JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة نظام الإدارة اليومية واجتماعات المستويات

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة نظام الإدارة اليومية واجتماعات المستويات

نظام الإدارة اليومية واجتماعات المستويات دورة تدريبية مدتها أسبوع لقادة الفرق ومشرفي العمليات الذين يديرون المناوبة أو خط الإنتاج أو مكتب الخدمة، وتنتج لوحة اجتماعات المستويات ومعيار التصعيد جاهزين للاستخدام في موقع العمل. تتوقع المؤسسات اليوم أن تظهر المشكلات خلال ساعات لا في نهاية الشهر، لذا أصبح الروتين اليومي المنضبط حلقة الوصل بين العمل الميداني والاستراتيجية. تقدم هذه الدورة جوبيتر برايم للتدريب.

لماذا يهم نظام الإدارة اليومية الآن

تشكل ثلاثة ضغوط الإدارة اليومية في الوقت الحاضر. يتوقع العملاء الداخليون والخارجيون تعافيا في اليوم نفسه عند تراجع الإنتاج أو الجودة أو الخدمة. ويوزع العمل الهجين ومتعدد المناوبات الأطقم على مواقع مختلفة، فلم تعد الأحاديث الجانبية تنقل المعلومة إلى الأعلى. وتجعل اللوحات الرقمية ولوحات المتابعة الحية الأرقام الساعية مرئية، لكنها بلا روتين تتحول إلى شاشات لا يتحرك أحد بسببها. الفرق التي تدير يومها جيدا تلتقط الانحرافات مبكرا وتحرر المديرين من إطفاء الحرائق وتحول الإصلاحات الصغيرة إلى معايير دائمة، أما الفرق الضعيفة فتعقد اجتماعات طويلة وتصعد كل شيء أو لا شيء. تستند الدورة إلى الإدارة اليومية الرشيقة Lean والرقابة على فترات قصيرة SIC ودورة PDCA للتخطيط والتنفيذ والتحقق والتصرف.

المستفيدون من نظام الإدارة اليومية

- القادة المسؤولون عن افتتاح المناوبة باجتماع وقوف قصير وتحديد أهداف اليوم
- المشرفون الذين يتابعون الإنتاج الساعي أو الأعمال المتراكمة أو حجم المكالمات مقابل الخطة
- المنسقون الذين يوازنون عبء العمل والتوظيف داخل الطاقم أو الطابور
- رؤساء الأقسام الذين يستقبلون التصعيد من الميدان ويقررون الدعم
- رواد التحسين الذين يحولون المشكلات المتكررة إلى عمل قياسي

يتحقق العائد الأكبر عندما يحضر قادة من مستويين متجاورين، مثل المشرفين الميدانيين ومدير المنطقة، ليصمموا معا مسار التصعيد بين اجتماعاتهم.

قدرات نظام الإدارة اليومية

يتعلم المشاركون إدارة إيقاع من الاجتماعات القصيرة والمقاييس المرئية والتصعيد السريع يبقي اليوم تحت السيطرة منذ ساعته الأولى.

- تصميم هيكل اجتماعات المستويات بتوقيت وحضور واضحين — مديرو المناطق
- بناء لوحة مرئية تعرض السلامة والجودة والتسليم والتكلفة بنظرة واحدة — الأطقم والزوار
- تطبيق الرقابة على فترات قصيرة لرصد الفجوات الساعية والتصرف خلال المناوبة — قادة الإنتاج والخدمة
- تحديد محفزات التصعيد وأزمنة الاستجابة بين المستويات — رؤساء الأقسام
- تخطيط عبء العمل اليومي والتوظيف مقابل الطلب — المنسقون والمجدولون
- اختبار إجراءات مضادة صغيرة بدورة PDCA وتوثيقها عملا قياسيا — رواد التحسين

مصطلحات نظام الإدارة اليومية الأساسية

- اجتماع المستويات — اجتماع وقوف قصير يعقد في كل مستوى من المؤسسة بالتتابع لتنتقل المشكلات إلى الأعلى خلال ساعات.
- الرقابة على فترات قصيرة — مقارنة الإنتاج الفعلي بالخطة على فترات ثابتة خلال المناوبة لتصحيح الفجوات قبل أن تكبر.
- اللوحة المرئية — عرض ورقي أو رقمي لأهداف اليوم والنتائج الفعلية والمشكلات والإجراءات يقرؤه أي شخص بسرعة.
- محفز التصعيد — شرط متفق عليه مسبقا يلزم الفريق بنقل المشكلة إلى المستوى التالي طلبا للمساعدة.
- العمل القياسي للقائد — الفحوص والزيارات والاجتماعات الروتينية التي يؤديها القائد كل يوم أو أسبوع.
- الإجراء المضاد — إجراء سريع قابل للاختبار يتخذ ضد سبب المشكلة ويراجع أثره.

