

دورة تطوير المهارات القيادية للمشرفين وقادة الفرق: من أداء العمل إلى قيادة الفريق

29 مارس – 9 أبريل 2027

ميلان

AGILE LEADERS
Training Center

دورة تطوير المهارات القيادية للمشرفين وقادة الفرق: من أداء العمل إلى قيادة الفريق

المرجع: 36190_103600359 **التاريخ:** 29 مارس – 9 أبريل 2027 **المكان:** ميلان **الرسوم:** Euro 10000

نظرة عامة

دورة تطوير المهارات القيادية للمشرفين وقادة الفرق دورة متوسطة المستوى مدتها أسبوعين، موجهة إلى المشرفين وقادة الفرق الذين ترقوا بفضل تميزهم الفني وأصبحوا مطالبين بإنجاز العمل من خلال الآخرين، ويخرج المشاركون منها بخطة عمل قيادية للمشرف. كثير من المشرفين الجدد يواصلون أداء العمل بأنفسهم، ويترددون في تفويض الصلاحيات، ويتجنبون حوارات الأداء الصعبة. تنقل الدورة المشاركين من أداء العمل إلى قيادة الفريق عبر القيادة الموقفية والتفويض والتوجيه في موقع العمل والتغذية الراجعة وتحفيز الفريق وإدارة النزاعات، مع تطبيق عملي على مواقف فرقهم الفعلية. تقدم أجايل للتدريب هذه الدورة في تطوير المهارات القيادية للمشرفين.

الفئة المستهدفة

- أدوار الإشراف الميداني المسؤولة عن الإنتاجية اليومية وتغطية المناوبات والجودة في فرق التشغيل والخدمة والإنتاج
- أدوار قيادة الفرق المسؤولة عن تنسيق مجموعة صغيرة مع الاستمرار في أداء جزء من العمل الفني
- الأدوار الإشرافية المستحدثة المسؤولة عن قيادة زملاء الأمس بعد الانتقال من العمل التخصصي
- أدوار تنسيق المواقع والمشاريع المسؤولة عن توجيه طواقم العمل أو المقاولين بصلاحيات رسمية محدودة
- أدوار تطوير المواهب المسؤولة عن إعداد الموظفين الواعدين لأول منصب إشرافي

تفترض الدورة أن المشاركين يشرفون فعليا على فريق صغير أو على وشك ذلك، ولا تتناول الاستراتيجية التنفيذية أو التصميم التنظيمي أو صياغة سياسات الموارد البشرية.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات التي يحول فيها المشرفون وقادة الفرق الخطط اليومية إلى إنجاز فعلي.

- إدارات التشغيل والصيانة والإنتاج في قطاعي التصنيع والطاقة
- فرق خدمة العملاء ومراكز الاتصال والفروع في قطاعي البنوك والتجزئة
- أقسام التمريض وخدمات المرضى والخدمات المساندة في القطاع الصحي
- فرق المواقع والخدمات اللوجستية والمستودعات في قطاعي الإنشاءات وسلاسل الإمداد
- الوحدات الإدارية والخدمية في الجهات الحكومية

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق نموذج القيادة الموقفية لمواءمة أسلوب الإشراف مع جاهزية كل عضو في الفريق
- استخدام إحاطات التفويض ونقاط المتابعة لنقل العمل دون إدارة تفصيلية
- بناء خطط توجيه في موقع العمل وإجراءات اجتماعات فردية منتظمة
- تحليل فجوات الأداء وإدارة حوارات تغذية راجعة منظمة
- تشخيص النزاعات داخل الفريق واختيار تدخل إشرافي متناسب
- بناء خطة عمل قيادية للمشرف عند العودة إلى العمل

جدول الدورة

اليوم 1: من أداء العمل إلى قيادة الفريق

- خريطة الانتقال من الموظف المتخصص إلى المشرف
- ميثاق دور المشرف ومسؤولياته
- تدقيق توزيع وقت المشرف بين العمل والقيادة
- التقييم الذاتي لأسلوب القيادة الشخصي
- خطة التطبيق القيادي في موقع العمل

اليوم 2: القيادة الموقفية Situational Leadership

- تشخيص جاهزية أعضاء الفريق وفق نموذج Situational Leadership للقيادة الموقفية
- مصفوفة مواءمة أسلوب القيادة مع الجاهزية
- نموذج Adair للقيادة المرتكزة على الفعل: احتياجات المهمة والفريق والفرد
- ملف قدرات عضو الفريق ودرجة التزامه بالمهمة
- قائمة تحقق لبناء مصداقية المشرف وثقة الفريق

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: التفويض الذي يبني القدرات

- مصفوفة اختيار المهام القابلة للتفويض وجاهزية المفوض إليه
- نموذج إحاطة التفويض: السياق والصلاحيات والمواعيد النهائية
- جدول نقاط المتابعة والمساءلة دون إدارة تفصيلية
- سجل مخاطر التفويض والدعم المطلوب
- خطة إسناد المهام المرتبطة بتطوير الموظف

اليوم 4: تحديد التوقعات وإجراءات الفريق اليومية

- اتفاقية أهداف الفريق والتوقعات
- لوحة توازن عبء العمل وتخطيط المناوبات
- لوحة مؤشرات أداء الفريق
- جدول أعمال الاجتماع اليومي القصير للفريق
- إجراء العمل القياسي ومراجعة الجودة

