JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة مهارات المرونة والتكيف للمشرفين الميدانيين

12 – 16 أبريل 2027

باريس

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة مهارات المرونة والتكيف للمشرفين الميدانيين

المرجع: 67696_1842 **التاريخ:** 12 – 16 أبريل 2027 **المكان:** باريس **الرسوم:** GBP 5900

مهارات المرونة والتكيف للمشرفين الميدانيين دورة تدريبية مدتها أسبوع لمشرفي الورديات وقادة الطواقم وقادة الفرق في الخط الأول الذين يحافظون على سير العمليات بينما يعاد رسم الأدوار وجداول المناوبات وخطوط التبعية، ويعود منها المشاركون بدليل انتقال الطاقم. فإعادة الهيكلة باتت تتوالى بسرعة، والمشرف هو من يلجأ إليه الطاقم حين تتبدل مهامه بين ليلة وضحاها. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في مهارات المرونة والتكيف للمشرفين الميدانيين.

لماذا تهم مهارات المرونة والتكيف للمشرفين الميدانيين الآن

تعيد الأتمتة في مواقع التشغيل ودمج المستودعات وإعادة تصميم مكاتب الخدمة تشكيل وظائف الخط الأول باستمرار، في حين يتقاعد المشغلون ذوو الخبرة وينتظر الموظفون الجدد أسبابا واضحة لكل تغيير. والموقع الذي يستوعب مشرفوه هذه التحولات بهدوء يحافظ على الإنتاج والسلامة والمعنويات، أما الموقع الذي يتجمد مشرفوه أو يقاومون فيشهد أخطاء عند التسليم وتزايدا في الغياب وتسربا صامتا. وتستند الدورة إلى منحنى الانتقال الذي يفصل بين التغيير التنظيمي والتكيف الشخصي وراءه، وإلى تمارين المرونة الذهنية من علم النفس المهني، وإلى رسم نطاق المهام الذي يبين ما ينتقل أو يندمج أو يختفي.

المستفيدون من مهارات المرونة والتكيف للمشرفين الميدانيين

- من يوزعون الورديات والمهام أثناء تغير جداول المناوبات وأحجام الطواقم
- من يديرون التسليم بين فرق أعيد توزيع مهامها للتو
- من يوجهون المشغلين إلى نطاقات عمل جديدة أو مدمجة
- من ينقلون قرارات إعادة الهيكلة من المديرين إلى أرض العمل
- من يتابعون فجوات المهارات ويرشحون أفراد الطاقم لإعادة التأهيل

يحقق مشرفو الموقع الواحد أو الوظيفة الواحدة أكبر فائدة حين يحضرون معا، إذ يتفقون على نص تسليم موحد.

قدرات مهارات المرونة والتكيف للمشرفين الميدانيين

يتمرن المشاركون على تغيير الأسلوب تحت الضغط وقراءة ردود فعل الطواقم تجاه إعادة التصميم وتحويل الغموض إلى خطوات ملموسة للوردية التالية.

- تقدير ردود الفعل الشخصية وردود فعل الطاقم على منحنى الانتقال — توقيت محادثات الدعم
- تطبيق تمارين المرونة الذهنية لإعادة صياغة خطة وردية مضطربة — المشغلون ومديرو الورديات
- بناء مصفوفة إعادة التأهيل للأدوار المتغيرة — منسقو التدريب وشركاء الموارد البشرية
- تصميم نص تسليم يصمد أمام الغموض — الطواقم المستلمة ومسؤولو السلامة
- إيصال قرارات إعادة الهيكلة بلغة أرض العمل — المشغلون وممثلوهم
- تحديد دورات توجيه قصيرة لنطاقات العمل الجديدة — أفراد الطاقم

مصطلحات مهارات المرونة والتكيف للمشرفين الميدانيين الأساسية

- القدرة على التكيف — قابلية تعديل التفكير والسلوك والروتين عند تغير الظروف أو الأدوار أو الأهداف.
- المرونة الذهنية — القدرة على التنقل بين طرق التفكير في المشكلة والتخلي عن الأسلوب المألوف.
- منحنى الانتقال — نموذج للمراحل العاطفية التي يمر بها الأفراد بعد التغيير، من الفقد إلى الحيرة ثم القبول.
- رسم نطاق المهام — مقارنة بين المهام القديمة والجديدة تبين ما ينتقل أو يندمج أو يتوسع أو يختفي.
- مصفوفة إعادة التأهيل — جدول يضع أفراد الطاقم مقابل المهارات التي تتطلبها الأدوار الجديدة مع المستوى الحالي والمستهدف.
- تحمل الغموض — القدرة على التصرف بحكمة حين تكون المعلومات عن المستقبل ناقصة.

