JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة العمل القياسي للمشرفين وقادة الفرق الجدد

3 – 7 يناير 2027

الدوحة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة العمل القياسي للمشرفين وقادة الفرق الجدد

المرجع: 84074_2263 **التاريخ:** 3 – 7 يناير 2027 **المكان:** الدوحة **الرسوم:** GBP 5500

العمل القياسي للمشرفين وقادة الفرق الجدد دورة تدريبية مدتها أسبوع للمشرفين وقادة الفرق المعينين حديثا الذين يديرون كل وردية أو يوم خدمة عبر روتين قيادي متكرر، وتنتهي ببطاقة روتين المشرف التي تجمع الفحوص اليومية وتوزيع المهام والمتابعة. وتعتمد المؤسسات اليوم على قادة الخط الأول للحفاظ على ثبات الجودة والخدمة بينما تتغير الفرق أسرع من الإجراءات المكتوبة. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب دورة العمل القياسي للمشرفين وقادة الفرق الجدد.

لماذا يهم العمل القياسي للمشرفين الآن

تؤثر ثلاث قوى في الإشراف المباشر اليوم: هياكل تنظيمية أنحف تترك طبقات أقل لاكتشاف الأخطاء، وقوى عاملة تشهد تدويرا متكررا وموظفين حديثي الخبرة، وعملاء أو مرضى يلاحظون كل تفاوت في مستوى الخدمة. فالمشرف الذي يدير يومه من الذاكرة ينتج نتائج متذبذبة وتسليمات ناقصة بين الورديات، أما المشرف الذي يتبع روتينا مرئيا فيلتقط الانحراف مبكرا ويحمي الأفراد والإنتاج معا. وتستند الدورة إلى دورة Plan-Do-Check-Act PDCA للتخطيط والتنفيذ والفحص والتصحيح، وإلى طريقة Job Instruction من منهج Training Within Industry TWI لتعليم المهام، وإلى منطق العمل القياسي للقائد كما يطبق في العمليات الرشيقة.

المستفيدون من العمل القياسي للمشرفين

- قادة يوزعون المهام اليومية على طاقم أو خلية إنتاج أو جناح أو منفذ خدمة
- قادة مسؤولون عن التحقق من تطبيق معايير العمل المتفق عليها في كل وردية
- قادة يعلمون الموظفين الجدد أو المنقولين أداء المهمة بالطريقة الصحيحة
- قادة يتعاملون مع الغياب والتأخير والشكاوى المعتادة في يوم العمل
- قادة رقوا حديثا من داخل الفريق الذي يشرفون عليه الآن

ويتحقق الأثر الأكبر حين يحضر عدة مشرفين من الموقع أو القسم نفسه معا، فيتفقون على روتين واحد ومجموعة فحوص موحدة.

قدرات العمل القياسي للمشرفين

يغادر المشاركون قادرين على تحويل يوم مزدحم قائم على رد الفعل إلى تسلسل قصير من أفعال قيادية مخططة يراها الآخرون ويكررونها.

- تصميم روتين قيادي يومي وأسبوعي بفحوص محددة التوقيت — المدير المباشر للمشرف
- تطبيق لوحة توزيع مرئية لمطابقة المهام مع المهارات والحضور — أفراد الطاقم
- تحديد معيار عمل واضح بنقاطه الأساسية وأسبابها — مسؤولو الجودة والسلامة
- تطبيق خطوات طريقة Job Instruction الأربع لتعليم مهمة — الموظفون الجدد
- اختبار التقيد بالمعيار عبر جولات المعاينة الميدانية وتسجيل الفجوات — أصحاب العمليات
- إيصال المشكلات المعتادة عبر مسار تصعيد قصير — الوردية التالية وفرق الدعم

مصطلحات العمل القياسي للمشرفين الأساسية

- العمل القياسي للقائد — روتين مكتوب ومحدد التوقيت من الفحوص والمحادثات يكرره المشرف كل يوم وكل أسبوع.
- معيار العمل — الطريقة المتفق عليها حاليا لأداء مهمة، مع نقاطها الأساسية والأسباب التي تقف خلفها.
- لوحة التوزيع — مخطط مرئي يبين من ينفذ كل مهمة ومتى وبأي مستوى مهارة.
- تفكيك المهمة — ورقة قصيرة تسرد الخطوات المهمة والنقاط الأساسية وأسبابها لتعليم مهمة واحدة.
- المعاينة الميدانية — زيارة قصيرة لمكان تنفيذ العمل لمقارنة الواقع بالمعيار المكتوب.
- مصفوفة المهارات — جدول يبين أي أفراد الفريق يستطيع أداء أي مهمة وبأي مستوى.

