

إدارة الموظفين وفريق العمل

Staff and Team Management

د/ سعيد السحرتي

كلية إدارة الأعمال – ماجستير إدارة الموارد البشرية

- المخرجات المتوقعة من الدرس
- مقدمة
- مفهوم إدارة الموظفين وفريق العمل
- مبدأ القيادة وأنواعه
- مبدأ التوجيه
- أنماط إدارة فريق العمل
- إستراتيجيات قيادة فريق العمل
- كيفية ضمان فريق عمل فعال
- مبادرات أقسام إدارة الموارد البشرية في تحقيق أهداف الإدارة الفعالة
- الدور التكنولوجي في الإدارة الفعالة
- المراجع

المخرجات المتوقعة من الدرس

- فهم واضح لمفهوم مبدأ الإدارة (القيادة والتوجيه)
- إدراك مفهوم إدارة الفريق وأنماط إدارة فرق العمل
- أنماط المورد البشري بشكل عام وبداخل بيئة العمل
- إستراتيجيات إدارة فريق العمل بأعلى كفاءة
- الدور الإستراتيجي لإدارة الموارد البشرية في الإدارة الفعالة (توظيف، تقييم و تدريب وتطوير)
- الدور التكنولوجي في المساهمة للوصول للإدارة الفعالة

إدارة الموظفين وفريق العمل تعتبر أحد الأسس الرئيسية لنجاح أي منظمة، وتتطلب قيادة وتوجيه فعال لتحقيق الأهداف المنشودة. الفهم الواضح لمبدأ الإدارة يشمل القدرة على التوجيه والتحفيز والقيادة الفعالة. إدارة الفريق تتعلق بفهم الأدوار المختلفة داخل الفريق وتنسيق الجهود لتحقيق الأداء الأمثل. أنماط إدارة فرق العمل يمكن أن تختلف تبعاً للثقافة التنظيمية وأهداف الفريق، وتتراوح بين القيادة التحويلية والقيادة التشاركية.

أنماط المورد البشري داخل بيئة العمل تشمل تنوع الشخصيات والخبرات، مما يتطلب إدارة حكيمة لتحقيق التوازن بين الأفراد وتعزيز التعاون.

إدراك أنماط المورد البشري داخل بيئة العمل يساعد في تعزيز التفاعل الإيجابي بين الموظفين وتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية. استراتيجيات إدارة فريق العمل بكفاءة تشمل تحديد الأهداف بوضوح، توفير التدريب المستمر، والتواصل الفعال.

الدور الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية يشمل عمليات التوظيف، التقييم، التدريب والتطوير لضمان وجود فريق عمل مؤهل ومتحفز.

أيضاً تلعب التكنولوجيا دوراً محورياً في دعم الإدارة الفعالة وتحقيق الأهداف التنظيمية بأعلى كفاءة. في العصر الرقمي، أصبحت الأدوات التكنولوجية ضرورة لا غنى عنها في تحسين العمليات الإدارية وتيسير التواصل داخل المؤسسات. استخدام التكنولوجيا في الإدارة يسهم في تعزيز الشفافية، زيادة الإنتاجية، وتحسين جودة اتخاذ القرار. تقنيات مثل أنظمة إدارة الموارد البشرية (HRMS) تمكن المؤسسات من تتبع سجلات الموظفين، جدولة التدريب، وتقييم الأداء بكفاءة عالية. بالإضافة إلى ذلك، توفر منصات التعاون الرقمي مثل Microsoft Teams وSlack وسائل فعالة للتواصل بين أعضاء الفريق، مما يسهم في تبادل الأفكار وحل المشكلات بسرعة أكبر. تعتبر أتمتة العمليات الإدارية أيضاً من أبرز فوائد التكنولوجيا، حيث تقلل من الأعباء الروتينية وتمكن الموظفين من التركيز على المهام الإستراتيجية. استخدام التحليلات والبيانات الكبيرة يساعد في اتخاذ قرارات مدروسة بناءً على معلومات دقيقة وحديثة، مما يعزز من قدرة المنظمة على التكيف مع التغيرات السريعة في السوق.



تعريف إدارة فريق العمل

- ✓ إدارة فريق العمل هي عملية تنظيم وتنسيق الأفراد الذين يعملون معًا لتحقيق أهداف مشتركة.
- ✓ للقيام بذلك يتضمن توزيع المهام، تحديد الأدوار، وتوفير التوجيه والإرشاد لضمان تحقيق الأداء الأمثل.

“

“Great vision without great people is irrelevant.” – Jim Collins

”

Leaders become great not because of their power but, because of their ability to empower others.

John Maxwell // Quoteistan.com

“

“Always treat your employees exactly as you want them to treat your best customers.” – Stephen R. Covey

”

تعريف إدارة فريق العمل

✓ هناك عدة عناصر أساسية لإدارة فرق العمل بشكل فعال:-

- تحديد الأهداف: يجب أن تكون الأهداف واضحة ومحددة، بحيث يفهم كل عضو في الفريق ما هو المتوقع منه وما هو دوره في تحقيق هذه الأهداف.
- توزيع المهام: من المهم توزيع المهام بناءً على مهارات وخبرات كل عضو في الفريق، لضمان الكفاءة والإنتاجية.
- التواصل الفعال: التواصل المفتوح والصريح بين أعضاء الفريق ضروري لضمان تدفق المعلومات وحل المشكلات بسرعة.



تعريف إدارة فريق العمل

✓ هناك عدة عناصر أساسية لإدارة فرق العمل بشكل فعال:-

- التوجيه والتحفيز: من الضروري تقديم التوجيه والدعم المستمر، بالإضافة إلى تحفيز الفريق من خلال التعزيز الإيجابي والمكافآت.
- تقييم الأداء: إجراء تقييمات دورية لأداء الفريق وأعضائه يساعد في تحديد النقاط القوية والمجالات التي تحتاج إلى تحسين.
- التطوير المستمر: تشجيع التعلم والتطوير المستمر من خلال التدريب وورش العمل يساعد في تحسين مهارات الفريق وزيادة كفاءته.



أهمية الإدارة الفعالة

تلعب الإدارة الفعالة دوراً حاسماً في نجاح أي منظمة وتحقيق أهدافها. إليك بعض النقاط التي تبرز أهمية الإدارة الفعالة:

✓ **تحقيق الأهداف التنظيمية:** الإدارة الفعالة تساعد في وضع أهداف واضحة ومحددة، وتطوير خطط استراتيجية لتحقيق تلك الأهداف بفعالية.

✓ **زيادة الإنتاجية:** من خلال تنظيم الموارد البشرية والمادية بشكل جيد، يمكن تحقيق أقصى قدر من الإنتاجية والكفاءة في العمل.

✓ **تحسين الجودة:** الإدارة الفعالة تضمن اتباع معايير الجودة والتميز في جميع العمليات والخدمات التي تقدمها المنظمة.

✓ **تعزيز الرضا الوظيفي:** من خلال توفير بيئة عمل صحية ومحفزة، يمكن للإدارة الفعالة زيادة مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين، مما ينعكس إيجابياً على أدائهم.

أهمية الإدارة الفعالة

- ✓ **تحسين التواصل:** تساهم الإدارة الفعالة في تعزيز التواصل الداخلي بين أعضاء الفريق والإدارة، مما يساعد على تبادل الأفكار وحل المشكلات بسرعة أكبر.
- ✓ **إدارة الوقت:** تساعد الإدارة الفعالة في تنظيم الوقت وتحديد الأولويات، مما يساهم في إنجاز المهام في الوقت المحدد وتقليل التأخيرات.
- ✓ **التكيف مع التغيرات:** تساهم الإدارة الفعالة في تجهيز المنظمة للتكيف مع التغيرات السريعة في السوق والبيئة الخارجية.
- ✓ **تعزيز الابتكار:** من خلال تشجيع الأفكار الجديدة والإبداع، تساهم الإدارة الفعالة في تحسين العمليات وتقديم منتجات وخدمات مبتكرة.
- ✓ **زيادة الربحية:** الإدارة الفعالة تساهم في تحقيق استخدام أمثل للموارد، مما يزيد من الربحية ويقلل من التكاليف.
- ✓ **تحقيق استدامة المنظمة:** من خلال التخطيط الجيد والاستراتيجيات الفعالة، يمكن تحقيق استدامة المنظمة على المدى الطويل.

مبدأ القيادة والتوجيه في إدارة الأعمال

القيادة والتوجيه هما عنصران أساسيان في إدارة الفرق وتحقيق الأهداف المحددة. يعتبر القائد المثال الأعلى للفريق والشخص الذي يوجه ويوفر التوجيه اللازم لأعضاء الفريق. يتطلب توجيه الفرق نحو الأهداف مجموعة من المهارات والممارسات الفعالة.

✓ توجيه الفرق نحو الأهداف يتطلب قائدًا قادرًا على تحديد الهدف وتوجيه الجهود وتوفير الدعم وأن يكون قدوة للفريق. من خلال تطبيق هذه الممارسات الفعالة، يمكن للقائد تحقيق النجاح وتحقيق الأهداف المحددة.

تحديات القيادة والتوجيه في إدارة فريق العمل

أحد التحديات الرئيسية التي يواجهها القادة هو تحقيق التوازن بين تحقيق الأهداف ورعاية احتياجات الفريق. فعلى الرغم من أن تحقيق الأهداف يعد هدفًا أساسيًا لأي منظمة، إلا أنه يجب أن يتم بطريقة تأخذ في الاعتبار احتياجات ومتطلبات الأفراد. يجب على القادة أن يكونوا قادرين على توجيه الفرق بطريقة تحفظ التوازن بين تحقيق الأهداف وتلبية احتياجات الأفراد، وذلك من خلال توفير الدعم والتوجيه اللازمين للأفراد وتحفيزهم لتحقيق الأهداف المشتركة.

بالإضافة إلى ذلك، يواجه القادة تحديًا آخر وهو تحقيق التواصل الفعال مع الفريق. فالتواصل الجيد هو أساس نجاح أي فريق، ويساهم في تعزيز التفاهم وبناء الثقة بين أعضاء الفريق. يجب على القادة أن يكونوا قادرين على التواصل بشكل فعال مع الفريق، وذلك من خلال استخدام العبارات الواضحة والمفهومة والاستماع الفعال لأفراد الفريق. يجب أن يكون القادة قادرين على توجيه الفريق بشكل واضح ودقيق، وتوضيح الأهداف والتوقعات بطريقة تساهم في تحقيق النتائج المرجوة.

تحديات القيادة والتوجيه في إدارة فريق العمل

ومن التحديات الأخرى التي يواجهها القادة هو تحقيق التحفيز والتشجيع للفريق. فالتحفيز يعد عاملاً أساسياً في تحقيق الأهداف، حيث يساهم في زيادة الإنتاجية وتعزيز رغبة الأفراد في تحقيق النجاح. يجب على القادة أن يكونوا قادرين على تحفيز الفريق وتشجيعه، وذلك من خلال تقديم المكافآت والتقدير للأفراد عند تحقيقهم الأهداف، وتوفير بيئة عمل إيجابية تشجع على التعاون والإبداع.

وأخيراً، يواجه القادة تحدياً في تحقيق التغيير والابتكار في الفريق. فالتغيير يعد جزءاً أساسياً من عملية التطور والنمو، ويجب على القادة أن يكونوا قادرين على تحفيز الفريق لقبول التغيير وتطبيقه بفعالية. يجب على القادة أن يكونوا قادرين على توجيه الفريق نحو التغيير وتحفيزهم للابتكار وتطوير العمليات والأفكار الجديدة.

أنماط الدور القيادي في إدارة الفريق

✓ **القيادة التوجيهية** : تركز علي إعطاء الأمور المباشرة لموظفين وهنا القائد يملئ الخطوات المحددة وكيفية القيام بها بوضوح.

مثال: مدير الموارد البشرية يحدد إجراءات التوظيف بوضوح ويوجه فريقه لتنفيذ الخطوات المحددة بدقة.

✓ **القيادة التحويلية**: تركز علي كيفية تحفيز الموظفين والإبداعية لتحقيق الأهداف.

مثال: مدير الموارد البشرية يعمل على إلهام الفريق لتطوير استراتيجيات جديدة لجذب المواهب.

✓ **القيادة الديمقراطية**: مشاركة جميع اطراف الفريق في اتخاذ القرارات.

مثال: مدير الموارد البشرية يعقد اجتماعات منتظمة مع الفريق لمناقشة استراتيجيات السنة القادمة مثل التوظيف.

✓ **القيادة المتحررة**: الفرق ذات الكفاءات العالية يكون لها حرية تنفيذ المهام واتخاذ القرارات.

