JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة نقاط المتابعة والتغذية الراجعة في التفويض للمشرفين الجدد

12 – 16 يوليو 2027

لندن

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة نقاط المتابعة والتغذية الراجعة في التفويض للمشرفين الجدد

**المرجع:** 78439_2128 **التاريخ:** 12 – 16 يوليو 2027 **المكان:** لندن **الرسوم:** GBP 5800

نقاط المتابعة والتغذية الراجعة في التفويض دورة تدريبية مدتها أسبوع للمشرفين الجدد ومديري الخط الأول الذين يسلمون المهام لزملائهم ويحددون مواعيد المراجعة ويقدمون الملاحظات على العمل المفوض، وتنتهي بإعداد خطة نقاط متابعة التفويض. فالهياكل الأكثر رشاقة تدفع الموظفين المرقين حديثا إلى قيادة زملائهم السابقين بسرعة، والعمل الذي يبقى على مكتب المشرف يبطئ الإنتاج ونمو الموظفين معا. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في نقاط المتابعة والتغذية الراجعة في التفويض.

## لماذا تهم نقاط المتابعة والتغذية الراجعة في التفويض الآن

تؤثر ثلاث قوى في طريقة تسليم المشرفين الجدد للعمل اليوم. فالهياكل المسطحة ترقي المتخصصين إلى الإشراف دون إعداد كاف. ونظم المناوبات والعمل الهجين تجعل المشرف عاجزا عن مشاهدة العمل أثناء تنفيذه، فيعتمد على مواعيد مراجعة متفق عليها. ويتوقع الموظفون ملاحظات منتظمة ومحددة ونموا واضحا في أدوارهم. وحين يحسن المشرف التسليم يتفرغ للتخطيط ويبني صفا ثانيا من الكفاءات، وحين يسيء التسليم تتكرر الأخطاء ويفتر حماس الموظفين. وتستند الدورة إلى أنماط التوجيه المبنية على الجاهزية، ومصفوفة توزيع المسؤوليات RACI، ونماذج الملاحظات المنظمة المعروفة في الممارسة العامة.

## المستفيدون من نقاط المتابعة والتغذية الراجعة في التفويض

- المتخصصون المرقون حديثا الذين يوزعون مهام كانوا ينفذونها بأنفسهم
- قادة المناوبات والمواقع المسؤولون عن إنتاج فرق لا يراقبونها طوال الوقت
- مشرفو المكاتب والخدمات الذين يوزعون الحالات والموافقات ومتابعة العملاء
- منسقو المشاريع الذين يسلمون حزم العمل لزملاء دون سلطة رسمية عليهم
- نواب المديرين الذين يستعدون لتحمل نتائج وحدة صغيرة كاملة

تستفيد مجموعة مشرفين من إدارة واحدة أكثر من غيرها، إذ تتفق على عادات تسليم ولغة ملاحظات موحدة.

## قدرات نقاط المتابعة والتغذية الراجعة في التفويض

يتدرب المشاركون على تسليم العمل بحدود واضحة ومراجعات مجدولة وملاحظات تنمي من يؤدي المهمة.

- تقييم المهام التي يحتفظ بها المشرف أو يشاركها أو يسلمها — التوزيع الأسبوعي للمهام
- تحديد النتيجة والحدود والصلاحية في موجز التسليم — الموظف الذي يتسلم المهمة
- تصميم جداول نقاط المتابعة وفق خطورة المهمة وجاهزية الموظف — مدير المشرف المباشر
- تطبيق الملاحظات المبنية على الملاحظة المباشرة بعد كل نقطة متابعة — المحاولة التالية للموظف
- ضبط مستوى الإشراف لتجنب الإدارة التفصيلية المفرطة — الثقة داخل الوحدة
- بناء مهام تطويرية داخل العمل المفوض — حوارات تطوير الموظفين

## مصطلحات نقاط المتابعة والتغذية الراجعة في التفويض الأساسية

- التفويض — نقل مهمة وصلاحية إنجازها إلى شخص آخر مع بقاء المساءلة النهائية لدى المشرف.
- نقطة المتابعة — لحظة متفق عليها أثناء العمل المفوض تراجع فيها التقدم والعقبات والأسئلة قبل استكمال المهمة.
- موجز التسليم — اتفاق قصير مكتوب أو شفهي يحدد النتيجة المتوقعة والموعد النهائي والحدود والموارد للمهمة المفوضة.
- مستوى الجاهزية — حكم على مهارة الشخص وثقته في مهمة محددة، يستخدم لتحديد قدر التوجيه والإشراف.
- الإدارة التفصيلية المفرطة — تحكم زائد في طريقة أداء المهمة المفوضة.
- التغذية الأمامية — اقتراحات تتطلع إلى المحاولة القادمة، تقدم إلى جانب التعليق على ما حدث.

