JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في ملف كفاءات الإدارة المباشرة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في ملف كفاءات الإدارة المباشرة

ملف كفاءات الإدارة المباشرة دورة تدريبية مدتها أسبوعين للمشرفين المنتقلين إلى أدوار المدير المباشر، الذين يخططون المناوبات ويقودون الطواقم ويتابعون الأداء ويعالجون مشكلات التشغيل، ويعد كل مشارك فيها ملف كفاءات الإدارة المباشرة الخاص به. تعتمد المؤسسات على هذا المستوى لتحويل المستهدفات إلى إنتاج يومي مع الحفاظ على حماس العاملين. تقدم هذه الدورة جوبيتر برايم للتدريب جسرا بين دور المشرف ودور المدير المساءل.

لماذا تهم كفاءات الإدارة المباشرة الآن

تتشكل أدوار الإدارة المباشرة اليوم تحت ثلاثة ضغوط: هياكل أنحف تلغي طبقات وسطى وتدفع القرارات إلى مستوى المناوبة، وقوى عاملة تتوقع تغذية راجعة منتظمة ومعاملة منصفة، ولوحات رقمية تكشف فجوات الإنتاج خلال ساعات. حين يخطط المدير المباشر السعة جيدا ويتصرف مبكرا تجاه الغياب أو تراجع الجودة، تستقر الطواقم ويلمس العملاء الفرق. وحين يغيب ذلك ترتفع ساعات العمل الإضافي وتتكاثر التظلمات وينشغل كبار القادة بإطفاء الحرائق اليومية. تستند الدورة إلى نماذج معروفة: دورة التخطيط والتنفيذ والتحقق والتصحيح PDCA، ومراحل Tuckman لتطور المجموعات، ومصفوفة المسؤوليات RACI، والأهداف الذكية SMART.

المستفيدون من كفاءات الإدارة المباشرة

- مشرفون أصبحوا مسؤولين عن جداول المناوبة والسعة والإنتاج لقسم أو مناوبة
- قادة فرق تولوا حديثا محادثات الغياب والسلوك والقدرة على الأداء
- منسقون يحولون مستهدفات الإدارة إلى توزيع يومي للمهام
- قادة مناوبات يتولون التسليم والتصعيد ومشكلات العملاء في الخطوط الأمامية
- مختصون ينتقلون إلى دور إشرافي ويديرون الآن إنتاج زملائهم السابقين

تستفيد وظائف التشغيل والخدمات اللوجستية والضيافة وإدارة المرافق أكثر حين يحضر عدة مديرين مباشرين جدد معا ويعودون بلغة مشتركة للتخطيط ومتابعة الأداء.

قدرات كفاءات الإدارة المباشرة

ينتقل المشاركون من إتقان العمل بأنفسهم إلى ترتيب طريقة أداء الطاقم له، وإلى توثيق هذا التحول بالأدلة.

- بناء خطة أسبوعية للسعة والمناوبات من توقعات الطلب — قرارات مدير التشغيل في توفير الموارد
- تحديد أهداف SMART ومصفوفة RACI للطاقم — وضوح الدور لكل فرد
- تطبيق حدود الغياب ومقابلات العودة إلى العمل باتساق — شركاء الموارد البشرية والإنصاف
- إيصال الإحاطات وأحاديث السلامة القصيرة والتقارير الصاعدة — كبار المديرين والعاملون في الميدان
- اختبار الأسباب الجذرية بأسلوب لماذا الخمس ومخطط عظم السمكة — الأعطال المتكررة في الجودة والخدمة
- تقييم أداء الطاقم على لوحة مؤشرات مرئية — الأولويات اليومية والتصعيد

مصطلحات كفاءات الإدارة المباشرة الأساسية

- نطاق الإشراف — عدد الأشخاص الذين يتبعون مديرا واحدا مباشرة، ويحدد مقدار التوجيه الذي يناله كل منهم.
- مصفوفة RACI — جدول يبين المنفذ والمساءل ومن يستشار ومن يبلغ في كل مهمة أو قرار.
- دورة PDCA — حلقة متكررة من التخطيط والتنفيذ والتحقق والتصحيح لتجربة التحسين على نطاق صغير قبل تعميمه.
- إجراء القدرة على الأداء — الخطوات الرسمية حين يعجز الموظف عن بلوغ المعيار المطلوب، وهي مختلفة عن معالجة المخالفات السلوكية.
- لوحة المؤشرات المرئية — عرض لمقاييس الطاقم اليومية يستخدم في اجتماعات وقوف قصيرة لرصد الفجوات بسرعة.
- أدلة الكفاءة — سجلات كإفادات الشهود والخطط ومحاضر الاجتماعات تثبت أداء المدير لمهارة في موقع العمل.

