JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة إدارة الفرق وقيادتها للمشرفين

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة إدارة الفرق وقيادتها للمشرفين

إدارة الفرق وقيادتها دورة تدريبية مدتها أسبوع للمشرفين وقادة الفرق والمديرين المرقين حديثا الذين يحولون مجموعة من الأفراد إلى وحدة عمل متماسكة، ويخرج المشارك منها بميثاق تشغيل الفريق الذي يحدد الغاية والأدوار والتفويض وإيقاع العمل. ومع انتقال جزء كبير من مسؤوليات الطبقات الوسطى إلى المشرف المباشر، باتت عاداته اليومية تحدد الإنتاجية وبقاء الموظفين ومستوى الثقة. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في إدارة الفرق وقيادتها.

لماذا تهم إدارة الفرق وقيادتها الآن

أدت الهياكل التنظيمية المسطحة والعمل الهجين وتوقعات الموظفين بحوار منتظم مع مشرفهم إلى تحويل قيادة الفريق من مهمة عارضة إلى حرفة يومية. فالعاملون في الخطوط الأمامية يحكمون على المنظمة من خلال الشخص الذي يرفعون إليه تقاريرهم، والقيادة العليا تعتمد على المشرفين لترجمة الأولويات إلى جداول مناوبات وأهداف أسبوعية. الفريق الذي يقاد جيدا يحتفظ بأفراده ويحل مشكلاته ويصعد القضايا الصحيحة، أما الفريق الذي يقاد بضعف فيخسر كفاءاته ويخفي المشكلات حتى تكبر. وتستند الدورة إلى نموذج Tuckman لمراحل تطور المجموعة، ومصفوفة RACI لتوزيع المسؤوليات، ومنهج القيادة الموقفية.

المستفيدون من إدارة الفرق وقيادتها

- المسؤولون عن إنتاج المناوبات وجداول العمل وجودة الخطوط الأمامية
- من ينسقون جهود المختصين دون سلطة إدارية مباشرة عليهم
- المرقون حديثا الذين ينتقلون من أداء العمل بأنفسهم إلى تنظيمه
- منسقو المشاريع الذين يشكلون فرقا مؤقتة لمخرجات محددة
- رؤساء الأقسام الذين يتابعون عدة طواقم صغيرة في مواقع مختلفة

تستفيد وحدات التشغيل والخدمة والصيانة أكثر حين يحضر مشرفان أو ثلاثة منها معا ويتفقون على نهج موحد للتسليم والاجتماعات والتغذية الراجعة.

قدرات إدارة الفرق وقيادتها

يتدرب المشاركون على الممارسات التي يؤديها المشرف كل أسبوع، من توزيع المهام إلى تسوية الاحتكاك، ويختبرونها على حالات من العمليات الميدانية وخدمة العملاء.

- تحديد بيان غاية الفريق وحدود واضحة للأدوار — للمدير الذي يضع الأولويات
- تطبيق سلم التفويض لمواءمة المهام مع الجاهزية — لعضو الفريق الذي يكتسب الاستقلالية
- تصميم إيقاع اجتماعات يجمع اللقاءات القصيرة والمراجعات واللقاءات الفردية — للفريق الذي يحتاج تواصلا منتظما
- إيصال التغذية الراجعة وفق بنية الموقف والسلوك والأثر — للزميل الذي يلزم تعديل أدائه
- تقييم مصدر الخلاف داخل الفريق واختيار أسلوب معالجته — للزملاء المهدد تعاونهم
- بناء لوحة نتائج صغيرة من المؤشرات الاستباقية واللاحقة — للقائد الأعلى الذي يتابع نتائج الوحدة

مصطلحات إدارة الفرق وقيادتها الأساسية

- ميثاق الفريق — وثيقة قصيرة متفق عليها توضح سبب وجود الفريق وطريقة عمله وكيف يحاسب أعضاؤه بعضهم بعضا.
- مصفوفة RACI — جدول يبين المسؤول والمساءل ومن يستشار ومن يبلغ لكل مهمة أو قرار.
- سلم التفويض — تدرج في مستويات الصلاحية من جمع المعلومات إلى التصرف المستقل لنقل العمل بأمان.
- الأمان النفسي — قناعة مشتركة بأن عضو الفريق يستطيع طرح الأخطاء والأسئلة والمخاوف دون خشية الإحراج.
- اللقاء القصير — اجتماع وقوف موجز في بداية المناوبة أو الأسبوع لمواءمة الأولويات وكشف العوائق.
- المؤشر الاستباقي — مقياس ينبئ مبكرا بالنتائج المقبلة مثل عمر الأعمال المتراكمة، بدلا من رصد نتائج تحققت.

