JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة تخطيط عمل المشرف ومعالجة التظلمات

8 – 12 فبراير 2027

برشلونة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة تخطيط عمل المشرف ومعالجة التظلمات

المرجع: 1529_56425 **التاريخ:** 8 – 12 فبراير 2027 **المكان:** برشلونة **الرسوم:** GBP 5600

تخطيط عمل المشرف ومعالجة التظلمات دورة تدريبية مدتها أسبوع للمشرفين الجدد وذوي الخبرة الذين يوازنون بين العمل الوارد إلى وحداتهم واهتمامات الأفراد الذين ينجزونه، وتنتهي بدليل المشرف لعبء العمل والتظلمات الذي يطبقه كل مشارك عند عودته. فارتفاع الطلب وتقلص أعداد الموظفين وتزايد توقعاتهم تعني أن العمل سيئ التخطيط يتحول سريعا إلى شكاوى وغياب ونزاعات رسمية. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في تخطيط عمل المشرف ومعالجة التظلمات.

لماذا يهم تخطيط عمل المشرف ومعالجة التظلمات الآن

تشكل ثلاثة ضغوط تخطيط عمل المشرف ومعالجة التظلمات اليوم. فالعمل يصل في موجات أقل قابلية للتوقع، فيضطر المشرفون إلى إعادة تخطيط السعة أسبوعيا لا سنويا. ويبدي الموظفون استعدادا أكبر لطرح مخاوفهم بشأن العدالة والعمل الإضافي والمعاملة، ويتوقعون استماعا سريعا ومحايدا. وتواجه جهات العمل مخاطر على السمعة ومخاطر نظامية حين تهمل التظلمات أو يساء التعامل معها. الوحدات التي يخطط مشرفوها أعباء العمل بشفافية ويعالجون المخاوف مبكرا تحافظ على انخفاض الغياب ودوران الموظفين، أما التي ترتجل فتشهد إرهاقا واستياء وحالات مصعدة. وتستند الدورة إلى نظرية العاملين لدى Herzberg، ومبادئ العدالة الإجرائية، وإطار SMART لصياغة الأهداف.

المستفيدون من تخطيط عمل المشرف ومعالجة التظلمات

- المشرفون الذين يجدولون العمل اليومي والأسبوعي لوحداتهم
- المشرفون المعينون حديثا الذين يتلقون أول مخاوف من موظفيهم
- المشرفون ذوو الخبرة الذين يديرون العمل الإضافي والإجازات وفترات الذروة
- رؤساء الأقسام الذين يستمعون إلى الشكاوى غير الرسمية قبل أن تصبح رسمية

تستفيد فرق المشرفين من الإدارة الواحدة أكثر عندما يحضر عدد من أعضائها معا، فيطبقون قواعد عبء العمل ومسارات الشكاوى نفسها عبر المناوبات.

قدرات تخطيط عمل المشرف ومعالجة التظلمات

يتدرب المشاركون على مواءمة الطلب مع السعة بعدالة وتحويل مخاوف الموظفين إلى قضايا محلولة بدلا من نزاعات ممتدة.

- حساب سعة الوحدة مقابل الطلب المتوقع — قرارات الجدولة الأسبوعية
- بناء خريطة حرارية لعبء العمل تظهر الإرهاق والسعة الفائضة — إعادة توزيع المهام
- تطبيق التفويض بصلاحيات ومواعيد واضحة — أفراد الموظفين
- تقييم دوافع التحفيز بتحليل العاملين — الاحتفاظ بالموظفين والمعنويات
- إيصال ملاحظات بناءة حول المخرجات والسلوك — حوارات الأداء
- تحديد مسار عادل وموثق للاستماع إلى التظلمات وحلها — الموظفون وشركاء الموارد البشرية

مصطلحات تخطيط عمل المشرف ومعالجة التظلمات الأساسية

- تخطيط السعة — مواءمة ساعات الموظفين ومهاراتهم المتاحة مع حجم العمل المتوقع خلال فترة محددة.
- الخريطة الحرارية لعبء العمل — شبكة مرئية تبين الأفراد أو المهام المرهقة أو المتوازنة أو غير المستغلة.
- التظلم — شكوى رسمية أو غير رسمية يرفعها موظف بشأن العمل أو الظروف أو المعاملة.
- العدالة الإجرائية — مبادئ تقتضي استماعا عادلا وصاحب قرار غير منحاز ونتيجة مسببة.
- العوامل الصحية — ظروف مثل الأجر والجداول وعبء العمل يسبب غيابها عدم الرضا وفق Herzberg.
- هدف SMART — هدف محدد وقابل للقياس والتحقيق وذو صلة ومقيد بزمن.