العمل القياسي للمشرفين يوما بيوم

اليوم 1: دور المشرف والروتين القيادي

- الانتقال من المنفذ إلى المشرف — أين يذهب الوقت الشخصي الآن
- سجل الوقت ليوم معتاد — الفصل بين العمل المخطط والعمل التفاعلي
- دورة PDCA على مستوى الفريق — ربط الفحوص اليومية بالتحسين
- طبقات الروتين القيادي — أي الفحوص يومية أو أسبوعية أو شهرية
- نص إحاطة بداية الوردية — ما يسمعه الفريق كل يوم

اليوم 2: توزيع العمل بشكل مرئي

- بناء مصفوفة المهارات — مطابقة المهام مع القدرات الحالية
- تخطيط لوحة التوزيع — موازنة الحمل والمهارة والغياب
- قواعد أولويات اليوم — التعامل مع تعارض الطلبات العاجلة
- تصميم ورقة التسليم — نقل البنود المفتوحة بين الورديات بموثوقية
- تخطيط تغطية الغياب — تدوير البدلاء دون إثقال الموظفين

اليوم 3: وضع المعايير وتعليمها

- كتابة معيار العمل — النقاط الأساسية والأسباب والوسائل المرئية
- ورقة تفكيك المهمة — اختيار الخطوات التي تستحق التعليم الصريح
- خطوات TWI Job Instruction الأربع — التهيئة والعرض والتجربة والمتابعة
- جدول التدريب من مصفوفة المهارات — من يتعلم أي مهمة تاليا
- تمرين التعليم مع ملاحظات الزملاء — اكتشاف الشروحات غير الواضحة

اليوم 4: فحص التقيد ومعالجة المشكلات المعتادة

- جولة المعاينة الميدانية — مقارنة الممارسة الفعلية بالمعيار
- ورقة فحص التقيد — تسجيل الفجوات دون لوم الأفراد
- المحادثة التصحيحية القصيرة — إعادة المعيار في الموقع فورا
- أسلوب الأسئلة الخمسة للمشكلات المتكررة — فصل الأسباب عن الأعراض
- سلم التصعيد — تحديد ما يعالجه المشرف وما يحيله

اليوم 5: ممارسة بطاقة روتين المشرف

- تمرين لوحة التوزيع — إدارة صباح محاكى مع اضطرابات
- عرض تطبيقي لطريقة Job Instruction — تعليم مهمة حقيقية من بيئة العمل
- تمثيل أدوار المعاينة الميدانية — توجيه زميل للعودة إلى المعيار
- مراجعة الأقران للروتينات — اختبار التوقيت والواقعية عبر القطاعات
- بطاقة روتين المشرف — الجدول القيادي اليومي والأسبوعي النهائي

تطبيق العمل القياسي للمشرفين بعد الدورة

- تشغيل الروتين القيادي الجديد أربعة أسابيع وتعديل توقيتاته مع المدير المباشر.
- كتابة أوراق تفكيك لمهمتين كثيرتي الأخطاء وتعليمهما للموظفين الأحدث بخطوات Job Instruction.

أسئلة حول العمل القياسي للمشرفين

ما العمل القياسي للمشرفين ولماذا يهم الآن؟

العمل القياسي للمشرفين روتين ثابت من الفحوص وتوزيع المهام والتوجيه يكرره قائد الفريق يوميا. ويهم الآن لأن الفرق الأنحف وتغير الموظفين المتكرر لا يتركان مجالا لإشراف متفاوت أو تسليمات ناقصة.

من الأكثر استفادة من دورة العمل القياسي للمشرفين؟

يستفيد أكثر المشرفون وقادة الفرق المعينون حديثا، خاصة من رقوا من داخل فرقهم. وتأتي الأمثلة من خلايا الإنتاج وأجنحة المستشفيات ومنافذ الخدمة.

كيف تختلف دورة العمل القياسي للمشرفين عن دورة مهارات الإشراف العامة؟

تركز على الروتين المتكرر للمشرف نفسه لا على نظريات القيادة الواسعة. فهي تبني فحوصا محددة التوقيت ولوحات توزيع ومعايير قابلة للتعليم بدلا من تناول التحفيز والتفويض بشكل عام.

ماذا تعود به من دورة العمل القياسي للمشرفين؟

تعود ببطاقة روتين مجربة تسرد الفحوص اليومية والأسبوعية، ومصفوفة مهارات، وورقة تفكيك مهمة جاهزة لتعليم الموظفين.

العمل القياسي للمشرفين: الطريق إلى الأمام

توجه بطاقة روتين المشرف أولا طريقة قضاء الساعة الأولى من كل وردية: الإحاطة وتوزيع المهام وأول جولة معاينة ميدانية. ويستخدمها المشرف يوميا، ويراجعها المدير المباشر أسبوعيا للتأكد من تنفيذ الفحوص. وبعد شهر من الاستخدام تستحق مراجعة أي الفحوص كشفت فجوات حقيقية وأيها استهلك الوقت فقط، ثم تقليص الروتين أو تقويته.