MERCURY

دورة قيادة التفكير التصميمي وتمكين الفرق للابتكار واتخاذ القرار

23 – 27 أغسطس 2027

باريس (فرنسا)

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

دورة قيادة التفكير التصميمي وتمكين الفرق للابتكار واتخاذ القرار

المرجع: 144613_120899 **التاريخ:** 23 – 27 أغسطس 2027 **المكان:** باريس (فرنسا) **الرسوم:** Euro 5900

دورة قيادة التفكير التصميمي وتمكين الفرق للابتكار واتخاذ القرار دورة تدريبية مدتها أسبوع لقادة الفرق ومشرفي الأقسام الذين يريدون أن يقود فريقهم حل المشكلات بنفسه بدل انتظار التوجيه. تتدرب فيها على إدارة دورة التفكير التصميمي من فهم المستفيد حتى اختبار النموذج الأولي، وعلى توزيع صلاحيات القرار داخل الفريق. وتعود بخطة تحدي الابتكار للفريق. وتقدم هذه الدورة من ميركوري للتدريب.

نبذة عن الدورة

كثير من الفرق تملك أفكارا جيدة لكنها تعرضها على القائد ثم تنتظر، فتتراكم الطلبات ويضعف الحماس. لمتابعة الدورة يجب أن تقود فريقا أو مجموعة عمل وأن تتخذ قرارات يومية تمس عمله. وتتدرب على تحديات حقيقية من عملك، فتصمم جلسات الأفكار وتجرب النماذج وتحدد من يقرر في كل مرحلة.

لمن هذه الدورة

- المسؤولون عن قيادة فريق تشغيلي وتحسين طريقة عمله وخدماته
- المسؤولون عن الإشراف على قسم يتعامل مباشرة مع العملاء أو المستفيدين
- المسؤولون عن إدارة مبادرات التحسين والتطوير داخل الإدارات
- المسؤولون عن تطوير المنتجات أو الخدمات واختبارها مع المستخدمين
- المسؤولون عن تنمية قدرات القادة الجدد ومتابعة أداء فرقهم

لا تناسب هذه الدورة من يتولون قيادة تنفيذية ويبحثون عن صناعة القرار الاستراتيجي على مستوى المؤسسة كلها، فالأنسب لهم دورة متقدمة أطول في القرار القيادي، ولا من يحتاجون إلى أساسيات الإشراف والتواصل للمرة الأولى، فالأنسب لهم دورة تأسيسية في مهارات المشرف الجديد.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الكفاءات المستهدفة

- فهم المستفيد: تجري مقابلات قصيرة وترسم رحلة المستفيد قبل اقتراح أي حل
- صياغة التحدي: تحول الشكوى العامة إلى سؤال تصميم واضح يعمل عليه الفريق
- تيسير توليد الأفكار: تدير جلسة أفكار يشارك فيها الجميع دون أن يطغى صوت القائد
- تفويض صلاحيات القرار: تحدد ما يقرره الفريق وما يرفع إليك قبل بدء العمل
- التجريب السريع: تبني نموذجا أوليا منخفض الكلفة وتختبره قبل الالتزام بالموارد
- قرار المضي أو التوقف: تحسم مصير الفكرة بمعايير معلنة لا بالانطباع

ما ستتمكن من إنجازه

بنهاية الدورة ستتمكن من:

- انطلاقا من ملاحظات ومقابلات مع مستفيدين، رسم خريطة تعاطف تحدد احتياجاتهم غير المعلنة
- بالنظر إلى مشكلة متكررة في قسمك، صياغة سؤال تصميم يبدأ بعبارة كيف يمكننا
- باستخدام تقنيات العصف الذهني والتفكير الجانبي، إدارة جلسة تنتج عشرات الأفكار ثم تختصرها إلى ثلاث
- باستخدام مصفوفة صلاحيات القرار، توزيع قرارات التحدي بين القائد والفريق وأصحاب المصلحة
- انطلاقا من فكرة مختارة، بناء نموذج أولي واختباره مع خمسة مستخدمين وتسجيل النتائج
- بالنظر إلى نتائج الاختبار، عقد بوابة قرار تنتهي بالتوسع أو التعديل أو الإيقاف

محتوى الدورة

اليوم 1: التفكير التصميمي ودور القائد

- مراحل التفكير التصميمي الخمس من التعاطف حتى الاختبار
- الفرق بين قيادة التوجيه وقيادة التيسير في فرق الابتكار
- تشخيص جاهزية الفريق للتجريب وتقبل الخطأ
- الأمان النفسي داخل الفريق وأثره على طرح الأفكار
- اختيار تحدي ابتكار من واقع القسم وتحديد نطاقه

training@mercury-training.com
www.mercury-training.com

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

اليوم 2: التعاطف وصياغة التحدي

- إعداد دليل مقابلة المستفيد وأسئلته المفتوحة
- الملاحظة الميدانية لرحلة العميل الداخلي أو الخارجي
- خريطة التعاطف لتجميع ما يقوله المستفيد ويفعله ويشعر به
- رسم رحلة المستفيد وتحديد نقاط الألم فيها
- صياغة سؤال التصميم بأسلوب كيف يمكننا

