

# دورة المهارات الإشرافية وقيادة فرق الخطوط الأمامية

2027 – 30 يوليو

جنييف





## دورة المهارات الإشرافية وقيادة فرق الخطوط الأمامية

المرجع: 177\_16507 التاريخ: 26 - 30 يوليو 2027 المكان: جنيف الرسوم: GBP 5500

### ملخص البرنامج

المهارات الإشرافية وقيادة فرق الخطوط الأمامية دورة تدريبية تمتد أسبوع بمسئول متوسط، موجهة إلى المشرفين وقادة الفرق ومديري الصف الأول، ويخرج منها كل مشارك خطة عمل لقيادة الفريق الذي يشرف عليه. فكثير من المشرفين يرقون بفضل تميزهم الفني، ثم يتعلمون التفويض والحوارات الصعبة بالتجربة والخطأ، فيتأخر الإنجاز ويضطرب الفريق. ويتدرج البرنامج من تحول الدور إلى تخطيط العمل، ثم التوجيه والتغذية الراجعة، فمعالجة الخلافات والانضباط، وصولاً إلى متابعة النتائج اليومية. تقدم هذا البرنامج في المهارات الإشرافية لقادة الميدان مارس للتدريب المملكة المتحدة.

### المبررات المؤسسية

المشرف المباشر هو من يصنع تجربة معظم الموظفين مع المؤسسة كل يوم. وحين يواصل المشرف أداء العمل بنفسه، أو يتجنب المصارعة، أو يتغاضى عن السلوك غير المنضبط، تزداد إعادة العمل ويغادر الأكفاء وتنشغل الإدارة العليا بمشكلات يومية. أما المشرف الذي يخطط ويفوض ويدير حوارات واضحة فيحرر طاقة الوحدة كلها.

- إنتاجية الفريق وجودة العمل: ترتفعان حين يخطط للعمل وتوضح المعايير وترصد الانحرافات على مستوى الوردية أو الأسبوع.
- معدل الاستقالات والغياب: ينخفض حين يحصل الموظفون على توجيه منتظم وتقدير منصف ومعاملة متسقة.
- حجم التصعيد إلى الإدارة العليا: يتراجع حين يعالج المشرفون الخلافات وقضايا السلوك والأداء ضمن صلاحياتهم.

### المبادئ والأساس المعرفي

- نموذج القيادة الموقفية Situational Leadership لهيرسي وبلانشارد: موازنة الدعم مع جاهزية كل موظف توجه التفويض في الجلسة 2.
- نموذج التوجيه GROW: الهدف والواقع والخيارات والخطوة التالية تبني حوارات التوجيه في الجلسة 3.
- نموذج التغذية الراجعة SBI: الموقف والسلوك والأثر إطار موضوعي للتقدير والتصحيح في الجلسة 3.
- مراحل تطور الفريق لدى Tuckman: التكوين والعصف والاستقرار والأداء تساعد على تشخيص التوتر والخلاف في الجلسة 4.



## المشاركون المستهدفون

- المختصون الذين رفقوا حديثاً من دور فني إلى قيادة فريق أو وردية.
- المشرفون الذين يوزعون العمل اليومي ويتابعون المعايير ويرفعون النتائج.
- قادة الفرق الذين يعالجون قضايا الحضور والسلوك والأداء داخل فرقهم.
- مديرو الصف الأول الذين يوجهون الموظفين ويعدونهم لمسؤوليات أكبر.

يخدم البرنامج إدارات التشغيل والصيانة ومراكز خدمة العملاء والإدارة الحكومية وخدمات الدعم الصحي.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على التمييز بين مسؤوليات المشرف ومسؤوليات المختص الفني.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء خطة تفويض توائم المهام مع جاهزية كل عضو في الفريق.
3. سيكون المشاركون قادرين على وضع معايير الأداء ومؤشرات المتابعة قصيرة المدى للفريق.
4. سيكون المشاركون قادرين على إدارة حوارات التوجيه والتغذية الراجعة باستخدام نموذجي SBI و GROW.
5. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص الخلافات داخل الفريق وتطبيق إجراء منصف لقضايا السلوك.
6. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات التحسين في خطة عمل لقيادة الفريق.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: من مختص فني إلى مشرف

ما الذي يتغير حين يصبح المختص الكفاء مسؤولاً عن نتائج الآخرين؟

- خريطة الدور الإشرافي: الصلاحية والمسائلة والحدود
- تحقيق الوقت والتحول من المنفذ إلى القائد
- توقعات الفريق والزملاء والمدير المباشر
- التقييم الذاتي لنمط القيادة الشخصي
- بناء المصداقية والثقة عند الإشراف على زملاء الأمتس