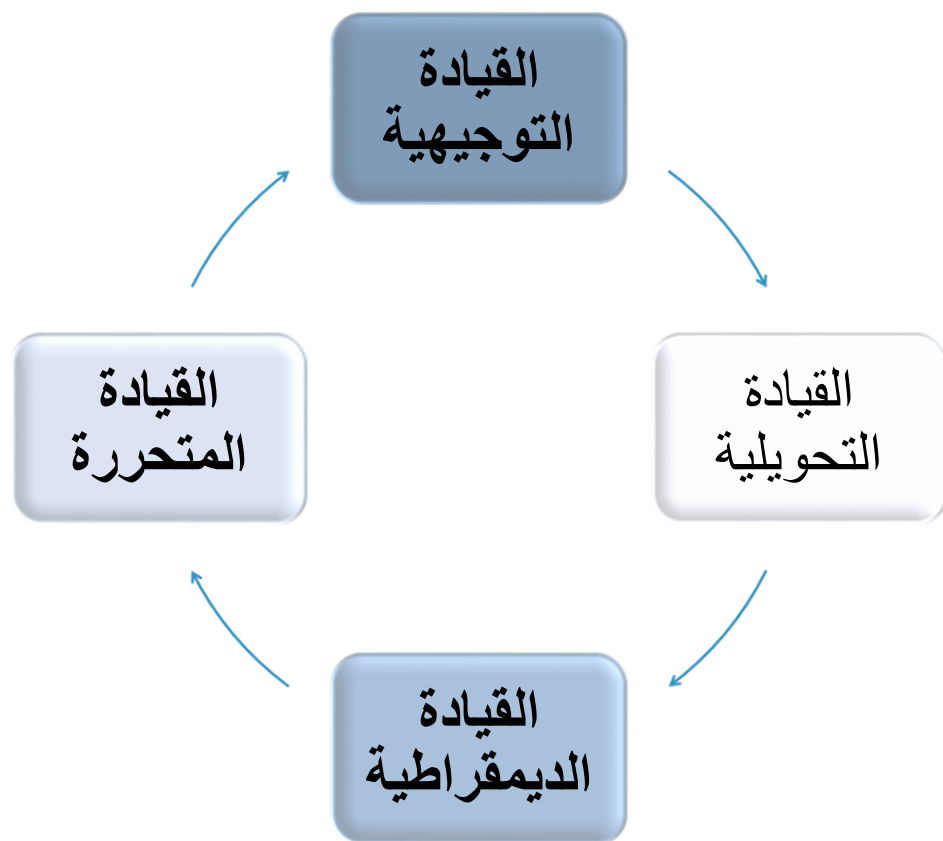
مثال: مدير الموارد البشرية يعطي فريقه الحرية الكاملة لتطوير وتنفيذ برامج التدريب والتطوير

القيادة
التوجيهية

القيادة
التحويلية

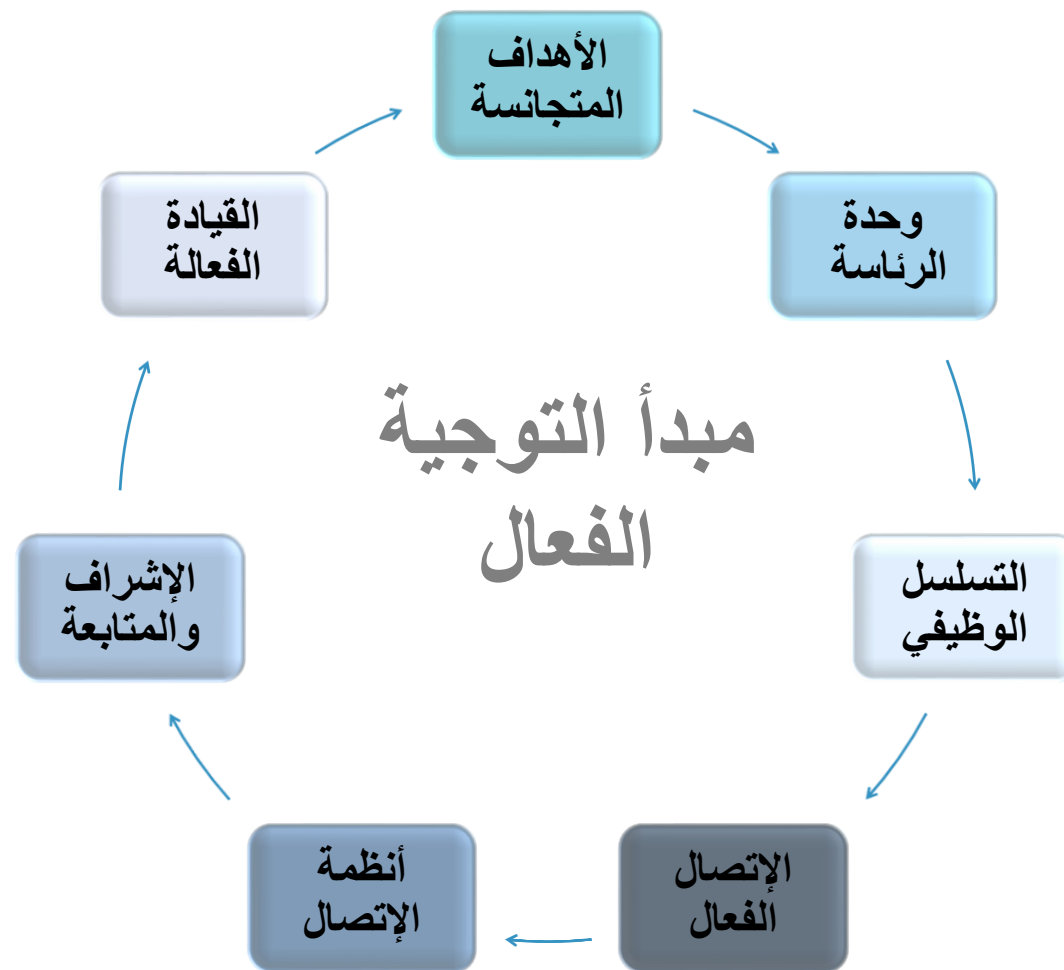
القيادة
المتحررة

القيادة
الديمقراطية

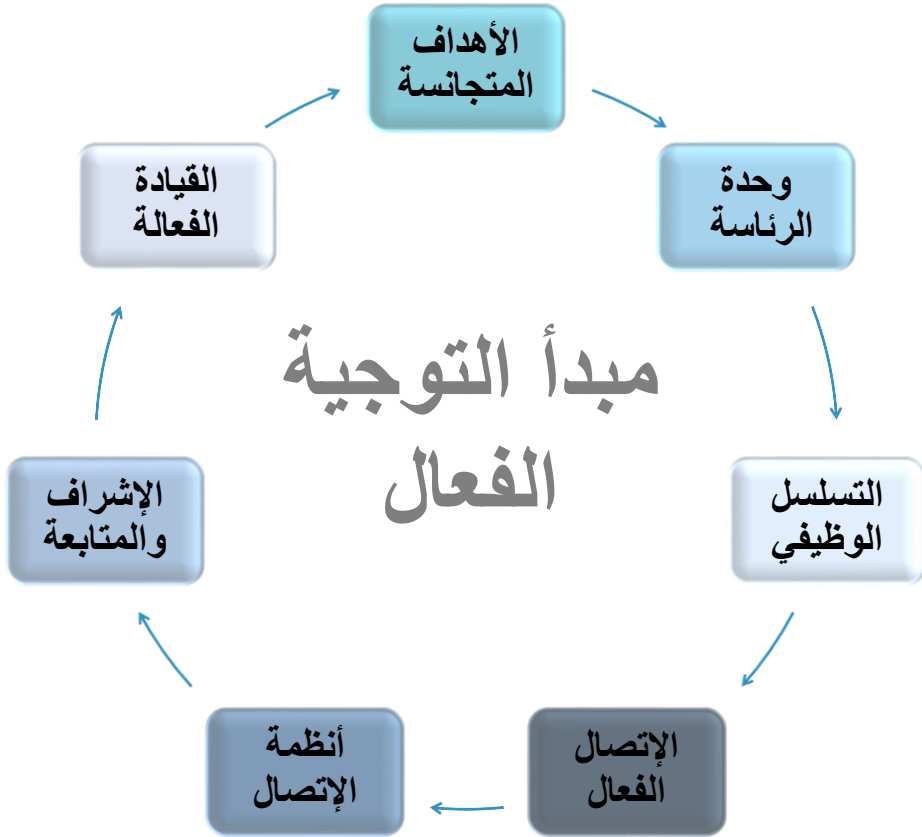


أيهم تفضل ولماذا؟

مبدأ التوجيه (التوجيه الفعال)



مبدأ التوجيهية (التوجيهية الفعال)



✓ الأهداف المتجانسة:

- مثال: إعداد استراتيجية الموارد البشرية التي تتوافق مع الأهداف العامة للشركة مثل تحسين ثقافة العمل وزيادة الرضا الوظيفي.

✓ وحدة الرئاسة:

- مثال: مدير الموارد البشرية يقوم بتنفيذ السياسات والإجراءات التي تم وضعها من قبل الإدارة العليا والتأكد من تطبيقها بشكل صحيح داخل الأقسام المختلفة.

✓ التسلسل الوظيفي:

- مثال: وضع هيكل تنظيمي واضح يحدد الأدوار والمسؤوليات لكل موظف، مما يسهل عملية التواصل ويضمن التزام الجميع بمسؤولياتهم.

✓ الاتصال الفعال:

- مثال: عقد اجتماعات دورية بين مدير الموارد البشرية والموظفين لمناقشة قضايا العمل والاستماع إلى ملاحظاتهم واقتراحاتهم، وضمان وجود قنوات اتصال مفتوحة.

مبدأ التوجيهية (التوجيهية الفعال)

✓ أنظمة الاتصال:

- مثال: استخدام نظام معلومات الموارد البشرية HRIS لتوفير معلومات دقيقة ومحدثة عن الموظفين وتسهيل عملية التواصل بين الأقسام المختلفة.

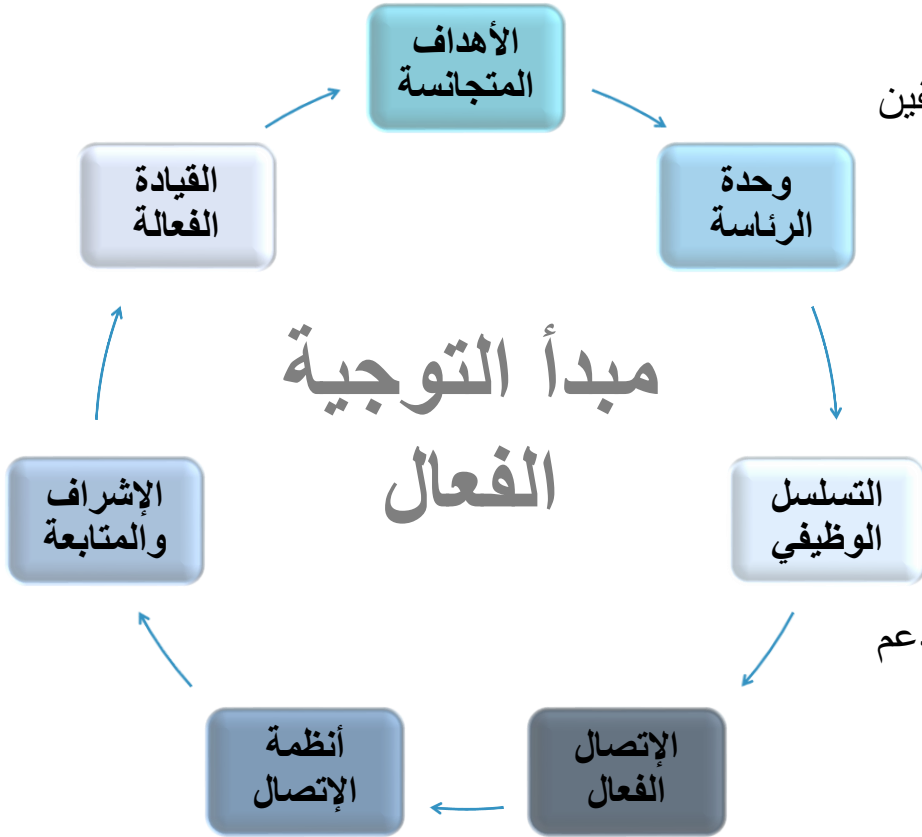
✓ الإشراف والمتابعة:

- مثال: مدير الموارد البشرية يقوم بمتابعة أداء الموظفين من خلال تقارير الأداء الدورية وتقديم التغذية الراجعة المستمرة لتحسين الأداء.

