

# Good Morning



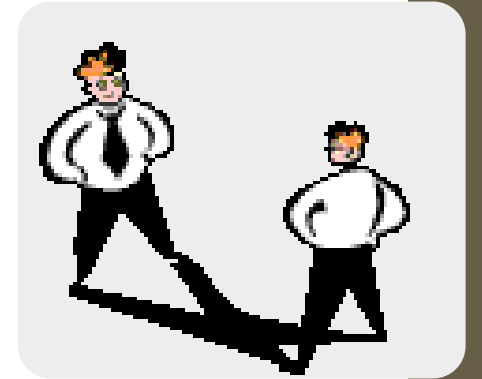
Have a Nice Day



# زمالة التدريب

فى محورى  
المدرّب القائد  
وجودة التدريب







تكوين اتجاهات  
ايجابية  
نحو التدريب  
الفعال وجودته

نشر ثقافة القيادة  
الفعالة للتدريب  
وجودة العملية  
التدريبية

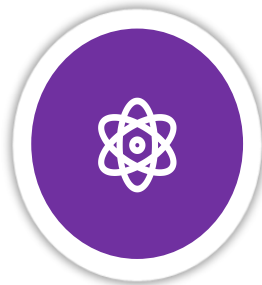
ممارسة  
المشاركين  
لمهارات القيادة  
في مجال  
التدريب الجودته  
والتي تعتمد على  
المشاركة الفعالة  
لجميع الأطراف  
المعنية بالعملية  
التدريبية .

تنمية المعارف  
والمفاهيم  
المرتبطة  
بأدوار القيادة في  
مجال قيادة  
التدريب بما  
يضمن قيادة  
القاعة التدريبية  
نحو تحقيق  
اهداف التدريب

1- القائد المدير ومحركات  
النجاح القيادي

2. دوائر التعلم ودور القائد  
في كل مرحلة

3. إدارة التغيير  
والتمكين لثقافة الجودة



4. مبادئ أساسية في ضمان  
جودة التعليم

5. وماذا بعد الاعتماد

يتوقع بعد الانتهاء من هذه الجلسة أن يكون المشاركون قادراً على أن:

- يحدد محركات النجاح القيادي وكيف يستثمرها في مجال التدريب
- يستنتج المقصود بكل محرك من محركات النجاح القيادي
- يقيم نفسه في ضوء محركات النجاح القيادي
- يحلل محركات النجاح القيادي الخمس



- علمتني أمي أن القائد هو .....
- علمني أبي أن القائد هو .....
- تعلمت في المدرسة الابتدائية أن القائد هو .....
- في مرحلة المراهقة كنت أرى أن القائد هو .....
- تعلمت من المدراء السابقين أن القائد هو .....



الناس



الناس



قيادة



فعل

تؤثر القيادة على جميع  
عناصر العملية  
التدريبية

يمكنك إدارة النظام، لكن  
عليك قيادة الناس  
ماكس ديري





بعد فحصك للصور التالية

شارك مجموعتك في المقارنة بين

المدير والقائد

# الفرق بين المدير والقائد

أين القائد؟



# الفرق بين المدير والقائد



أين القائد؟



أين القائد؟





أين القائد؟

محركات النجاح  
القيادي

فيما يلي وصف لأهم خمس  
محركات النجاح القيادي  
مع مجموعتك اقرأ توصيف كل  
محرك ثم لخص السمات التي  
تميزه وضع تعريفاً له



## محركات النجاح القيادي (التوجيه الذاتي)

يتميز القادة بأنهم شخصيات ذاتية التوجيه ف لديهم رؤية ويضعون أهدافاً ويعملون على تحقيقها، إنهم ليسوا فى حاجة أن يملى عليهم الآخرون ما يفعلونه أو كيف يفعلونه، فهم يعرفون النتائج التى يتحملون مسؤولية تحقيقها، ونظراً للسلطات التى يتمتعون بها فإنهم يسرون قدماً لتحقيق هذه النتائج، وهم يتبعون القيم التى يؤمنون بها لخلق بيئة عمل مناسبة من خلال أسلوبهم فى قيادة العاملين فى المؤسسة لى يوجهوا ذاتهم، وتكون لديهم السلطة فى اتخاذ القرارات.

إن التوجيه الذاتى يركز على التعرف على قدرات فرق عمله وكيفية استثمارها للحد الأقصى مع تحقيق قدر من المتعة والمحافظة على الدافع.



