

مدير العمليات: المستوى الإداري العالمي الجديد

المقدمة:

لا تزال الأسس الإدارية التي نعتمد عليها اليوم تتأثر بشكل كبير بالمفاهيم والنماذج التي ظهرت خلال القرنين التاسع عشر والعشرين، حيث ركزت على مفاهيم الأتمتة والكفاءة والقدرة على التنبؤ. وقد ساهم في ترسيخ هذه المقاربات عدد من رموز الإدارة الكبار مثل هنري فايول، فريدريك تاييلور، يويتشي أويانو، هارولد كوتنر، سيريل أودونيل، لوثر جوليكن، بيتر دراكر، توم بيترز، وارن بينيس، جون كوتر، وجيم كولينز.

وبالرغم من أن المبادئ التي أرساها هؤلاء المفكرون لا تزال تحتفظ بقيمتها في العديد من السياقات، فإن التغيرات الجذرية التي طرأت على تكوين القوى العاملة أدت إلى بروز تحديات جديدة تشك في فعالية بعض الأساليب التقليدية، الأمر الذي يتطلب تحولاً جوهرياً في الفكر والممارسة الإدارية.

استجابةً لهذه التحولات، تم تطوير هذا البرنامج التدريبي اعتماداً على نموذج إداري حديث وشامل يُعرف باسم "نموذج إدارة النطاق الكامل Q-OPD ©". يعتمد هذا النموذج على دراسات ميدانية، وآراء نخبة من الخبراء، ويستند إلى علم النفس التنظيمي وأحدث ما توصل إليه علم الإدارة. لا يقتصر هذا البرنامج على توضيح الوظائف الرئيسية للإدارة الحديثة والمهارات اللازمة لها فحسب، بل يقدم أيضاً مجموعة أدوات وتقنيات عملية تتيح للمديرين تنفيذ مهامهم بكفاءة وثقة عالية في البيئات الواقعية والديناميكية.

الفئات المستهدفة:

- المشرفون الذين يطمحون إلى توسيع نطاق دورهم ليشمل التوجيه والمراقبة.
- المديرون في المستويات الإدارية المتوسطة الراغبون في تطوير كفاءاتهم الإدارية.
- المديرون التنفيذيون الطامحون إلى بناء وتطوير جيل جديد من القيادات الإدارية.
- المديرون الذين يشغلون أدواراً إدارية كاملة ويبحثون عن أدوات جديدة لتحسين الأداء.
- الأفراد الذين يجمعون بين أدوار قيادية وإدارية في الوقت ذاته.
- أولئك الذين يستعدون للانتقال إلى فرق الإدارة العليا.
- كل من يشعر بالحاجة إلى هذه الدورة ويسعى إلى تعزيز مهاراته وخبراته المهنية.

الأهداف التدريبية:

عند إتمام هذا البرنامج التدريبي، سيكون المشاركون قادرين على:

- الحفاظ على جوهر الوظائف الإدارية التقليدية مع دمج منهجيات حديثة ذات فعالية عالية.
- فهم طبيعة أدوارهم وتأثيرهم على البيئة المحيطة، والقدرة على التواصل بفعالية ضمنها.

- تحفيز الموظفين نحو تقديم جهد إضافي وتحقيق أعلى مستويات الأداء من خلال "المحفزات".
- تصميم وتطبيق استراتيجيات تطوير وظيفي شخصية قابلة للتطبيق على فرقهم كذلك.
- توظيف فهم عميق لعلم النفس الشخصي والاتصال لتحسين الإنتاجية العامة.
- التعرف إلى محدودية الممارسات الإدارية القديمة، خاصة في ظل وجود قوى عاملة متعددة الأجيال.
- تبني دور "الميسر" بديلاً عن النموذج التقليدي الذي يعتمد على الإملاء والتوجيه فقط.
- تعزيز الالتزام الوظيفي والإنتاجية المستدامة لدى الموظفين من خلال إدارتهم بفعالية.

