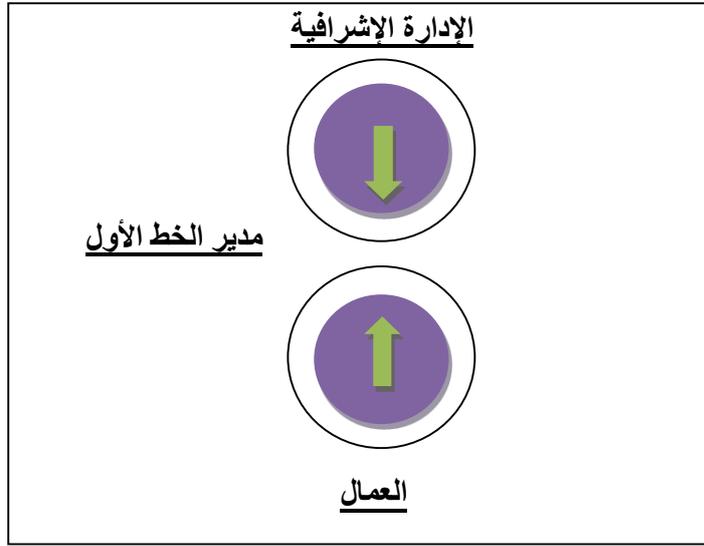


المحاضرة الأولى: المهارات الإدارية الرئيسية

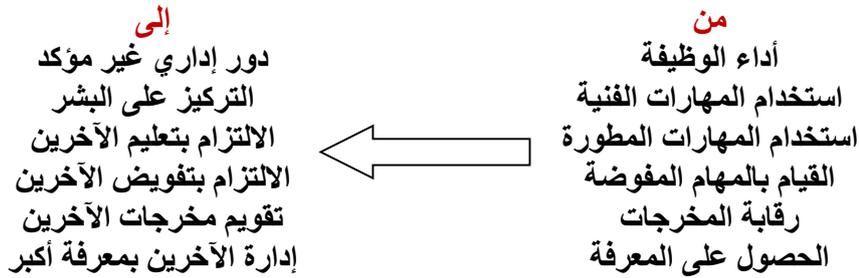
❖ أدوار مدير الخط الأول



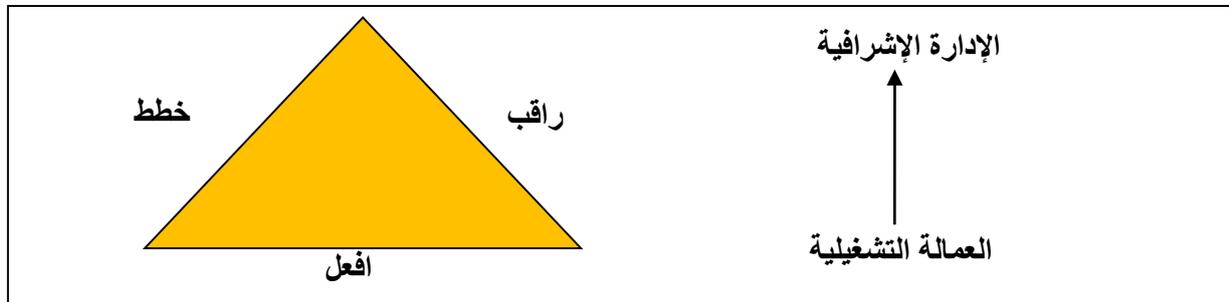
❖ مهام مدير الخط الأول

- التعامل مع البشر
- تنمية القدرات
- بناء الفرق الجماعية
- تحقيق النتائج

التحرك نحو الدور الإداري المتعلق بصناعة التغييرات من الطريقة التي حققت بها الانجازات السابقة



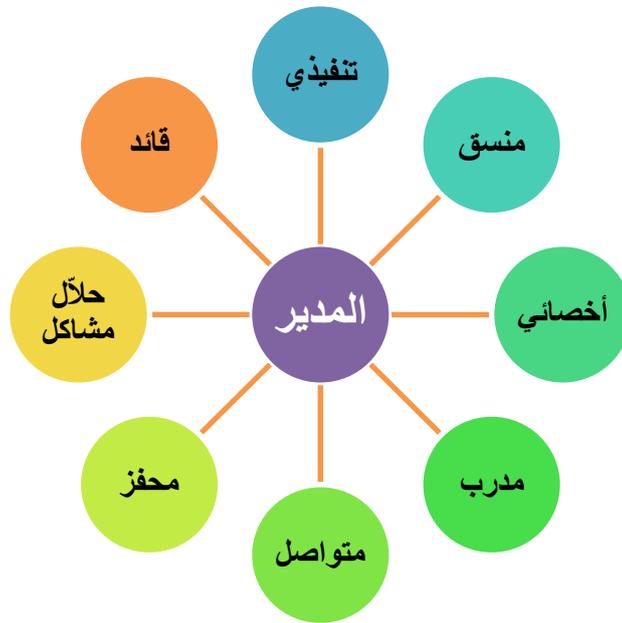
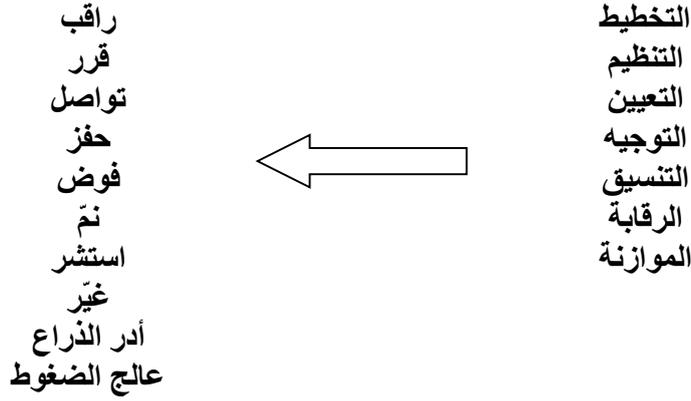
الصعود إلى أعلى السلم / التغييرات الرئيسية