اليوم 3: توليد الأفكار وتمكين الفريق

- العصف الذهني المنظم وقواعد تأجيل الحكم
- التفكير الجانبي وقبعات التفكير الست لتوسيع البدائل
- التصويت النقطي ومصفوفة الأثر والجهد لتصفية الأفكار
- مصفوفة صلاحيات القرار لتحديد من يقرر ومن يستشار
- اتفاق التفويض مع الفريق وحدود المبادرة المسموح بها

اليوم 4: النماذج الأولية وبوابات القرار

- أنواع النماذج الأولية من الرسم الورقي حتى المحاكاة
- تصميم اختبار المستخدم وتحديد ما يقاس فيه
- جمع الملاحظات وتحليلها في شبكة التغذية الراجعة
- بوابة القرار ومعايير التوسع أو التعديل أو الإيقاف
- إدارة مقاومة الإدارة العليا للأفكار غير المجربة

اليوم 5: التطبيق العملي لقيادة الابتكار

- تمرين مقابلة مستفيد ورسم خريطة تعاطف لتحدي حقيقي
- تمرين تيسير جلسة أفكار يقودها أحد المشاركين
- تمرين اختبار نموذج أولي مع زملاء في دور المستخدمين
- محاكاة بوابة قرار أمام لجنة من المشاركين
- استكمال خطة تحدي الابتكار للفريق

دراسات الحالة والتمارين

فيما يلي أنشطة مقترحة خلال الدورة.

training@mercury-training.com
www.mercury-training.com

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- دراسة حالة: قسم مواعيد في مستشفى تتكرر فيه شكاوى الانتظار، فترسم رحلة المريض وتصوغ سؤال التصميم.
- دراسة حالة: فريق خدمة عملاء في شركة اتصالات يرفع كل قرار إلى المشرف، فتبني مصفوفة صلاحيات تمكنه من حل الحالات بنفسه.
- تمرين: إدارة موارد بشرية تريد تحسين أسبوع الموظف الجديد الأول، فتدير جلسة أفكار وتختار ثلاث أفكار للتجريب.
- تمرين: فرع بنكي يجرب نموذجا أوليا لخدمة سريعة، فتعقد بوابة قرار وتحسم التوسع أو الإيقاف.

ما ستعود به إلى عملك

تعود بخطة تحدي الابتكار للفريق، مبنية على مشكلة حقيقية من قسمك. وتستخدمها خلال شهرك الأول للعودة إلى العمل لعرض التحدي على فريقك، وإجراء أول مقابلات المستفيدين، والاتفاق على من يقرر في كل مرحلة.

- سؤال التصميم وخريطة التعاطف ورحلة المستفيد
- مصفوفة صلاحيات القرار واتفاق التفويض مع الفريق
- خطة النموذج الأولي واختبار المستخدم
- معايير بوابة القرار وموعد مراجعتها

إجابات سريعة عن الأسئلة الشائعة

ما الذي أحتاج إلى معرفته قبل دورة قيادة التفكير التصميمي؟

يجب أن تقود فريقا أو مجموعة عمل وأن تتخذ قرارات يومية تمس عملها. ولا يلزم أن تكون قد استخدمت التفكير التصميمي من قبل، فالمراحل تبنى من البداية ثم تطبق على تحدي من قسمك.

بم تختلف دورة قيادة التفكير التصميمي عن دورات صنع القرار للقيادات التنفيذية؟

تركز دورات صنع القرار التنفيذي على القرارات الاستراتيجية على مستوى المؤسسة وتمتد عادة لمدة أطول. أما هذه الدورة فتركز على قائد الفريق، وعلى إشراك فريقه في فهم المستفيد وتجريب الحلول وتوزيع القرار.

كيف يساعد التفكير التصميمي قائد الفريق على تمكين موظفيه؟

يمنح التفكير التصميمي الفريق خطوات واضحة يعمل بها دون انتظار القائد، من مقابلة المستفيد إلى اختبار النموذج. وحين تحدد صلاحيات القرار مسبقا يعرف كل عضو ما يحسمه بنفسه وما يرفعه.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

ماذا أعود به من دورة قيادة التفكير التصميمي وتمكين الفرق؟

تعود بخطة تحدي الابتكار للفريق، وتشمل سؤال التصميم وخريطة التعاطف ومصفوفة صلاحيات القرار وخطة النموذج الأولي ومعايير بوابة القرار.

لمديرك

بعد الدورة سيتمكن الموظف من قيادة فريقه في فهم احتياجات المستفيدين وتوليد الأفكار واختبارها بنماذج أولية منخفضة الكلفة، مع توزيع واضح لصلاحيات القرار. ويعود بخطة تحدي الابتكار للفريق، ويستخدمها أولا لإطلاق تحدي محدد في قسمه خلال الشهر الأول.

training@mercury-training.com
www.mercury-training.com