



ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

دبلوم قيادات الصف الثاني والإشراف

فكرة الدورة

تمثل قيادات الصف الثاني والمشرفون حلقة محورية بين الإدارة العليا وفرق التنفيذ، إذ يتحملون مسؤولية ترجمة التوجهات المؤسسية إلى أعمال يومية واضحة، ومتابعة الأداء، وتحفيز الفرق، ومعالجة المشكلات التشغيلية قبل أن تتفاقم. ومع تزايد متطلبات الكفاءة والسرعة وجودة الخدمة، أصبحت المؤسسات بحاجة إلى مشرفين وقيادات وسطى يمتلكون مهارات قيادية وإدارية متوازنة.

يركز هذا الدبلوم المقدم من AINFCT على تطوير قدرات المشاركين في الإشراف، القيادة اليومية، التواصل، إدارة الأداء، توزيع المهام، حل المشكلات، بناء الفرق، إدارة الوقت، التحفيز، التعامل مع النزاعات، ورفع جاهزية القيادات البديلة. كما يربط البرنامج بين السلوك القيادي العملي ومتطلبات الانضباط التشغيلي وتحقيق النتائج.

صُمم البرنامج بمستوى متوسط ليناسب المشرفين والمرشحين لأدوار قيادية، ويوفر قيمة تطبيقية من خلال أدوات عملية تساعد المشاركين على إدارة فرقهم بثقة، وتحسين جودة المتابعة، ودعم استمرارية الأداء المؤسسي.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تطوير مهارات الإشراف والقيادة اليومية.
- إدارة فرق العمل لتحقيق أهداف واضحة.
- تحسين التواصل والتوجيه داخل الفريق.
- متابعة الأداء ومعالجة فجوات التنفيذ.
- حل المشكلات التشغيلية بفاعلية.
- إعداد قيادات بديلة قادرة على التحمل.

منهجية الدورة

- عروض تفاعلية لشرح مهارات القيادة والإشراف.
- تمارين عملية على التفويض والمتابعة والتواصل.
- دراسات حالة لمواقف إشرافية واقعية.
- محاكاة مواقف قيادة وحل نزاعات.
- نقاشات موجهة لتبادل الخبرات الإشرافية.

أثر الدورة على المنظمة

يمكن تعزيز فعالية الصف الثاني والإشراف داخل المؤسسة من خلال:

- تحسين جودة المتابعة والتنفيذ اليومي.
- رفع جاهزية القيادات البديلة.
- تقليل الاعتماد على الإدارة العليا.
- دعم ثقافة الأداء والانضباط.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على تطوير دورهم الإشرافي والقيادي من خلال:

- فهم أوضح لمسؤوليات المشرف الفعال.
- إدارة الفريق بثقة وانضباط أكبر.
- تحسين مهارات التوجيه والتحفيز.
- التعامل المهني مع ضغوط العمل.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج المشرفين والمرشحين لأدوار قيادية ممن يحتاجون إلى تطوير قدراتهم في إدارة الفرق وتحقيق النتائج. كما يفيد العاملين الذين يمثلون حلقة وصل بين الإدارة العليا وفرق التنفيذ.

- المشرفون ورؤساء الفرق والأقسام.
- القيادات الوسطى والناشئة.
- الموظفون المرشحون للترقية الإشرافية.
- مسؤولو العمليات والخدمات والدعم.
- موظفو الموارد البشرية والتطوير المؤسسي.

اليوم الأول: مدخل إلى قيادة الصف الثاني والإشراف

- مفهوم قيادات الصف الثاني ودورها المؤسسي.
- الفرق بين المشرف والمنفذ والمدير.
- أهمية الدور الإشرافي في استمرارية العمل.
- التحديات الشائعة للمشرفين الجدد والمرشحين.
- خصائص المشرف الفعال في بيئة العمل الحديثة.

اليوم الثاني: الدور القيادي للمشرف

- مفهوم القيادة العملية في المستوى الإشرافي.
- مصادر التأثير القيادي داخل الفريق.
- الموازنة بين العلاقات والنتائج والانضباط.
- بناء الثقة والمصداقية مع أعضاء الفريق.
- الانتقال من أداء المهمة إلى قيادة الآخرين.