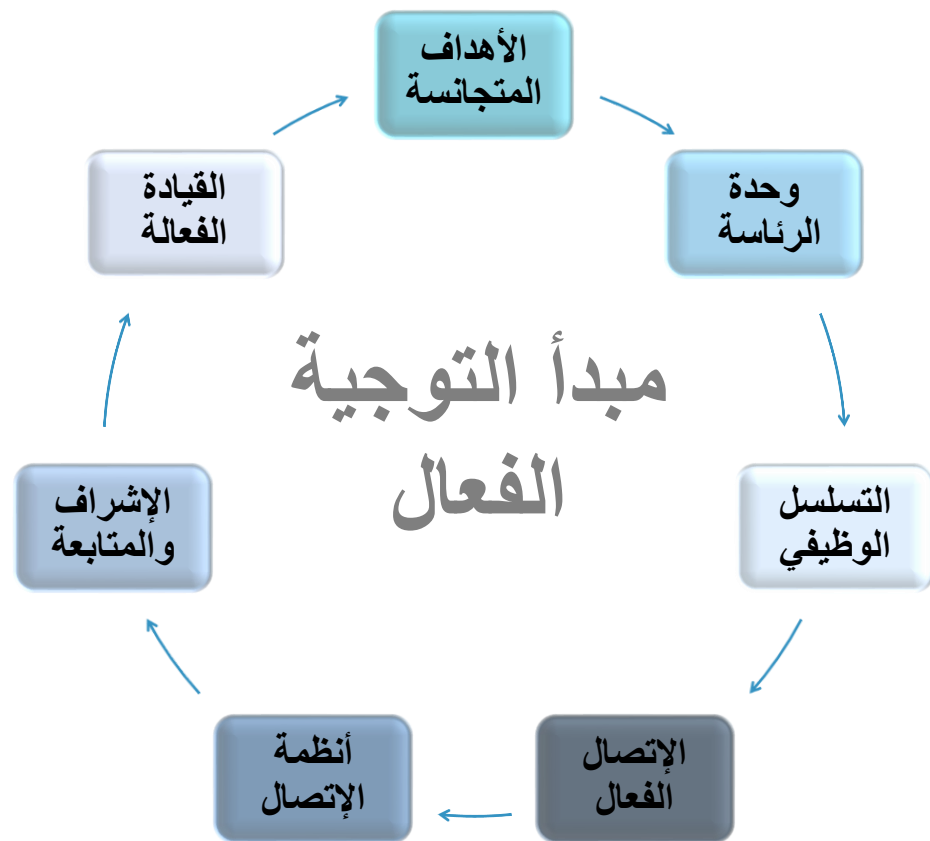
✓ القيادة الفعالة:

- مثال: مدير الموارد البشرية يقوم بدور قيادي من خلال تحفيز الفريق، تعزيز التعاون، وتقديم الدعم اللازم لتحقيق أهداف الموارد البشرية.

مبدأ التوجيهية الفعال



مبدأ التوجيه (التوجيه الفعال) #إختبار



أذكر مفهوم كلاً من علي حدئ مع ذكر مثال.

أنماط إدارة فريق العمل



مجموعة من الأنماط المختلفة التي تهدف الي تحقيق هدف مشترك بين مجموعة من الأشخاص يجتمعون عليه من خلال اتباع الأساليب والاستراتيجيات الفعّالة، أو يمكن تعريفها على أنها إدارة مجموعة من الأفراد من أجل تحقيق هدف محدد وواضح أو لإنجاز مهمة ما.

أنماط إدارة فريق العمل

✓ الإدارة المقنعة:

- الوصف: هذا النمط يعتمد على إقناع أعضاء الفريق بفوائد وأهمية المهام والقرارات.
- المثال: يقوم المدير بشرح فوائد مشروع جديد للفريق للحصول على دعمهم والتزامهم.

✓ الإدارة التعاونية:

- الوصف: هذا النمط يركز على العمل معًا لتحقيق الأهداف المشتركة.
- المثال: يقوم المدير بعقد اجتماعات منتظمة مع الفريق لمناقشة التقدم وجمع آراء جميع الأعضاء.

✓ الإدارة الاستشارية:

- الوصف: هذا النمط يعتمد على طلب النصيحة والتغذية الراجعة من أعضاء الفريق قبل اتخاذ القرارات.
- المثال: يسأل المدير آراء أعضاء الفريق بشأن سياسة جديدة قبل تنفيذها.



أنماط إدارة فريق العمل

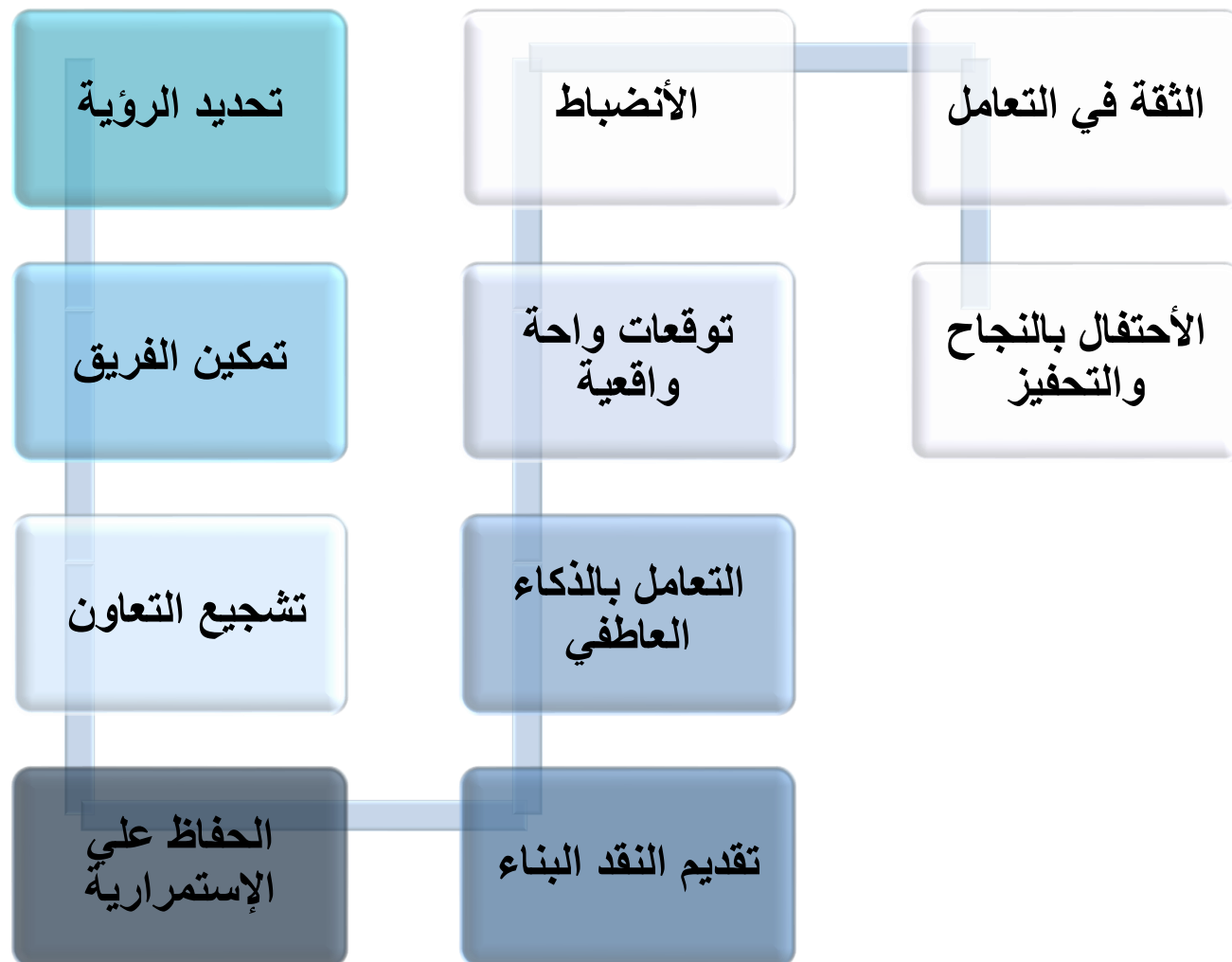
الإدارة قليلة التوجيه، والمعروفة أيضاً بالإدارة الذاتية أو الإدارة التحررية، هي نمط إداري يمنح الموظفين استقلالية كبيرة في العمل واتخاذ القرارات. المدير في هذا النمط يعطي توجيهات عامة ويتيح للأعضاء حرية تنفيذ المهام بالطريقة التي يرونها مناسبة.

الوصف:

الإدارة قليلة التوجيه تركز على تمكين الموظفين وتشجيعهم على اتخاذ قراراتهم الخاصة.

المدير يقدم الإرشادات الأساسية ويثق بقدرات الفريق لتنفيذ المهام بدون تدخل مستمر. يتم توفير بيئة عمل مرنة تعزز الابتكار والإبداع.





أسس إدارة فريق العمل

✓ تحديد الرؤية:

○ **الوصف:** تحديد الرؤية يشمل تحديد الأهداف والطموحات التي يسعى الفريق لتحقيقها. يوضح

المدير الرؤية بوضوح ليكون لكل عضو في الفريق فكرة واضحة عما يجب تحقيقه.

○ **المثال:** في بداية مشروع تطوير تطبيق جديد، يقوم المدير بعقد اجتماع لتوضيح الرؤية النهائية

للتطبيق والأهداف المراد تحقيقها، مثل تحسين تجربة المستخدم وزيادة نسبة التحميل.

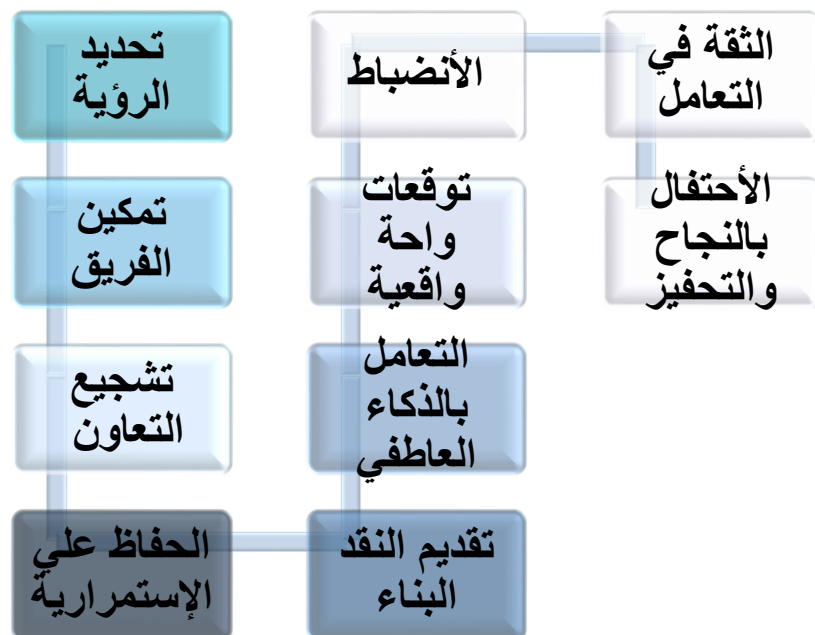
✓ 2. تمكين الفريق:

○ **الوصف:** تمكين الفريق يعني توفير الأدوات، المعلومات، والموارد اللازمة لأعضاء الفريق لتنفيذ

المهام بشكل فعال. يشمل هذا الثقة بقدراتهم وتشجيعهم على اتخاذ القرارات المستقلة.

○ **المثال:** بعد تحديد الرؤية، يقدم المدير التدريب المناسب والأدوات التقنية اللازمة لأعضاء الفريق

لتطوير التطبيق، ويترك لهم حرية اتخاذ القرارات المتعلقة بكيفية تنفيذ المهام.



أسس إدارة فريق العمل

✓ تشجيع التعاون:

- الوصف: تشجيع التعاون يعزز العمل الجماعي ويشجع على تبادل الأفكار والمعلومات بين أعضاء الفريق لتحقيق أهداف مشتركة.

- المثال: يعقد المدير اجتماعات دورية للفريق لمناقشة التقدم في المشروع وتبادل الأفكار والحلول للتحديات التي يواجهونها.

