JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة أدوات الإدارة العملية لمديري الخطوط الأولى

8 – 12 أغسطس 2027

عمّان

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة أدوات الإدارة العملية لمديري الخطوط الأولى

المرجع: 1803_66212 **التاريخ:** 8 – 12 أغسطس 2027 **المكان:** عمان **الرسوم:** GBP 3300

أدوات الإدارة العملية لمديري الخطوط الأولى دورة تدريبية مدتها أسبوع للمشرفين وقادة الفرق الذين يديرون العمل اليومي، ويخرج منها المشاركون بدليل تشغيل الفريق الذي يحدد الأداة المناسبة لكل موقف. فالهياكل الأقل طبقات ودورات العمل الأسرع تطلب من المدير المباشر أن يخطط ويفوض ويقرر دون رفع كل مسألة إلى الأعلى. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب دورة أدوات الإدارة العملية لمديري الخطوط الأولى.

لماذا تهم أدوات الإدارة العملية الآن

يقف المدير المباشر بين الاستراتيجية والعمل الميداني، وتضغط عليه ثلاث قوى: هياكل تنقل مزيدا من القرارات إلى المستويات الدنيا، وفرق هجينة نادرا ما تجتمع في مكان واحد، وموظفون ينتظرون تغذية راجعة منتظمة ومحددة. المدير الذي يملك أدوات موثوقة يحول الأهداف إلى أولويات أسبوعية، ويسلم المهام دون أن يفقد السيطرة، ويدير اجتماعات تنتهي بقرارات. أما من يفتقدها فينشغل بإطفاء الحرائق ويحتكر المهام ويترك الأداء ينحرف. وتستند الدورة إلى نماذج متداولة مثل الأهداف الذكية SMART، ومصفوفة المسؤوليات RACI، ومصفوفة أيزنهاور للعاجل والمهم، ومستويات التفويض الموقفي.

المستفيدون من أدوات الإدارة العملية

- المشرفون المسؤولون عن توزيع الورديات والمهام والأولويات اليومية على الطاقم الميداني
- قادة الفرق الذين يحولون أهداف الإدارة إلى أهداف فردية
- رؤساء الأقسام الذين يترأسون الاجتماعات التشغيلية واجتماعات المتابعة الدورية
- المختصون المرقون حديثا الذين أصبحوا مسؤولين عن زملاء الأمس
- منسقو المشاريع الذين يوجهون العاملين دون سلطة إدارية مباشرة

تستفيد إدارات العمليات وخدمة العملاء والخدمات المساندة أكثر حين يحضر عدد من مشرفيها معا ويتفقون على عادات موحدة للتخطيط وإدارة الاجتماعات.

قدرات أدوات الإدارة العملية

يغادر المشاركون وهم قادرون على اختيار الأداة الملائمة لموقف التخطيط أو التفويض أو الأداء، وشرح سبب اختيارها لفرقهم.

- تطبيق معايير SMART لصياغة أهداف الفريق وتوزيعها — مواءمتها مع مستهدفات الإدارة
- ترتيب الطلبات المتنافسة بمصفوفة العاجل والمهم — قرارات عبء العمل الأسبوعي
- تحديد الملكية بمصفوفة RACI — وضوح الأدوار للموظفين والإدارات المجاورة
- مواءمة مستوى التفويض مع جاهزية كل موظف — التطوير وضبط المخاطر
- تنظيم الاجتماعات بجدول أعمال وسجل قرارات ومتتبع إجراءات — القيادات العليا
- إجراء لقاءات المتابعة الفردية ومحادثات التغذية الراجعة — الأداء الفردي والانخراط الوظيفي

مصطلحات أدوات الإدارة العملية الأساسية

- الهدف الذكي SMART — هدف محدد وقابل للقياس والتحقيق وذو صلة ومقيد بزمن، بحيث يمكن متابعة التقدم فيه دون جدل.
- مصفوفة أيزنهاور — جدول رباعي يصنف المهام حسب الإلحاح والأهمية لتقرير ما ينفذ أو يجدول أو يفوض أو يلغى.
- مصفوفة RACI — مخطط يبين المسؤول والمحاسب ومن يستشار ومن يبلغ في كل مهمة أو قرار.
- مستوى التفويض — مقدار الصلاحية الممنوحة للموظف، من تنفيذ التعليمات إلى التصرف المستقل والإبلاغ لاحقا.
- سجل القرارات — سجل متجدد لما قرره الاجتماع ومن يتولى المتابعة وموعد إنجازها.
- لقاء المتابعة الفردي — حوار قصير منتظم بين المدير والموظف حول التقدم والعوائق والدعم المطلوب.