## محركات النجاح القيادي (مهارات الناس)

إن السبب الرئيسي وراء فشل أى مسئول أو مدير تنفيذى حديث المنصب هو عدم القدرة على تكوين فريق عمل فعال ومؤثر وتهيئة بيئة قائمة على تعزيز مستويات المشاركة سواء داخل أو خارج المؤسسة، وتستند القيادة الفعالة في خلق بيئة عمل آمنة وداعمة وتعمل على تشجيع التطوير على مبادئ العلاقات الإنسانية التي أثبتت جدواها وصحتها ، ونستطيع من خلال التطبيق المستمر لهذه المبادئ أن نطور وننمي مهارات القيادة الناجحة. إن القادة يقيمون علاقات مبنية على الثقة والاحترام المتبادل، وهم يضعون الأنظمة والآليات التي تضمن توظيف مهارات العاملين في المؤسسة لصالح المستفيد.

## محركات النجاح القيادي (مهارات العملية)

ربما يفشل الموظفون الأكفاء إذا وضعوا في أنظمة وآليات عمل سيئة، إلا أننا لا نرى آلية العمل، وإنما نرى الموظفين الذين يتبعون هذه الآلية، وبالتالي فمن السهل أن نلقى باللوم على المؤدي السيئ (الموظف) وليس على آلية العمل. أما القادة فيمتلكون القدرة على التخطيط والإبداع وتحديد أهداف الأداء بوضوح والتفويض وإدارة و استثمار الوقت بطريقة فعالة وتحليل المشكلات وصنع القرارات. إن الأمر يستلزم وجود مهارات فعالة يتمتع بها الموظفون وذلك لضمان نجاح آلية العمل لأقصى درجة ممكنة.

## محركات النجاح القيادي (مهارات التواصل)

يتعلم القادة من خلال الأسئلة المؤثرة، والإنصات الفعال، إنهم يدركون جيداً أنه حتى الموظف الجديد فى أول يوم عمل له بمقدوره أن يعرض أفكاراً جيدة وابتكارات تضيف قيمة جديدة للعمل. والقادة هم الذين يخلقون الفرصة للإنصات والتعلم بين أفراد الفريق. ولأن التواصل يعد بمثابة اللاصق الذى يربط بين أفراد المؤسسة، فأن ليس من الضرورى فقط أن تكون لديك القدرة على التواصل الجيد، بل أنك فى حاجة أيضاً إلى أنظمة وآليات مناسبة لضمان التواصل الفعال خلال المؤسسة ككل.

## محركات النجاح القيادي (مهارات تحمل المسؤولية والمساءلة)

يعترف القادة بسرعة وحسم بأخطائهم لكي يكونوا قدوة للآخرين. أنهم يعرفون جيداً كيفية سد الفجوة بين الأداء المتوقع والنتائج الفعلية، فهم يوجهون ويرشدون ويدعمون ويدربون مرءوسيهم لتحقيق نتائج وأهداف مشتركة، وبإتمام هذه العملية يكون لدى القادة أدوات المسؤولية الصحيحة من أجل تنمية الإمكانيات البشرية وتحقيق الأهداف ، كما أن القادة يصنعون ويوجهون ويديرون التغيير، وهم أيضاً الذين يضعون ويراقبون الأنظمة وآليات التحكم والمسؤولية داخل مؤسساتهم حتى تتوفر للموظفين الحرية لتحقيق النتائج المنشودة.



## التوجيه الذاتي :

لمدرب لقائد يحول رؤية التدريب إلى أهداف إجرائية ويدير ذاته في تحقيق رؤية التدريب.

## مهارات الناس :

المدرب القائد قادر على تكوين فرق عمل فعالة، التأثير فيها ومشاركة المسؤولية التدريبية على جميع مستويات التدريب.

## • مهارات العملية :

المدرب القائد لديه القدرة على التخطيط والإبداع وتحديد الأهداف التدريبية بوضوح وإدارة الوقت في تحليل وحل المشكلات.

## • مهارات التواصل :

المدرب القائد يتمتع بمهارات التواصل الشفهية والكتابية وعرض الأفكار وإدارة اللقاءات والاستماع الجيد للمتدربين .

## • مهارات تحمل المسؤولية :

المدرب القائد قادر على توجيه وإرشاد المتدربين وإدارة التغيير مع متابعة تنفيذه داخل القاعة .



# ورقة عمل (4)

استيفاء مقياس محركات النجاح

5	4	3	2	1	مقياس محركات النجاح
1) مهارات التوجيه الذاتي					
					تعلمت كيف أحسن أدائي فى ضوء خبراتي السابقة
					أساعد الآخرين من خلال مشاركة خبراتي وقصص النجاح
					التغيير بالنسبة لى فرصة للتطوير والنمو والتقدم
					اشجع واساند أفكار الاخرين
					اتفهم ان منظومة القيم تبعث على السلوك الجيد
					احدد أدوار ومسئوليات الموظفين وكذلك آليات العمل لضمان جودة الأداء
					اضع رؤية واضحة للمستقبل واشاركها مع المعنيين

## (2) مهارات الناس

1- أحترم واقدر الاختلافات مع الآخرين

2- استطيع حل النزاعات بفاعلية وكفاءة

3- اعزل الشخص عن المشكلة (لا اشخصن المشكلة)