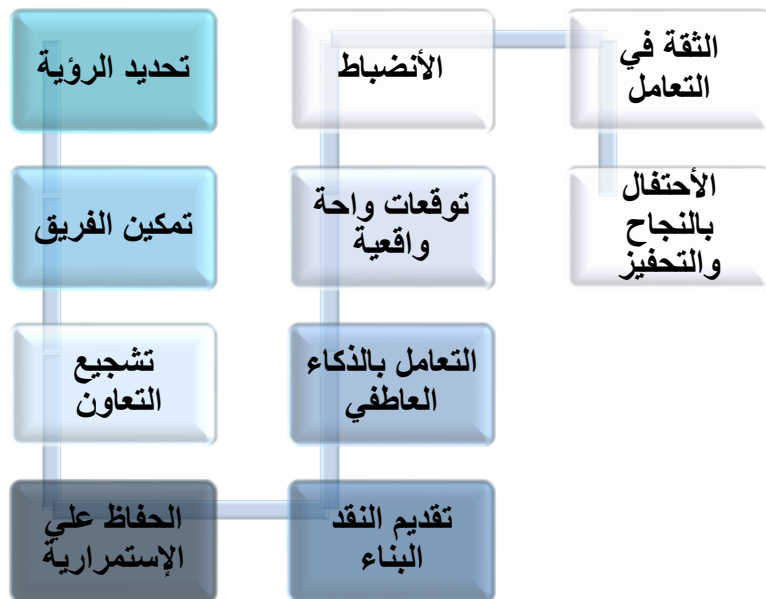
✓ الحفاظ على الاستمرارية:

- الوصف: الحفاظ على الاستمرارية يعني متابعة تقدم الفريق باستمرار والتأكد من أن العمل يتم بكفاءة ودون انقطاع.

- المثال: المدير يتابع بانتظام تقدم الفريق ويعقد اجتماعات مراجعة دورية لضمان أن المشروع يسير وفق الجدول الزمني المحدد ويعالج أي مشاكل تظهر.

✓ تقديم النقد البناء:

- الوصف: النقد البناء يشمل تقديم ملاحظات بناءة تساعد الأعضاء على تحسين أدائهم وتطوير مهاراتهم.
- المثال: يقوم المدير بمراجعة عمل أعضاء الفريق ويقدم ملاحظات بناءة حول كيفية تحسين الأداء.



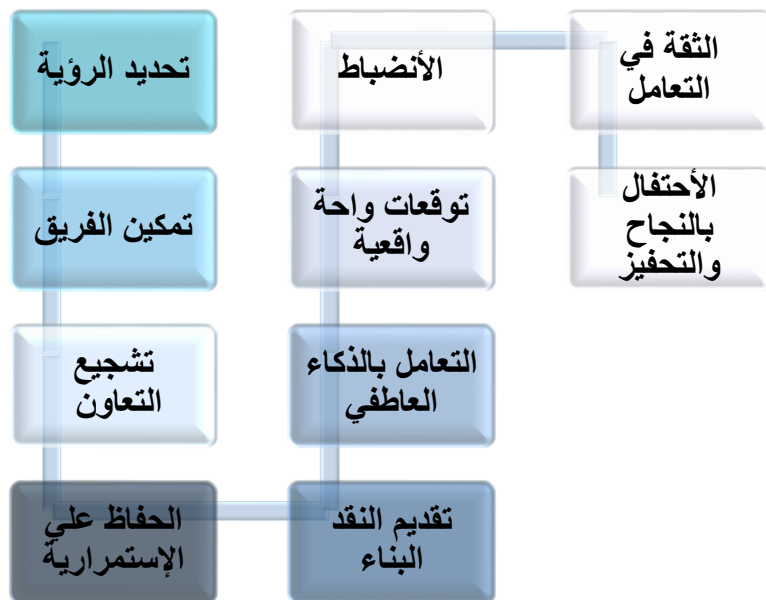
أسس إدارة فريق العمل

✓ التعامل بالذكاء العاطفي:

- الوصف: التعامل بالذكاء العاطفي يشمل التعاطف مع أعضاء الفريق وفهم مشاعرهم واحتياجاتهم النفسية.
- المثال: المدير يستمع لقلق عضو الفريق الذي يعاني من ضغوطات العمل ويقدم الدعم المناسب لتخفيف الضغط وتعزيز الراحة النفسية.

✓ التوقعات الواضحة الواقعية:

- الوصف: التوقعات الواضحة الواقعية تعني وضع أهداف محددة وقابلة للتحقيق وتوضيحها لأعضاء الفريق.
- المثال: المدير يحدد مواعيد نهائية واقعية ويشرح المهام المطلوبة بالتفصيل حتى يكون لدى الفريق فهم واضح لما يجب تحقيقه.



أسس إدارة فريق العمل

✓ الانضباط:

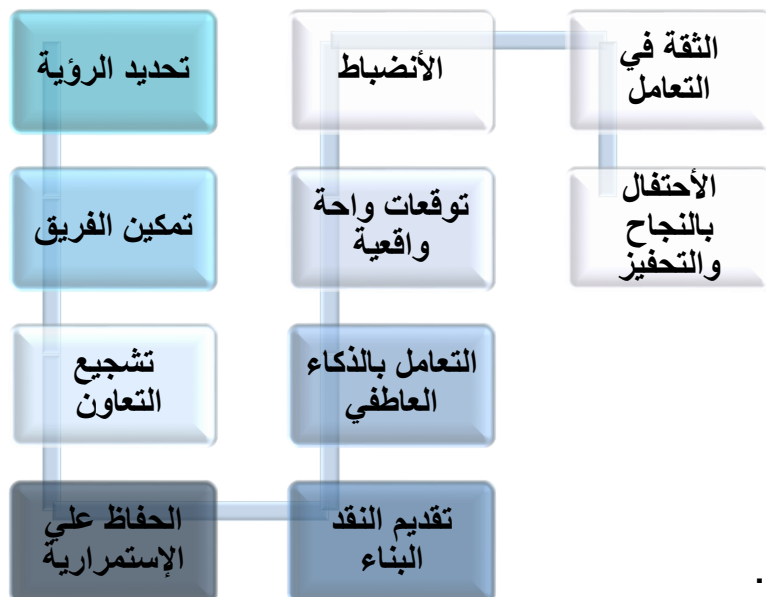
- الوصف: الانضباط يشمل الالتزام بالقواعد والإجراءات المتفق عليها وضمان تنفيذ العمل بجدية وكفاءة.
- المثال: المدير يضع قواعد واضحة للعمل ويشجع أعضاء الفريق على الالتزام بها، مثل حضور الاجتماعات في الوقت المحدد وإنجاز المهام المطلوبة.

✓ الثقة في التعامل:

- الوصف: الثقة في التعامل تعني بناء علاقة قائمة على الثقة المتبادلة بين المدير وأعضاء الفريق.
- المثال: المدير يظهر الثقة بقدرات أعضاء الفريق ويعطيهم المسؤولية والثقة لاتخاذ القرارات المهمة في المشروع.

✓ الاحتفال بالنجاح والتحفيز:

- الوصف: الاحتفال بالنجاح والتحفيز يشمل تقدير جهود الأعضاء والاحتفال بالإنجازات لتعزيز الدافع والتحفيز.
- المثال: بعد الانتهاء من المشروع بنجاح، يقوم المدير بتنظيم احتفال صغير لتقدير جهود الفريق والاحتفاء بالإنجازات المحققة، مما يزيد من دافع الأعضاء للمشاريع المستقبلية.



إستراتيجيات إدارة فريق العمل

□ القيادة التحويلية

الوصف: القيادة التحويلية تركز على إلهام وتحفيز الموظفين لتحقيق أقصى إمكاناتهم وتطوير أنفسهم من خلال التغيير الإيجابي. القادة التحويليون يشجعون الابتكار ويقودون الفريق نحو رؤى مستقبلية.

المزايا:

- زيادة الرضا الوظيفي والروح المعنوية.
- تعزيز الابتكار والإبداع.
- تحسين الأداء الفردي والجماعي.

العيوب:

- يمكن أن تكون مرهقة للقادة بسبب الحاجة المستمرة للتحفيز.
- قد يواجه بعض الموظفين صعوبة في التأقلم مع التغيير المستمر



إستراتيجيات إدارة فريق العمل

✓ إدارة الفريق Agile

الوصف: إدارة الفريق Agile تعتمد على أساليب مرنة وتكرارية لتنفيذ المشاريع. يتم تقسيم العمل إلى دورات قصيرة ويتم تقييم التقدم بانتظام لضمان تلبية متطلبات العميل.

المزايا:

- تحسين المرونة والاستجابة للتغيرات.
- تعزيز التعاون بين أعضاء الفريق.
- تقليل مخاطر المشاريع بفضل التقييم المستمر.

العيوب:

- قد يتطلب تدريباً مكثفًا لتبني المبادئ والأدوات.
- يحتاج إلى تواصل مستمر مما قد يكون مرهقاً للفريق.



إستراتيجيات إدارة فريق العمل

□ القيادة الخادمة

الوصف: القيادة الخادمة تركز على تلبية احتياجات الفريق ودعمهم لتحقيق أهدافهم.
القائد الخادم يعمل على توفير الموارد والإرشادات اللازمة لأعضاء الفريق.

المزايا:

- تعزيز الرضا الوظيفي والتعاون.
- بناء علاقات ثقة واحترام بين القائد والفريق.
- تحسين الأداء والإنتاجية.

العيوب:

- قد يكون صعبًا على القادة التقليديين تبني هذا النمط.
- قد يتطلب وقتًا وجهودًا كبيرة لتلبية احتياجات الفريق.



إستراتيجيات إدارة فريق العمل

□ الإدارة المنهجية Lean

الوصف: الإدارة المنهجية Lean تهدف إلى تحسين الكفاءة وتقليل الهدر من خلال تحسين العمليات وتحقيق القيمة بأقل تكلفة ممكنة.

المزايا:

- تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف.
- تعزيز الجودة والموارد.
- تقليل الوقت اللازم لإكمال العمليات.

العيوب:

- قد يتطلب تغيير جذري في الثقافة التنظيمية.
- يمكن أن يكون تطبيقها تحديًا في بيئات معقدة.



□ المصفوفة

الوصف: الإدارة المصفوفية تعتمد على هيكل تنظيمي يجمع بين إدارة المشاريع والإدارة الوظيفية. يتمكن الموظفون من العمل على مشاريع مختلفة تحت إشراف مدراء مختلفين.

المزايا:

- تحسين التنسيق بين الأقسام.
- زيادة المرونة في استخدام الموارد.
- تعزيز التعاون المتعدد التخصصات.

العيوب:

- قد يواجه الموظفون التداخل في المهام والأولويات.
- يمكن أن يكون هناك تحديات في التواصل والتنسيق بين المدراء



إستراتيجيات إدارة فريق العمل

□ نظام هولاكراسي:

الوصف: هولاكراسي هو نظام إدارة يعتمد على توزيع السلطة واتخاذ القرارات داخل المنظمة. يتم توزيع المهام والمسؤوليات بين الأعضاء بدون تسلسل هرمي.

المزايا:

- تعزيز الابتكار والمرونة.
- تحسين سرعة اتخاذ القرارات.
- تعزيز الشعور بالملكية والمسؤولية بين الأعضاء.

العيوب:

- قد يكون صعباً على الموظفين التكيف مع غياب التسلسل الهرمي التقليدي.
- يمكن أن يكون هناك صعوبة في تحديد المسؤوليات وتوزيعها.



إستراتيجيات إدارة فريق العمل

نظام ROWE

الوصف: ROWE هو نظام عمل يركز على النتائج حيث يكون الموظفون مسؤولين عن تحقيق الأهداف بغض النظر عن كيفية أو مكان أداء العمل. يتم تقييم الأداء بناءً على النتائج وليس على ساعات العمل.

المزايا:

- زيادة المرونة والتوازن بين الحياة العملية والشخصية.
- تحسين الدافع والإنتاجية.
- تعزيز المسؤولية الذاتية.

العيوب:

- قد يكون من الصعب على بعض الموظفين تنظيم وقتهم وتحقيق التوازن.
- يتطلب ثقافة تنظيمية تدعم الثقة والاستقلالية.



مثال عملي ضمان فريق عمل فعال

شركة Spotify تعتبر مثالاً ممتازاً على كيفية تطور فريق العمل بشكل فعال. تعتبر Spotify رائدة في مجال إدارة الفرق باستخدام منهجية Agile والهيكل التنظيمي الفصل SQUADS .