تخطيط عمل المشرف ومعالجة التظلمات يوما بيوم

اليوم 1: المشرف بين الطلب والأفراد

- حدود الدور الإشرافي — توضيح الصلاحيات والواجبات ونقاط التصعيد
- أنماط الطلب وذرواته — قراءة اتجاهات الحجم في الوحدة
- نظرية العاملين لدى Herzberg — الفصل بين المحفزات والعوامل الصحية
- علامات الإنذار المبكر للإرهاق — رصد التعب والأخطاء والغياب
- لقطة خط الأساس للوحدة — تسجيل عبء العمل والمخاوف الحالية

اليوم 2: تخطيط العمل وجدولته

- حساب السعة — مواءمة ساعات الموظفين مع الطلب المتوقع
- الخريطة الحرارية لعبء العمل — تحديد الأفراد المرهقين وغير المستغلين
- بناء الجدول الأسبوعي — الموازنة بين الأولويات والإجازات والعمل الإضافي
- أهداف SMART للموظفين — تحويل الخطط إلى مستهدفات واضحة
- مخططات متابعة المخرجات — تتبع التقدم مقابل الجدول

اليوم 3: التفويض والتحفيز والملاحظات

- موجزات التفويض — تحديد النطاق والصلاحية والمواعيد
- حوارات التحفيز — ربط المهام بالدوافع الشخصية
- نموذج الملاحظات البناءة — وصف السلوك وأثره والخطوة التالية
- قواعد عادلة للعمل الإضافي والجداول — منع الشعور بالمحاباة
- ممارسات التقدير — تعزيز المخرجات الجيدة دون تكلفة

اليوم 4: الاستماع إلى التظلمات وحلها

- معالجة المخاوف غير الرسمية — حل القضايا من الحوار الأول
- مراحل التظلم الرسمي — اتباع مسار موثق ومحايد
- العدالة الإجرائية في جلسات الاستماع — ضمان إجراء عادل ونتائج مسببة
- ملاحظات التحقيق وسجلاته — توثيق الوقائع بدقة
- خطابات النتيجة والمتابعة — إغلاق الحالات وإعادة بناء الثقة

اليوم 5: ممارسة دليل المشرف لعبء العمل والتظلمات

- خطة السعة لأسبوع ذروة — تطبيق جدولة اليوم 2
- لعب أدوار التفويض والملاحظات — تطبيق حوارات اليوم 3
- جلسة تظلم تجريبية — تطبيق العدالة الإجرائية من اليوم 4
- مراجعة الأقران لقواعد عبء العمل — التحقق من العدالة والوضوح
- دليل المشرف لعبء العمل والتظلمات — جمع التخطيط والملاحظات ومسارات الشكاوى

تطبيق تخطيط عمل المشرف ومعالجة التظلمات بعد الدورة

- بناء خريطة حرارية لعبء العمل في الوحدة كل أسبوع لمدة شهر وإعادة توزيع أكثر دورين إرهاقا.
- عقد لقاء غير رسمي مع أي موظف تظهر عليه علامات مبكرة للقلق وتوثيق الإجراءات المتفق عليها.

أسئلة حول تخطيط عمل المشرف ومعالجة التظلمات

ما تخطيط عمل المشرف ومعالجة التظلمات، ولماذا يهم الآن؟

هو الانضباط الإشرافي في مواءمة العمل مع السعة بعدالة وحل مخاوف الموظفين بسرعة وحياد. ويهم الآن لأن الطلب غير المتوقع وتزايد توقعات الموظفين يرفعان احتمال الإرهاق والنزاعات.

من يستفيد أكثر من تدريب تخطيط عمل المشرف ومعالجة التظلمات؟

يستفيد أكثر المشرفون الجدد وذوو الخبرة، وخاصة في مراكز الاتصال والمستشفيات والمستودعات والمكاتب الحكومية حيث تتكرر ذروات العمل ومخاوف الموظفين كل أسبوع.

كيف يختلف تخطيط عمل المشرف ومعالجة التظلمات عن دورة عامة في المهارات الإشرافية؟

يتعمق في مسؤوليتين مترابطتين هما تخطيط السعة وحل الشكاوى بعدالة. أما دورة المهارات الإشرافية العامة فتغطي موضوعات كثيرة بإيجاز أكبر.

ماذا تعود به من تدريب تخطيط عمل المشرف ومعالجة التظلمات؟

تعود بدليل المشرف لعبء العمل والتظلمات يتضمن طريقة حساب السعة وقواعد عبء العمل وأسلوب الملاحظات ومسار التظلم.

تخطيط عمل المشرف ومعالجة التظلمات: الطريق إلى الأمام

يحدد دليل المشرف لعبء العمل والتظلمات طريقة تخطيط العمل ورصد الإرهاق والاستماع إلى المخاوف. أول استخدام له هو الجدول الأسبوعي التالي، ويتشاركه المشرف مع مدير الإدارة وشريك الموارد البشرية. وبعد شهر تستحق المراجعة معرفة ما إذا كانت إعادة التوزيع قد قللت الشكاوى وخطوات التظلم التي تحتاج تبسيطا.