4- امكن الآخرين من خلال تزويدهم بالأدوات التي تساعدكم على التغلب على ضغوط العمل

5- اوفر بيئة مناسبة وداعمة لتبادل الأفكار

6- اعزز ثقة فريق عملي بأنفسهم

7- اقدر وأكافئ الآخرين



اشجع واساند التفكير والابتكار

اتبع آلية تخطيط مؤثرة وفعالة

اتبع آلية تحدد توقعات الأداء

استثمر الموارد بصورة فعالة لبلوغ الأهداف المنشودة

افوض الاخرين بفاعلية

ادير الوقت بفاعلية

أشرك الاخرين في عملية اتخاذ القرار

4 مهارات التواصل

أنصت جيدا بهدف التواصل الفعال

اشجع الآخرين على الاقتراحات

اطرح السؤال المناسب لاستنطاق فريق العمل لتطوير الأفكار

اشجع التغذية الراجعة (FEEDBACK)

اشارك المعلومات بوضوح وإيجاز

استعمل الأدلة لتدعيم الأفكار

اعبر عن وجهة نظري للآخرين بإقناع

## (5) مهارات تحمل المسؤولية

اعترف بأخطائي بسرعة ووضوح

أعمل على ان أكون قدوة للآخرين

أقوم بالاشراف والتوجيه من اجل التطوير المستقبلي

أقوم بإدارة أداء الآخرين بفاعلية

أوجه الآخرين نحو مستويات اعلى من الأداء

انمي مهارات حل المشكلات لدى الآخرين

احتفل بنجاحات الآخرين سواء على المستوى الفردي و على مستوى فريق العمل

بعد استجابتك على عبارات المقياس قم بجمع درجاتك على المقياس ككل  
وكل بند فرعى من بنود المقياس الخمسة .

**إذا كان الناتج من 14-20 في كل محرك فرعى، فهذا يعنى أنك تحتاج إلى تدريب عن  
كيفية تحسين أدائك في هذا المحور**

**إذا كان الناتج من 21-28 في كل محرك فرعى، فهذا يعنى أن مستوى أدائك في هذا المحور ( جيد جدا)**

**إذا كان الناتج من 29-35 في كل محرك فرعى، فهذا يعنى أن مستوى أدائك في هذا المحور ( متميز ووجودك معنا سيساعدك على تعزيز أدائك**

## الجلسة الثانية



يتوقع بعد الانتهاء من هذه الجلسة أن يكون المشاركون قادراً على أن:



- يتعرف دوائر التعلم
- يحدد خصائص كل دائرة من دوائر التعلم
- يحلل أدواره كقائد في كل مرحلة من مراحل دوائر التعلم.
- يحدد أساليب الخروج من دوائر الراحة لدوائر التعلم
- يستخلص الإجراءات التي يتبعها في مجال التدريب في ضوء دوائر التعلم.



