

المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
Technical and Vocational Training Corporation



معهد المشير للتدريب
Almusheer Leading Training

إدارة فرق العمل نحو التميز

مقدمة:

في عالمٍ يتسارع فيه التغيير وتزداد فيه التحديات، لم تعد النجاحات تُبنى على الجهود الفردية بقدر ما تُصنع من خلال فرق عمل متكاملة يقودها وعي إداري فعّال. ومن هنا تأتي أهمية إدارة فرق العمل نحو التميز، حيث يصبح القائد عنصراً محورياً في توجيه الطاقات، وبناء الثقة، وتحفيز الإبداع، وتحقيق الأهداف المشتركة بكفاءة عالية. تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بالمعارف والمهارات العملية اللازمة لبناء وإدارة فرق عمل عالية الأداء، من خلال فهم ديناميكيات الفريق، وأساليب القيادة المؤثرة، وإدارة الخلافات، وتعزيز روح التعاون والانتماء المؤسسي. كما تسعى إلى تمكين القادة والمشرفين من تحويل فرقهم من مجرد مجموعات عمل إلى فرق متميزة قادرة على تحقيق نتائج استثنائية ومستدامة

محاور إدارة فرق العمل نحو التميز

١. مفهوم فرق العمل وأهميتها وأهمية بناء فريق عمل مالي الأداء.
 - التعرف على فرق العمل وأنواعها وسماتها.
 - مراحل تشكيل الفريق وتطوره وتحقيق الانسجام.
٢. الاتصال الفعال داخل فرق العمل والقيادة المتميزة.
 - مهارات الإصغاء وفهم وجهات النظر المختلفة والتعامل مع الخلافات.
 - تمارين ما هو دور القائد في توجيه الفريق.

مفهوم فرق العمل وأهميتها:

أولاً: مفهوم فرق العمل:

١. تعريف فرق العمل: فرق العمل هي مجموعة من الأفراد يجتمعون داخل منظمة أو مؤسسة، يمتلكون مهارات وخبرات متنوعة ومتكاملة، ويعملون معاً بروح التعاون والتنسيق لتحقيق هدف مشترك أو مجموعة أهداف محددة، بحيث يكون نجاح الفريق مسؤولية جماعية وليست فردية.

ويتميز فريق العمل عن مجرد "مجموعة أفراد" بوجود:

- هدف واضح ومشترك
- أدوار ومسؤوليات محددة
- تفاعل وتواصل مستمرين الأعضاء
- اعتماد متبادل لتحقيق النتائج

٢. الفرق بين مجموعة العمل وفريق العمل:

فريق العمل	مجموعة العمل
يعمل الأفراد بروح الفريق	يعمل الأفراد بشكل منفصل
الأهداف مشتركة	الأهداف فردية
التواصل فعال ومفتوح	التواصل محدود
المسؤولية جماعية	المسؤولية فردية

٣. مفهوم فرق العمل في الإدارة الحديثة:

في الإدارة الحديثة، لم يعد الاعتماد على الجهود الفردية كافيًا لتحقيق التميز والابتكار، بل أصبح العمل الجماعي عنصرًا أساسيًا لنجاح المؤسسات. حيث تُعد فرق العمل أداة فعالة لـ:

- مواجهة التحديات
- حل المشكلات المعقدة
- تحسين جودة الأداء
- تحقيق ميزة تنافسية مستدامة

ثانيًا: أهمية فرق العمل:

١. تحقيق الأهداف بكفاءة أعلى
يساهم العمل ضمن فريق في تقسيم المهام حسب المهارات
والقدرات، مما يؤدي إلى:
 - سرعة الإنجاز
 - تقليل الأخطاء
 - رفع مستوى الإنتاجية

٢. تعزيز الإبداع والابتكار:

- تنوع خبرات و أفكار أعضاء الفريق يساعد على:
- تبادل وجهات النظر
 - توليد أفكار جديدة
 - إيجاد حلول مبتكرة للمشكلات

٣. تحسين جودة اتخاذ القرار:

عند مشاركة أكثر من شخص في التفكير والتحليل:

- تصبح القرارات أكثر دقة
- تقل احتمالية التحيز
- يتم النظر للمشكلة من زوايا متعددة

٤. رفع مستوى الرضا الوظيفي :

العمل ضمن فريق يشعر الأفراد بـ:

- الانتماء
- التقدير
- الدعم المتبادل : مما ينعكس إيجابيًا على الروح المعنوية والاستقرار الوظيفي.