كيف قامت Spotify بتطوير فرق العمل:

1. تحديد الرؤية: حددت Spotify رؤية واضحة لتقديم أفضل تجربة استماع لمستخدميها.
 2. تمكين الفريق: أنشأت فرقاً صغيرة مستقلة (Squads) لكل منها صلاحيات اتخاذ القرارات والابتكار في منتجاتها.
 3. تشجيع التعاون: اعتمدت على آلية العمل الجماعي بين الفرق المختلفة (Tribes) لتبادل الأفكار والتنسيق.
 4. توفير التدريب والدعم: قدّمت الشركة تدريباً مستمراً ودعمًا لفرقها لتطوير المهارات وتحسين الأداء.
 5. التحفيز والتقدير: احتفلت Spotify بالإنجازات وقدمت تقديرًا مستمرًا لأعضاء الفريق.
- النتيجة:

ساهمت هذه الاستراتيجيات في تعزيز روح الابتكار والتعاون داخل Spotify، مما أدى إلى تقديم منتجات مبتكرة وزيادة رضا المستخدمين وتحقيق نجاح مستمر في سوق الموسيقى الرقمية.

ضع علامة صح أو خطأ

- يعد نظام ROWE هو المسئول عن هيكلية إدارة المشاريع ()
- المسئول عن تحسين الكفاءة وتقليل الهدر هو Lean ()
- ضمن مزايا هولوكراسي التسلسل الهرمي والهيكلية ()

مبادرات أقسام إدارة الموارد البشرية في القيادة الفعالة لفريق العمل

✓ إدارة الموارد البشرية تلعب دورًا حيويًا في تحسين القيادة الفعالة لفريق العمل من خلال

مجموعة من المبادرات والأنشطة.

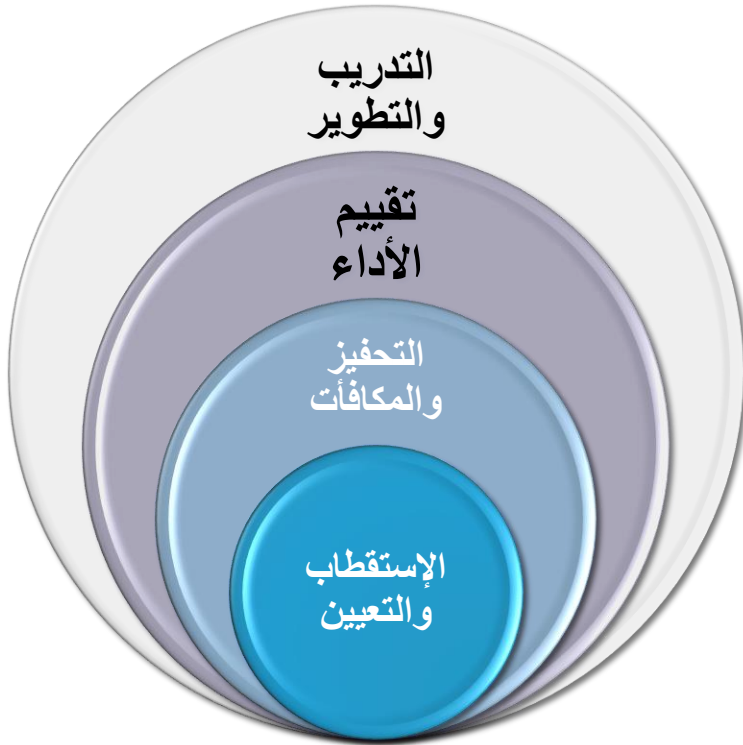
❖ بعض الأقسام بإدارة الموارد البشرية لتحقيق هدف القيادة الفعالة لفريق العمل:

○ الإستقطاب والتعيين

○ المزايا والتعويضات

○ تقييم الأداء

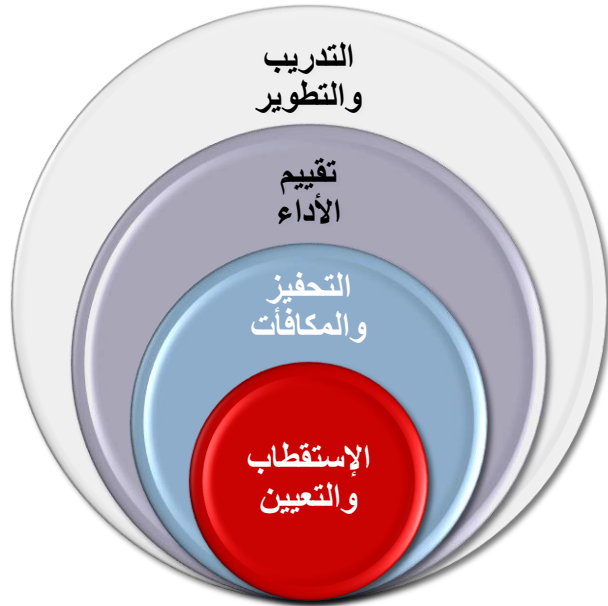
○ التدريب والتطوير



إدارة الإستقطاب والتعيين

□ مصطلحات مهمة:-

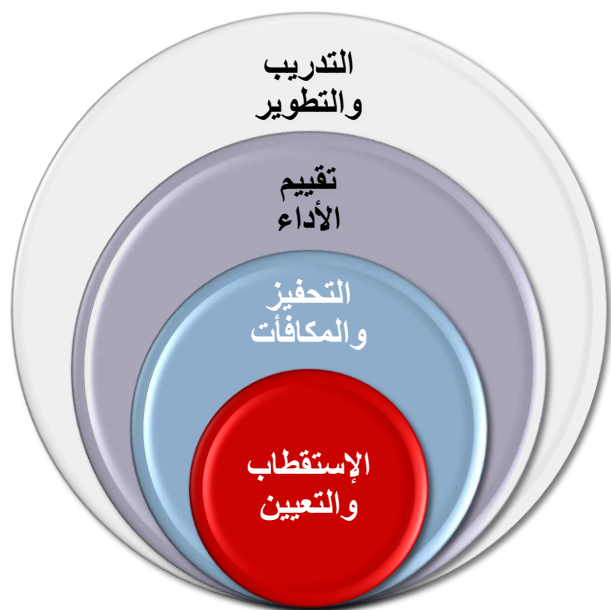
- ✓ **التوظيف (Recruitment)** عملية البحث الفعّال عن المرشحين المؤهلين لشغل وظيفة شاغرة، وجذبهم للتقدم بطلباتهم. يشمل ذلك تحديد الاحتياجات، والإعلان عن الوظيفة، واستقطاب المواهب.
- ✓ **الاختيار (Selection)** بعد جمع طلبات التوظيف، يتم اختيار أفضل المرشحين الذين يطابقون متطلبات الوظيفة. تتضمن هذه المرحلة تقييم المهارات والمؤهلات، وإجراء المقابلات، والتحقق من المراجع.
- ✓ **التوجيه (Orientation)** بعد قبول المرشح للوظيفة، يتم تزويده بمعلومات حول الشركة وثقافتها، وتعريفه بفريقه وزملائه الجدد، وتوضيح مهامه ومسؤولياته. يهدف التوجيه إلى تسهيل اندماج الموظف الجديد في بيئة العمل.
- ✓ **المُوظّف / المُجرّي للمقابلة (Recruiter/Interviewer)** هو الشخص المسؤول عن إجراء المقابلات مع المرشحين وتقييمهم. يجب أن يكون الموظف على دراية بمتطلبات الوظيفة وأن يمتلك مهارات التواصل والتحليل.
- ✓ **المتقدّم للوظيفة (Applicant)** هو الشخص الذي يقدّم طلبًا لشغل وظيفة شاغرة. يجب أن يكون المتقدم مؤهلاً ومستعداً لتلبية متطلبات الوظيفة.



إدارة الإستقطاب والتعيين

□ مصطلحات مهمة:-

- ✓ المرشح (Candidate) الشخص الذي يستوفي متطلبات الوظيفة قبل المقابلة.
- ✓ عملية التوظيف (Recruitment process) عملية تحليل متطلبات الوظيفة وإيجاد المرشحين المحتملين الذين يتم تشجيعهم وتحفيزهم للتقدم للوظيفة في المنظمة.
- ✓ عملية الاختيار (Selection process) تحدث من خلال التفاعل مع الآخرين. عادة ما تكون غير رسمية وغير واعية ، ولكن يمكن تصميمها في حدث تدريبي.
- ✓ المقابلة السلوكية (Behavioral interview) المقابلات التي تجريها إدارة الموارد البشرية للتحقق من سلوكيات المرشحين ومهاراتهم ومظهرهم وتقييم مدى ملاءمتهم.
- ✓ المقابلة الفنية (Technical interview) المقابلات التي تجريها الإدارة المعنية للتحقق من واجبات ومهام ومعرفة ومنهجيات المرشحين وتقييم خبراتهم.



إدارة الإستقطاب والتعيين

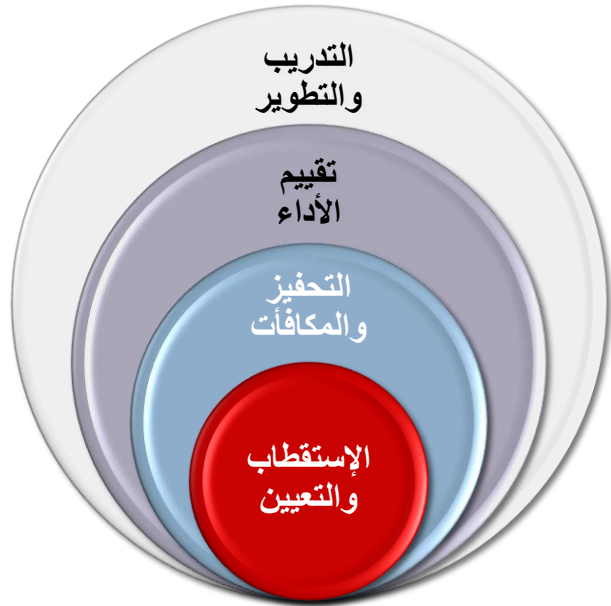
□ مصطلحات مهمة:-

✓ العلامة التجارية الشخصية (Personal Branding) هي الطريقة التي تُعرّف بها نفسك للآخرين. إنها مزيج فريد من المهارات والخبرات والشخصية التي ترغب في أن يراها العالم فيك. إنها قصة حياتك وكيف تعكس سلوكك وأفعالك وأقوالك (الظاهرة والخفية) ومواقفك.

✓ العلامة التجارية للشركات (Corporate Branding) هي فلسفة أو قيمة أساسية للشركة، يتم تحديدها كموضوع رئيسي. تحدد العلامة التجارية للشركات كيف تُقدّم الشركة نفسها للعالم، وكيف تُقدّم نفسها لعملائها الداخليين والخارجيين.

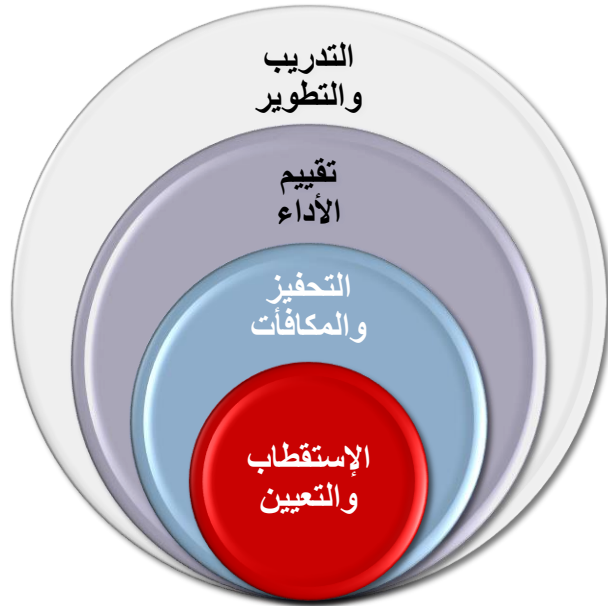
✓ البيانات الضخمة (Big Data) يُعرّف مصطلح البيانات الضخمة بأنه البيانات التي تحتوي على تنوع أكبر، وتصل بكميات متزايدة وبسرعة أكبر. يُعرف هذا أيضًا باسم "V" الثلاثة: "الحجم والسرعة والتنوع".

✓ سياسة الإنترنت (Internet Policy) سياسة حديثة تتضمن وضعًا سريًا بين الموظفين أثناء قيامهم بالتجسس على بعضهم البعض وإبلاغ المديرين عن أي منشورات شخصية لهم عبر منصات التواصل الاجتماعي.