# ورقة عمل (5)

دوائر التعلم

## ورقة عمل (5)

**تعاون مع مجموعتك في ترتيب دوائر  
التعلم ثم ناقش سمات كل مرحلة:**

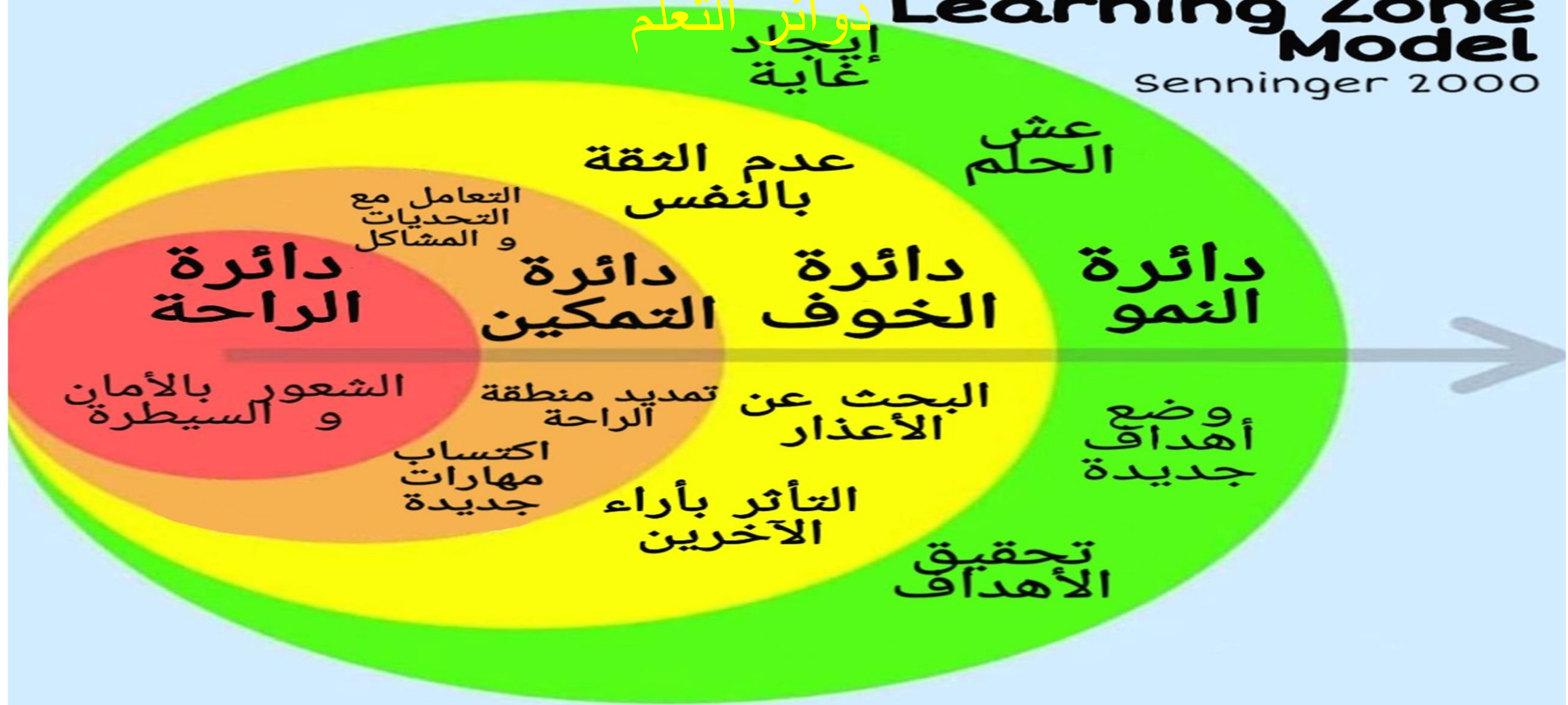
- دائرة الرهبة والقلق
- دائرة النمو والتطور
- دائرة الراحة والتعود
- دائرة التمكين والتعلم