٥. تنمية المهارات الفردية :

فرق العمل تساهم في تطوير:

- مهارات التواصل
- مهارات القيادة
- مهارات حل المشكلات
- مهارات إدارة الوقت

٦. تعزيز ثقافة التعاون داخل المنظمة:

وجود فرق عمل فعالة يساعد على:

- بناء الثقة بين الموظفين
- تقليل النزاعات
- نشر ثقافة العمل الجماعي بدل الفردية

٧. دعم التميز المؤسسي :

تُعد فرق العمل أحد الركائز الأساسية لتحقيق:

- التميز المؤسسي
- الجودة الشاملة
- التحسين المستمر للأداء

إن فرق العمل ليست مجرد تجمع للأفراد،
بل هي منظومة متكاملة تقوم على التعاون
والتكامل لتحقيق النجاح والتميز. وكلما
كانت الفرق مُدارة بشكل فعّال، كلما اقتربت
المؤسسة من تحقيق أهدافها الاستراتيجية
والتميز المستدامة.

١. فرق العمل الوظيفية: هي

فرق دائمة تتكوّن داخل الهيكل التنظيمي، ويجمعها

تخصص أو وظيفة واحدة، مثل:

- فريق الموارد البشرية
- فريق المحاسبة
- فريق التسويق

مميزاتها:

- وضوح الأدوار
- سهولة التنسيق
- استقرار العمل

٢. فرق العمل متعددة التخصصات:

تتكوّن من أفراد من تخصصات مختلفة للعمل على هدف مشترك،

مثل:

- تطوير منتج جديد
- تحسين خدمة العملاء

مميزاتها:

- تنوع الخبرات
- تعزيز الإبداع
- حلول شاملة للمشكلات

٣. فرق العمل المؤقتة:

تُشكل لفترة زمنية محددة لإنجاز مهمة معينة،

مثل:

- تنظيم فعالية
- تنفيذ مشروع محدد

مميزاتها:

- سرعة الإنجاز
- تركيز عالي على الهدف

٤. فرق العمل الذاتية الإدارة :

فرق تعمل باستقلالية عالية دون إشراف مباشر،
ويتحمل أعضاؤها مسؤولية:

- التخطيط
- التنفيذ
- التقييم

مميزاتها:

- تعزيز الثقة
- تنمية القيادة
- رفع مستوى الالتزام

رابعًا: خصائص فرق العمل الفعّالة :

لكي يحقق الفريق التميز، لا بد أن يتسم بعدة خصائص، من أهمها:

١. وضوح الهدف

- يكون الهدف محددًا
- مفهومًا لجميع الأعضاء
- قابلاً للقياس والتحقيق

٢. وضوح الأدوار والمسؤوليات

- كل عضو يعرف دوره
- تجنب التداخل أو الازدواجية
- تحقيق التكامل بين الأعضاء

٣. التواصل الفعال

- تبادل المعلومات بوضوح
- الاستماع الجيد
- احترام الآراء المختلفة

٤. الثقة المتبادلة

- الشعور بالأمان
- دعم الأعضاء لبعضهم
- تقبل الأخطاء بهدف التعلم

٥. القيادة الفعالة

- توجيه وتحفيز الفريق
- حل النزاعات
- اتخاذ القرارات المناسبة

٦. روح التعاون والانتماء

- العمل بروح الفريق
- تقديم مصلحة الفريق على المصلحة الفردية
- الشعور بالمسؤولية الجماعية

خامسًا: مراحل بناء فرق العمل

تمر فرق العمل بعدة مراحل، وهي:

