JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة تقييم التحديات والتخطيط الاستراتيجي للإدارات

11 – 15 يناير 2027

نيويورك

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة تقييم التحديات والتخطيط الاستراتيجي للإدارات

**المرجع:** 121773_3202 **التاريخ:** 11 – 15 يناير 2027 **المكان:** نيويورك **الرسوم:** GBP 7900

دورة تقييم التحديات والتخطيط الاستراتيجي للإدارات دورة تدريبية مدتها أسبوع لرؤساء الإدارات ومسؤولي التخطيط وقادة الفرق الذين يحولون المشكلات التشغيلية المتكررة إلى سجل تحديات إداري مرتبط بخطة عمل لعام واحد. تواجه الإدارات اليوم ميزانيات أضيق وطلبات خدمة متغيرة ومتابعة أدق للنتائج، فتستهلك المشكلات غير المرتبة طاقتها بصمت. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في تقييم التحديات والتخطيط الاستراتيجي على مستوى الإدارة.

## لماذا يهم تقييم التحديات والتخطيط الاستراتيجي الآن

تشكل ثلاث قوى التخطيط الإداري اليوم: أعداد موظفين أقل لا تترك مجالا لمعالجة الأزمات اليومية، ومستفيدون داخليون وخارجيون ينتظرون تعافيا واضحا في الخدمة، وقيادات عليا تطلب من كل وحدة أن تبين صلة تعهداتها السنوية بأولويات المنظمة. الإدارة التي ترتب مشكلاتها بالأدلة تستطيع الدفاع عن طلبات الموارد وإيقاف الحلول قليلة الجدوى، أما الإدارة التي تتبع صاحب الشكوى الأعلى صوتا فتكرر الإخفاقات نفسها وتنفق على الأعراض. ترتكز الدورة على جمع الأدلة المنظم وتقدير الأثر والإلحاح وتتبع الأسباب واختيار الاستجابة، بلغة عملية واضحة.

## المستفيدون من تقييم التحديات والتخطيط الاستراتيجي

- القادة المسؤولون عن الأهداف السنوية للإدارة وميزانيتها التشغيلية
- مسؤولو التخطيط الذين يعدون خطط الوحدات ويتابعون التقدم فيها
- قادة الفرق الذين يتعاملون مع أعطال الخدمة اليومية وحالات التصعيد
- مالكو العمليات المسؤولون عن التأخير المتكرر وإعادة العمل والشكاوى
- منسقو الجودة والتحسين الذين يدعمون عدة وحدات في وقت واحد

تستفيد الإدارة أكثر حين يحضر رئيسها ومسؤول التخطيط فيها واثنان أو ثلاثة من قادة الفرق معا، فيعودون بترتيب موحد للمشكلات وجدول استجابة متفق عليه.

## قدرات تقييم التحديات والتخطيط الاستراتيجي

ينتقل المشاركون من شكاوى متفرقة إلى مشكلات مرتبة وموثقة بالأدلة، لكل منها استجابة مقدرة التكلفة ومالك محدد.

- تقييم المشكلات التشغيلية باستخدام سجلات الحوادث وسجلات الخدمة وآراء الموظفين — رئيس الإدارة في توجيه الاهتمام
- موازنة كل مشكلة على مقياسي الأثر والإلحاح — الرعاة عند اعتماد أولويات العام
- تطبيق أساليب تتبع الأسباب لفصل الأسباب الجذرية عن الأعراض — مالكو العمليات في اختيار ما يعالج
- تصميم خيارات الاستجابة بين المعالجة والاحتواء والقبول والتصعيد — الشركاء الماليون عند صرف الموارد
- بناء تسلسل إجراءات لعام واحد بمالكين ومحطات — قادة الفرق في جدولة موظفيهم
- إيصال التقدم وإعادة الترتيب عبر روتين مراجعة ربع سنوي — القيادات العليا في متابعة الوحدة

## مصطلحات تقييم التحديات والتخطيط الاستراتيجي الأساسية

- سجل التحديات — قائمة حية بمشكلات الإدارة، لكل منها دليل وتقدير وسبب واستجابة ومالك.
- تقدير الأثر — درجة تصف مدى تأثير المشكلة غير المعالجة في الخدمة أو التكلفة أو السلامة أو السمعة.
- تقدير الإلحاح — درجة تصف سرعة تفاقم المشكلة إذا لم يتخذ أي إجراء.
- السبب الجذري — الحالة الكامنة التي إذا أزيلت توقفت المشكلة عن التكرار.
- خيار الاستجابة — مسار ممكن للتعامل مع المشكلة: المعالجة أو الاحتواء أو القبول أو التصعيد.
- محطة الإنجاز — نقطة تحقق في الخطة السنوية تبين اكتمال خطوة استجابة والتأكد منها.

