JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة تمكين بيئة العمل والتفويض

29 مارس – 2 أبريل 2027

ميلانو

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة تمكين بيئة العمل والتفويض

المرجع: 74014_2010 **التاريخ:** 29 مارس – 2 أبريل 2027 **المكان:** ميلانو **الرسوم:** GBP 6200

تمكين بيئة العمل والتفويض دورة تدريبية مدتها أسبوع للمديرين المباشرين والمشرفين الذين يريدون أن يتخذ موظفوهم قرارات سليمة دون انتظار الموافقة، ويخرج منها المشاركون بميثاق تمكين الفريق. فالهياكل الأقل تدرجا وتوقعات العملاء المتسارعة وموظفون يطلبون صوتا مسموعا تجعل المشرف الذي يمسك بكل قرار نقطة اختناق. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب تمكين بيئة العمل والتفويض استجابة لهذه الضغوط.

لماذا يهم تمكين بيئة العمل والتفويض الآن

تشكل ثلاث قوى هذا الموضوع اليوم: موظفو الخطوط الأمامية الذين يلتقون العملاء والمشكلات قبل المديرين، وأنماط العمل المرن والمناوبات التي تغيب المشرف حين تظهر الخيارات، وقوى عاملة تحكم على جهة العمل بمقدار الثقة التي تمنحها. وحين تنقل الصلاحية بحدود واضحة تتخذ القرارات الصغيرة في المستوى الصحيح ويستعيد المشرفون وقتهم للتخطيط. وتستند الدورة إلى مستويات الاستقلالية المتدرجة، ومصفوفة RACI لتوزيع المسؤول والمساءل والمستشار والمطلع، وممارسات الأمان النفسي، والمساءلة القائمة على النتائج.

المستفيدون من تمكين بيئة العمل والتفويض

- المديرون المباشرون الذين يقررون أي المهام والخيارات تنتقل إلى موظفيهم وأيها يبقى معهم
- مشرفو المناوبات والمواقع الذين يحتاجون طواقم قادرة على التصرف في غيابهم
- قادة الأقسام الذين يساءلون عن النتائج بينما يعتمدون على غيرهم في القرارات اليومية
- المديرون المرقون حديثا الذين ينتقلون من أداء المهمة إلى توجيه من يؤديها
- منسقو الخدمة والتشغيل الذين يتلقون تصعيدات كان بوسع الموظفين حسمها

تستفيد الإدارات التي يتشارك فيها عدة مشرفين طاقما واحدا أو طابور عملاء واحدا أكثر من غيرها عندما يحضر هؤلاء المشرفون معا.

قدرات تمكين بيئة العمل والتفويض

يتدرب المشاركون على نقل الصلاحية بخطوات محسوبة ورسم حدودها والتحقق من أنها تحسن القرارات في موقع العمل.

- تقييم كل مهمة وفق مستويات الاستقلالية — المشرف الذي يقرر ما ينقله
- تحديد صلاحيات القرار وحدود التصعيد في مصفوفة RACI — الموظفون والوحدات المجاورة
- تصميم إيجاز تفويض يحدد النتيجة والحدود ونقاط المتابعة — الشخص الذي يتسلم المهمة
- بناء الأمان النفسي — طواقم الخطوط الأمامية
- تطبيق محادثات التوجيه التي تنمي الحكم السليم بدل تقديم الإجابات — الموظفون أفرادا
- حساب أثر التمكين عبر أعداد التصعيد وزمن اتخاذ القرار — المديرون الأعلى

مصطلحات تمكين بيئة العمل والتفويض الأساسية

- مستوى الاستقلالية — درجة محددة من الحرية، من التصرف بتعليمات إلى التصرف ثم الإبلاغ لاحقا، ترتبط بمهمة بعينها.
- صلاحيات القرار — بيان متفق عليه بمن يقرر ومن يستشار ومن يبلغ في مسألة معينة.
- مصفوفة RACI — جدول يبين لكل نشاط المسؤول عن التنفيذ والمساءل عن النتيجة ومن يستشار ومن يبلغ.
- الأمان النفسي — قناعة مشتركة داخل المجموعة بأن طرح المخاوف أو الأسئلة أو الأخطاء لن يجلب عقابا أو سخرية.
- التفويض العكسي — عادة إعادة الموظف المشكلة المفوضة إلى المدير بدلا من حلها بنفسه.
- عتبة التصعيد — نقطة متفق عليها مسبقا من التكلفة أو المخاطرة أو أثر العميل يعود عندها القرار المفوض إلى الأعلى.

