JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة الانتقال من زميل إلى مشرف وتطوير القيادة

19 – 23 سبتمبر 2027

القاهرة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة الانتقال من زميل إلى مشرف وتطوير القيادة

المرجع: 1429_53258 **التاريخ:** 19 – 23 سبتمبر 2027 **المكان:** القاهرة **الرسوم:** GBP 3500

الانتقال من زميل إلى مشرف وتطوير القيادة دورة تدريبية مدتها أسبوع للمشرفين في الخط الأول وقادة الفرق المرقين حديثا الذين أصبحوا يقودون زملاء عملوا إلى جانبهم، ويخرج كل مشارك منها بخطة عمل إشرافية لفريقه. ترقي المؤسسات أصحاب الأداء الفردي المتميز كل عام، لكن التحول من صديق وزميل إلى من يوزع المهام ويعالج ضعف الأداء هو المرحلة التي يتعثر فيها كثيرون. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في الانتقال من زميل إلى مشرف.

لماذا يهم الانتقال من زميل إلى مشرف الآن

تشكل ثلاث فئات هذه اللحظة: زملاء سابقون يختبرون الحدود الجديدة، ومديرون أعلى ينتظرون ارتفاع الإنتاج لا تراجعه، ومشرف جديد ما زالت هويته مرتبطة بكونه الفني الأمهر. إذا أدير الانتقال جيدا احتفظت المؤسسة بالخبرات ونقلت المعرفة وتفرغ المشرف للتخطيط، وإذا أدير بشكل سيئ ظهرت شكاوى المحاباة والاستقالات الصامتة ومشرف يواصل إنجاز العمل وحده. تعتمد الدورة على نموذج القيادة الظرفية Situational Leadership، ونموذج التوجيه GROW، ونموذج التغذية الراجعة الموقف والسلوك والأثر Situation-Behaviour-Impact SBI، ومصفوفة توزيع المسؤوليات RACI.

المستفيدون من الانتقال من زميل إلى مشرف

- متخصصون رقوا حديثا لقيادة الزملاء الذين عملوا معهم سابقا
- قادة نوبات أو أقسام أصبحوا يوزعون المهام اليومية ويعتمدون الإجازات
- مشرفون بالإنابة يشغلون منصبا شاغرا ويحتاجون إلى سلطة دون تغيير المسمى
- فنيون كبار يوجهون المبتدئين ويجري إعدادهم لوظيفة إشرافية
- قادة فرق في مكاتب الخدمة أو العيادات يتعاملون مع قضايا الأداء الأولى

تحقق إدارات العمليات وخدمة العملاء أكبر فائدة عندما يحضر مشرفوها المرقون حديثا معا ويضعون قواعد مشتركة.

قدرات الانتقال من زميل إلى مشرف

يستبدل المشاركون عادات المساهم الفردي المتميز بممارسات من يحاسب على إنتاج الآخرين.

- تقييم المهام التي يحتفظ بها المشرف أو يفوضها أو يتركها بشبكة التفويض — لعبء عمل المشرف نفسه
- تحديد الأدوار بمصفوفة RACI وتوزيع واضح للعمل — لأعضاء الفريق ومديرهم
- تطبيق القيادة الظرفية لمواءمة التوجيه والدعم مع كل فرد — للتطوير الفردي
- إيصال الدور الجديد وحدوده إلى الزملاء السابقين — لبناء الثقة داخل الفريق
- تصميم محادثات التوجيه بنموذج GROW — لتنمية المهارات أثناء العمل
- معالجة ضعف الأداء بتغذية راجعة SBI ومذكرة تحسين مكتوبة — للمدير المباشر وشريك الموارد البشرية

مصطلحات الانتقال من زميل إلى مشرف الأساسية

- حدود الدور — الخط الفاصل بين التواصل الودي مع الزملاء والقرارات التي يجب أن يتخذها المشرف بحياد.
- شبكة التفويض — مصفوفة ترتب المهام حسب الإلحاح والمهارة المطلوبة لتحديد ما يسلم إلى الآخرين.
- مصفوفة RACI — جدول يبين المنفذ والمسؤول النهائي ومن يستشار ومن يبلغ في كل مهمة.
- القيادة الظرفية — نموذج يوائم سلوك التوجيه أو الدعم مع كفاءة الفرد وحماسه للمهمة.
- نموذج GROW — تسلسل توجيهي من الهدف والواقع والخيارات والإرادة يستخدم في محادثات التطوير القصيرة.
- تغذية SBI الراجعة — وصف الموقف والسلوك الملاحظ وأثره دون الحكم على الشخصية.

