JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة الكفاءات القيادية والإشرافية الأساسية

25 – 29 أبريل 2027

عمّان

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة الكفاءات القيادية والإشرافية الأساسية

المرجع: 1936_71211 **التاريخ:** 25 – 29 أبريل 2027 **المكان:** عمان **الرسوم:** GBP 3300

الكفاءات القيادية والإشرافية الأساسية محور دورة تدريبية مدتها أسبوع للمشرفين الجدد والطامحين إلى الإشراف في الخط الأول، ممن يوجهون الطاقم ويفوضون المهام ويحفزون الأفراد ويديرون حوارات الأداء، وتنتهي بإعداد خطة تطوير كفاءات المشرف. تسرع المنظمات اليوم في ترقية المتميزين فنيا، والمشرف الذي يبقى زميلا لا قائدا يبطئ الإنتاج ويضعف الروح المعنوية. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في الكفاءات القيادية والإشرافية الأساسية.

لماذا تهم الكفاءات القيادية والإشرافية الآن

تشكل ثلاث قوى دور مشرف الخط الأول اليوم. فالهياكل المسطحة تنقل القرارات إلى مستوى الوردية والقسم، فيقرر المشرف أكثر دون مدير قريب. والأطقم المختلطة من الموظفين الدائمين والمتعاقدين والعاملين عن بعد تنتظر أهدافا واضحة وتقديرا منصفا. والمنظمة التي تبني هذه الكفاءات مبكرا تحتفظ بأمهر فنييها، أما التي تترك المشرف الجديد يتعلم وحده فتواجه فتورا صامتا ودورانا وظيفيا يمكن تجنبه. وتستند الدورة إلى القيادة الموقفية ونماذج التغذية الراجعة السلوكية وممارسات صياغة الأهداف بوصف عام.

المستفيدون من الكفاءات القيادية والإشرافية

- من رقوا حديثا من داخل الطاقم وأصبحوا يوزعون الورديات والمهام والعمل الإضافي
- كبار الفنيين والأخصائيين المستعدين لتولي قسم أو خط إنتاج
- رؤساء الورديات المسؤولون عن التسليم والجداول وأهداف الإنتاج اليومية
- منسقو مكاتب الاستقبال وصالات الخدمة الذين يوجهون زملاءهم دون مسمى رسمي
- رؤساء الأطقم الميدانية الذين يحددون أولويات فرق المواقع الصغيرة

تستفيد الوحدات التشغيلية التي ترسل عدة مشرفين جدد معا من لغة إشرافية مشتركة.

قدرات الكفاءات القيادية والإشرافية

ينتقل المشاركون من أداء العمل بأنفسهم إلى تنظيم الآخرين لأدائه.

- تحويل أهداف الوحدة إلى أهداف واضحة للطاقم وأولويات للوردية — مدير القسم
- تفويض المهام بمواءمة الجاهزية والصلاحية والمتابعة — عضو الطاقم
- تطبيق دوافع التحفيز على قرارات التقدير وتصميم الوظيفة — قرارات الاحتفاظ بالموظفين
- تقديم تغذية راجعة سلوكية تحدد الفعل والأثر والخطوة التالية — الموظف المعني
- إدارة حوار أداء منظم حول المعايير غير المحققة — شريك الموارد البشرية
- إعادة رسم الحدود مع الزملاء السابقين مع صون الثقة — الطاقم كله

مصطلحات الكفاءات القيادية والإشرافية الأساسية

- نطاق الإشراف — عدد الأفراد الذين يوجههم المشرف، وهو ما يحدد وقت التوجيه المتاح لكل منهم.
- سلم التفويض — مقياس لمستويات الصلاحية من استطلاع الأمر إلى التصرف ثم الإبلاغ، يتفق عليه قبل تسليم المهمة.
- مستوى الجاهزية — تقدير لمهارة الفرد ورغبته في مهمة محددة، يستخدم لاختيار أسلوب القيادة.
- التغذية الراجعة السلوكية — ملاحظات تصف فعلا مشاهدا وأثره بدلا من سمة شخصية.
- فجوة الأداء — الفرق القابل للقياس بين المعيار المتفق عليه وما يقدمه عضو الطاقم حاليا.
- التحول من زميل إلى مشرف — تغير العلاقات والصلاحيات عند ترقية شخص لقيادة زملائه السابقين.

