CONCEPT

المهارات الإشرافية للمشرفين الجدد وقادة الفرق: تخطيط العمل اليومي والتدريب في موقع العمل والانضباط

12 – 16 أبريل 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



المهارات الإشرافية للمشرفين الجدد وقادة الفرق: تخطيط العمل اليومي والتدريب في موقع العمل والانضباط

المرجع: 25_8395 **التاريخ:** 12 – 16 أبريل 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 19500

مقدمة:

تحدد المهارات الإشرافية ما إذا كانت الوردية ستنجز خطتها أم لا، ومع ذلك يرقى معظم المشرفين المباشرين من داخل الفريق بسبب كفاءتهم الفنية ثم يتركون لتعلم الدور بمفردهم. فتوزع المهام بحكم العادة، وتبقى التوقعات غير واضحة، ويتعلم الموظفون الجدد بمراقبة غيرهم، ويتراكم التأخر ومخالفات السلوك دون معالجة، وتضيع المعلومات عند كل تسليم للوردية. تقدم كور كونسبت في هذه الدورة للمشرفين الجدد وقادة الفرق إجراءات عملية لتخطيط العمل اليومي وتدريب العاملين ومتابعة الأداء وتصحيحه، مع التدرب عليها بلعب الأدوار. ويعد كل مشارك حقيبة التشغيل اليومي للمشرف للفريق الذي يديره.

أهداف الدورة:

- ترسيخ السلطة الإشرافية مع الزملاء السابقين وتحديد حدود الصلاحيات ومسارات التصعيد خلال الأسابيع الأولى في الدور
- تخطيط عمل كل وردية وتوزيعه باستخدام مصفوفة مهارات الفريق وخطة العمل اليومية والعمل المعياري
- متابعة الإنتاج والجودة أثناء الوردية من خلال المتابعة على فترات قصيرة واجتماعات الفريق اليومية القصيرة وسجلات الانحرافات
- تدريب أعضاء الفريق في موقع العمل بطريقة TWI Job Instruction تعليم العمل وأوراق تجزئة العمل
- معالجة قضايا الحضور والسلوك والخلافات داخل الفريق بطريقة TWI Job Relations علاقات العمل وسجلات الوقائع وحوارات الانضباط الموثقة
- تسليم الورديات ورفع التقارير إلى المستوى الأعلى باستخدام سجل تسليم منظم وتقرير نهاية الوردية

الفئة المستهدفة:

- المشرفون المسؤولون عن توجيه العمل اليومي في فرق التشغيل أو الإنتاج أو الخدمات أو الفرق الميدانية
- مشرفو الورديات المسؤولون عن التوزيع والإنتاج والتسليم في الورديات المتناوبة
- أعضاء الفريق المرقون حديثا الذين أصبحوا يوجهون عمل زملائهم السابقين
- كبار الفنيين ورؤساء الطواقم الذين يوزعون المهام على فرق عمل صغيرة
- قادة فرق الخدمات ومراكز الاتصال الذين يتابعون مستويات الخدمة والحضور يوميا

محاور الدورة:

اليوم 1: دور المشرف المباشر والانتقال من زميل إلى مشرف

- خريطة دور المشرف: الإنتاج والجودة والتكلفة والتسليم والأفراد
- قائمة تدقيق الانتقال من زميل إلى مشرف وخطة أول اجتماع مع الفريق
- حدود الصلاحيات الإشرافية ومصفوفة التصعيد
- مراجعة الوضع الحالي للفريق ببيانات الإنتاج والحضور وإعادة العمل
- نظرة عامة على منهجية Training Within Industry التدريب داخل بيئة العمل: Job Instruction Job Relations Job Methods

اليوم 2: طرق العمل المعياري وتعليم العمل ومعالجة مشكلات الأفراد

- خطوات TWI Job Instruction الأربع: التهيئة والعرض والتجربة والمتابعة
- خطوات TWI Job Relations الأربع: جمع الحقائق ثم الموازنة والقرار ثم التنفيذ ثم التحقق من النتائج
- ورقة تجزئة العمل: الخطوات المهمة والنقاط الرئيسية وأسبابها
- ورقة العمل المعياري وتعليمات العمل المرئية
- دورة المتابعة على فترات قصيرة لفحص الإنتاج كل ساعة

اليوم 3: تخطيط العمل اليومي وتوزيعه ومتابعته

- مصفوفة مهارات الفريق وخطة التدريب المتقاطع
- خطة العمل اليومية ولوحة توزيع مهام الوردية
- موجز تحديد التوقعات بالاستناد إلى العمل المعياري ومعايير الجودة
- جدول اجتماع الفريق اليومي القصير ولوحة الفريق المرئية
- ورقة تتبع الإنتاج والجودة مع سجل الانحرافات

اليوم 4: الحضور والسلوك والخلافات ورفع التقارير

- سجل أنماط الغياب والتأخر مع حوار المراجعة غير الرسمي
- سجل وقائع مخالفات السلوك وإعداد الإشعار الكتابي
- خطوات الانضباط المتدرج وفق نظام العمل المطبق ولائحة تنظيم العمل
- حل الخلافات داخل الفريق بتسلسل وساطة قائم على الحقائق
- سجل تسليم الوردية وتقرير نهاية الوردية للمدير المباشر

اليوم 5: التدرب بلعب الأدوار وحقيبة التشغيل اليومي للمشرف

- لعب أدوار: تقديم جلسة تعليم عمل انطلاقا من ورقة تجزئة العمل
- لعب أدوار: الحوار الأول بشأن التأخر المتكرر
- لعب أدوار: تسوية خلاف بين عضوين في الفريق بطريقة Job Relations
- تمرين تبديل الوردية باستخدام سجلات التسليم الخاصة بالمشاركين
- تجميع حقيبة التشغيل اليومي للمشرف ومراجعتها من الزملاء

المهارات التي ستكتسبها:

- تخطيط توزيع العمل
- إدارة مصفوفة المهارات
- تطبيق العمل المعياري
- المتابعة على فترات قصيرة
- التدريب في موقع العمل
- إدارة الحضور والغياب
- توثيق الإجراءات التأديبية
- تقارير تسليم الورديات

لماذا تحضر هذه الدورة:

- إدارة كل وردية بخطة مكتوبة تجعل كل عضو في الفريق يعرف المهمة والمعيار والهدف قبل بدء العمل
- تدريب الموظفين الجدد والمنقولين خلال ساعات بدلا من أسابيع وبأخطاء أقل، بطريقة طبقتها فعليا خلال الدورة
- معالجة التأخر ومخالفات السلوك والخلافات مبكرا وبأسلوب متسق، مع سجلات يعتد بها إذا تطورت الحالة
- العودة بحقيبة التشغيل اليومي للمشرف بعد مراجعتها من الزملاء، وتضم خططا وأوراقا وسجلات ونصوص حوار جاهزة لفريقك

الخاتمة:

تصنع نتائج الصفوف الأمامية أو تضيع في الإجراءات التي يديرها المشرف في كل وردية. تنتقل هذه الدورة من دور المشرف والانتقال من زميل إلى مشرف، إلى طرق Training Within Industry والعمل المعياري، ثم إلى تخطيط العمل اليومي وتوزيعه ومتابعته، وصولا إلى حالات الحضور والسلوك والخلافات وتسليم الورديات التي تختبر المشرف الجديد. ويخصص اليوم الأخير للتدرب على كل إجراء بلعب الأدوار واستكمال حقيبة التشغيل اليومي للمشرف لاستخدامها من الوردية التالية.