كفاءات الإدارة المباشرة يوما بيوم

اليوم 1: من مشرف إلى مدير مباشر

- خريطة التحول من التنفيذ إلى الترتيب — حدود الجهد الشخصي
- تقييم نطاق الإشراف — عبء التوجيه الواقعي لكل مدير
- الهيكل التنظيمي وخطوط التبعية — مسارات التصعيد إلى الأعلى
- التقييم الذاتي للكفاءات — أولويات التطوير في الملف
- المصداقية أمام الزملاء السابقين — الحدود والإشارات المبكرة

اليوم 2: تخطيط العمل والسعة

- توقع الطلب من الأحجام السابقة — مستويات الكادر لكل مناوبة
- تصميم جداول المناوبات وأنماطها — التغطية والإرهاق والتكلفة
- مخططات Gantt للمشروعات التشغيلية القصيرة — التسلسل والمواعيد النهائية
- خطط الطوارئ لأوقات الذروة والغياب — خيارات الكادر البديلة
- مصفوفة ترتيب الطلبات المتنافسة — ما ينجز أولا

اليوم 3: تنظيم المهام وتفويضها

- مصفوفة RACI لمسؤوليات الطاقم — ملكية المهام المتكررة
- سلم التفويض — مواءمة الصلاحية مع جاهزية الفرد
- مصفوفة المهارات وشبكة التدريب المتقاطع — تغطية الأدوار الحرجة
- فحوص إجراءات التشغيل القياسية — الاتساق بين المناوبات
- سجل تسليم المناوبة — استمرارية القضايا المفتوحة

اليوم 4: قيادة الطاقم

- مراحل Tuckman لتطور المجموعات — التدخلات المناسبة لكل مرحلة
- نموذج القيادة المتمحورة حول العمل — موازنة المهمة والفريق والفرد
- دوافع التحفيز والتقدير — طرق منخفضة التكلفة لاستدامة الجهد
- ممارسات الطاقم الدامجة — توزيع منصف للمناوبات والواجبات
- التواصل مع الطواقم البعيدة ومتعددة المواقع — الحضور دون تدخل مفرط

اليوم 5: وضع الأداء ومتابعته

- أهداف SMART لأدوار الخطوط الأمامية — توقعات يومية قابلة للقياس
- لوحة المؤشرات المرئية واجتماعات الوقوف — رصد الفجوات خلال المناوبة
- مقاييس الجودة والإنتاجية — الموازنة بين السرعة والدقة
- سجلات الأداء والمذكرات الملفية — أدلة للقرارات اللاحقة
- قائمة التحضير للتقييم السنوي — تقديرات منصفة في نهاية العام

اليوم 6: إدارة الحضور والسلوك والقدرة على الأداء

- حدود الغياب ومقابلات العودة إلى العمل — تصرف مبكر ومتسق
- محادثات السلوك غير الرسمية — حل المسائل قبل الخطوات الرسمية
- مراحل إجراء القدرة على الأداء — خطط الدعم مقابل الإنذارات الرسمية
- الاستجابة الأولى للتظلم — الإصغاء والتوثيق والتصعيد
- التسهيلات المعقولة وإحالات الرفاه — إبقاء العاملين في أعمالهم

اليوم 7: التواصل صعودا ونزولا وأفقيا

- إحاطات المناوبة وأحاديث السلامة القصيرة — رسائل واضحة في خمس دقائق
- نماذج التقارير الصاعدة — تحديثات موجزة لكبار المديرين
- الكتابة الإدارية — الرسائل والإشعارات والمذكرات الملفية
- الإصغاء الفعال وأساليب السؤال — إظهار مخاوف العاملين في الميدان
- التفاوض بين الأقسام — حل تعارض الموارد مع النظراء