## تقييم التحديات والتخطيط الاستراتيجي يوما بيوم

### اليوم 1: قراءة السياق التشغيلي للإدارة

- رسم تفويض الإدارة — الخدمات والمستفيدون الذين يحددون معنى النجاح
- ربط أولويات المنظمة — كيف تخدم أهداف الوحدة التعهدات الأوسع
- مسح توقعات أصحاب المصلحة — أي الشكاوى والطلبات تحمل وزنا فعليا
- لقطة الطاقة والميزانية — ما الموارد المتاحة واقعيا خلال هذا العام
- مسودة حصر المشكلات — أي الإخفاقات المتكررة تستحق تقييما رسميا

### اليوم 2: جمع الأدلة على المشكلات التشغيلية

- مراجعة سجلات الحوادث وسجلات الخدمة — فصل الأنماط عن الحالات العابرة
- المقابلات المنظمة مع الموظفين — التقاط معرفة الخطوط الأمامية دون لوم
- ترميز ملاحظات المستفيدين — تحويل التعليقات إلى محاور مشكلات قابلة للعد
- الجولات الميدانية على العمليات — تحديد مواضع التأخير والتسليم وإعادة العمل
- ورقة الأدلة لكل مشكلة — متى يكون الإثبات كافيا للحكم

## اليوم 3: الترتيب وتتبع الأسباب

- تعريف مقياس الأثر — الاتفاق على ما يعد شديدا بالنسبة للوحدة
- تعريف مقياس الإلحاح — الحكم على سرعة تصاعد كل مشكلة
- وضع المشكلات على شبكة الأولويات — اختيار ما يدخل الخطة السنوية
- السؤال المتكرر لماذا — الانتقال من العرض إلى الحالة الكامنة
- مخطط السبب والنتيجة — تجميع العوامل المساهمة حسب مصدرها

## اليوم 4: اختيار الاستجابات وترتيب الإجراءات

- مقارنة خيارات الاستجابة — معالجة كل مشكلة أو احتواؤها أو قبولها أو تصعيدها
- تقدير الجهد والعائد — تبرير الموارد أمام أصحاب الميزانيات
- تحديد المالكين والمساءلة — من يجيب عن كل استجابة
- ترتيب المحطات ربع السنوية — الموازنة بين المكاسب السريعة والإصلاحات الأعمق
- اختيار مؤشرات التقدم — إثبات أن الاستجابة حققت أثرها فعلا

## اليوم 5: ممارسة سجل التحديات وخطة العمل

- توحيد أوراق الأدلة — تطبيق نتائج اليوم الثاني على حالات واقعية
- معايرة شبكة الأولويات — اختبار التقديرات أمام آراء الإدارات النظيرة
- تصميم روتين المراجعة ربع السنوية — متى وكيف تراجع الخطة
- التدريب على إحاطة الراعي — الدفاع عن الأولويات وطلبات الموارد
- سجل التحديات وخطة العمل لعام واحد — إكمال الخطة المتفق عليها للإدارة

## تطبيق تقييم التحديات والتخطيط الاستراتيجي بعد الدورة

- قيادة جولة جمع أدلة مع قادة الفرق حول المشكلات الثلاث الأعلى تقديرا وتحديث تقديرات الأثر والإلحاح لها.
- إدارة أول اجتماع مراجعة ربع سنوي باستخدام شبكة الأولويات وتسلسل المحطات لتأكيد الاستجابات أو إعادة ترتيبها.

## أسئلة حول تقييم التحديات والتخطيط الاستراتيجي

### ما تقييم التحديات والتخطيط الاستراتيجي للإدارات، ولماذا يهم الآن؟

هو ممارسة توثيق مشكلات الإدارة بالأدلة وترتيبها وتتبع أسبابها ثم تخطيط الاستجابات السنوية لها. ومع الميزانيات الضيقة، يبين لماذا تستحق الإجراءات المختارة الموارد.

### من الأدوار الأكثر استفادة من تدريب تقييم التحديات والتخطيط الاستراتيجي؟

يستفيد رؤساء الإدارات ومسؤولو التخطيط وقادة الفرق ومالكو العمليات أكثر من غيرهم. وتكون الفائدة أكبر حين يحضر عدة أعضاء من الإدارة نفسها معا.

### كيف يختلف تقييم التحديات والتخطيط الاستراتيجي للإدارات عن دورة استراتيجية المنظمة؟

يعمل على مستوى الوحدة وينطلق من مشكلات تشغيلية حقيقية بدلا من رؤية المنظمة. ستبني خطة إدارية سنوية من الأدلة، لا وثيقة استراتيجية متعددة السنوات للمنظمة.

### ماذا تعود به من تدريب تقييم التحديات والتخطيط الاستراتيجي؟

تعود بسجل لمشكلات إدارتك الموثقة والمقدرة مع الاستجابات المختارة، مرتبط بمحطات ومالكين وروتين مراجعة ربع سنوي.

### تقييم التحديات والتخطيط الاستراتيجي: الطريق إلى الأمام

يحدد سجل التحديات المرتبط بخطة عمل لعام واحد أولا أي المشكلات تحصل على ميزانية هذا العام ووقت الموظفين. يستخدمه رؤساء الإدارات مع الرعاة، ويتابعه مسؤولو التخطيط، ويعمل به قادة الفرق. وبعد أول مراجعة ربع سنوية، يستحق مقياسا الأثر والإلحاح إعادة النظر، إذ تكشف النتائج المبكرة أي التقديرات وضعت بسخاء زائد.