اليوم الثالث: أنماط القيادة والإشراف

- الأنماط القيادية وتأثيرها على سلوك الفريق.
- القيادة الموقفية واختيار الأسلوب المناسب.
- التفويض والتوجيه والدعم وفق مستوى النضج.
- تجنب الإفراط في السيطرة أو التراخي.
- تطوير المرونة القيادية في المواقف المختلفة.

اليوم الرابع: التواصل الإشرافي الفعال

- أهمية التواصل في نجاح الدور الإشرافي.
- مهارات الإصغاء وطرح الأسئلة وتوضيح التوقعات.
- نقل التعليمات بطريقة واضحة وقابلة للتنفيذ.

- إدارة الاجتماعات القصيرة والمتابعة اليومية.
- تقليل سوء الفهم داخل بيئة العمل.

اليوم الخامس: التخطيط اليومي وتنظيم العمل

- تحويل الأهداف إلى مهام يومية واضحة.
- ترتيب الأولويات وفق الأهمية والعجلة.
- توزيع العمل حسب القدرات والموارد المتاحة.
- متابعة التقدم دون تعطيل الفريق.
- التعامل مع التغييرات المفاجئة في الأولويات.

اليوم السادس: التفويض الفعال

- مفهوم التفويض وأهميته في بناء الفريق.
- اختيار المهام المناسبة للتفويض.
- تحديد النتائج والصلاحيات وحدود المسؤولية.
- متابعة المهام المفوضة دون تدخل زائد.
- استخدام التفويض لتطوير أعضاء الفريق.

اليوم السابع: إدارة الأداء الفردي والجماعي

- مفهوم الأداء في المستوى الإشرافي.
- تحديد التوقعات والمعايير القابلة للقياس.
- متابعة الأداء اليومي والأسبوعي بانتظام.
- تقديم تغذية راجعة عملية ومباشرة.
- التعامل مع ضعف الأداء بطريقة مهنية.

اليوم الثامن: التحفيز وبناء الالتزام

- العوامل المؤثرة في دافعية الموظفين.
- أساليب التحفيز غير المالي داخل الفريق.
- ربط المهام بالمعنى والنتائج المتوقعة.

- تقدير الإنجاز وتعزيز السلوك الإيجابي.
- التعامل مع انخفاض الحماس والالتزام.

اليوم التاسع: بناء فرق العمل

- خصائص الفريق الفعال والمتعاون.
- مراحل نمو الفريق وتحديات كل مرحلة.
- توزيع الأدوار وتعزيز التكامل بين الأعضاء.
- بناء روح المسؤولية المشتركة.
- معالجة السلوكيات التي تضعف التعاون.

اليوم العاشر: إدارة النزاعات داخل الفريق

- مصادر النزاع في بيئة العمل اليومية.
- التمييز بين الخلاف الصحي والخلاف المعطل.
- مهارات التهدئة والحوار المهني.
- الوصول إلى حلول عادلة وقابلة للتطبيق.
- توثيق النزاعات المهمة ومتابعة نتائجها.

اليوم الحادي عشر: حل المشكلات واتخاذ القرار

- منهجية تحديد المشكلة وتحليل أسبابها.
- جمع المعلومات قبل اتخاذ القرار.
- توليد البدائل وتقييم آثارها العملية.
- اتخاذ القرار ضمن الصلاحيات المتاحة.
- متابعة تنفيذ الحل وقياس أثره.

اليوم الثاني عشر: إدارة الوقت والضغط

- مصادر ضغط العمل في المستوى الإشرافي.
- تنظيم الوقت بين التنفيذ والمتابعة والتواصل.
- التعامل مع المقاطعات والطلبات المتداخلة.

- الحفاظ على الاتزان المهني تحت الضغط.
- منع انتقال التوتر إلى أعضاء الفريق.

اليوم الثالث عشر: إدارة التغيير على مستوى الفريق

- دور المشرف في شرح التغييرات للفريق.
- فهم أسباب مقاومة التغيير بين الموظفين.
- التعامل مع المخاوف والأسئلة العملية.
- تحويل التغيير إلى مهام وسلوكيات واضحة.
- متابعة الالتزام بالتغيير بعد التطبيق.

