

دورة قيادة العمليات: إدارة الأداء وبناء القدرات وتنفيذ المشاريع المشتركة بين الوظائف

29 مارس – 9 أبريل 2027
كيب تاون





دورة قيادة العمليات: إدارة الأداء وبناء القدرات وتنفيذ المشاريع المشتركة بين الوظائف

المرجع: 26300_465 التاريخ: 29 مارس – 9 أبريل 2027 المكان: كيب تاون الرسوم: GBP 8640

ملخص البرنامج

قيادة العمليات محور دورة تدريبية تمتد أسبوعين لمديري العمليات ورؤساء العمليات والمديرين العامين وكبار القادة التشغيليين، ويخرج منها كل مشارك بخطة لقيادة العمليات في وظيفة واحدة. فكثر من رؤساء العمليات يرثون أهدافا وروتينات وفرقا دون تصميم مقصود لكيفية قيادة الوظيفة. ويتدرج البرنامج من دور القائد إلى تشخيص الأداء والقدرات، ثم تصميم الإيقاع التشغيلي وتطوير القادة والتسليم المشترك بين الوظائف والتحسين. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في قيادة العمليات لقادة من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

حين تغيب وضوح التوقعات وتتباين المراجعات ويرهق القادة في المستوى الأدنى، تعتمد وظيفة العمليات على قلة من الأفراد وتعالج كل تقصير بعد وقوعه. فيتلقى زملاء المالية والمبيعات والهندسة تسليما متفاوتا ورسائل متضاربة. وتتكرر هذه الحالة في قطاعات الطاقة والتصنيع والخدمات اللوجستية على حد سواء. أما القائد الذي يضع توقعات واضحة ويراجعها بإيقاع منتظم ويبني المستوى التالي من القادة فيكتشف المشكلات أبكر ويرسخ التحسين.

- اتساق الأداء: يتحسن حين تنقل التوقعات عبر المستويات وتراجع بإيقاع ثابت.
- عمق القيادة واستبقاؤها: يقوى حين تقيم القدرات وتطور قبل ظهور الشواغر.
- موثوقية التسليم: ترتفع حين تتفق الوظائف على نقاط التسليم وتتابعها.

المبادئ والأساس المعرفي

- بطاقة الأداء المتوازن Balanced Scorecard: تنظم توقعات الأداء وتسلسل المقاييس في الجلستين 2 و9.
- الإدارة اليومية متعددة المستويات Tiered Daily Management: تشكل الإيقاع التشغيلي للمراجعات اليومية والأسبوعية والشهرية في الجلستين 5 و9.
- التحسين المستمر وفق Lean مع دورة PDCA: توجه مسار التحسين المبني في الجلسة 8.
- نموذج Kotter ذو الخطوات الثماني: يوظف خارطة التغيير وفحوص الاستدامة في الجلستين 8 و10.



المشاركون المستهدفون

- مدبرو العمليات المسؤولون عن نتائج وظيفة كاملة.
- رؤساء العمليات الذين يضعون التوقعات لمديرين عبر عدة مواقع أو فرق.
- المديرون العامون الذين يجمعون بين العمليات والمهام التجارية والمالية.
- كبار القادة التشغيليين الذين يستعدون لمسؤولية أوسع.

يأتي المشاركون عادة من الطاقة والتصنيع والخدمات اللوجستية والمرافق.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على التمييز بين مهام القيادة لرئيس العمليات ومهام المدير.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء توقعات للأداء وتسلسل للمقاييس لوظيفة العمليات.
3. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص فجوات الأداء وقدرات القادة.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم إيقاع تشغيلي من مراجعات يومية وأسبوعية وشهرية.
5. سيكون المشاركون قادرين على تقييم خيارات تطوير القادة والاتفاق على التسليم المشترك بين الوظائف.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة قيادة العمليات، بما فيها التحسين والتغيير، أمام كبار الزملاء.

هيكل البرنامج

اليوم 1: قيادة العمليات ودور رئيس العمليات

ماذا تتطلب قيادة وظيفة العمليات من القائد الكبير؟

- خريطة أدوار قائد العمليات
- مخطط نطاق الإشراف
- جدول ملائمة القيادة الموقفية
- شبكة توقعات أصحاب المصلحة
- مراجعة خط الأساس للقيادة الشخصية

اليوم 2: توقعات الأداء وبطاقة الأداء المتوازن

كيف توضع التوقعات ليعرف كل مستوى معنى الأداء الجيد؟



- خريطة منظورات بطاقة الأداء المتوازن
- ورقة تعريف المقاييس
- قواعد وضع المستهدفات
- أزواج المؤشرات القائدة والمتأخرة
- مخطط موازنة تسلسل المقاييس

اليوم 3: تشخيص الأداء التشغيلي

أين يقصر الأداء ولماذا؟

- تحليل فجوات الأداء
- حزمة مراجعة الانحرافات
- شجرة الأسباب الجذرية
- مخطط باريتو للفاقد والتأخير
- تدقيق انتباه الإدارة