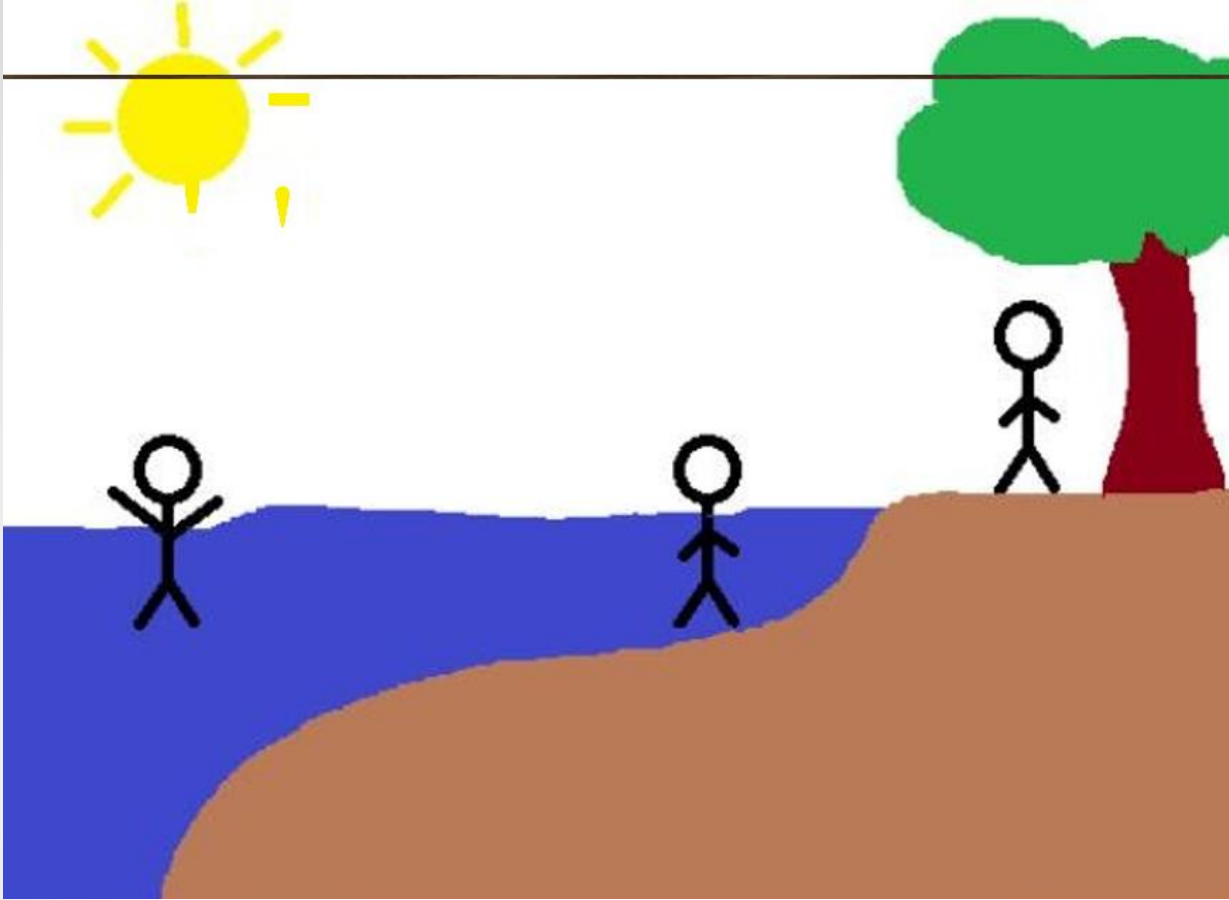
# The Learning Zone Model

Senninger 2000

دوائر التعلم  
إيجار  
غاية

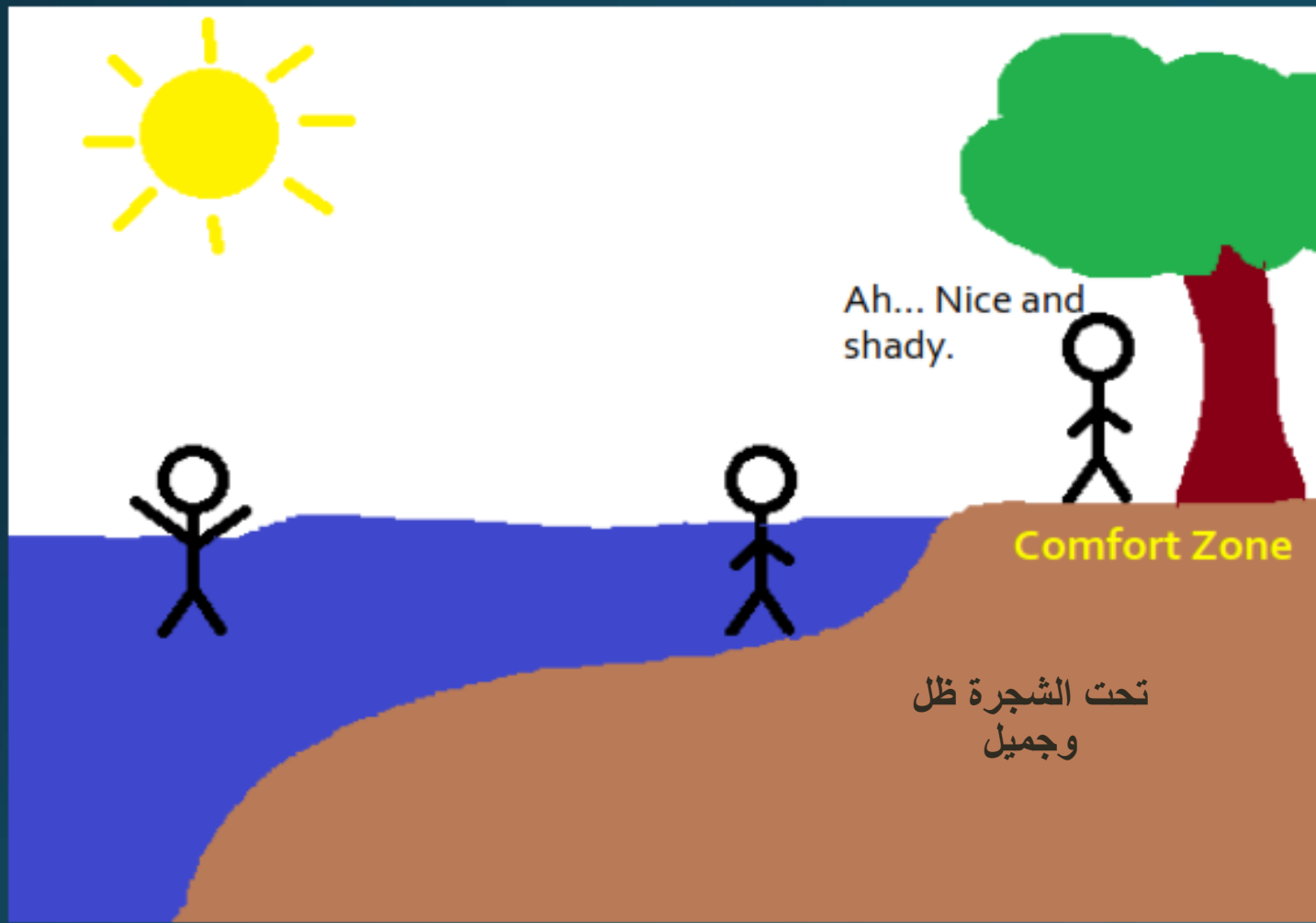