* يعد العامل المشغل خبيرا في وظيفته

* وأنت تفقد خبرتك، وتنفق كثيرا من وقتك في التخطيط في إطار دورك الإداري

* وكلما ارتقيت في السلم الإداري كلما انخفضت خبراتك الفنية



التابعون	المشرفين	الشركاء	العمل
<ul style="list-style-type: none"> - استمع للمقترحات والشكاوى - نم الاحساس بالانتماء لفريق العمل - زود بالتغذية الراجعة عن الأداء - شارك الأهداف - شجعهم على تحمل المسؤولية - دربهم - شاورهم - قدر العمل الجيد - كن نفسك ولاغير - كن المحامي عنهم 	<ul style="list-style-type: none"> - اقبل الكل - المسئولية عن العمل - الاخبار بالتقدم - افهم التوقعات - عبر عن موظفيك - خفف العبء - تابع الحوادث الحرجة 	<ul style="list-style-type: none"> - تعاون مع المديرين الآخرين - نسق العمل مع الأقسام الأخرى - تفهم مشكلات الزملاء - تقبل مقترحات ومرنيات الزملاء - نبأهم بالأفكار التي تؤثر فيهم - قدم المساعدة 	<ul style="list-style-type: none"> - اعرف عمك - خطط عمك - توقع المشكلات - تجهيز الصحة - إتاحة المواد الخام - توزيع العمل - استخدام خريطة PDCA - درب - عالج حالات المشكلة - أوجد طرقا جديده

❖ القائد

يطبق الانضباط الذاتي على ضوء:

- المواظبة والحضور
- يحافظ على نظافة مكان عمله
- التواجد في مكان العمل
- عدم الغياب بدون معلومات

❖ المنفذ

- منح /رفض ترك البشر معه
- منح /رفض تقنية العمليات
- يبادر باتخاذ إجراءات
- يحتفظ بالسجلات
- يضمن ارتباط البشر بالبيانات
- يكفل إتاحة البشر في مكان العمل
- يضمن الرعاية المنزلية في منطقته

❖ المنسق

وبالنسبة لجميع الأنشطة اللازمة لتحقيق الأهداف
-يضمن وجود كل الموارد الضرورية في منطقة إنجاز الأهداف

❖ الاختصاصي

- يضمن تطبيق العمليات
- يضمن الجودة
- يفكر على ضوء: التحسينات، الكفاءات، التكاليف، المنافع
- تطبيق معايير ISO
- يضمن الأمن والسلامة

❖ المدرب

- يحدد المهارات و الجدارات اللازمة للوظيفة
- يحدد الاحتياجات التدريبية لمنسوبيه
- ينظم عملية التدريب
- يوجه، ويدرب

❖ المتواصل

- يتشارك الأهداف
- يضمن تفهم الأهداف
- ينصت
- يرسل التقارير
- يقرأ التقارير
- يتشارك النجاح والفشل
- يرسل ويتلقى التغذية المرتجعة

❖ التخطيط (النظر للمستقبل من الحاضر)

تتضمن الخطة ثلاث خطوات

- الأغراض العامة - الأهداف، المخرجات، النتائج (المرغوب الوصول إليها)
- التنفيذ - كيف يتم التوليف بين البشر والموارد للفترة الزمنية المطلوبة
- التقييم - كيفية متابعة التقدم الحادث، حتى يصبح من الممكن اتخاذ الإجراءات التصحيحية