إدارة الفرق وقيادتها يوما بيوم

اليوم 1: دور المشرف وغاية الفريق

- الانتقال من المساهم الفردي — أين ينبغي أن يذهب وقت المشرف
- نموذج Tuckman لمراحل تطور المجموعة — قراءة موقع الفريق الحالي
- بيان غاية الفريق — ربط المهام اليومية بأولويات الوحدة
- خريطة أصحاب المصلحة حول الفريق — التوقعات التي تشكل حجم العمل
- تدقيق مصداقية المشرف — بناء الثقة مع زملاء الأمس

اليوم 2: الأدوار والتفويض والمساءلة

- مصفوفة RACI للمسؤوليات — إنهاء التداخل والفجوات في الملكية
- مستويات سلم التفويض — مواءمة الصلاحية مع جاهزية العضو
- أساليب القيادة الموقفية — التوجيه أو الإرشاد أو الدعم أو التفويض
- نموذج تكليف المهمة — تحديد النطاق والمعيار والموعد بوضوح
- نقاط المتابعة — رصد العمل المفوض دون إدارة تفصيلية خانقة

اليوم 3: إيقاع الفريق والتواصل

- بنية لقاء المناوبة القصير — مواءمة الأولويات في ربع ساعة
- جدول أعمال المراجعة الأسبوعية — اتخاذ إجراءات بدلا من سرد الحالة
- دليل اللقاء الفردي — اكتشاف المخاوف قبل تصاعدها
- ملاحظات التسليم بين المناوبات — حماية الاستمرارية والجودة
- قواعد تواصل الفريق الهجين — اختيار القناة المناسبة لكل رسالة

اليوم 4: التغذية الراجعة والخلاف والثقة

- تغذية راجعة بنموذج الموقف والسلوك والأثر — تصحيح الأداء دون لوم
- ممارسات التقدير — تعزيز السلوكيات التي يحتاجها الفريق
- أنماط Thomas-Kilmann للتعامل مع الخلاف — اختيار طريقة تسوية الاحتكاك
- إشارات الأمان النفسي — تشجيع الأعضاء على طرح المشكلات مبكرا
- خطة حوار ضعف الأداء — الاتفاق على الدعم والعواقب الواضحة

اليوم 5: ممارسة ميثاق تشغيل الفريق

- تصميم لوحة نتائج الفريق — اختيار المؤشرات الاستباقية واللاحقة
- تمرين وضوح الأدوار — تطبيق مصفوفة RACI على حالة حية
- محاكاة إيقاع الاجتماعات — إدارة اللقاء القصير والمراجعة واللقاء الفردي
- تمرين الحوار الصعب — دمج أساليب التغذية الراجعة ومعالجة الخلاف
- ميثاق تشغيل الفريق — استكمال الغاية والأدوار والإيقاع والمقاييس

تطبيق إدارة الفرق وقيادتها بعد الدورة

- عقد جلسة لوضوح الأدوار باستخدام مصفوفة RACI مع الفريق ونشر جدول الملكية المتفق عليه.
- إطلاق لقاء أسبوعي قصير ولقاءات فردية شهرية، ثم مراجعة مؤشرات لوحة النتائج مع الفريق بعد أربعة أسابيع.

أسئلة حول إدارة الفرق وقيادتها

ما إدارة الفرق وقيادتها، ولماذا تهم الآن؟

إدارة الفرق وقيادتها هي الممارسة اليومية لتنظيم العمل والأفراد والتواصل كي تنجز المجموعة مهامها باعتمادية. وتزداد أهميتها لأن الهياكل المسطحة والعمل الهجين تضع مزيدا من المسؤولية على المشرفين الذين تحدد عاداتهم الإنتاجية وبقاء الموظفين.

من أكثر المستفيدين من تدريب إدارة الفرق وقيادتها؟

المشرفون وقادة الفرق والمديرون المرقون حديثا هم الأكثر استفادة. فهم يتحملون يوميا مسؤولية توزيع المهام وإجراء الحوارات وإبقاء الطاقم مركزا، وكثيرا ما ينتقلون من العمل الفني إلى قيادة الآخرين دون إعداد مسبق.

كيف يختلف تدريب إدارة الفرق وقيادتها عن دورة قيادة المديرين؟

يركز على الطبقة الأولى من القيادة: فريق واحد وأعضاؤه وإيقاعه الأسبوعي. أما دورة قيادة المديرين فتتناول عدة طبقات ونطاق الإشراف وتطوير المشرفين، وهي أنسب للقادة الأعلى مستوى.

ماذا تعود به من تدريب إدارة الفرق وقيادتها؟

تعود بميثاق مكتمل لفريقك يغطي غايته وملكية الأدوار ومستويات التفويض وإيقاع الاجتماعات ومجموعة صغيرة من المؤشرات، جاهزا للنقاش مع فريقك ومع مديرك.

إدارة الفرق وقيادتها: الطريق إلى الأمام

يمنح ميثاق تشغيل الفريق المشرف مرجعا واحدا متفقا عليه للغاية والملكية والإيقاع والمقاييس. وأول استخدام له هو تحديد المهام التي ترتقي على سلم التفويض، ويعتمد عليه المشرف وأعضاء الفريق في المراجعات الأسبوعية. وبعد ربع سنة كامل يستحق الميثاق مراجعة لاختبار مدى ملاءمة إيقاع الاجتماعات والمؤشرات لطبيعة العمل في ضوء ما تغير في حجم المهام وتركيبة الفريق.