الكفاءات القيادية والإشرافية يوما بيوم

اليوم 1: من زميل إلى مشرف

- خريطة توقعات الدور — توضيح ما ينتظره مدير القسم الآن
- حوار إعادة ضبط العلاقة مع الزملاء — رسم حدود جديدة مع الرفاق السابقين
- التقييم الذاتي للهوية الإشرافية — اختيار العادات التي يتخلى عنها المشرف أولا
- تحليل نطاق الإشراف — تحديد أين يذهب وقت التوجيه
- خطوات بناء المصداقية — كسب السلطة خلال الشهر الأول

اليوم 2: تحديد الاتجاه للطاقم

- ورقة تسلسل الأهداف — تحويل أهداف الوحدة إلى أولويات الوردية
- هيكل الاجتماع اليومي القصير — إيصال الأولويات ونقاط السلامة بإيجاز
- صياغة أهداف SMART — الاتفاق على معايير قابلة للقياس مع كل فرد
- لوحة الأداء المرئية — إظهار التقدم للقسم بأكمله
- نص إحاطة التغيير — شرح الإجراءات الجديدة وأسبابها

اليوم 3: التفويض والتحفيز

- سلم التفويض — اختيار مستويات الصلاحية قبل تسليم المهام
- أساليب القيادة الموقفية — مواءمة التوجيه مع مستوى الجاهزية
- ملف دوافع التحفيز — ربط التقدير بما يقدره كل فرد
- خيارات إثراء الوظيفة — توسيع الأدوار دون زيادة عدد الموظفين
- نقاط المتابعة — الموازنة بين الثقة والإشراف في الوقت المناسب

اليوم 4: التغذية الراجعة وحوارات الأداء

- نموذج الموقف والسلوك والأثر — تسمية الأفعال لا الشخصيات
- تشخيص فجوة الأداء — التمييز بين أسباب المهارة والرغبة والنظام
- حوار الأداء المنظم — الاتفاق على خطوات تصحيحية ومواعيد
- التعامل مع ردود الفعل الصعبة — الاستجابة للإنكار أو الغضب أو الصمت
- قواعد التوثيق والتصعيد — معرفة متى تتدخل الموارد البشرية

اليوم 5: ممارسة خطة تطوير كفاءات المشرف

- تمرين سيناريوهات الطاقم — تطبيق أحكام التفويض والجاهزية
- جولات لعب أدوار التغذية الراجعة — اختبار التغذية الراجعة السلوكية تحت الملاحظة
- محاكاة الاجتماع اليومي والأهداف — إدارة إحاطة وردية من بدايتها إلى نهايتها
- ثلاثيات التوجيه بين الأقران — مراجعة العادات الإشرافية لكل مشارك
- خطة تطوير كفاءات المشرف — تحديد إجراءات تسعين يوما

تطبيق الكفاءات القيادية والإشرافية بعد الدورة

- عقد اجتماع يومي قصير لمدة أسبوعين باستخدام ورقة تسلسل الأهداف، ثم سؤال الطاقم عن الأولويات التي أصبحت أوضح.
- إجراء حوار تغذية راجعة وفق نموذج الموقف والسلوك والأثر مع كل فرد في الطاقم وتسجيل الخطوات المتفق عليها.

أسئلة حول الكفاءات القيادية والإشرافية

ما الكفاءات القيادية والإشرافية، ولماذا تهم الآن؟

هي المهارات الأساسية التي يستخدمها مشرف الخط الأول لتحديد الاتجاه والتفويض والتحفيز وتصحيح الأداء. وتهم الآن لأن المنظمات المسطحة تنقل مزيدا من القرارات اليومية إلى المشرفين، فتحدد عاداتهم الإنتاج والانخراط والاحتفاظ بالموظفين.

ما الأدوار الأكثر استفادة من تدريب الكفاءات القيادية والإشرافية؟

يستفيد أكثر المشرفون المرقون حديثا والأخصائيون الذين سيقودون طاقما قريبا. كما يستفيد رؤساء الورديات ومنسقو صالات الخدمة ورؤساء الأطقم الميدانية في التصنيع والضيافة.

كيف تختلف دورة الكفاءات القيادية والإشرافية عن دورة الإدارة الوسطى؟

تبقى هذه الدورة عند الخط الأول وتركز على الأطقم والورديات والحوارات اليومية. أما دورة الإدارة الوسطى فتتناول قيادة المديرين الآخرين والميزانيات واستراتيجية الإدارة، وهي خارج نطاق المشرف الجديد.

ماذا تعود به من تدريب الكفاءات القيادية والإشرافية؟

تعود بخطة تطوير شخصية تتضمن إجراءات تسعين يوما، وسلم تفويض لطاقمك، ونصوص مجربة لحوارات التغذية الراجعة والأداء تستخدمها في أسبوعك الأول.

الكفاءات القيادية والإشرافية: الطريق إلى الأمام

توجه خطة تطوير كفاءات المشرف أولا كيفية توزيع المشرف الجديد وقته بين التوجيه والتفويض والعمل الميداني.
ويستخدمها المشرف ومدير القسم معا في لقاءات المتابعة الشهرية. وبعد التسعين يوما الأولى تستحق أحكام الجاهزية لكل فرد في الطاقم نظرة جديدة.