اليوم 8: حل مشكلات بيئة العمل

- أسلوب لماذا الخمس — الأسباب الجذرية وراء الأخطاء المتكررة
- مخطط عظم السمكة — تصنيف الأسباب إلى أفراد وعمليات ومعدات
- دورة PDCA للتحسينات الصغيرة — تجربة التغيير قبل تعميمه
- ترجيح معايير القرار — الاختيار بين البدائل العملية
- أنماط حل النزاعات — تسوية الخلافات داخل الطاقم

اليوم 9: التغيير والمخاطر والتركيز على العميل

- منحنى التغيير لدى العاملين في الميدان — الاستجابات للإجراءات الجديدة
- أساسيات تقييم مخاطر موقع العمل — أخطار يملكها المدير المباشر
- خطوات استعادة رضا العميل بعد الشكوى — إصلاح الخدمة في الموقع
- الوعي بالتكلفة ورصد الهدر — العمل الإضافي وإعادة العمل والمستهلكات
- التوجيه بنموذج GROW — بناء طاقم يحل مشكلاته

اليوم 10: ممارسة ملف كفاءات الإدارة المباشرة

- تمرين خطة المناوبات والسعة — تطبيق أساليب التخطيط من اليوم 2
- لعب أدوار مقابلة العودة إلى العمل — تطبيق خطوات الحضور من اليوم 6
- دراسة حالة للسبب الجذري — تطبيق لماذا الخمس وعظم السمكة من اليوم 8
- إحاطة مناوبة يلاحظها الزملاء — تطبيق أساليب التواصل من اليوم 7
- تجميع ملف كفاءات الإدارة المباشرة — أدلة جاهزة للمدير المباشر الأعلى

تطبيق كفاءات الإدارة المباشرة بعد الدورة

- إطلاق لوحة مؤشرات مرئية مع اجتماع وقوف يومي مدته عشر دقائق، وتوثيق حالات التصعيد في الشهر الأول بوصفها أدلة كفاءة.
- عقد جلسة لماذا الخمس وعظم السمكة مع الطاقم حول عطل متكرر واحد، وتجربة الحل المتفق عليه عبر حلقة PDCA واحدة.

أسئلة حول كفاءات الإدارة المباشرة

ما كفاءات الإدارة المباشرة، ولماذا تهم الآن؟

هي مجموعة مهارات التخطيط وقيادة الأفراد وحل المشكلات التي يحتاجها المدير لتسيير طاقم أو مناوبة يوميا. وتهم الآن لأن الهياكل الأكثر تسطحا تدفع قرارات أكثر إلى هذا المستوى، ولأن اللوحات الرقمية تكشف الفجوات بسرعة.

من الأدوار الأكثر استفادة من تدريب كفاءات الإدارة المباشرة؟

يستفيد المشرفون المرقون حديثا وقادة الفرق وقادة المناوبات أكثر من غيرهم. فكل من يملك الآن جداول المناوبة أو محادثات الغياب أو مستهدفات الإنتاج اليومية في التشغيل أو الخدمات اللوجستية أو الضيافة أو المرافق يطبق الأساليب فورا.

بم تختلف كفاءات الإدارة المباشرة عن دورة القيادة العليا؟

تركز على المناوبة والطاقم لا على الاستراتيجية أو قيادة المديرين الآخرين. تتناول دورات القيادة العليا الرؤية والتغيير المؤسسي، بينما تبني هذه الدورة تخطيط المناوبات ومعالجة الحضور والإحاطات وأساليب الأسباب الجذرية.

ماذا تعود به من تدريب كفاءات الإدارة المباشرة؟

تعود بملف يضم خطة مناوبات وسعة وسجلات مقابلات وتحليلا لسبب جذري ومذكرات إحاطة. ويستطيع مديرك استخدامه لتأكيد جاهزيتك والاتفاق على خطوات تطويرك التالية.

كفاءات الإدارة المباشرة: الطريق إلى الأمام

يوجه ملف كفاءات الإدارة المباشرة أولا الحوار حول المسؤوليات التي يتولاها المدير المباشر الجديد بعد ذلك. يستخدمه المشاركون ومديروهم في مراجعات فترة التجربة والتطوير. وبعد أول استخدام له، يستحق التوازن بين الإصلاح باليد وترتيب الطاقم ليحل مشكلاته بنفسه إعادة النظر.