إدارة الإستقطاب والتعيين

□ مراحل عملية التوظيف والتعيينات



Preparing

- Vacancy intake w. hiring manager
- Write job description
- Create job advert

Sourcing

- Source candidates
- Check existing talent pool
- Keep hiring manager informed

Screening

- Screen resumes
- Phone screening
- Give realistic job preview



Selecting

- Close contact w. hiring manager
 - Use an interview guide to structure the process
- Automate the interview scheduling

Hiring

- Perform reference checks
- If needed, do a background check
- Support manager in making a data-driven hiring decision

Onboarding

- Stay in touch during pre-boarding
- Check in regularly during onboarding
 - Inform hiring manager where necessary

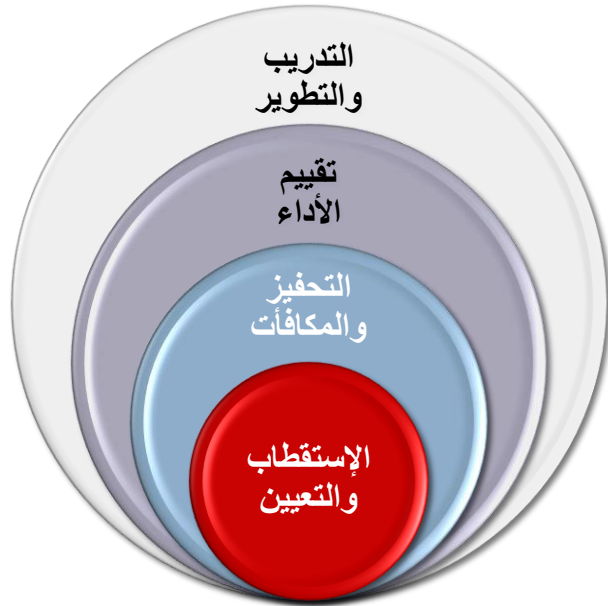
إدارة الإستقطاب والتعيين

□ مراحل عملية التوظيف والتعيينات

التجهيز Preparing هذه هي المرحلة الأساسية التي يتم فيها وضع خطة التوظيف وتحديد الاحتياجات. وتشمل:

•التحديد Identification

- احتياجات التوظيف **The Hiring Needs** تحديد عدد ونوع الموظفين المطلوبين.
- نموذج طلب التوظيف **MRF** وثيقة رسمية لطلب موظفين جدد.
- الهيكل التنظيمي **Org. Chart** رسم بياني يوضح التسلسل الإداري والعلاقات بين الأقسام والموظفين.





الأكاديمية العربية الدولية
Arab International Academy

إدارة الإستقطاب والتعيين

□ مراحل عملية التوظيف والتعيينات

❖ نموذج طلب توظيف

Date: _____

Request Nom: _____

Department: _____

Department Reprted to: _____

Required Job title: _____

Required Job code: _____

Hiring Date: ----/----/-----

Nom. Of required position (s): -----

Dear HR departmen,
Hope our request find you well.

Kindly start the procedures of hiring appropriate candidate (s) as mentioned above, according to his/their job description card (s) and some added job requirements such as the following:

Duties, tasks and responsibilities:

- | | |
|-----------|-----------|
| (-) _____ | (-) _____ |
| (-) _____ | (-) _____ |
| (-) _____ | (-) _____ |
| (-) _____ | (-) _____ |

skills/Competencies:

- | | |
|-----------|-----------|
| (-) _____ | (-) _____ |
| (-) _____ | (-) _____ |
| (-) _____ | (-) _____ |

Best Regards.. and Thanks in advance,,

Department Manager,,

HR department use only.

The mentioned position (s) approved by:

- (-) Recruitment plan;
(-) Department budget:
(-) Other ().

(Yes)	(No)
()	()
()	()
()	()

Group HR director,,

Recruitment S. head,,

إدارة الإستقطاب والتعيين

□ مراحل عملية التوظيف والتعيينات

- تحديد احتياجات التوظيف Identify your needs
- كل عملية توظيف تبدأ بحاجة لدى مدير ما.
- كل وظيفة لها DTRs مختلفة .
- ما هي المشكلة التي نحاول حلها؟
- ما هي أنواع المعارف والمهارات والقدرات KSAs المطلوبة؟
- ما هو نوع السلوك المطلوب؟
- ما هي أنواع الخبرات المطلوبة؟ ما هي أنواع الدراية والمعرفة؟
- ما هي المجالات التي نفتقر إليها؟
- هل هناك شخص آخر لديه هذه المهارات أو نحتاج لتوظيف شخص يمتلكها؟

إدارة الإستقطاب والتعيين

□ مراحل عملية التوظيف والتعيينات

□ التحديد (Determine)

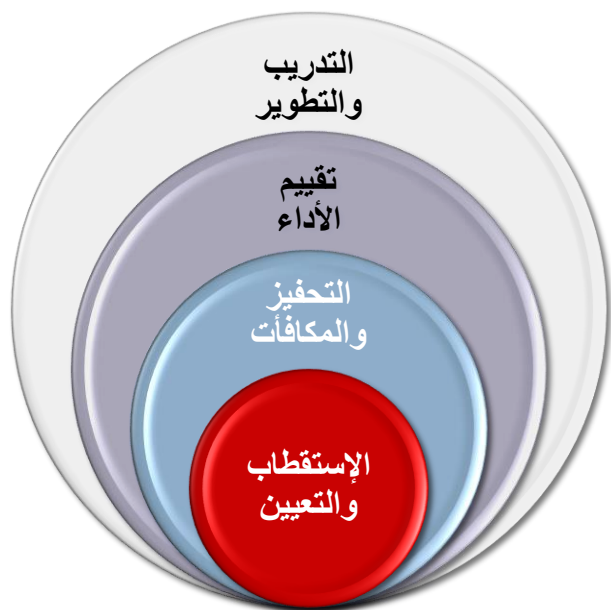
- ✓ فريق العمل: (Staff Team) تحديد أعضاء الفريق المسؤول عن عملية التوظيف .
- ✓ مقاييس التوظيف: (Recruitment Metrics) تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية لتقييم فعالية عملية التوظيف .

✓ المراجعة: (Check)

- ✓ سياسات التوظيف: (Recruitment Policies) مجموعة من القواعد والإرشادات التي تحكم عملية التوظيف .

✓ الإجراءات: (Procedures) خطوات محددة يجب اتباعها في كل مرحلة من مراحل التوظيف .

✓ العملية: (Process) سير العمل الكامل لعملية التوظيف من البداية إلى النهاية.



إدارة الإستقطاب والتعيين

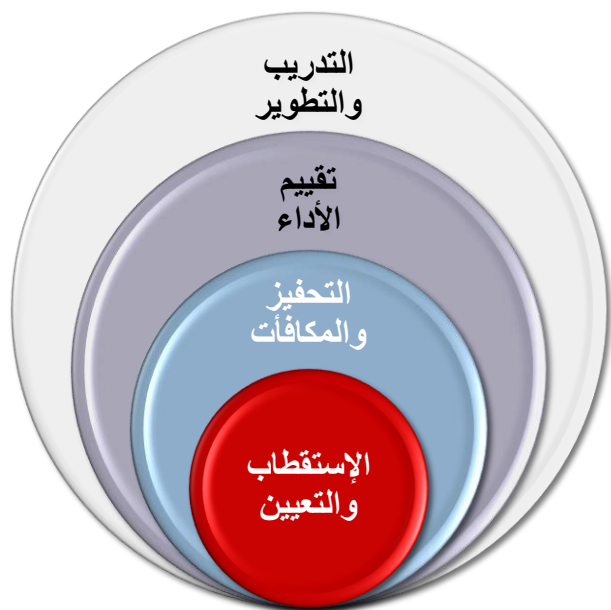
□ مراحل عملية التوظيف والتعيينات

□ **التحديث: (Updating)** في هذه المرحلة، يتم إعداد وتحديث الوثائق والبيانات المتعلقة بالوظيفة الشاغرة:

- **الوصف الوظيفي: (Job Description)** ملخص مهام ومسؤوليات الوظيفة .
- **المواصفات الوظيفية: (Job Specification)** المؤهلات والمهارات والخبرات المطلوبة في الموظف المثالي .
- **الإعلان عن الوظيفة: (Job Ad)** صياغة إعلان جذاب ومفصل للوظيفة الشاغرة .

○ **القنوات: (Channels)** تحديد طرق وقنوات نشر الإعلان عن الوظيفة والوصول إلى المرشحين المحتملين:

- **داخلية: (Internal)** النشر داخل الشركة (مثلاً، بين الموظفين الحاليين) .
- **خارجية: (External)** النشر خارج الشركة (مثلاً، عبر مواقع التوظيف، وسائل التواصل الاجتماعي).



إدارة الإستقطاب والتعيين

□ مراحل عملية التوظيف والتعيينات

○ الإعلان الوظيفي

❖ **داخلي Internal** يشير إلى نشر الإعلان عن الوظيفة داخل الشركة

للموظفين الحاليين.

✓ **التنقل الداخلي Internal Mobility** يشجع الموظفين على التقدم

لوظائف شاغرة أخرى داخل الشركة.

✓ **الأقارب والزملاء Relatives and Colleges** يشجع الموظفين على

ترشيح معارفهم أو زملائهم للوظائف الشاغرة.

✓ **موقع الشركة الإلكتروني Company Website** نشر الإعلان على

الموقع الإلكتروني للشركة.

✓ **مجموعة المواهب الحالية Existent Talent Pool** البحث عن

مرشحين مناسبين من قاعدة بيانات المواهب الموجودة لدى الشركة.

❖ **خارجي External** يشير إلى نشر الإعلان عن الوظيفة خارج الشركة للجمهور.

✓ **منصات التوظيف Recruitment Platforms (Off & On)** استخدام منصات

التوظيف عبر الإنترنت وخارجها لنشر الإعلان.

✓ **وكالات التوظيف Recruitment Agencies** الاستعانة بوكالات توظيف

للعثور على مرشحين مناسبين.

✓ **المطبوعات Offline Brochures** استخدام المنشورات والمطبوعات للإعلان عن الوظيفة.

✓ **الإعلانات التلفزيونية TV Advertising** بث إعلانات تلفزيونية للوصول إلى

جمهور واسع.

✓ **الرسائل النصية القصيرة SMS Messages** إرسال رسائل نصية قصيرة

للمرشحين المحتملين.

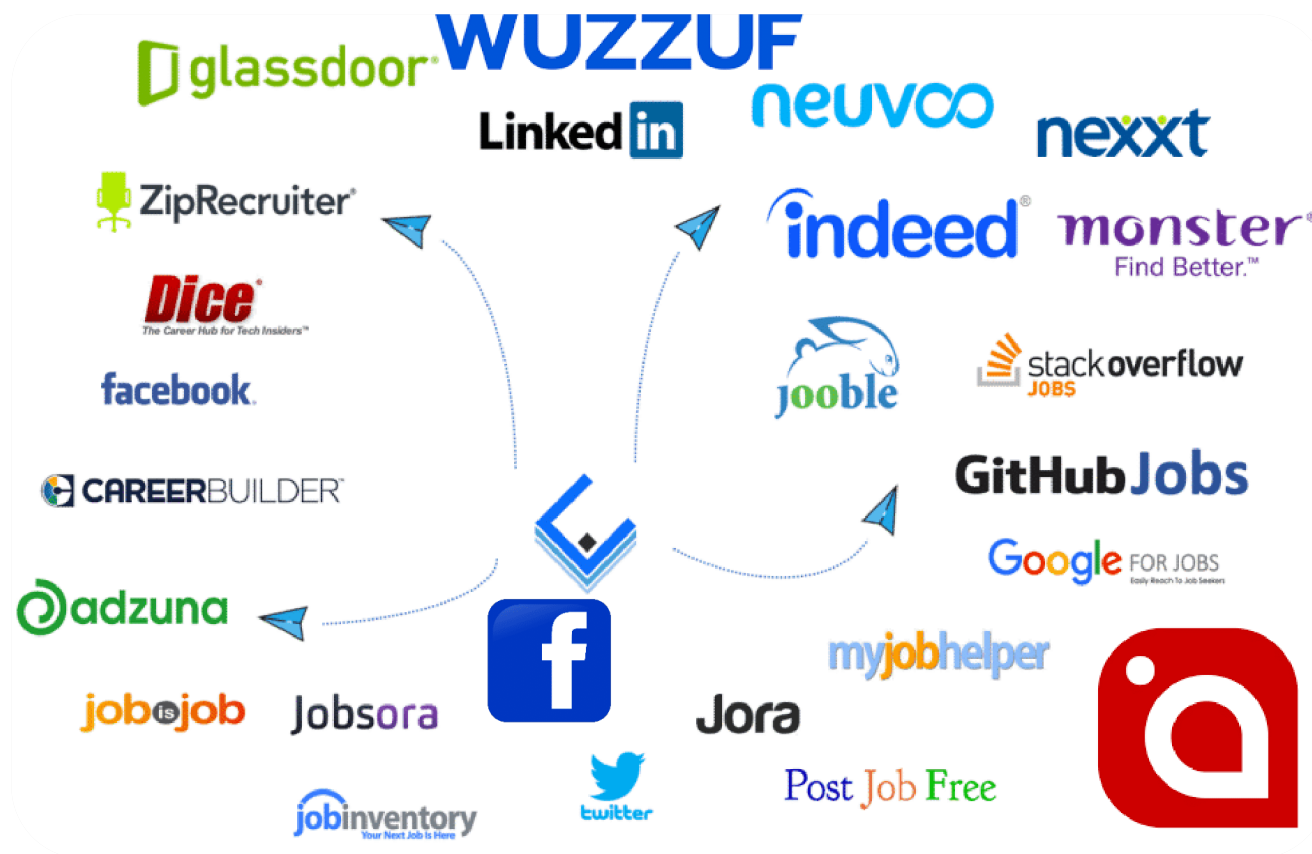
✓ **التتبع المدفوع عبر الإنترنت Paid Online Tracking** استخدام تقنيات التتبع

المدفوعة عبر الإنترنت لتوجيه الإعلانات إلى الجمهور المستهدف.