١. مرحلة التشكيل

- التعارف بين الأعضاء
- غموض في الأدوار
- اعتماد كبير على القائد

٢. مرحلة الصراع

- ظهور الخلافات
- اختلاف وجهات النظر
- اختبار للقيادة

٣. مرحلة التنظيم

- وضع قواعد العمل
- تحسين التواصل
- زيادة التعاون

٤. مرحلة الأداء

- أداء عالي
- انسجام الفريق
- تحقيق الأهداف بكفاءة

٥. مرحلة الإنهاء

- إنجاز المهمة
- تقييم الأداء
- استخلاص الدروس المستفادة

سادسًا: دور القائد في إدارة فرق العمل :

يلعب القائد دورًا محوريًا في نجاح الفريق،
ومن أهم مسؤولياته:

١. وضع الرؤية والأهداف

- تحديد الاتجاه
- ربط أهداف الفريق بأهداف المنظمة

٢. تحفيز الأفراد

- التشجيع المستمر
- التقدير المعنوي والمادي
- تعزيز الثقة

٣. إدارة الخلافات:

- التعامل الإيجابي مع النزاعات
- تحويل الخلاف إلى فرصة للتطوير

٤. تطوير مهارات الفريق

- التدريب المستمر
- تفويض الصلاحيات
- تمكين الأعضاء

سابعًا: التحديات التي تواجه فرق العمل:

من أبرز التحديات:

- ضعف التواصل
- غياب الثقة
- تضارب الأدوار
- مقاومة التغيير
- اختلاف الثقافات والخلفيات

دور الإدارة: تحويل هذه التحديات إلى فرص من

خلال القيادة الواعية والتدريب المستمر.

نشاط (١):

ما الفرق بين فريق العمل ومجموعة العمل؟

نشاط ٢:

« قسم فيه ٤ موظفين كل واحد يشتغل لوحده بدون تنسيق، هل نعتبرهم فريق عمل؟ ولماذا؟

نشاط ٣:

«تخيلوا أنكم فريق عمل مسؤول عن تنظيم فعالية تدريبية».

أذكروا ٣ عناصر أساسية لنجاح الفريق؟

نشاط ٤:

في أي مرحلة غالبًا تظهر الخلافات داخل الفريق؟

مرحلة التشكيل.

مرحلة الصراع.

مرحلة التنظيم.

مرحلة الأداء.

« ظهور الخلافات أمر طبيعي، والمشكلة ليست في الخلاف »

أولاً: مفهوم الأهداف المؤسسية:

الأهداف المؤسسية: هي النتائج التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها

خلال فترة زمنية محددة، وتشمل:

• أهداف استراتيجية (بعيدة المدى)

• أهداف تشغيلية (قصيرة المدى)

• أهداف تتعلق بالجودة، الكفاءة، والتميز.

ولا يمكن تحقيق هذه الأهداف بالجهود الفردية فقط، بل تتطلب

عمالاً جماعياً منظمًا تقوده فرق عمل فعّالة.

ثانيًا: دور فرق العمل في تحقيق الأهداف المؤسسية:

١. تحويل الأهداف الاستراتيجية إلى مهام تنفيذية:
تقوم فرق العمل بـ:

- ترجمة الأهداف العامة إلى خطط عمل.
- تقسيم الأهداف إلى مهام واضحة.
- تحديد المسؤوليات ومؤشرات الأداء.

الأثر المؤسسي: ضمان انتقال الأهداف من مرحلة التخطيط إلى مرحلة التنفيذ الفعلي.

٢. رفع كفاءة الأداء المؤسسي:

يساهم العمل الجماعي في:

- استثمار مهارات الأفراد بشكل أفضل
- تقليل الهدر في الوقت والموارد
- تحسين جودة المخرجات

الأثر المؤسسي: تحقيق الأهداف بأقل تكلفة وأعلى جودة.

٣. تعزيز التنسيق والتكامل بين الإدارات

فرق العمل، خصوصًا متعددة التخصصات، تساعد على:

- كسر الحواجز بين الأقسام.
- تحسين تدفق المعلومات.
- توحيد الجهود نحو هدف واحد.