### اليوم 2: تخطيط العمل والتفويض بثقة

كيف ينظم المشرف أسبوعه ويحدد من ينجز ماذا؟



- تقييم الجاهزية وفق Situational Leadership
- مستويات التفويض ومصفوفة توزيع المهام
- لوحات تخطيط العمل اليومي والأسبوعي
- ترتيب أولويات مطالب الفريق العاجلة والمهمة
- إعطاء التعليمات والتحقق من الفهم

### اليوم 3: المهارات الإشرافية في التوجيه والتغذية الراجعة

كيف يبني المشرف القدرات ويصحح الأداء عبر الحوارات اليومية؟

- بنية حوار التوجيه وفق نموذج GROW
- نموذج SBI للتقدير والتغذية الراجعة التصحيحية
- الإصغاء الفعال وأساليب الأسئلة المفتوحة
- خطط التطوير الفردية لأعضاء الفريق
- دوافع التحفيز والتقدير غير المالي

### اليوم 4: إدارة الخلافات والسلوك والانضباط

كيف تعالج التوترات والمخالفات وضعف الأداء بإنصاف وفي وقت مبكر؟

- مراحل Tuckman وتشخيص التوتر داخل الفريق
- أنماط التعامل مع الخلاف وخطوات الوساطة
- تحليل فجوة الأداء: المهارة أم الرغبة أم النظام
- الإجراء التأديبي المنصف وحفظ السجلات
- التحضير للحوار الصعب وإدارته

### اليوم 5: قيادة الأداء اليومي لفرق الخطوط الأمامية

هل خطة العمل لقيادة الفريق واضحة وقابلة للقياس وجاهزة للتطبيق عند العودة؟

- المتابعة على فترات قصيرة ومؤشرات أداء الفريق
- تطبيق خطط التفويض من الجلسة 2 على مواقف فعلية للفريق
- ربط روتين التوجيه من الجلسة 3 بمؤشرات الجلسة 5
- قواعد التصعيد المستخلصة من حالات السلوك في الجلسة 4
- إنجاز خطة العمل لقيادة الفريق ومراجعتها مع الزملاء



## المنهجية

يعتمد البرنامج على تمارين منظمة ولعب أدوار مستمد من بيئات العمل الميداني مثل ورديات المصانع ومراكز الاتصال. وتبدأ كل جلسة بعرض موجز، يليه تطبيق على موقف حقيقي من فريق أحد المشاركين.

- نشاط مقترح: إدارة حوار توجيه وفق نموذج GROW مع مراقب يقيم كل مرحلة.
- نشاط مقترح: بناء مصفوفة تفويض للفريق الحالي لأحد المشاركين.
- نشاط مقترح: التدريب على حوار بشأن السلوك باستخدام نموذج SBI.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة عمل لقيادة الفريق الذي يشرف عليه. وتتضمن الخطة إعادة ضبط الوقت والدور، ومصفوفة التفويض، ومعايير الفريق ومؤشرات، وجدول توجيه لكل عضو، وقواعد التصعيد. ويستخدمها المشاركون للاتفاق على الأولويات مع مديره المباشر ومتابعة التقدم.

## الأسئلة الشائعة

### هل يناسب تدريب المهارات الإشرافية قادة الفرق المعينين حديثاً؟

نعم، فهو بمستوى متوسط يناسب المشرفين الجدد وأصحاب الخبرة، ويفترض أنك تقود فريقاً أو وردية أو على وشك ذلك.

### ما النماذج التي تقوم عليها دورة المهارات الإشرافية وقيادة فرق الخطوط الأمامية؟

تقوم على نموذج القيادة الموقفية Situational Leadership لهيرسي وبلانشارد، ونموذج التوجيه GROW، ونموذج التغذية الراجعة SBI، ومراحل تطور الفريق لدى Tuckman.

### كيف تستخدم خطة العمل الناتجة عن تدريب المهارات الإشرافية في العمل؟

تستخدمها للاتفاق على الأولويات مع مديرك، ووضع معايير الفريق، وجدولة حوارات التوجيه، ومتابعة التقدم في الأشهر التالية.

### بم تختلف المهارات الإشرافية وقيادة فرق الخطوط الأمامية عن تطوير القيادات العليا؟

تركز على قيادة من ينجزون العمل يوميًا، لا على رسم الاستراتيجية أو قيادة المديرين الآخرين.