إدارة الإستقطاب والتعيين

□ مراحل عملية التوظيف والتعيينات

❖ منصات توظيف خارجية



إدارة الإستقطاب والتعيين

❑ مراحل عملية التوظيف والتعيينات

❖ فرز وحصر اليسر الذاتية بناء

علي بعض معايير أساسية

CVS Banker

#	Name	Position	Receiving date	Experience	Exp.Years	Education	Location	Gender	Other Certificates	Date of Birth	comment

Cvs Counts

0

Cvs Counts

0

إدارة الإستقطاب والتعيين

❖ مراحل عملية التوظيف والتعيينات
❖ مراحل الفحص وتتم عن طريق بعض

الاختبارات.

○ اختبارات شخصية

○ اختبارات نفسية

○ اختبار الذكاء العاطفي

○ اختبار سلوكيات

○ اختبارات المواقف المختلفة

○ اختبارات المنطقية وردود الفعل

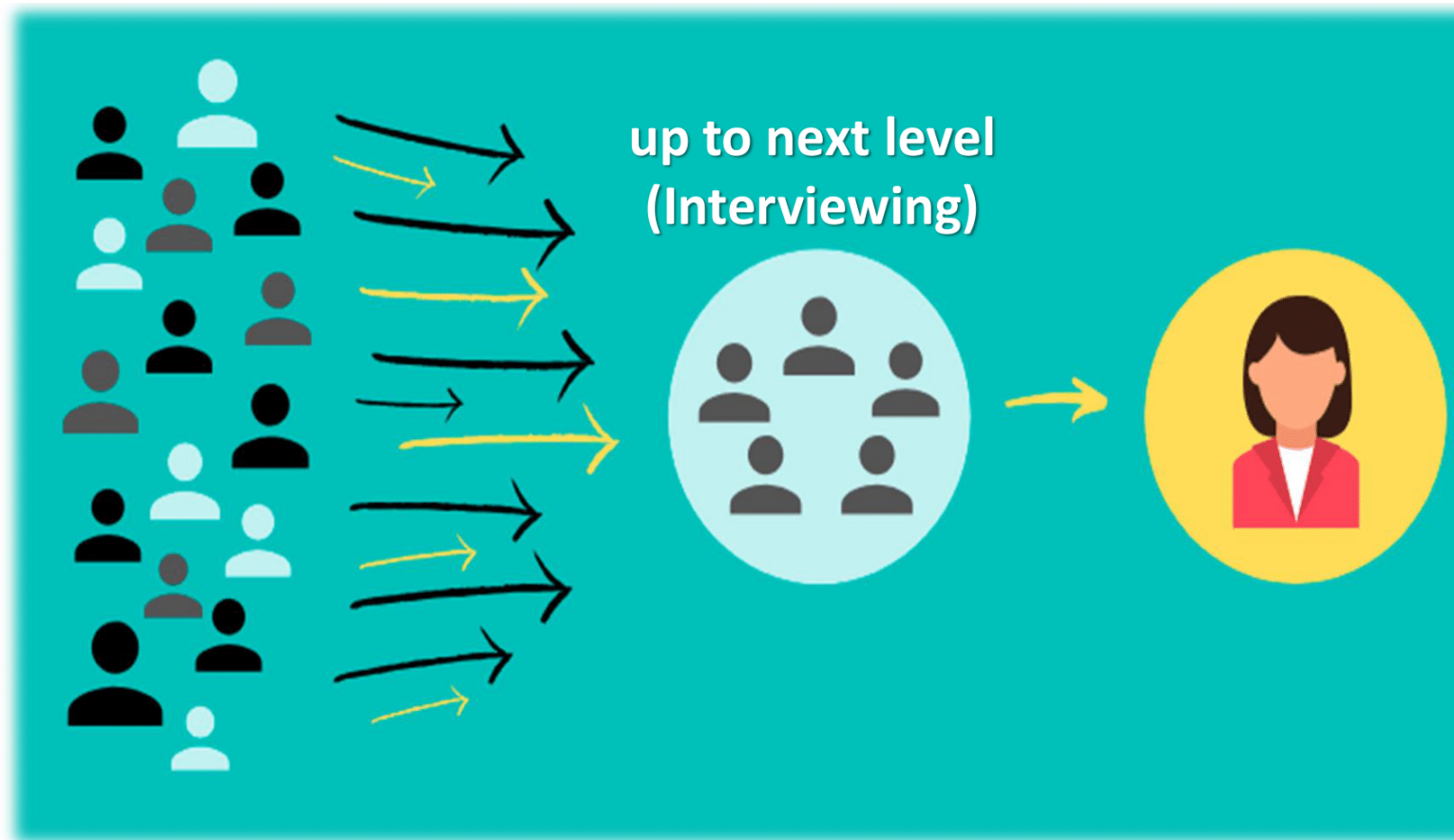
○ اختبارات تقنية

○ اختبارات لغوية



إدارة الإستقطاب والتعيين

□ مراحل عملية التوظيف والتعيينات



إدارة الإستقطاب والتعيين

□ مراحل عملية التوظيف والتعيينات

❖ يتم إعداد المؤهلين لمراحل المقابلات الشخصية.

✓ مقابلات رسمية وغير رسمية (Formal and Informal Interviews)

○ رسمية: تتبع هيكلًا محددًا وتكون الأسئلة مُعدة مسبقًا. تُجرى عادةً في بيئة

مهنية وتستهدف تقييم مهارات ومؤهلات المرشح بشكل موضوعي .

○ غير رسمية: تكون أكثر مرونة وتلقائية، وتُجرى عادةً في بيئة أقل رسمية.

تستهدف التعرف على شخصية المرشح وثقافته ومدى توافقه مع بيئة العمل .

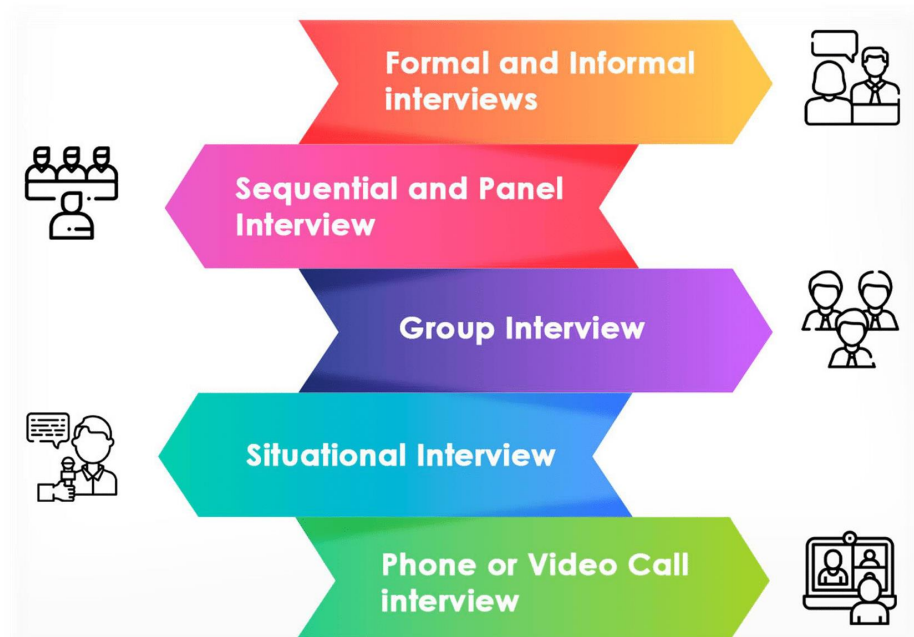
✓ مقابلات متتابعة وجماعية (Sequential and Panel Interviews)

○ متتابعة: يخضع المرشح لعدة مقابلات مع أشخاص مختلفين في الشركة، كل

مقابلة تركز على جانب معين من مهاراته ومؤهلاته .

○ جماعية: يجتمع فريق من الأشخاص من الشركة لإجراء مقابلة واحدة مع

المرشح. يتيح هذا النوع الحصول على وجهات نظر مختلفة حول المرشح .



إدارة الإستقطاب والتعيين

□ مراحل عملية التوظيف والتعيينات

❖ يتم إعداد المؤهلين لمراحل المقابلات الشخصية.

✓ مقابلة جماعية (Group Interview)

○ **جماعية**: يتم جمع مجموعة من المرشحين في مقابلة واحدة. تُستخدم هذه

الطريقة لتقييم مهارات التواصل والعمل الجماعي لدى المرشحين .

✓ مقابلة موقفية (Situational Interview)

○ **موقفية**: تُطرح على المرشح أسئلة تتعلق بمواقف افتراضية أو سيناريوهات

واقعية قد يواجهها في الوظيفة. تهدف هذه المقابلة إلى تقييم كيفية تصرف

المرشح في المواقف المختلفة .

✓ مقابلة عبر الهاتف أو الفيديو (Phone or Video Call Interview)

○ **هاتفية/فيديو**: تُجرى المقابلة عبر الهاتف أو الفيديو، وتُستخدم عادةً في

المراحل الأولى من عملية التوظيف لتقييم مدى ملاءمة المرشح بشكل مبدئي.



ضع علامة صح أو خطأ

- يتم عمل المقابلات الشخصية بدون معايير مسبقة ()
- الأعلان الوظيفي متوقف علي الأعلانات الداخلية فقط ()
- مسئول التوظيف ليس علي دراية كافية بـ DTRs الوظيفة المستهدفة ()

تقييم الأداء الوظيفي في المؤسسات



كيف تساهم إدارة تقييم الأداء في القيادة الفعالة للفريق

- ✓ تحديد الأهداف والمعايير الواضحة: من خلال توضيح الأهداف والمعايير التي يجب تحقيقها، يعرف الأفراد ما هو متوقع منهم، مما يساعد في توجيه الجهود وتحقيق الأهداف بشكل أكثر فعالية.
- ✓ التغذية الراجعة المستمرة: يوفر تقييم الأداء فرصة للحصول على تغذية راجعة منتظمة حول الأداء. هذا يساعد الأفراد على معرفة نقاط القوة والضعف لديهم، مما يمكنهم من تحسين أداءهم بناءً على هذه المعلومات.
- ✓ تحفيز الأفراد: التقدير والتحفيز يمكن أن يكونا جزءًا من عملية تقييم الأداء. عندما يشعر الأفراد بتقدير جهودهم وإنجازاتهم، يزيد ذلك من حماسهم والتزامهم تجاه الفريق والأهداف.
- ✓ التطوير المهني: من خلال تقييم الأداء، يمكن تحديد الاحتياجات التدريبية والتطويرية للأفراد. يمكن وضع خطط لتطوير مهارات الأفراد بناءً على تقييم أدائهم، مما يعزز من كفاءتهم وقدرتهم على المساهمة بفعالية في الفريق.
- ✓ التواصل الفعال: تقييم الأداء يشجع على فتح قنوات تواصل مستمرة بين القادة وأعضاء الفريق. هذا يعزز من الفهم المتبادل والتعاون بين الجميع.

Components of a Performance Management System



إدارة تقييم الأداء

□ أهم المصطلحات :

- ✓ **تقييم الأداء:** عملية دورية تهدف إلى قياس وتحديد مستوى أداء الموظفين بناءً على معايير وأهداف محددة.
- ✓ **مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs :** مؤشرات قابلة للقياس تُستخدم لتقييم مدى تحقيق الموظفين للأهداف المحددة.
- ✓ **التغذية الراجعة:** تقديم تعليقات بناءة للموظفين بناءً على أدائهم بهدف تحسين وتطوير مهاراتهم.
- ✓ **خطة التطوير الفردية PDP :** خطة شخصية تستهدف تحسين مهارات وقدرات الموظف بناءً على نتائج تقييم الأداء.
- ✓ **الإدارة بالأهداف MBO :** تعتبر تقنية إدارية تهدف إلى تحسين أداء المنظمة من خلال تحديد أهداف واضحة ومحددة يمكن لجميع الموظفين العمل نحو تحقيقها.

