BLACKBIRD FOR TRAINING

دورة دعم وتحسين الكفاءة والفعالية الإدارية: إدارة الوقت وضغوط العمل والتفويض والاجتماعات



دورة دعم وتحسين الكفاءة والفعالية الإدارية: إدارة الوقت وضغوط العمل والتفويض والاجتماعات

مقدمة:

الكفاءة والفعالية الإدارية وجهان لنتاج عمل المدير: فالكفاءة إنجاز العمل بأقل هدر في الوقت والجهد والتكلفة، والفعالية اختيار العمل الذي يحقق النتائج الصحيحة. ويغدو دعم وتحسين الكفاءة والفعالية الإدارية ضرورة مع اتساع ضعف الإنتاجية في كثير من المنظمات أمام تحديات القرن الحادي والعشرين، إذ تبقى الإدارة العامل الحاكم في رفعها. تقدم بلاك بيرد للتدريب هذه الدورة على مدى أسبوع للمديرين والمشرفين وقادة الفرق ورؤساء الأقسام والمختصين المنتقلين إلى مواقع إدارية، ويخرج كل مشارك بخطة عمل لرفع كفاءته الإدارية. وتقدم الدورة بعمق تطبيقي عبر دراسات الحالة، وتتناول الوقت وضغوط العمل والنزاعات والتفويض والاجتماعات بوصفها أدوات مترابطة.

أهداف الدورة:

- التمييز بين الكفاءة والفعالية، وتطبيق الآليات الأساسية التي تدعم نتاج العمل الإداري وتحسنه
- تعريف ضغوط العمل وتفسير مصادرها وآثارها في أداء الفرد والمنظمة باستخدام نماذج الضغوط المعروفة
- اختيار أساليب التكيف والتعامل مع النزاعات، والمقارنة بين التكيف المركز على المشكلة والتكيف المركز على الانفعال وأنماط النزاع الخمسة
- تطبيق الأساليب العلمية والعملية الحديثة في إدارة الوقت، والتمييز بين المهام العاجلة والمهام المهمة
- تطبيق القواعد الذهبية للتفويض الفعال، وتبرير مستوى الصلاحية الممنوح لكل مهمة
- تطبيق أساليب إدارة الوقت والضغوط في التخطيط للاجتماعات وإدارتها ومتابعتها حتى تنتهي بقرارات

الفئة المستهدفة:

- المديرون الذين يديرون وظيفة أو وحدة، ويقررون أين يحقق وقتهم واهتمامهم أعلى قيمة
- المشرفون وقادة الفرق الذين يوزعون العمل اليومي، ويحكمون على المهام التي تفوض ولمن تفوض
- رؤساء الأقسام الذين يترأسون اجتماعات دورية، ويقررون أي الاجتماعات تبقى أو تدمج أو تلغى
- المهنيون والمختصون المنتقلون إلى أدوار إدارية، الذين يختارون كيف يوازنون بين عملهم الفني وقيادة الآخرين
- منسقو المشاريع والأقسام الذين يتعاملون مع مطالب متزاحمة، ويحكمون متى يتحول الضغط على الفريق إلى إجهاد ضار



محاور الدورة:

اليوم 1: الكفاءة مقابل الفعالية الإدارية والآليات التي تقف وراءهما

- الكفاءة مقابل الفعالية: أداء الأشياء بطريقة صحيحة مقارنة بأداء الأشياء الصحيحة
- معدل الإنتاجية: قياس نتاج العمل الإداري مقابل مدخلات الوقت والتكلفة والجهد
- ضغوط القرن الحادي والعشرين: المنافسة والتغيير وعبء العمل وراء فجوات الكفاءة
- الإدارة عاملا حاكما: روافع التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة في رفع الأداء
- تقييم الوضع الحالي للكفاءة: تشخيص فجوات الوقت والضغوط والتفويض والاجتماعات

اليوم 2: تحديد ضغوط العمل وأثرها في أداء الفرد والمنظمة

- الضغط المحفز مقابل الإجهاد: منحنى Yerkes-Dodson الرابط بين مستوى الاستثارة والأداء
- نموذج Job Demand-Control: عبء العمل وهامش القرار والإجهاد في الأدوار الإدارية
- نموذج Effort-Reward Imbalance: فجوات التقدير مصدرا لضغوط العمل
- قائمة مؤشرات الضغوط: العلامات الجسدية والانفعالية والسلوكية المنذرة داخل الفرق
- كلفة الضغوط على المنظمة: الغياب والحضور غير المنتج ودوران الموظفين ومعدلات الأخطاء

اليوم 3: التعامل مع ضغوط العمل ونزاعات بيئة العمل

- التكيف المركز على المشكلة مقابل المركز على الانفعال: اختيار الاستجابة لضغط العمل
- خطة شخصية لإدارة الضغوط: روتين التعافي ورسم الحدود وخطوات إعادة التفاوض على العبء
- أنماط Thomas-Kilmann للنزاع: المنافسة والتعاون والحل الوسط والتجنب والتكيف
- مراحل تصاعد النزاع: متى يتحول الخلاف على المهمة إلى نزاع في العلاقة
- الحوار القائم على المصالح: الفصل بين المواقف والمصالح في نزاعات الفريق