أدوات الإدارة العملية يوما بيوم

اليوم 1: دور المدير المباشر وعبء العمل

- خريطة التوقعات من الدور — ما تنتظره القيادات العليا والموظفون
- ورقة تدقيق الوقت — أين تذهب ساعات المدير فعليا
- مصفوفة أيزنهاور للعاجل والمهم — التنفيذ أو الجدولة أو التفويض أو الإلغاء
- لوحة الأولويات الأسبوعية — تعهدات مرئية أمام الفريق
- سجل المقاطعات — حماية وقت التركيز خلال الوردية

اليوم 2: التخطيط وتحديد الأهداف

- نموذج الهدف الذكي SMART — مستهدفات قابلة للقياس لكل دور
- شجرة توزيع الأهداف — ربط مستهدفات الإدارة بالأفراد
- مخطط تجزئة العمل المبسط — ترتيب المهام وتسلسلها المترابط
- مخطط الطاقة الاستيعابية — موازنة عبء العمل مع العاملين المتاحين
- متتبع التقدم — رصد التأخر قبل فوات المواعيد

اليوم 3: أدوات التفويض واتخاذ القرار

- مصفوفة المسؤوليات RACI — ملكية واضحة داخل الفريق
- مستويات التفويض الموقفي — صلاحية تتناسب مع الجاهزية
- قائمة تحقق إحاطة التفويض — تسليم المهام دون غموض
- جدول المزايا والعيوب والمخاطر — خيارات منظمة تحت ضغط الوقت
- بطاقة معايير التصعيد — متى تقرر ومتى تحيل

اليوم 4: الاجتماعات ومحادثات الأداء

- جدول أعمال موجه بالغاية — اجتماعات أقصر تنتهي بقرارات
- سجل القرارات ومتتبع الإجراءات — المتابعة بعد الاجتماعات
- هيكل لقاء المتابعة الفردي — حوارات منتظمة للتقدم والدعم
- نموذج الموقف والسلوك والأثر SBI — ثناء وتصحيح محددان
- تشخيص فجوة الأداء — مهارة أم دافعية أم موارد

اليوم 5: التطبيق العملي لدليل تشغيل الفريق

- محاكاة حالة عبء العمل — تطبيق المصفوفة ومخطط الطاقة الاستيعابية
- لعب أدوار التفويض — تطبيق RACI ومستويات التفويض
- تمرين إدارة اجتماع — تطبيق جدول الأعمال والسجل ونماذج التغذية الراجعة
- دليل اختيار الأداة — الأداة الملائمة لكل موقف
- دليل تشغيل الفريق — عشر أدوات مجمعة للاستخدام اليومي

تطبيق أدوات الإدارة العملية بعد الدورة

- عقد جلسة RACI مع الفريق لحسم ملكية أكثر خمس مهام متكررة يدور حولها الخلاف.
- بدء لقاءات متابعة فردية كل أسبوعين باستخدام الهيكل ونموذج التغذية الراجعة اللذين جرى التدرب عليهما.

أسئلة حول أدوات الإدارة العملية

ما أدوات الإدارة العملية لمديري الخطوط الأولى ولماذا تهم الآن؟

هي عشر أدوات مجربة للتخطيط والتفويض والقرار والاجتماعات والأداء. وتهم الآن لأن المؤسسات الأقل طبقات تنتظر من المدير المباشر أن يتصرف دون تصعيد متكرر، والأدوات الموثوقة تتيح لك ذلك باتساق، سواء في جناح مستشفى أو في مستودع لوجستي.

من أكثر المستفيدين من دورة أدوات الإدارة العملية؟

المشرفون وقادة الفرق ورؤساء الأقسام هم الأكثر استفادة. تستفيد منها إذا كنت توزع العمل اليومي أو تحدد الأهداف الفردية أو تترأس اجتماعات دورية، أو انتقلت حديثا من دور المختص إلى دور المدير.

بم تختلف دورة أدوات الإدارة العملية عن دورة القيادة الاستراتيجية؟

تركز على أدوات تشغيلية يستخدمها المدير المباشر كل أسبوع، لا على الرؤية أو الثقافة المؤسسية أو استراتيجية المؤسسة. تتدرب فيها على نماذج ملموسة مثل مصفوفة RACI ومصفوفة العاجل والمهم بدلا من مناقشة أنماط القيادة نظريا.

ماذا تعود به من دورة أدوات الإدارة العملية؟

تعود بدليل تشغيل الفريق الذي يضم عشر أدوات جاهزة للاستخدام مع دليل يبين متى تطبق كل أداة. يمكنك عرضه في اجتماع الفريق القادم وتعديله كلما تغيرت احتياجات فريقك.

أدوات الإدارة العملية: الطريق إلى الأمام

يوجه دليل تشغيل الفريق أولا طريقة ترتيب عبء عمل الأسبوع القادم وتوزيعه. يستخدمه المشرفون يوميا، ويلمس الموظفون وضوحا أكبر في الملكية وعدالة في التوزيع. وبعد شهره الأول ينبغي للمديرين مراجعة مستويات التفويض التي تغيرت مع نمو الموظفين، وتحديث الدليل كي تواكب الأدوات نضج الفريق.