## نقاط المتابعة والتغذية الراجعة في التفويض يوما بيوم

### اليوم 1: من التنفيذ إلى الإشراف

- جرد تحول الدور — المهام التخصصية التي ينبغي للمشرف التخلي عنها
- تدقيق التردد — الخوف والكمالية ومعتقدات الوقت التي تعيق التسليم
- شبكة فرز المهام — الاحتفاظ بكل مهمة متكررة أو مشاركتها أو تسليمها
- المساءلة مقابل المسؤولية — من يجيب عن النتائج بعد التسليم
- لقطة عبء العمل — الوقت المحرر للمشرف من أجل التخطيط والتوجيه

### اليوم 2: مواءمة الأشخاص مع المهام

- تقييم مستوى الجاهزية — قدر التوجيه الذي يحتاجه كل موظف
- متصل أنماط التوجيه — التوجيه المباشر أو الإرشاد أو الدعم أو التسليم الكامل
- خريطة المهارات والاهتمامات — اختيار من يتسلم كل مهمة
- اختيار المهام التطويرية — قيمة التطوير مقابل مخاطر التنفيذ
- مصفوفة RACI لتوزيع المسؤوليات — أدوار واضحة حين يتشارك عدة أشخاص المهام

## اليوم 3: التسليم بوضوح

- نموذج موجز التسليم — الاتفاق على النتيجة والموعد والحدود والموارد
- سلم مستويات الصلاحية — مقدار حرية القرار لدى الموظف
- أسلوب إعادة الشرح — التأكد من الفهم المشترك قبل بدء العمل
- قائمة الموارد والوصول — إزالة العوائق قبل بدء المهمة
- محفزات التصعيد — متى يعود الموظف إلى المشرف

## اليوم 4: نقاط المتابعة وحوارات الملاحظات

- جدولة نقاط المتابعة حسب الخطورة — تكرار المراجعة وفق أهمية المهمة
- مؤشرات التقدم واللوحات المرئية — المتابعة دون الوقوف فوق رؤوس الموظفين
- نموذج الملاحظات المبني على المشاهدة — السلوك المحدد وأثره والخطوة التالية
- أسئلة التغذية الأمامية — توجيه المحاولة القادمة بدل الحكم على السابقة
- إنقاذ مهمة متعثرة — إعادة تحديد النطاق دون استرجاع العمل

## اليوم 5: ممارسة خطة نقاط متابعة التفويض

- تطبيق شبكة فرز المهام — اختيار ثلاث مهام من وحدة المشارك
- تمرين مواءمة الجاهزية — إسناد كل مهمة إلى زميل محدد بالاسم
- لعب أدوار موجز التسليم — نقد الزملاء لوضوح التعليمات والحدود
- محاكاة ملاحظات نقاط المتابعة — التدرب على الحوارات في مراجعات منتصف المهمة
- إكمال خطة نقاط متابعة التفويض — المهام والمسؤولون ومواعيد المراجعة ونقاط الملاحظات

## تطبيق نقاط المتابعة والتغذية الراجعة في التفويض بعد الدورة

- تسليم مهمة متكررة واحدة باستخدام نموذج موجز التسليم وعقد نقطتي متابعة حسب الخطورة مع الزميل الذي يتسلمها.
- تنفيذ جولة ملاحظات شهرية مع كل مرؤوس مباشر باستخدام النموذج المبني على المشاهدة وتسجيل إجراء تغذية أمامية لكل منهم.

## أسئلة حول نقاط المتابعة والتغذية الراجعة في التفويض

### ما نقاط المتابعة والتغذية الراجعة في التفويض ولماذا تهم الآن؟

نقاط المتابعة والتغذية الراجعة في التفويض ممارسة لتسليم المهام بحدود واضحة ومراجعتها في مواعيد متفق عليها وتقديم ملاحظات مفيدة. وتهم الآن لأن المشرفين الجدد يقودون وحدات موزعة ولا يستطيعون مراقبة كل مهمة.

### ما الأدوار الأكثر استفادة من دورة نقاط المتابعة والتغذية الراجعة في التفويض؟

يستفيد المشرفون المرقون حديثا ومديرو الخط الأول أكثر من غيرهم. وتأتي الأمثلة من العمليات مثل فرق المصانع ومناوبات الخدمات اللوجستية، ومن المستشفيات ومراكز خدمة العملاء.

### كيف تختلف نقاط المتابعة والتغذية الراجعة في التفويض عن دورة تمكين الفرق؟

تركز على الأساسيات التي يحتاجها المشرف الجديد: تحديد ما يسلمه، وصياغة موجزه، وتحديد مواعيد المراجعة، وتقديم الملاحظات. أما دورة تمكين الفرق للمديرين ذوي الخبرة فتتناول الصلاحيات المتدرجة وملكية النتائج على مستوى وظيفة كاملة.

### ماذا تعود به من دورة نقاط المتابعة والتغذية الراجعة في التفويض؟

تعود بخطة نقاط متابعة التفويض لوحدتك. وهي تحدد المهام والمسؤولين والصلاحيات ومواعيد المراجعة والملاحظات المخططة.

### نقاط المتابعة والتغذية الراجعة في التفويض: الطريق إلى الأمام

توجه خطة نقاط متابعة التفويض أولا قرار المهمة المتكررة التي تغادر مكتب المشرف في الشهر التالي ومن يتسلمها. يستخدمها المشرفون في التوزيع الأسبوعي، ويستخدمها الموظفون لمعرفة مواعيد المراجعة، ويستخدمها المديرون المباشرون لمتابعة التطوير. وبعد الدورة الأولى يستحق مستوى الجاهزية إعادة النظر، إذ يمكن توسيع المسافة بين نقاط المتابعة مع نمو ثقة الزملاء ومهاراتهم.