اليوم 4: أساليب إدارة الوقت والقواعد الذهبية للتفويض الفعال

- العاجل مقابل المهم: مصفوفة Eisenhower لفرز المهام والطلبات الإدارية
- تدقيق مضيعات الوقت: تسجيل المقاطعات والتسويف والمهام منخفضة القيمة خلال أسبوع
- مبدأ Pareto وحجز الوقت: جدولة الأعمال عالية القيمة في ساعات تركيز محمية
- القواعد الذهبية للتفويض: مواءمة المهمة والشخص والصلاحية والموعد والمتابعة
- مستويات التفويض ومصفوفة RACI: تحديد الصلاحية والمساءلة ومخاطر التفويض العكسي



اليوم 5: دراسة حالة: إدارة الاجتماعات تطبيقا عمليا لإدارة الوقت والضغوط

- الاجتماع مقابل التحديث غير المتزامن: اختبار الحاجة قبل الدعوة إلى اجتماع الفريق
- حساب كلفة الاجتماع: ساعات الحضور ومعدلات الأجور مطبقة على اجتماع الحالة
- تصميم جدول الأعمال وتحديد الوقت لكل بند: تطبيق أساليب إدارة الوقت في التخطيط للاجتماع
- إدارة الاجتماع تحت الضغط: تطبيق أساليب الضغوط والنزاع في اللحظات الصعبة
- خطة عمل الكفاءة الإدارية: استكمال قواعد الاجتماعات وخريطة التفويض وخطة الوقت

المهارات التي ستكتسبها:

- تشخيص الكفاءة والفعالية
- تقييم ضغوط العمل
- اختيار نمط التعامل مع النزاع
- ترتيب أولويات المهام
- حجز الوقت
- تخطيط التفويض
- إعداد مصفوفة RACI
- إدارة الاجتماعات وترؤسها

لماذا تحضر هذه الدورة:

- من الاستجابة لكل طلب فور وصوله إلى فرز العمل حسب الإلحاح والأهمية قبل تخصيص الوقت له
- من النظر إلى الضغوط والنزاعات كضعف شخصي إلى تحديد مصادرها واختيار الاستجابة المناسبة لها
- من الاحتفاظ بالمهام خشية مخاطر التفويض إلى تسليمها بصلاحيات ومواعيد ومتابعة واضحة
- من نوايا حسنة متفرقة إلى خطة عمل للكفاءة الإدارية تضم قواعد الاجتماعات وخريطة التفويض وخطة الوقت

الخاتمة:

يقوم رفع نتاج العمل الإداري على إنجاز العمل الصحيح بأقل هدر في الوقت والطاقة، وعلى المدير الذي يرسم هذا النمط لفريقه. وتوضح الدورة الفرق بين الكفاءة والفعالية، وبين الضغط المحفز والإجهاد الضار، وبين العمل العاجل والعمل المهم. وتناسب المديرين والمشرفين وقادة الفرق ورؤساء الأقسام والمهنيين المنتقلين إلى الإدارة ممن يبحثون عن منهج مترابط واحد يجمع إدارة الوقت والضغوط والتفويض والاجتماعات، بدلا من نصائح منفصلة لكل منها، مع مراعاة الامتثال لسياسات المنظمة في الصلاحيات.



الأسئلة الشائعة:

ما المطلوب من المشارك قبل الالتحاق بدورة الكفاءة والفعالية الإدارية؟

لا يلزم أي إعداد فني مسبق. يكفي أن يدير المشارك عملا أو أفرادا، أو يستعد لذلك، وأن يحضر صورة واقعية عن أسبوعه: الاجتماعات المتكررة والمهام التي يحتفظ بها ومصادر الضغط وعادات التفويض الحالية، إذ تغذي دراسات الحالة.

ما الفرق بين دورة الكفاءة والفعالية الإدارية ودورة مستقلة في إدارة الوقت؟

تتناول هذه الدورة الوقت والضغوط والنزاعات والتفويض والاجتماعات أدوات مترابطة في نتاج العمل الإداري لا مهارة واحدة. أما دورة إدارة الوقت المستقلة فتركز على الجدولة الشخصية، بينما تربط هذه الدورة الجدولة بضغوط الفريق وقرارات التفويض ووقت الاجتماعات.

لماذا ترتبط الكفاءة والفعالية الإدارية بالتفويض؟

يحرر التفويض وقت المدير للأعمال التي لا يؤديها غيره، فترتفع الفعالية، ويمنح الآخرين صلاحيات ومواعيد واضحة، فترتفع الكفاءة. أما التفويض الضعيف فيعيد العمل إلى المدير، فيزيد عبئه وضغوطه.

ماذا يأخذ المشارك إلى عمله بعد دورة الكفاءة والفعالية الإدارية؟

يأخذ كل مشارك خطة عمل للكفاءة الإدارية تضم خطة وقت مرتبة الأولويات، وخطة شخصية لإدارة الضغوط، وخريطة تفويض بأدوار RACI ومستويات الصلاحية، وقواعد للاجتماعات تشمل اختبار الحاجة وجدول الأعمال وتوقيت البنود والمتابعة، جاهزة للتطبيق.