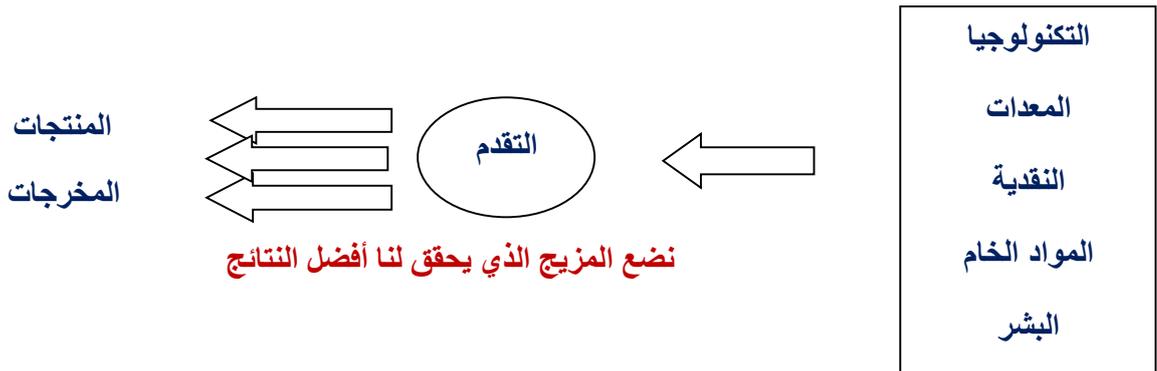
❖ المحفز
<ul style="list-style-type: none"> - يشجع الإنجازات - يعطي إيماءات إيجابية - يبني الحماس - مهتم ومحتوي للبشر <ul style="list-style-type: none"> - يمد المساعدة - يقدر المساهمات الإيجابية - يتشاطر كلا من النجاح واللوم
❖ حلال المشاكل
يتناول المشاكل اليومية الفنية والإنسانية والخارجية

❖ التخطيط (النظر للمستقبل من الحاضر)

- يتصرف بعض الناس بردود الأفعال - ولا يقومون بالتخطيط، قانعين بمواجهة المواقف حال حدوثها.
- نحتاج كمديرين أن نبذل محاولات للتحكم بالمستقبل، نحتاج أن نكون **مبادرين** ونحتاج أن ننظر للمستقبل بعين الاعتبار.
- كيف تريد للأشياء أن تتحقق؟ وكيف يمكن للأشياء أن تنجز إذا لم تقم بأي تصرف؟! وما الذي تحتاج إلى القيام به كي تجعل المستقبل يتم على النحو الذي تريده؟!

❖ التنظيم - (أفضل استخدام للموارد)

كيف نقوم بالتنظيم



❖ إدارة النزاع (الناس لا ترى – دائما – عينا بعين)

يعد النزاع بشكل عادي –منتجا ثانويا للبشر حين يحاولون العمل معا. حيث يختلف البشر عن بعضهم البعض، ومن هنا ينشأ النزاع

وسيكون من المفضل بالنسبة للمدير أن يكون قادرا على:

- تدنية وتحجيم عدد النزاعات
- حل هذه النزاعات في غضون فترة زمنية مقبولة
- ابحث عن السبب الجذري لهذا النزاع
- منع النزاع من إحداث أضرار لا يمكن إصلاحها
- اجعل من النزاع فرصة جديدة للتعلم من جديد

❖ إدارة التغيير

التغيير: هو العامل الثابت الوحيد في مجتمعاتنا المتغيرة

على المدير أن يسعى لإدارة التغيير من خلال:

- تغيير التكنولوجيا
- تغيير المتطلبات المهنية
- تغيير العمليات
- تغيير البيئة
- تغيير السياسة
- تغيير الهيكل التنظيمي/الإداري
- التغيير في طلبات العميل

❖ التفويض (تشارك المهام) - هل أحتاج أن أقوم بذلك بنفسي؟

✓	التفويض	✗
الثقة في أحد الأشخاص ودفع خط السلطة إليه في الاسفل ليتمكن من اتخاذ القرارات حول المهام. وقد يقوم المدير بتحديد النتائج المرجوة، ولكن يترك لهذا الشخص أن يقرر المسار.	يزيد من الانغماس والمشاركة يخلق الحماس يزيد المخرجات يوفر الوقت يتيح نطاق الترقى لأعلى يزيد الفعالية	معالجة المهام، واخبار الناس بدقة كيفية القيام بها ولا تمنحهم حرية استخدام مبادرتهم
يظل المدير مسؤولا عن المهمة التي فوضها		التنصل من المسؤولية

❖ وظائف مدير الصف الأول

- التحفيز: ادفع مرؤوسك كي يعملوا بإخلاص وبتأجبية عالية لتحقيق الأهداف المطلوبة
- التعامل مع الإجهاد-وضغوط العمل.
- التواصل
- صناعة القرارات
- الرقابة
- التوجيه

❖ إدارة البشر بعض المبادئ

- منهج الاتساق في المعاملات
- تجسيد العدالة والانصاف
- تحلى بصفات القيادة
- الملاحظة الحكيمة
- تحلى بالثقة في النفس والفريق
- الوضوح في الاتصالات
- يقدم النموذج
- مباشر وحقيقي
- الاحترام الذاتي
- التعلم من الفشل