مهارات المرونة والتكيف للمشرفين الميدانيين يوما بيوم

اليوم 1: منظور المشرف لإعادة الهيكلة

- محفزات إعادة الهيكلة في الخط الأول — الأتمتة والاندماج وإعادة تصميم الخدمة
- رسم منحنى الانتقال — موقع كل فرد من الطاقم اليوم
- التقييم الذاتي للقدرة على التكيف — عادات تدعم التغيير أو تعيقه
- الأمان النفسي في الوردية — مؤشرات قدرة الطاقم على طرح المخاوف
- مسح جاهزية الطاقم للتغيير — النقاط الساخنة التي تحتاج انتباها مبكرا

اليوم 2: التفكير المرن تحت الضغط

- تمارين المرونة الذهنية — إعادة صياغة خطة وردية مضطربة
- بطاقات السيناريو لتغيرات المناوبات المفاجئة — اختيار استجابة قابلة للتنفيذ
- فحص الافتراضات — الفصل بين الشائعات والحقائق المؤكدة عن الهيكلة
- التعرف على استجابة الضغط — تثبيت القرارات في ذروة العمل
- التأطير السريع للمشكلة — تحويل الغموض إلى إجراءات الوردية التالية

اليوم 3: إعادة تصميم الأدوار وتأهيل الطواقم

- رسم نطاق المهام — ما ينتقل أو يندمج أو يختفي
- بناء مصفوفة إعادة التأهيل — مواءمة أفراد الطاقم مع الأدوار الجديدة
- برامج الرفيق والمرافقة الميدانية — نقل الخبرة قبل مغادرة الخبراء
- قوائم اعتماد الكفاءة — تأكيد الممارسة الآمنة في المهام الجديدة
- شبكة إعادة توازن عبء العمل — تجنب الإرهاق أثناء التحول

اليوم 4: قيادة الطواقم وسط الغموض

- نصوص تسليم الوردية — الاستمرارية بعد إعادة توزيع المهام
- إحاطات الحديث الميداني القصير — شرح قرارات الهيكلة بلغة بسيطة
- محادثات المقاومة — الاستماع إلى الاعتراضات والاتفاق على الخطوات التالية
- دورات التوجيه القصيرة — بناء الثقة في نطاقات العمل الجديدة
- تقدير المتبنين الأوائل — نشر الروتين الجديد عبر الورديات

اليوم 5: تطبيق دليل انتقال الطاقم

- محاكاة إعادة هيكلة مستودع لوجستي — تطبيق تمارين اليوم 2
- حالة إعادة تصميم أدوار في خدمة دعم مستشفى — تطبيق رسم اليوم 3
- تمرين التسليم والإحاطة — تطبيق نصوص اليوم 4
- تغذية راجعة من الأقران حول تكيف المشرف — أولويات التطوير الشخصي
- دليل انتقال الطاقم — المصفوفة والنصوص وجدول التوجيه

تطبيق مهارات المرونة والتكيف للمشرفين الميدانيين بعد الدورة

- وضع أفراد الطاقم على منحنى الانتقال ومصفوفة إعادة التأهيل، ثم الاتفاق مع مدير الوردية على خطوتين ذواتي أولوية.
- اعتماد نص التسليم عند كل تبديل وردية لمدة شهر وتسجيل الثغرات التي يكشفها.

أسئلة حول مهارات المرونة والتكيف للمشرفين الميدانيين

ما مهارات المرونة والتكيف للمشرفين الميدانيين، ولماذا تهم الآن؟

هي العادات التي تمكن المشرفين من إبقاء الطواقم آمنة ومنتجة بينما تتغير الأدوار والروتين. فتوالي إعادة الهيكلة والأتمتة والتقاعد يجعل وظائف الخط الأول تتبدل كثيرا، والمشرف يحدد كيف يستجيب الطاقم.

من الأدوار الأكثر استفادة من مهارات المرونة والتكيف للمشرفين الميدانيين؟

يستفيد أكثر مشرفو الورديات وقادة الطواقم وقادة الفرق في الخط الأول بقطاعات التشغيل والخدمات اللوجستية والمرافق ومراكز الخدمة.

كيف تختلف مهارات المرونة والتكيف للمشرفين الميدانيين عن دورة إدارة التغيير للقيادات العليا؟

التركيز هنا على أرض العمل لا على غرفة الاستراتيجية. فدورات التغيير للقيادات تصمم الهيكلة، أما هذه فتجهز المشرفين لتنفيذها عبر التسليم والمناوبات والتوجيه اليومي.

ماذا تعود به من مهارات المرونة والتكيف للمشرفين الميدانيين؟

تعود بدليل انتقال الطاقم: مصفوفة إعادة تأهيل ونصوص تسليم وإحاطة وجدول توجيه لطاقمك.

مهارات المرونة والتكيف للمشرفين الميدانيين: الطريق إلى الأمام

يوجه دليل انتقال الطاقم أول قرار: من ينتقل من أفراد الطاقم إلى المهام الجديدة أولا. يستخدمه المشرفون عند كل تسليم، ويخطط به مديرو الورديات للتغطية، ويجدول به منسقو التدريب اعتماد الكفاءة. وبعد أول هيكلة يدعمها يستحق منحنى الانتقال المراجعة لمعرفة من لا يزال يحتاج إلى توجيه.