تمكين بيئة العمل والتفويض يوما بيوم

اليوم 1: مبررات توزيع الصلاحية

- تدقيق اختناقات القرار — حيث تبطئ الموافقات العملاء والموظفين
- التمكين مقابل التخلي — رسم حدود حضور المشرف
- دروس حالات من الضيافة والخدمات اللوجستية — الصلاحية في الخطوط الأمامية
- تقييم جاهزية الموظفين — مواءمة الكفاءة والثقة مع المهام
- سجل وقت المشرف — كشف المهام التي مكانها عند غيره

اليوم 2: مستويات الاستقلالية وصلاحيات القرار

- سلم الاستقلالية المتدرج — تحديد درجة الحرية لكل مهمة
- بناء مصفوفة RACI — توضيح المسؤوليات عبر المناوبات
- تحديد عتبات التصعيد — حدود التكلفة والمخاطرة وأثر العميل
- نموذج إيجاز التفويض — النتيجة والحدود والموارد
- فخاخ التفويض العكسي — إعادة المشكلات إلى أصحابها

اليوم 3: الأمان النفسي والتحدث بصراحة

- روتين التحدث بصراحة — اجتماعات قصيرة وجولات أسئلة تستدعي المخاوف
- التعامل مع الخطأ — مراجعات تعلم بدلا من اللوم
- قائمة إشارات الثقة — سلوكيات المشرف التي يقرؤها الموظفون يوميا
- ممارسات الاجتماعات المنصفة — سماع الأصوات الأهدأ والأحدث
- أسئلة نبض الأمان — استشعار المناخ دون إرهاق بالاستبيانات

اليوم 4: التوجيه والمساءلة

- تسلسل أسئلة التوجيه — تنمية الحكم السليم بدل تقديم الإجابات
- إيقاع المتابعة — توزيع نقاط المراجعة بحسب مستوى الاستقلالية
- المساءلة القائمة على النتائج — الاتفاق على النتائج وتحمل الإخفاق
- ممارسات التقدير — تعزيز القرارات السليمة المتخذة دون موافقة
- مقاييس أثر التمكين — أعداد التصعيد وزمن اتخاذ القرار

اليوم 5: ممارسة ميثاق تمكين الفريق

- تطبيق جرد المهام — وضع أنشطة الفريق على سلم الاستقلالية
- تطبيق جدول صلاحيات القرار — مصفوفة RACI النهائية للوحدة
- تعهدات التحدث بصراحة — الروتين الذي سيقدمه المشرف قدوة
- تمرين التفويض — إيجاز وتوجيه عملية تسليم حية
- ميثاق تمكين الفريق — النسخة النهائية لموافقة الفريق

تطبيق تمكين بيئة العمل والتفويض بعد الدورة

- رفع ثلاث مهام درجة واحدة على سلم الاستقلالية، وإيجاز كل منها بنموذج التفويض، ومتابعة التصعيدات أربعة أسابيع.
- عقد اجتماع أسبوعي قصير للتحدث بصراحة وتسجيل المخاوف المطروحة والقرارات التي اتخذها الموظفون بأنفسهم.

أسئلة حول تمكين بيئة العمل والتفويض

ما تمكين بيئة العمل والتفويض ولماذا يهم الآن؟

هو ممارسة نقل القرارات إلى الموظفين بحدود ودعم ومساءلة واضحة. ويهم الآن لأن العملاء يتوقعون إجابات سريعة ولا يستطيع المشرف الحضور عند كل خيار، فيجب أن تكون الصلاحية عند الأقرب إلى المشكلة.

من هم الأكثر استفادة من تمكين بيئة العمل والتفويض؟

المديرون المباشرون والمشرفون هم الأكثر استفادة. ويستفيد كذلك المديرون المرقون حديثا.

كيف يختلف تمكين بيئة العمل والتفويض عن دورة إدارة الوقت؟

يعالج تمكين بيئة العمل والتفويض مسألة من يملك الصلاحية لا كيفية تنظيم الفرد لجدوله. فدورة إدارة الوقت تحسن الكفاءة الشخصية، بينما تعيد هذه الدورة تصميم صلاحيات القرار وتبني مناخا يتحدث فيه الموظفون بصراحة وتنمي الحكم السليم عبر التوجيه.

ماذا تعود به من تمكين بيئة العمل والتفويض؟

تعود بميثاق يضع مهام الفريق على مستويات الاستقلالية ويحدد صلاحيات القرار وحدود التصعيد وروتين التحدث بصراحة. ويكون جاهزا للاتفاق عليه مع فريقك.

تمكين بيئة العمل والتفويض: الطريق إلى الأمام

يوجه ميثاق تمكين الفريق أولا قرار تحديد ما يحق للموظفين حسمه وحدهم بدءا من المناوبة التالية. ويستخدمه المشرفون مع طواقمهم وزملائهم ومديريهم لحسم التصعيدات بسرعة. وبعد شهر من الاستخدام تستحق مستويات الاستقلالية وعتبات التصعيد مراجعة جديدة، إذ تصبح بعض المهام جاهزة لخطوة إضافية.