## نشاط دوائر التعلم



حكاية

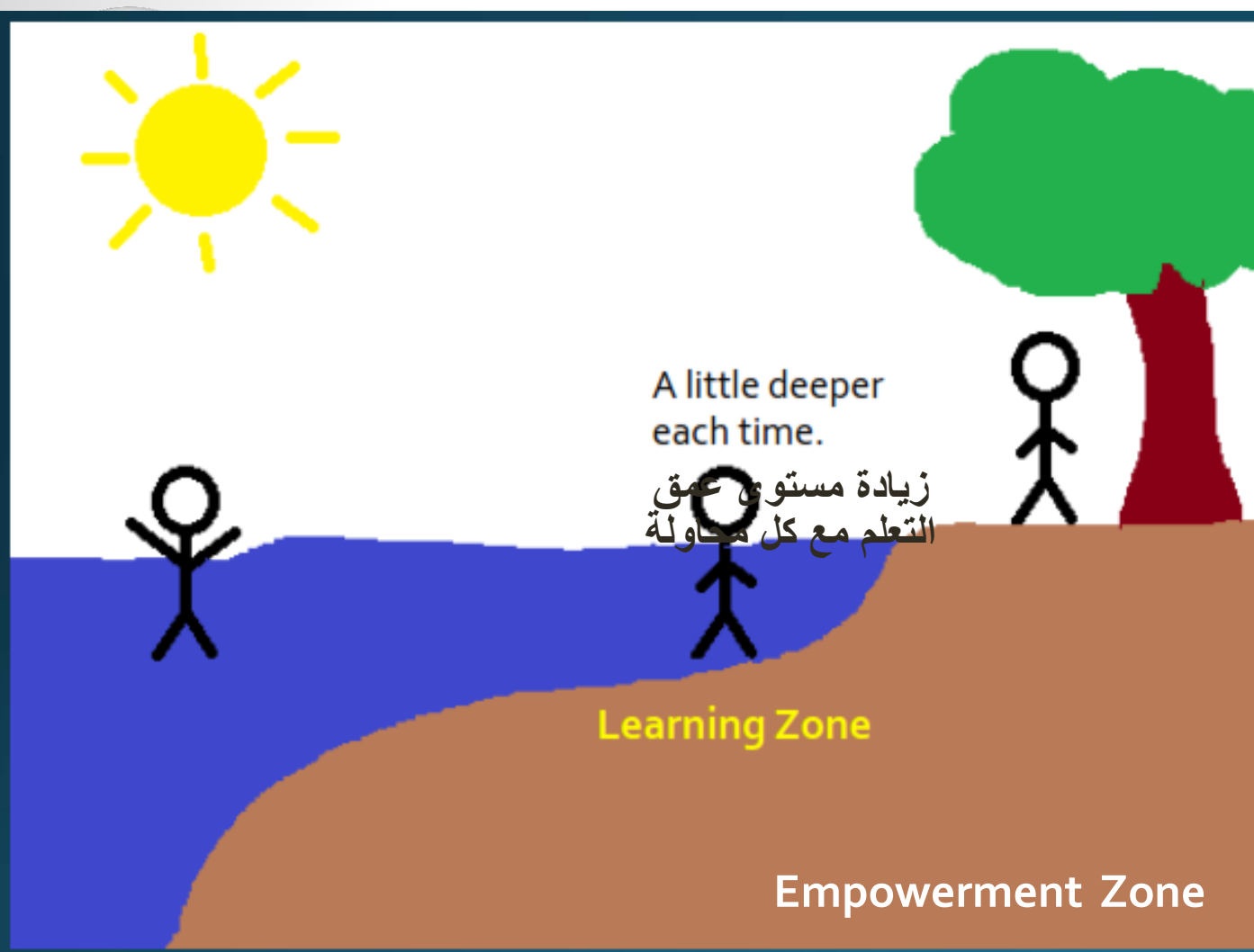
دوائر التعلم في  
الصورّة المقابلة!