اليوم الرابع عشر: الانضباط والالتزام المهني

- مفهوم الانضباط كجزء من الأداء المؤسسي.
- متابعة الحضور والسلوك والالتزام بالإجراءات.
- التعامل مع المخالفات بشكل عادل ومتدرج.
- توثيق الملاحظات والإجراءات التصحيحية.
- تعزيز الانضباط دون الإضرار بالعلاقة مع الفريق.

اليوم الخامس عشر: إدارة الجودة والتحسين اليومي

- دور المشرف في رفع جودة العمل اليومي.
- اكتشاف الأخطاء المتكررة وفرص التحسين.
- تطبيق التحسين المستمر في نطاق الفريق.
- إشراك الموظفين في اقتراح الحلول.
- متابعة أثر التحسين على الأداء والخدمة.

اليوم السادس عشر: السلامة والمسؤولية التشغيلية

- مسؤولية المشرف في بيئة العمل الآمنة.
- التعرف على المخاطر التشغيلية اليومية.
- تعزيز الالتزام بالتعليمات والإجراءات.

- الإبلاغ عن الحوادث والملاحظات المهمة.
- بناء سلوك وقائي داخل الفريق.

اليوم السابع عشر: إعداد الصف الثاني وخطط الإحلال

- مفهوم الصف الثاني وأهميته لاستمرارية العمل.
- تحديد الموظفين ذوي الإمكانيات القيادية.
- نقل المعرفة والخبرة بصورة منظمة.
- إعداد خطط تطوير بسيطة للمرشحين.
- متابعة جاهزية البدلاء للأدوار المستقبلية.

اليوم الثامن عشر: التقارير والمتابعة الإدارية

- أهمية التقارير في دعم القرار والمتابعة.
- إعداد تقارير مختصرة عن الأداء والمشكلات.
- عرض البيانات بطريقة واضحة وغير مبالغ فيها.
- توثيق الإنجازات والتحديات والإجراءات.
- استخدام التقارير لتحسين التنسيق مع الإدارة.

اليوم التاسع عشر: تطبيق مشروع إشرافي عملي

- اختيار تحدٍ إشرافي واقعي من بيئة العمل.
- تحليل الوضع الحالي وأسباب المشكلة.
- إعداد خطة تدخل إشرافية قابلة للتنفيذ.
- تحديد مؤشرات متابعة الأداء والتحسين.
- مراجعة الخطة مع الزملاء وتطويرها.

اليوم العشرون: العروض النهائية والمراجعة الشاملة

- عرض المشاريع الإشرافية ومناقشتها مهنيًا.
- مراجعة مهارات القيادة والتواصل والمتابعة.
- تحليل الدروس المستفادة من التطبيقات العملية.

- تقديم تغذية راجعة لتحسين الخطط النهائية.
- إعداد خطة تطوير فردية بعد انتهاء الدبلوم.

course_daily_schedule

يمتد البرنامج لمدة 20 يوماً تدريبياً، بواقع 4 ساعات تدريبية يومياً. يتم توزيع اليوم التدريبي بين شرح المفاهيم، تمارين المهارات، تحليل الحالات، ومحاكاة المواقف الإشرافية. يتدرج البرنامج من فهم الدور الإشرافي إلى إعداد مشروع عملي لتحسين أداء فريق أو معالجة تحدٍ قيادي داخل بيئة العمل.

course_assessment

يتم تقييم المشاركين من خلال التفاعل داخل الجلسات، تنفيذ التمارين التطبيقية، المشاركة في المحاكاة، وإعداد مشروع إشرافي عملي في نهاية البرنامج. يحصل المشاركون الذين يستوفون متطلبات الحضور والمشاركة على شهادة حضور أو إتمام من AINFACT، بما يعكس مشاركتهم في دبلوم مهني متخصص في قيادات الصف الثاني والإشراف.

course_key_competencies

- القيادة الإشرافية.
- التواصل والتوجيه.
- إدارة الأداء اليومي.
- التفويض وبناء الفريق.
- حل المشكلات والنزاعات.
- إعداد القيادات البديلة.

مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر

201152466358+

info@ainfct.com

ainfct.com

رقم التسجيل الضريبي: 472920235

مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا

شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد

training@ainfct.com

ainfct.com