Pull in relevant people from across business segments for insight.
- 4 Define goals and questions.
- 5 Bring together only the needed data to answer those questions.
- 6 If lacking data, define strategies for how to acquire that data, such as incentivizing customers to provide it.
- 7 Apply machine learning models with a data scientist or via available premade machine learning models.
- 8 Deploy and iterate often to measure results, identify shortcomings and accuracy, and identify the need to improve models or adapt the customer journey.
- 9 Focus on a -30to-60-day proof of concept to determine whether there is a market for the offerings being considered.



To read the full article please scan the QR below



Origin Training Centre Launches the National HR Initiative "Mwarid Bashariya"

"To Train and Qualify 100 Bahraini HR Professionals by 2025"

Origin Training Centre launched the national HR initiative "Mwarid Bashariya", which focuses on the training and qualification of 100 Bahraini professionals in the management and development of human resources working in various institutions in Bahrain from the public and private sectors.

The initiative, which is the first of its kind in Bahrain, was unveiled at the press conference held by the Origin Training Centre in the presence of Dr. Ahmed Al Banna, Chairman of Origin Training Centre, Brad Boyson, Executive Director of the American Society for Human Resources Management (SHRM) in the Middle East and North Africa. Ahmed Attiya, President of the Bahrain Society for Training and Human Resources Development (BSTD), and Ms. Safa Abdul Ghani, Head of Public Relations and Media, Origin Group. During the press conference, Al Banna pointed out that the initiative aims to raise the level of officials and managers to match the international standards in the field of human resources. This initiative focuses on developing a set of competencies and skills that must be carried by anyone working in this profession in any country in the world and raise the level of skills and executive and strategic competencies possessed by senior managers, officials and experts who work in major successful global

companies, such as Google, Cadbury, Rolls Rice, Nissan, Toshiba, Philips, Coca-Cola, and other such giants. The initiative is being led by the Origin Training Centre and supported by Origin Group, the American Society for Human Resources Management (SHRM), the Bahrain Society for Training and Human Resources Development (BSTD) and significant support from the Ministry of Labor and Social Development.

"The global and GCC labor market and the Kingdom of Bahrain are not a stable market. With the introduction of information technology, digitization, artificial intelligence and the Internet of Things, these changes have posed different challenges for organizations, both in the public sector, to turn to opportunities for success. He pointed out that %35 of the skills of the employee will disappear during the next future after being replaced by artificial intelligence.

Al Banna explained that the initiative came with the support of Tamkeen Labor Fund and the Ministry of Labor and Social Development, stressing the inclusion of the initiative in the support of wages and salaries where the company will address in the future a simplified initiative for employers looking for work commensurate with their advantages.

He added that the initiative will

continue until 2025, which will take six years the company will spend with strategic partners to support and qualify 100 managers, consultants and human resources officer to be qualified to fill the position and development.

He added: "In this spirit, the Oregon Group, through its main arm, the Origin Training Centre, conducted an intensive study on this subject, and identified eight very important competencies that should be enjoyed by this leader (the leader of human resources): leadership skills and full control: ability To guide and contribute effectively to initiatives and processes within the organization, ethical skills: the ability to integrate core values, integrity and accountability into all organizational and business practices within the organization, and business acumen skills: the ability to understand and apply information through which they can contribute to the achievement of the Master Plan Enterprise Strategy, Relationship Management Skills: Ability to manage effective communication within the organization to provide outstanding service and support the vision and mission of the organization, Advisory skills: Ability to provide guidance to the organization's beneficiaries, Critical assessment skills: Ability to interpret information on which decisions and recommendations are made, business skills Cultural

and global diversity: the ability to appreciate the perspectives of all parties and their background, effective communication skills: the ability to effectively exchange information with beneficiaries, and human resource experience skills (knowledge of human resources): knowledge of principles, practices and practice Effective management of human resources.