□ تخطيط الأداء

يعتبر تخطيط الأداء الأساس لنظام إدارة الأداء. وهو يتضمن تحديد أهداف وتوقعات واضحة وقابلة للقياس للموظفين. وتشمل الجوانب الرئيسية لتخطيط الأداء ما يلي:

✓ تحديد الأهداف - تحديد أهداف محددة وقابلة للتحقيق ومحددة زمنياً تتوافق مع الاستراتيجية العامة للمنظمة.

✓ إطار الكفاءة - تحديد المهارات والمعرفة والسلوكيات المطلوبة للنجاح في دور معين.

✓ معايير الأداء - وضع المعايير التي سيتم تقييم أداء الموظف على أساسها.

Components of a Performance Management System



إدارة تقييم الأداء

□ تقييم الأداء

هو عملية تقييم أداء الموظف وتقديم الملاحظات. تتضمن العناصر الرئيسية لتقييم الأداء ما يلي:

- الملاحظات المنتظمة - إجراء محادثات مستمرة بين الموظفين والمديرين لمناقشة التقدم والإنجازات ومجالات التحسين.
- المراجعات الرسمية - تقييمات رسمية دورية توفر تقييمًا شاملاً لأداء الموظف.
- الملاحظات الشاملة 360 degree - جمع المدخلات من الأقران والمرؤوسين وأصحاب المصلحة الآخرين لتقديم رؤية أكثر شمولاً لأداء الموظف.

Components of a Performance Management System



Performance Improvement Plans (PIPs)

خطط تحسين الأداء هي برامج منظمة مصممة لمساعدة الموظفين الذين يكافحون من أجل تلبية معايير الأداء. تتضمن المكونات الرئيسية لخطط تحسين الأداء ما يلي:

- ✓ تحديد المشكلات – تحديد المجالات التي يفشل فيها الموظف في تلبية التوقعات بوضوح.
- ✓ أهداف التطوير – تحديد أهداف تحسين محددة وجدول زمني لتحقيقها.
- ✓ الدعم والموارد – توفير الموارد والتدريب والتوجيه اللازمين لمساعدة الموظف على تحقيق الأهداف المحددة.



□ التطوير والتدريب

يعد تطوير الموظفين وتدريبهم جزءاً لا يتجزأ من تعزيز المهارات والمعرفة. تتضمن العناصر الرئيسية للتطوير والتدريب ضمن نظام إدارة الأداء ما يلي:

- ✓ خطط التطوير الفردية – إنشاء خطط مخصصة لكل موظف لمعالجة نموه المهني وتطلعاته المهنية.
- ✓ فرص التدريب – تحديد برامج التدريب والدورات وورش العمل التي يمكن أن تعمل على تحسين أداء الموظفين.
- ✓ التعلم المستمر - تشجيع ثقافة التعلم المستمر وتنمية المهارات.

Components of a Performance Management System



□ التقدير والمكافآت

يعد تقدير الأداء المتميز ومكافأته أمرًا ضروريًا للتحفيز والمشاركة.

تشمل الجوانب الرئيسية للتقدير والمكافآت ما يلي:

- ✓ الاعتراف - الاعتراف بجهود وإنجازات الموظفين وتقديرها.
- ✓ المكافآت النقدية - تقديم المكافآت أو زيادات الرواتب أو الحوافز المالية الأخرى للأداء الاستثنائي.
- ✓ المكافآت غير النقدية - تقديم مكافآت غير مالية مثل الشهادات أو التقدير العام أو إجازة إضافية.



□ مقاييس الأداء ومؤشرات الأداء الرئيسية kpis

اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات أمرًا بالغ الأهمية في إدارة الأداء. وتتضمن المكونات الرئيسية لمقاييس الأداء ومؤشرات الأداء الرئيسية ما يلي:

- ✓ جمع البيانات - جمع البيانات ذات الصلة بأداء الموظفين وأهداف المنظمة.
- ✓ المقارنة المعيارية - مقارنة أداء الموظفين بمعايير الصناعة أو المعايير الداخلية.
- ✓ المراقبة المنتظمة - تتبع مقاييس الأداء بشكل مستمر لتحديد الاتجاهات والمجالات التي تحتاج إلى تحسين.



كيف تساهم إدارة التدريب والتطوير في القيادة الفعالة للفريق



كيف تساهم إدارة التدريب والتطوير في القيادة الفعالة للفريق



كيف تساهم إدارة التدريب والتطوير في القيادة الفعالة للفريق

المبادرات والبرامج التي تهدف إلى تحسين مهارات القيادة وتطوير الموظفين.

□ بعض المبادرات التي تساهم بها إدارة التدريب والتطوير في القيادة الفعالة:

✓ برامج تطوير القيادة

○ تقديم برامج تدريبية متخصصة تهدف إلى تطوير مهارات القيادة لدى المديرين والقادة المستقبليين.

○ تدريب المديرين على مهارات القيادة الفعالة مثل التحفيز، التفويض، وإدارة النزاعات.

مثال: برنامج تدريب يمتد لستة أشهر يركز على تطوير مهارات القيادة الاستراتيجية لدى المديرين.

✓ التدريب على التواصل الفعال

○ تقديم دورات تدريبية لتحسين مهارات التواصل الشفهي والكتابي للموظفين.

○ تدريب القادة على كيفية التواصل بوضوح وفعالية مع فرقهم.

مثال: ورشة عمل حول "التواصل الشفهي الفعال" تساعد القادة على تحسين مهاراتهم في الاستماع والتحدث.



كيف تساهم إدارة التدريب والتطوير في القيادة الفعالة للفريق

✓ برامج التوجيه والإرشاد

○ تقديم برامج التوجيه والإرشاد التي تتيح للموظفين العمل مع مرشدين ذوي خبرة لتطوير مهاراتهم.

○ تدريب المرشدين على كيفية تقديم توجيه فعال للموظفين.

مثال: برنامج توجيه يتيح للموظفين الجدد العمل مع مرشدين ذوي خبرة لتعزيز تكيفهم مع بيئة العمل.

✓ التدريب على إدارة النزاعات

○ تقديم دورات تدريبية حول كيفية التعامل مع النزاعات وحلها بطرق بناءة.

○ تدريب القادة على أساليب التفاوض وإيجاد الحلول الوسطية.

مثال: دورة تدريبية حول "إدارة النزاعات في بيئة العمل" تساعد القادة على التعامل

مع النزاعات بين أعضاء الفريق بفعالية



كيف تساهم إدارة التدريب والتطوير في القيادة الفعالة للفريق

✓ التقييم الدوري للتدريب والتطوير

- تقييم فعالية البرامج التدريبية وتحديد مجالات التحسين.
 - جمع ملاحظات الموظفين حول البرامج التدريبية وتطويرها بناءً على تلك الملاحظات.
- مثال: إجراء استبيانات دورية لقياس رضا الموظفين عن البرامج التدريبية وتحديد نقاط القوة والضعف.

✓ تعزيز التعلم المستمر

- تشجيع ثقافة التعلم المستمر من خلال توفير فرص تدريبية مستمرة للموظفين.
 - تطوير برامج تعليمية تهدف إلى تحسين مهارات الموظفين بشكل دائم.
- مثال: إنشاء منصة تعليمية داخلية توفر دورات تدريبية مستمرة في مختلف المجالات.



كيف تساهم إدارة التدريب والتطوير في القيادة الفعالة للفريق

✓ التقييم الدوري للتدريب والتطوير

- تقييم فعالية البرامج التدريبية وتحديد مجالات التحسين.
 - جمع ملاحظات الموظفين حول البرامج التدريبية وتطويرها بناءً على تلك الملاحظات.
- مثال: إجراء استبيانات دورية لقياس رضا الموظفين عن البرامج التدريبية وتحديد نقاط القوة والضعف.

✓ تعزيز التعلم المستمر

- تشجيع ثقافة التعلم المستمر من خلال توفير فرص تدريبية مستمرة للموظفين.
 - تطوير برامج تعليمية تهدف إلى تحسين مهارات الموظفين بشكل دائم.
- مثال: إنشاء منصة تعليمية داخلية توفر دورات تدريبية مستمرة في مختلف المجالات.



التقييم والأداء والتدريب والتطوير يكملان بعضهما البعض أذكر السبب.

THE ROLE OF TECHNOLOGY IN MANAGEMENT



الدور التكنولوجي في الإدارة الفعالة

✓ تحسين التواصل الداخلي

❖ الأهمية: يساهم التواصل الفعال في تعزيز التعاون والتنسيق بين أفراد الفريق.

- استخدام منصات التواصل الداخلي مثل Microsoft Teams و Slack لتسهيل تبادل المعلومات.

- عقد الاجتماعات الافتراضية باستخدام أدوات مثل Zoom و Google Meet.

مثال: عقد اجتماعات الفريق الأسبوعية عبر Zoom لمناقشة التقدم وتحديد الأهداف المستقبلية.

✓ إدارة المشاريع والمهام

❖ الأهمية: تساعد أدوات إدارة المشاريع في تنظيم العمل وتتبع التقدم وتحقيق الأهداف.

- استخدام برامج مثل Asana و Trello لتوزيع المهام ومتابعة تنفيذها.

- تتبع التقدم باستخدام أدوات مثل Microsoft Project.

مثال: تقسيم مشروع تطوير منتج جديد إلى مهام صغيرة وتوزيعها على أعضاء الفريق باستخدام Asana.



الدور التكنولوجي في الإدارة الفعالة

✓ تحسين اتخاذ القرارات

❖ الأهمية: توفر التكنولوجيا أدوات تحليل البيانات التي تساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة.

- استخدام أدوات تحليل البيانات مثل Tableau و Power BI لاستخراج رؤى من البيانات.
- اعتماد تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات الكبيرة والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية.

مثال: استخدام Power BI لتحليل بيانات المبيعات وتحديد المنتجات الأكثر نجاحًا.

✓ تعزيز التعلم والتطوير

❖ الأهمية: تسهم منصات التعلم الإلكتروني في تطوير مهارات الموظفين وتحسين أدائهم.

- استخدام منصات التعلم الإلكتروني مثل Coursera و Udemy لتقديم دورات تدريبية للموظفين.
- توفير مكتبات رقمية تحتوي على موارد تعليمية متنوعة.

مثال: تقديم دورة تدريبية حول "إدارة المشاريع" للموظفين الجدد عبر منصة Coursera.



الدور التكنولوجي في الإدارة الفعالة

✓ تحسين إدارة الموارد البشرية

❖ الأهمية: تسهم التكنولوجيا في تحسين عمليات التوظيف والتطوير وإدارة الأداء.

○ استخدام أنظمة إدارة الموارد البشرية (HRMS) مثل Workday وSAP SuccessFactors لإدارة بيانات الموظفين.

○ تنفيذ عمليات التوظيف عبر الإنترنت باستخدام منصات مثل LinkedIn وIndeed.

مثال: استخدام Workday لإدارة بيانات الموظفين وتقديم تقييمات الأداء الشهرية.

✓ تحسين تجربة العملاء

❖ الأهمية: تسهم التكنولوجيا في تحسين التفاعل مع العملاء وتقديم خدمات متميزة.

○ استخدام أدوات إدارة علاقات العملاء (CRM) مثل Salesforce لتحسين تجربة العملاء.

○ توفير خدمات الدعم الفني عبر الدردشة الفورية والبريد الإلكتروني.

مثال: استخدام Salesforce لمتابعة استفسارات العملاء وتقديم حلول سريعة وفعّالة.



<ul style="list-style-type: none"> • إدارة فريق العمل- الجامعة الافتراضية السورية-دكتور عبد الحميد الخليل / الأستاذ نزار أشريفه • ورقة عمل للملتقي الأول للجودة في التعليم "إدارة وبناء فرق العمل " أحمد عبده عبد الغني 	<h2>كتب ومقالات</h2>
<ul style="list-style-type: none"> • <u>إدارة فريق العمل: الأسس والاستراتيجيات وكيفية الإدارة بشكل عملي - بكه للتعليم</u> 	<h2>مواقع إلكترونية</h2>
<ul style="list-style-type: none"> • <u>أنماط القيادة - القيادة المؤثرة والإدارة الفعالة – YouTube</u> • <u>How to Manage a Team – YouTube</u> 	<h2>أخري</h2>

شكرًا