الأثر المؤسسي: تقليل التعارض والازدواجية في العمل.

٤. دعم اتخاذ القرار المؤسسي :

تسهم فرق العمل في:

• تقديم آراء متعددة.

• تحليل شامل للمشكلات.

• اقتراح حلول عملية واقعية.

الأثر المؤسسي: قرارات أكثر دقة وفعالية، مما يدعم تحقيق الأهداف.

٥. تعزيز الابتكار والتطوير المستمر :

العمل ضمن فريق يشجع على:

• تبادل الأفكار.

• الإبداع في الحلول .

• التحسين المستمر للعمليات .

الأثر المؤسسي: تحقيق ميزة تنافسية واستدامة النجاح.

٦. رفع مستوى الالتزام والمسؤولية:

فرق العمل تعزز:

- الشعور بالمسؤولية الجماعية
- الالتزام بتحقيق النتائج
- الانتماء للمؤسسة

الأثر المؤسسي: زيادة معدلات الإنجاز وتحقيق الأهداف في الوقت المحدد.

٧. دعم ثقافة التميز المؤسسي :

تساعد فرق العمل على:

- نشر قيم التعاون
- تعزيز الثقة
- تحقيق الجودة الشاملة.

الأثر المؤسسي: بناء بيئة عمل محفزة تسهم في تحقيق التميز المؤسسي.

ثالثًا: العلاقة بين فرق العمل والأهداف المؤسسية:

كلما كانت فرق العمل:

• واضحة الهدف

• فعّالة في التواصل

• مدعومة بقيادة واعية.

كلما ارتفع مستوى تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة

واحترافية.

مثال تطبيقي :

هدف مؤسسي: تحسين رضا العملاء

دور فريق العمل:

• فريق خدمة العملاء: تحليل الشكاوى

• فريق الجودة: تحسين الإجراءات

• فريق التدريب: تطوير مهارات الموظفين

➔ النتيجة: تحقيق الهدف المؤسسي من خلال تكامل فرق

العمل.

إن فرق العمل هي الأداة التنفيذية الأساسية
لتحقيق الأهداف المؤسسية، وكلما تم
الاستثمار في بنائها وإدارتها بفعالية، اقتربت
المؤسسة من تحقيق رؤيتها ورسالتها.

العوامل المؤثرة في نجاح أو فشل فرق العمل:

أولاً: العوامل المؤدية إلى نجاح فرق العمل:

١. وضوح الهدف والرؤية:

- فهم جميع الأعضاء لهدف الفريق
- ربط أهداف الفريق بالأهداف المؤسسية
- وجود مؤشرات أداء واضحة

٢. القيادة الفعّالة

- قائد قادر على التوجيه والتحفيز
- إدارة الخلافات بحكمة
- اتخاذ القرارات في الوقت المناسب

٣. وضوح الأدوار والمسؤوليات:

- معرفة كل عضو لما هو مطلوب منه
- تجنب تداخل المهام
- تحقيق التكامل بين الأعضاء.

٤. التواصل الفعال

- وضوح تبادل المعلومات
- الاستماع الجيد
- الاحترام المتبادل.

٥. الثقة والتعاون

- بيئة عمل آمنة
- دعم متبادل بين الأعضاء
- تقبل الاختلاف

٦. التحفيز والتقدير:

- تشجيع الجهود.

- تقدير الإنجازات.

- تعزيز الانتماء.

٧. توفر الموارد والدعم الإداري:

- أدوات العمل المناسبة.

- الوقت الكافي.

- دعم الإدارة العليا.

ثانيًا: العوامل المؤدية إلى فشل فرق العمل:

- غموض الأهداف
- ضعف القيادة
- سوء التواصل
- غياب الثقة
- تضارب الأدوار
- مقاومة التغيير
- ضعف التحفيز

إن نجاح فرق العمل لا يعتمد على مهارات الأفراد فقط، بل على البيئة، القيادة، والتواصل. وكلما تم التعامل مع عوامل الفشل مبكرًا، زادت فرص التميز والنجاح المؤسسي.