Ahmed Attiya, President of Bahrain Society for Training and Human Resources Development (BSTD), said during the press conference that he is proud to be part of this initiative, which supports the development plan of its members of experts, managers, officials and specialists in the field of human resources, which number more than 1600 members.

It is noteworthy that coordination with strategic partners and the development of an important program that can qualify Bahraini citizens to reach globalization in the management of human resources development. Accordingly, Origin Training Centre has contracted with the American Society for Training and Human Resources Management (SHRM) as the first global provider of highly qualified training programs in the field of training, development and qualification of human resources.



The Annual 8th GCC Well-being and Occupational Health Conference

The Annual 8th GCC Well-being and Occupational Health Conference was held under the patronage of H.E. Dr. Saeed bin Hamad Al Rubaie, Secretary General of the Education Council - Sultanate of Oman. Organized by Al Asayel for Conferences. The conference took a place from 9th – 10th July 2019 at Grand Millennium Hotel - Muscat.

The conference focused on the theme “Achieving happiness

at workplace” on the first day, while on the second day the conference shed the light on the “Healthy Economic through Wellbeing.

The conference included number of concurrent workshops delivered by international speakers and experts from diverse fields and sectors dealing with Wellbeing and occupational health and safety from Kuwait, UAE, Oman,

UK, Greece and Bahrain. The conference aims to create an ideal healthy environment that allows employees to thrive, maintain a Work-Life Balance and achieve the organization’s goals. Enhancing the health of employees and the quality of the work environment ensuring it’s conducive to health and safety laws, and spreading the culture of wellness and healthy organizations, will eventually raise the level of productivity

of the employee and the organization overall.

On the sidelines of the conference, Badr Al Samaa Group of Hospitals and Polyclinics provided various complimentary medical examinations for the participants and medical consultations; to promote the concepts of attaining a good health care and prevention and follow the integrated health system in life.



Origin's Annual Meeting

Origin Group Chief Executive Officer, Dr. Ahmed Al Banna kicked-off the first session of the semi-annual meeting for the mid-year 2019 at Origin Group premises in the presence of Board Members, Executive Management team, and Origin employees.

During the opening session, Al Banna unveiled Origin's Expectations for 2019 followed by reviewing the achievements been done starting from January 2019. The employees have been divided in 4 groups were each group highlighted a part of the SWOT analysis to end up with a

clear picture from different point of views.

This meeting is part of a series of meetings held periodically to provide all important information to all employees of Origin to know the overall status of the organization and work on the

areas of improvement, allowing everyone to share their views and suggestions to meet the organization's goals.



Origin Group Launches the Emotional Intelligence Forum

Under the patronage of H. E. Mr. Jamil bin Mohammed Ali Humaidan, Minister of Labor and Social Development – Kingdom of Bahrain, Origin organized the Emotional Intelligence Forum under the title: (Productivity and Stress Management through Emotional Intelligence) on 7th July 2019 at the Gulf Hotel in Manama, Bahrain.

The conference was officially opened with the presence of H. E. the Minister, Dr. Ahmed Mohamed Al Banna the CEO of Origin Group, Dr. Ibrahim bin Khalifa Al Dosari Chairman of the International Federation of Training and Development Organizations (IFTDO), along with a number of officials, experts and professionals in HR and HRD field, delegates coming from private and public sector and a group of university graduates.

The forum, was mainly delivered

by the international expert in emotional intelligence and the European champion in public speaking "Tosmasters" in 2017, Mr. Ricardo Cabete from Portugal. He discussed during the forum sessions the importance of emotional intelligence and its direct impact on developing the professional skills, especially with regard to time management, decision-making, responsibility, trust and effective communication.

Ricardo also highlighted different topics during the conference, such as stress tolerance, developing sale skills and customer communication, and how to apply the emotional intelligence techniques.

The seminar was followed by an intensive 2 day training course in Emotional Intelligence delivered by Ricardo Cabete, co-trained by the Coach Sameera Baba.