الكفاءات المستهدفة:

- التمييز الدقيق بين الإدارة والقيادة، وفهم كيفية تكامل أدوارهما.
- إتقان السياسات الخمس الأساسية المرتبطة بالوظائف الإدارية في المؤسسات الحديثة.
- امتلاك المهارات "الفوقية" التي يجب أن يتمتع بها كل مدير وقائد ناجح.
- فهم الأبعاد النفسية للإدارة وتأثيرها على بيئة العمل.
- تطبيق الممارسات والمبادئ الإدارية المستحدثة بفعالية.

محتوى الدورة التدريبية:

الوحدة الأولى: التمييز بين الإدارة والقيادة وفهم المهارات المشتركة الأساسية

- تحديد الوظائف الأساسية والمتميزة للإدارة الحديثة
- الفصل بين مفاهيم الإدارة والقيادة مع توضيح نقاط الالتقاء بينهما
- مراجعة شاملة لأهمية الإدارة الفعالة من منظور تقليدي ومعاصر
- تحليل الاستعارات النمطية الخاطئة عن المديرين والحاجة إلى تصحيحها
- عرض نموذج "إدارة النطاق الكامل Q-OPD ©" بوصفه نموذجاً وظيفياً شاملاً
- تحديد المهارات الأربعة الأساسية المشتركة بين المديرين والقادة
- تطوير الوعي الذاتي والاجتماعي والتنظيمي
- استخدام الاتصالات المتعددة القنوات بطرق مخصصة وفعالة
- تعزيز القدرة على التأثير والإقناع
- توظيف الذكاء العاطفي والسياسي في السياق الإداري

الوحدة الثانية: الإخراج والتفويض - جوهر العمل الإداري

- الفهم العميق لمهام الإخراج والتنفيذ في الإدارة
- تحويل الاستراتيجيات العامة إلى خطط تنفيذ عملية
- تطبيق آليات التوجيه الفعال للموظفين ضمن السياق التشغيلي

- استخدام مؤشرات الأداء والأهداف السلوكية لقياس التقدم
- التفويض كأداة لتمكين الموظفين وتعزيز كفاءاتهم
- حل المشكلات باستخدام منهجيات منطقية وإبداعية ومتنوعة
- تقييم البدائل مع مراعاة الأبعاد السياسية والتشغيلية للقرارات
- إعداد الموظفين للنجاح وتخطيط تعاقبهم في الأدوار القيادية

الوحدة الثالثة: إدارة الموارد والمراقبة - تسهيل الإنجاز العملي

- تحديد وتوظيف الموارد المتاحة لدعم تطوير أداء الموظفين
- اختيار الأفراد بناءً على الإمكانيات والمواهب
- دعم الموظفين من خلال المشاركة والتمكين الفعال
- تلبية الاحتياجات الأساسية الخمسة اللازمة لضمان استمرارية الأداء
- تصميم نظم رقابة واضحة باستخدام لوحات معلومات الأداء
- مراقبة العمليات من منظور تنموي وقياسي لتحقيق الأهداف

الوحدة الرابعة: تشجيع وإشراك الموظفين بفعالية

- استخدام التغذية الراجعة بطرق محفزة وبناءة
- تطبيق هيكل التغذية الراجعة المرتبطة بالتحفيز والنمو والتصحيح
- إعادة توجيه السلوكيات بما يحقق الأهداف المرجوة
- تعزيز التحفيز الشخصي والمهني وتوظيف العواقب الإيجابية
- تبني دور المدير المحفز
- استخدام أداة "Gallup Q-12" لقياس وتحسين التفاعل الوظيفي
- التركيز على نقاط القوة الفردية ومعالجة نقاط الضعف ضمن إطار جماعي
- إدارة توقعات الموظفين ودعمهم في الوصول إلى الأدوار الأنسب لهم

الوحدة الخامسة: إدارة ذاتية فعالة وتحقيق الإمكانيات الكاملة

- تطوير مسار مهني مستدام ينسجم مع المتغيرات المعاصرة
- فهم ديناميكيات سوق العمل الجديد وحوكمة المؤسسات
- تحديد عناصر التميز الشخصي، ومعرفة الدوافع الداخلية
- بناء استراتيجية واضحة للتطور المهني والتخطيط للخطوات المستقبلية
- تحديد الأولويات والانخراط في الأنشطة ذات الأثر الوظيفي الأعلى