## منطقة الراحة

مستوي اللفة والتعود مرتفع  
وبالتالي لا داعي للمخاطرة





دائرة

التمكين

والتعلم  
الخروج من

دائرة الراحة

والسبيل للتمكين

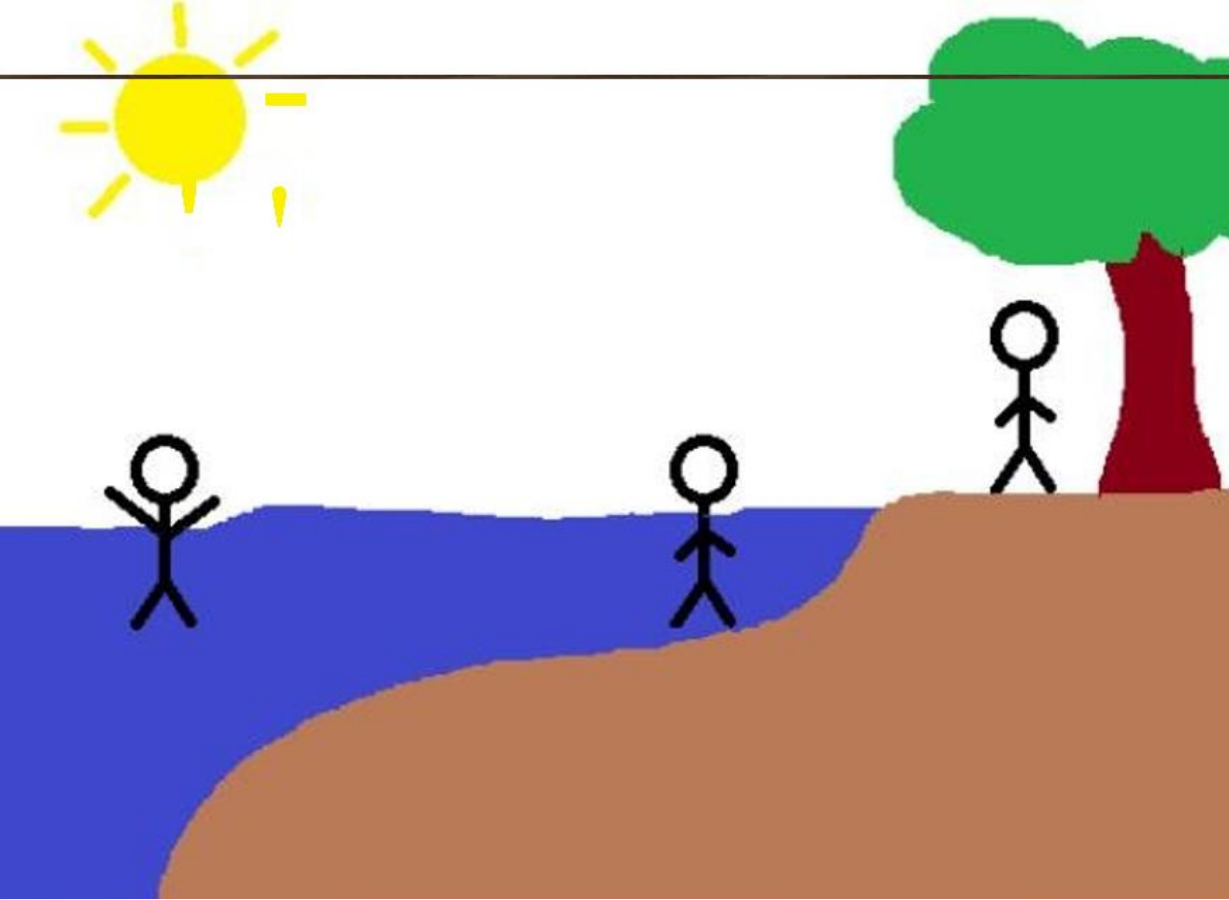
والتعلم



## ➡ اأثر القلق والرهبة

البعد تماما عن دائرتي  
الراحة والتمكن وسيطرة  
القلق والرهبة علي  
الموقف

## دوائر التعلم



دائرة النمو  
والتطور:  
الخروج من  
مرحلة القلق إلى  
مرحلة الثقة  
وتنمية القدرات

## أدوار القائد في دوائر التعلم

من خلال أدوار القائد في دائرة التعلم، تعاون مع  
مجموعتك في تحديد الإجراءات التي يتبعها القائد  
لتفعيل هذه الأدوار في مجال التدريب.

# أدوار القائد في دوائر التعلم







يتوقع بعد الانتهاء من هذه الجلسة أن يكون المشاركون قادراً على أن:

- يحلل مراحل إدارة التغيير
- يستخلص دور المدرب القائد في إدارة التغيير



استخدام أفضل الطرق لإحداث التغيير علي مراحل،  
بقصد تحقيق الأهداف المنشودة والقيام بالمسؤوليات  
التي تفرضها أبعاد التغيير“.

# ورقة عمل (7)

## مراحل مقاومة التغيير

تعاون مع مجموعتك في تحديد مراحل مقاومة التغيير



# دور القائد المدير في إدارة التغيير

تنهار القمم بسبب فشل القائد في إدارة التغيير



# ما دور المدرب القائد فى إدارة التغيير؟

- التمهيد للتغيير .
- تعزيز التغيير من خلال موقف القائد ذاته من التغيير .
- تحديد أهداف التغيير.
- مشاركة المتدربين عند التخطيط للتغيير.
- توفير قنوات اتصال فعالة.
- إحداث التغيير تدريجيا.
- تقديم النصح والمشورة.
- غرس الثقة في نفوس المتدربين للتغيير.
- استثارة الأطراف المعنية من التغيير.
- توفير الحوافز المعنوية.
- المتابعة المستمرة لخطوات التغيير.
- الاستماع باهتمام للمقاومين للتغيير..