اليوم 4: تشخيص قدرات القادة

ما عمق القيادة تحت رئيس العمليات؟

- مصفوفة القدرات
- مخطط تغطية التعاقب
- ورقة ملاحظة ممارسات المشرفين
- خريطة حرارية لفجوات المهارات
- ملخص استبيان سلوك القيادة

اليوم 5: تصميم الإيقاع التشغيلي

كيف تبقى دورات المراجعة الأداء تحت النظر؟

- تخطيط الإدارة اليومية متعددة المستويات
- نموذج مراجعة الأداء الأسبوعية
- جدول أعمال المراجعة الشهرية للأعمال
- مخطط مسار التصعيد
- تدقيق وتيرة الاجتماعات



اليوم 6: تصميم تطوير القادة

كيف يبنى القادة التشغيليون ويستبقون؟

- نموذج خطة التطوير
- دليل حوارات التدريب الفردي
- سلم التفويض
- خطة تدوير الأدوار
- ورقة العمل القياسية للقائد

اليوم 7: تصميم التسليم المشترك بين الوظائف

كيف تسلم العمليات والمالية والمبيعات والهندسة معا؟

- خريطة التقاطعات بين الوظائف
- خطة التسليم المشتركة
- نموذج اتفاقية التسليم والاستلام
- بروتوكول حل الخلافات
- جدول ترتيب الأولويات المشتركة

اليوم 8: تصميم التحسين وقيادة التغيير

كيف يستمر التحسين بعد انتهاء المشروع؟

- خطة دورة PDCA
- لوحة مسار مبادرات التحسين
- خارطة التغيير ذات الخطوات الثماني
- خريطة المقاومة والدعم
- قائمة تدقيق الاستدامة

اليوم 9: تطبيق التوقعات والإيقاع والقدرات على وظيفة واحدة

هل يصمد تصميم القيادة حين يختبر على وظيفة واحدة؟



- تطبيق بطاقة الأداء من الجلسة 2 على الوظيفة
- اختبار تحليل الفجوات من الجلسة 3 على بيانات حية
- معايرة مصفوفة القدرات من الجلسة 4
- التدريب على دورة المراجعة من الجلسة 5
- مقارنة خيارات التطوير من الجلسة 6 من حيث التكلفة

اليوم 10: تطبيق التسليم وقيادة التغيير على وظيفة واحدة

هل خطة قيادة العمليات جاهزة لعرضها على كبار الزملاء؟

- التفاوض على اتفاقية التسليم من الجلسة 7
- اختبار تحمل خارطة التحسين من الجلسة 8
- عرض مسودة الخطة على لجنة الأقران
- مراجعة الخطة بعد ملاحظات الأقران
- إنجاز خطة قيادة العمليات

المنهجية

يقوم البرنامج على تحليل الحالات استنادا إلى حزم أداء مجهولة المصدر وسجلات قدرات وجداول أعمال مراجعات وحالات مكتوبة قصيرة من عمليات الطاقة والتصنيع والخدمات اللوجستية. يعمل المشاركون في مجموعات صغيرة على وظيفة واحدة، ويدافعون عن اختياراتهم أمام أقران يؤدون دور زملاء المالية والمبيعات والهندسة، ويتلقون ملاحظات الميسرين على كل مخرج.

- نشاط مقترح: إعادة بناء بطاقة أداء من مجموعة أهداف متعارضة.
- نشاط مقترح: إجراء مراجعة أسبوعية تجريبية للأداء.
- نشاط مقترح: التفاوض على اتفاقية تسليم بين وظيفتين.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة لقيادة العمليات في وظيفة واحدة، وتضم بطاقة أداء، وتقييما للقدرات، وإيقاعا تشغيليا، وخطة لتطوير القادة، واتفاقية للتسليم المشترك بين الوظائف، وخارطة للتحسين. وتستخدم الخطة في العمل لإحاطة كبار الزملاء والاتفاق على الأولويات مع الوظائف الأخرى وتوجيه الأشهر الأولى من قيادة الوظيفة.



الأسئلة الشائعة

هل تناسب قيادة العمليات القادة الذين لم يرأسوا وظيفة كاملة من قبل؟

نعم، فقيادة العمليات تدرس من الأساس، وتفترض مسؤولية عن مديرين أو فرق لا خبرة سابقة في رئاسة وظيفة.

على أي نماذج تقوم قيادة العمليات في هذا البرنامج؟

تقوم قيادة العمليات هنا على بطاقة الأداء المتوازن، والإدارة اليومية متعددة المستويات، والتحسين المستمر وفق Lean مع دورة PDCA، ونموذج Kotter ذي الخطوات الثماني.

كيف تستخدم خطة قيادة العمليات في العمل؟

تستخدم الخطة لإحاطة كبار الزملاء، والاتفاق على الأولويات مع الوظائف الأخرى، وتوجيه طريقة قيادة الوظيفة.

بماذا تختلف قيادة العمليات عن برنامج في استراتيجية العمليات؟

تركز قيادة العمليات على كيفية قيادة الوظيفة ومراجعتها وتطويرها، بينما تركز استراتيجية العمليات على خيارات الطاقة والشبكة والتوريد.