نظام الإدارة اليومية يوما بيوم

اليوم 1: الإيقاع اليومي للعمليات

- مبادئ الإدارة اليومية — ربط الروتين الميداني بالاستراتيجية
- لقطة سريعة لمسار القيمة — أين يتدفق عمل اليوم وأين يتوقف
- مقاييس السلامة والجودة والتسليم والتكلفة — اختيار مؤشرات الأداء اليومية
- العمل القياسي للقائد — تحديد الفحوص اليومية للمشرف
- روتين تسليم المناوبة — ما ينتقل بين الأطقم

اليوم 2: الاجتماعات واللوحات المرئية

- تصميم اجتماعات المستويات — التوقيت والحضور وجدول الأعمال لكل مستوى
- إدارة اجتماع الوقوف — إبقاء الاجتماعات قصيرة وموجهة بالإجراءات
- تخطيط اللوحة المرئية — الأهداف والنتائج الفعلية والإجراءات المفتوحة
- اللوحات الرقمية مقابل الورقية — اختيار وسيلة العرض المناسبة
- انضباط سجل الإجراءات — المسؤولون والمواعيد والمتابعة

اليوم 3: عبء العمل والرقابة على فترات قصيرة

- تخطيط عبء العمل اليومي — مواءمة التوظيف مع الطلب
- أوراق الرقابة على فترات قصيرة — الخطة الساعية مقابل الفعلي
- متابعة الأعمال المتراكمة والطوابير — أمثلة من الخدمات والمكاتب
- أساسيات موازنة الخط — نقل الأفراد إلى نقطة الاختناق
- قواعد الاستجابة للانحراف — متى يتم التصرف خلال المناوبة

اليوم 4: التصعيد والتحسين الروتيني

- محفزات التصعيد ومساراته — من يساعد وبأي سرعة
- دورة PDCA — اختبار الإجراءات المضادة الصغيرة
- أسلوب لماذا الخمس وخرائط الأسباب البسيطة — تجاوز الأعراض
- جولات Gemba الميدانية — رؤية القادة للمشكلات في مكان حدوثها
- تحديث العمل القياسي — تثبيت ما نجح

اليوم 5: ممارسة لوحة اجتماعات المستويات ومعيار التصعيد

- محاكاة اجتماع — تطبيق جدول الأعمال وأساليب الإدارة
- تمرين الرقابة على فترات قصيرة — تطبيق قواعد الانحراف الساعي
- لعب أدوار التصعيد — تطبيق المحفزات عبر مستويين
- قائمة تدقيق الإدارة اليومية — استدامة الروتين
- لوحة اجتماعات المستويات ومعيار التصعيد — الصيغة النهائية

تطبيق نظام الإدارة اليومية بعد الدورة

- إطلاق اجتماع للمستوى الأول مدته عشر دقائق في وقت ثابت مع لوحة تعرض مؤشرات الأداء اليومية وسجل الإجراءات، ومراجعة الحضور بعد أسبوعين.
- الاتفاق على محفزات التصعيد مع المستوى التالي وتتبع عدد المشكلات المصعدة وسرعة إغلاقها.

أسئلة حول نظام الإدارة اليومية

ما نظام الإدارة اليومية ولماذا يهم الآن؟

نظام الإدارة اليومية مجموعة من الاجتماعات القصيرة واللوحات المرئية وقواعد التصعيد تبقي العمل اليومي على خطته. ويهم الآن لأن العمليات أسرع وتمتد عبر مناوبات أكثر، فيجب أن تظهر المشكلات خلال ساعات.

من الأدوار الأكثر استفادة من تدريب نظام الإدارة اليومية واجتماعات المستويات؟

يستفيد أكثر قادة الفرق ومشرفو المناوبات والمنسقون ورؤساء الأقسام. فهم يديرون الاجتماعات اليومية أو يستقبلون نتائجها ويقررون ما يعالج محليا وما يصعد.

بم يختلف تدريب نظام الإدارة اليومية عن دورة عامة في المهارات الإشرافية؟

يركز على الروتين نفسه لا على السلوك الإشرافي الشخصي. تتناول دورة المهارات الإشرافية التوجيه والانضباط، بينما تبني هذه الدورة إيقاع الاجتماعات واللوحات والرقابة على فترات قصيرة ومسارات التصعيد.

ماذا تعود به من تدريب نظام الإدارة اليومية؟

تعود بتصميم جاهز للوحة الاجتماعات ومعيار تصعيد لمنطقتك، إلى جانب ورقة رقابة على فترات قصيرة وقائمة تدقيق تحافظ على استمرار الروتين.

نظام الإدارة اليومية: الطريق إلى الأمام

توجه لوحة اجتماعات المستويات ومعيار التصعيد أولا اختيار المقاييس التي يراجعها الطاقم كل صباح وتوقيت انتقال المشكلة إلى المستوى التالي. يديرها المشرفون يوميا ويستخدمها مديرو المناطق لرؤية الأنماط عبر الأطقم. وبعد الشهر الأول تستحق محفزات التصعيد مراجعة جديدة، لأن العتبة المناسبة لا تتضح غالبا إلا بعد أن تسلك المشكلات الفعلية المسار.