الانتقال من زميل إلى مشرف يوما بيوم

اليوم 1: الدخول في دور المشرف

- رسم تحول الهوية — التخلي عن عادة الخبير المنفذ
- ميثاق حدود الدور — إعادة تعريف العلاقة مع الزملاء السابقين
- مراجعة توقعات أصحاب المصلحة — المواءمة مع المدير الجديد
- تدقيق وقت المشرف — الفصل بين التنفيذ والقيادة
- نص الاجتماع الأول للفريق — إعلان الأولويات والقواعد الأساسية

اليوم 2: التفويض وتوزيع العمل

- شبكة التفويض — اختيار المهام التي تسلم أولا
- مصفوفة RACI — توضيح الملكية داخل الفريق
- جرد المهارات — مطابقة التكليفات مع القدرات الحالية
- جدول المناوبات العادل وتوازن الأعباء — تجنب انطباع المحاباة
- قائمة إحاطة التفويض — تحديد النتيجة والحدود ونقاط المتابعة

اليوم 3: توجيه الزملاء السابقين

- القيادة الظرفية — تعديل التوجيه والدعم لكل فرد
- نموذج GROW للتوجيه — إدارة محادثات تطوير مدتها عشر دقائق
- تمارين السؤال والإنصات — استخراج الحلول من الموظفين
- أسلوب العرض العملي أثناء العمل — نقل المعرفة الفنية
- ممارسات التقدير — تعزيز التقدم دون محاباة

اليوم 4: الأداء واللحظات الصعبة

- نموذج SBI للتغذية الراجعة — إثارة المخاوف حول سلوك محدد
- تشخيص ضعف الأداء — الفصل بين أسباب المهارة والرغبة والنظام
- صياغة مذكرة التحسين — تسجيل التوقعات ونقاط المراجعة
- الخلاف بين أعضاء الفريق — الوساطة في نزاعات الزملاء بحياد
- رسم مسار التصعيد — معرفة متى تشرك الموارد البشرية أو الإدارة

اليوم 5: التدرب على خطة العمل الإشرافية

- تمرين حدود الدور — تطبيق الميثاق في مواقف مع الزملاء
- محاكاة التفويض — توزيع عبء عمل حقيقي بمصفوفة RACI
- لعب أدوار التوجيه والتغذية الراجعة — الجمع بين GROW وSBI
- التعهدات القيادية الشخصية — اختيار ثلاث عادات لبنائها
- خطة العمل الإشرافية النهائية — الأولويات والتفويض وجدول التوجيه

تطبيق الانتقال من زميل إلى مشرف بعد الدورة

- عقد اجتماع للفريق يعرض ميثاق حدود الدور ومصفوفة RACI للمهام المتكررة الرئيسية.
- إجراء محادثة توجيه بنموذج GROW مع كل مرؤوس مباشر خلال أربعة أسابيع وتسجيل إجراء تطوير متفق عليه لكل فرد.

أسئلة حول الانتقال من زميل إلى مشرف

ما الانتقال من زميل إلى مشرف ولماذا يهم الآن؟

الانتقال من زميل إلى مشرف هو التحول من العمل إلى جانب الزملاء إلى قيادتهم. ويهم الآن لأن المؤسسات ترقي من الداخل للحفاظ على الخبرة، والانتقال الذي يدار بشكل سيئ يكلف المشرف الجديد مصداقيته ويكلف الفريق إنتاجه.

ما الأدوار الأكثر استفادة من تدريب الانتقال من زميل إلى مشرف؟

يستفيد أكثر قادة الفرق المرقون حديثا والمشرفون بالإنابة والفنيون الكبار الذين يعدون للإشراف، سواء في مصنع أو مركز اتصال أو جناح مستشفى.

كيف يختلف تدريب الانتقال من زميل إلى مشرف عن دورة مهارات الإشراف العامة؟

يركز على الأشهر الأولى من قيادة الزملاء السابقين: إعادة رسم الحدود والتفويض العادل وإدارة أول محادثة أداء. أما دورة مهارات الإشراف العامة فتغطي ممارسات المشرفين ذوي الخبرة على مدى أطول.

ماذا تعود به من تدريب الانتقال من زميل إلى مشرف؟

تعود بخطة عمل لفريقك تتضمن ميثاق الحدود وشبكة التفويض ومصفوفة RACI وجدول التوجيه، جاهزة للاستخدام من أسبوعك الأول بعد العودة.

الانتقال من زميل إلى مشرف: الطريق إلى الأمام

تحدد خطة العمل الإشرافية ما سيتوقف المشرف الجديد عن أدائه وما سيسلمه وما سيوجه فيه خلال الأشهر القادمة. وأول قرار تخدمه هو تحديد المهام التي تنتقل إلى كل عضو في الفريق. يراجعها المشرف ومديره معا، وبعد الشهر الأول تستحق حدود الدور وخيارات التفويض نظرة ثانية في ضوء استجابة الفريق.