اليوم 5: التوجيه والإرشاد في موقع العمل

- نموذج خطة التوجيه في موقع العمل
- قائمة تحقق الملاحظة الميدانية جنبا إلى جنب
- بنك أسئلة التوجيه للمشرفين
- هيكل الاجتماع الفردي مع عضو الفريق
- متتبع فجوات المهارات وخطط التطوير

اليوم 6: التغذية الراجعة وحوارات الأداء

- ورقة إعداد التغذية الراجعة المبنية على السلوك
- سجل التقدير والتعزيز الإيجابي
- مخطط حوار الأداء المتدني
- اتفاقية تحسين الأداء
- لعب الأدوار: سيناريوهات حوارات الأداء الصعبة

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 7: تحفيز الفريق

- استبيان دوافع تحفيز الفريق
- دليل حوار الارتباط الوظيفي
- تقويم إجراءات تقدير الفريق
- قائمة تحقق مؤشرات تراجع المعنويات وضغط العمل
- ميثاق الفريق واتفاقية العمل المشترك

اليوم 8: إدارة النزاعات داخل الفريق

- تشخيص أنواع النزاعات ومصادرها
- سلم تدخل المشرف في النزاعات
- نص اجتماع الوساطة في خلافات الفريق
- دليل قرار التصعيد في التوترات بين الزملاء
- نموذج اتفاق الفريق بعد حل النزاع

اليوم 9: التواصل مع الإدارة والفريق والإدارات الأخرى

- نموذج تقرير الحالة والتصعيد للإدارة العليا
- مخطط إحاطة التغيير لفرق الخطوط الأمامية
- قائمة تحقق التسليم بين المناوبات والفرق
- سجل الاجتماع القصير لحل المشكلات
- سجل قرارات المشرف

اليوم 10: تطبيق القيادة الإشرافية

- تمرين: تشخيص جاهزية الفريق واختيار أسلوب القيادة
- تمرين: تفويض مهمة باستخدام نموذج إحاطة التفويض
- تمرين: إدارة اجتماع توجيه فردي وحوار تغذية راجعة
- تمرين: الوساطة في خلاف داخل الفريق باستخدام سلم التدخل
- المشروع الختامي: خطة العمل القيادية للمشرف

التمارين التطبيقية

تعتمد الدورة على أنشطة مقترحة مستمدة من مواقف فرق التشغيل وخدمة العملاء والرعاية الصحية والمواقع الميدانية.

- نشاط مقترح: رسم أسبوع عمل المشرف وتحديد المهام التي يفوضها أو يوجه فيها أو يتوقف عنها.
- نشاط مقترح: إعداد إحاطة لمهمة مفوضة تحدد السياق والصلاحيات والمواعيد ونقاط المتابعة.
- نشاط مقترح: لعب أدوار حوار أداء مع عضو فريق متدني الأداء والاتفاق على الخطوات التالية.
- نشاط مقترح: تشخيص خلاف داخل الفريق والتخطيط لاجتماع وساطة.

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة تطوير المهارات القيادية للمشرفين وقادة الفرق، وماذا تفترض؟

تناسب المشرفين الميدانيين وقادة الفرق والمتخصصين المرقين حديثا لقيادة فرق صغيرة. وتفترض أن المشارك يشرف على موظفين أو سيتولى ذلك قريبا، ولا تتناول الاستراتيجية التنفيذية أو تصميم سياسات الموارد البشرية.

ما الفرق بين تدريب المشرفين على القيادة وتطوير القيادات العليا؟

يركز تدريب المشرفين على القيادة اليومية للفريق: التفويض والتوجيه والتغذية الراجعة والتحفيز وحل الخلافات قرب موقع العمل، بينما يتناول تطوير القيادات العليا الاستراتيجية والتأثير في الإدارة التنفيذية والتغيير على مستوى المنظمة.

كيف يفوض المشرف الجديد الصلاحيات دون إدارة تفصيلية؟

يختار المشرف المهام وفق جاهزية عضو الفريق، ويوضح السياق والصلاحيات والمواعيد النهائية، ويتفق مسبقا على نقاط متابعة محددة، ثم يراجع النتائج عندها بدلا من مراقبة كل خطوة.

كيف تساعد القيادة الموقفية المشرفين على قيادة أعضاء الفريق؟

تساعد القيادة الموقفية المشرف على ضبط مقدار التوجيه والدعم الذي يقدمه لكل عضو في الفريق بحسب كفاءته والتزامه في المهمة المحددة، بدلا من استخدام أسلوب واحد مع الجميع.

الخاتمة

يعود المشاركون بخطة عمل قيادية للمشرف تضم خريطة التفويض وملفات جاهزية الفريق وجدول التوجيه والاجتماعات الفردية وخطط حوارات التغذية الراجعة ودليل التدخل في النزاعات. وتنقل هذه الخطة أسبوع المشرف من أداء عمل الفريق بنفسه إلى تطوير الأشخاص الذين يؤدونه. كما تحدد الإجراءات التي يطبقها كل مشرف مع فريقه منذ الأسبوع الأول للعودة.