Origin Acknowledges the Youngest Participant at the IFTDO Conference

Dr. Ahmed Al Banna, CEO of Origin Group, met Mohammed Khalil Al Hamad, 15, a high school student at his office in Origin. Mohammed accompanied his father, Mr. Khalil Al Hamad - a member of Bahrain Society for Training and Development - on his trip to Bosnia and Herzegovina to participate at the 48th IFTDO World Conference and Exhibition with the rest of the family members.

During his participation in the conference, he was very active and his presentation of "Applying Digitalization in Personal Projects" during one of the conference workshops won the best idea and has been

praised by all attendees.

Mohammed represented all the children of Bahrain at the conference, he demonstrated the skills and capabilities of the future generation of the Kingdom of Bahrain.

On this occasion, Dr. Ahmed Al Banna recognized Mohammed at his office in the presence of his family members and encouraged him to continue with grasping knowledge and participating in various local and international events to hone his skills that will elevate the name of his homeland and make his family and Bahrain proud of him.



Upcoming Event

The 6th Annual Customer Service Forum

Bosnia and Herzegovina

24th October 2019

Hotel Hills | Sarajevo

Kingdom of Bahrain

27th October 2019

Crowne Plaza Hotel | Manama

Kingdom of Saudi Arabia

29th October 2019

Crowne Plaza | Riyadh

The 6th Annual Customer Service Conference

Sultanate of Oman

30th October 2019

Fraser Suits Hotel | Muscat

Origin Tech

أوريجين تك



Todoist gives you the confidence that everything's organized and accounted for, so you can make progress on the things that are important to you.

Link Todoist with the apps you already use and make it your central, organized hub for getting things done.



VISION

To continuously add value to businesses across the GCC region by blending Expertise with Innovation

MISSION

We strive to deliver the optimum quality that caters for our client's aspirations

VALUES

Trust . Integrity . Credibility
Innovation . Transparency

ORIGIN[®]
TRAINING CENTRE

EDITOR



For any further information,
kindly contact the Chief Editor:

Ms. SAFA ABDULGHANI

Head of PR & Media

Tel : 17 552 878

Email : safa@origin.com.bh

A Leader Decoded
Jack Ma

Who is he? Jack Ma is the professional name of Ma Yun, 54, the co-founder and executive chairman of Alibaba Group. Alibaba, a Chinese online marketplace, is the world's fifth largest internet company by revenue. Ma started his career as an English teacher before launching a company that built websites. Famously he applied to Harvard Business School and was rejected ten times.

Leadership style: Charismatic, ethical, flamboyant and tenacious, Ma believes in socially responsible leadership and in empowering future

generations. In 2015, he revealed that Alibaba had reserved %0.3 of the company's total revenue for the past six years towards encouraging young people to find solutions to climate change and other environmental issues. Ma will step down as Alibaba's chairman in September 2019 to pursue philanthropy. He said that the responsible thing for him and the company was to "let younger, more talented people take over in leadership roles".

Greatest triumph: In 2014, Alibaba achieved the largest initial public offering in history when it listed on the New York Stock change, raising 25\$ billion. Ma is now ranked China's third richest man, with a net worth of 38.6\$ billion.

Leadership philosophy in a nutshell: "If you don't give up, you still have a chance. Giving up is the greatest failure."



Photo Gallery



A group exercise during the emotional intelligence forum



One of SHRM classes at Origin with Mr. Brad Boyson
Executive Director for SHRM MEA



A snapshot of Oman Quality Management Conference



OTC delivers a session for the job seekers at the Ministry of
Labor main hall



IFTDO delegation visiting the old market in Sarajevo



The 48th IFTDO World Conference and Exhibition



Recognizing Ms. Shahad AL Mubarak for finishing her
internship at Origin successfully



Recognizing Ms. Kritika Bhatia for finishing her internship at
Origin successfully