الجميع يفكر في تغيير العالم و لكن لا احد يفكر في تغيير نفسه (ليو تولستو)

كن انت التغيير الذي تريد ان تراه في العالم. (المهاتما غاندي)

ابدأ التغيير من داخلك، ثم اجعله كدائرة تتسع مع الوقت لتشمل جميع من حولك.

يقولون إن الوقت يغير كل شيء ، و أقول إن عليك أن تبدأ التغيير بنفسك ولا تنتظر الوقت. (آندي وارول)

# الجلسة الرابعة

يتوقع بعد الانتهاء من هذه الجلسة أن يكون المشاركون قادراً على أن:

- يستخلص مبادئ ضمان الجودة في التدريب.
- يحدد العلاقة بين مبادئ الجودة في التدريب ومعايير التدريب الجيد





# الجودة رحلة نحو التميز والتحسين المستمر

الجودة سباق بلا نهاية فهي رحلة مستمرة بلا محطة وصول تهدف للتحسين المستمر  
... دائما توجد طريقة أفضل لأداء العمل... حاول أن تجدها



## ورقة عمل (9)

شاهد الصور التالية المتتابعة، وحدد علاقة كل صورة بجودة التدريب ، ثم استخلص من هذه الصور مبدأ عام من مبادئ جودة التدريب





**سألتني زوجتي وكانت  
بتعملي نسكافية...  
يعني آيه جودة ؟**

# دي جودة



رديت عليها ...  
انك تعملي نسكافيه  
وتسأليني تحطي سكر  
أد ايه؟

## Customer needs

# دى جودة



# Effectiveness

وكممان ...  
انك تعملها زي ما  
قولتك بالضبط

دى جودة



Timeliness

وبالمناسبة انك  
تعمله وتديهولي و  
يحيلى سخن

**دي جودة**

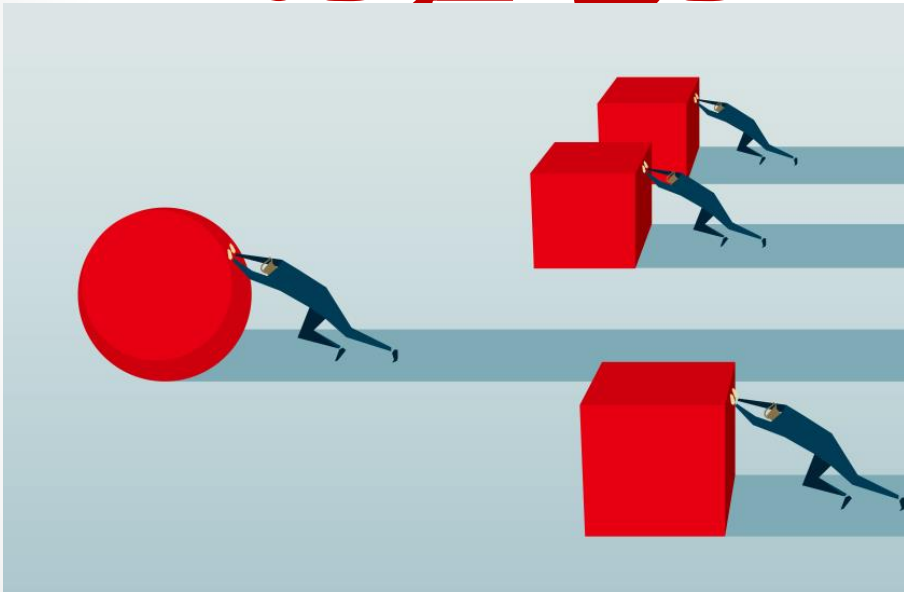


**Safety**

**انك تعمليه من  
غير ما تحرقى ايدك**



دى جودة



Efficiency

عارفة أيه كمان ...  
انك تعمله ويطلع  
حلو من أول مرة

دي جودة



Competency

واللي أكثر من كده  
انك أنت اللي تعمليه  
عشان بتعرفي عملية



**دي جودة**



**والهم كمان انك  
تقدميه وانتي  
مبتسمه مش مكشوره**

**Respect & Care**

دى جودة



Decrease risk

وخلي بالك كمان  
انك وانتى شايله  
النسكافيه تتحركى  
بحذر

دى جودة



والمهم بقي أن النسكافيه  
يعجبني

Customer Satisfaction

# الجودة أسلوب حياة

## مناقشات وتغذية راجعة





دستگیر

