MERCURY

# دورة قيادة الإبداع والابتكار في فرق العمل بالتفكير التصميمي للمديرين

28 يونيو – 2 يوليو 2027

برشلونة (إسبانيا)



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

MERCURY

# دورة قيادة الإبداع والابتكار في فرق العمل بالتفكير التصميمي للمديرين

**المرجع:** 144658_120900 **التاريخ:** 28 يونيو – 2 يوليو 2027 **المكان:** برشلونة (إسبانيا) **الرسوم:** Euro 5600

دورة قيادة الإبداع والابتكار في فرق العمل بالتفكير التصميمي للمديرين دورة مدتها أسبوع، تقود فيها فريقك عبر مراحل التفكير التصميمي من التعاطف مع المستخدم وتحديد المشكلة إلى توليد الأفكار وبناء النماذج الأولية واختبارها، وتبني عادات عمل تجعل الأفكار الجديدة جزءا من أسبوع الفريق. وهي موجهة إلى مديري الإدارات ورؤساء الأقسام وقادة الفرق. وتعود منها بخطة ابتكار الفريق. وتقدم هذه الدورة من ميركوري للتدريب.

## نبذة عن الدورة

يطلب من مديري الإدارات أفكار جديدة لتحسين الخدمات وتقليل الهدر، بينما ينشغل فريقهم بالعمل اليومي ويتردد أفراده في طرح ما لم يجرب. لمتابعة الدورة يجب أن تكون ممن يقودون فريقا ويوزعون عمله. وتطبق كل مرحلة على تحد حقيقي من إدارتك بالعمل في مجموعات صغيرة.

## لمن هذه الدورة

- المسؤولون عن قيادة إدارة أو قسم وتحسين خدماته وإجراءاته
- المسؤولون عن فرق تخدم العملاء أو المراجعين وتتلقى شكاواهم ومقترحاتهم
- المسؤولون عن فرق المشاريع ومبادرات التحسين داخل الإدارات
- المسؤولون عن تطوير المنتجات أو الخدمات مع فرق متعددة التخصصات
- المسؤولون عن جمع مقترحات الموظفين وتحويلها إلى تجارب قابلة للتنفيذ

لا تناسب هذه الدورة كبار التنفيذيين الذين يبحثون عن صياغة استراتيجية المؤسسة وتوجهها بعيد المدى، فالأنسب لهم دورة متقدمة في القيادة الاستراتيجية، ولا الأفراد الذين يريدون تنمية مهارات التفكير الإبداعي الشخصية دون قيادة فريق، فالأنسب لهم دورة في مهارات التفكير الإبداعي للأفراد.

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

MERCURY

## الكفاءات المستهدفة

- بناء بيئة آمنة للأفكار: تدير اجتماعات يطرح فيها الفريق أفكاره دون خوف من النقد أو الفشل
- فهم احتياج المستخدم: تقود فريقك في مقابلة المستخدمين وملاحظتهم قبل اقتراح أي حل
- صياغة التحدي بدقة: تحول الشكاوى والملاحظات إلى سؤال تصميمي واضح يمكن العمل عليه
- تيسير توليد الأفكار: تدير جلسات العصف الذهني بأدوات تنتج أفكارا متنوعة ثم تختار منها
- التجريب السريع: تبني مع فريقك نماذج أولية بسيطة وتختبرها مع المستخدمين قبل الاستثمار فيها
- تحويل الأفكار إلى تنفيذ: تعرض الأفكار المختبرة على الإدارة وتتابع تطبيقها داخل الإدارة

## ما ستتمكن من إنجازه

بنهاية الدورة ستتمكن من:

- انطلاقا من شكاوى العملاء أو المراجعين، صياغة ثلاثة أسئلة تصميمية تبدأ بعبارة كيف يمكننا وترتيبها حسب الأولوية
- باستخدام خريطة التعاطف، تلخيص مقابلات المستخدمين وتحديد احتياجاتهم غير المعلنة
- بالنظر إلى مخرجات جلسة عصف ذهني، تصنيف الأفكار واختيار فكرتين للتجربة بمعايير متفق عليها
- باستخدام نموذج أولي ورقي أو رقمي بسيط، اختبار فكرة مع خمسة مستخدمين وتسجيل ملاحظاتهم
- انطلاقا من نتائج الاختبار، كتابة عرض من صفحة واحدة يطلب موافقة الإدارة على تجربة أوسع
- بالنظر إلى أسبوع عمل فريقك، تصميم روتين أسبوعي ثابت لجمع الأفكار ومتابعة التجارب

## محتوى الدورة

### اليوم 1: دور المدير في إبداع الفريق

- الفرق بين الإبداع الفردي والابتكار في فرق العمل
- معوقات الابتكار داخل الفرق وكيف يسهم أسلوب المدير فيها
- الأمان النفسي في الفريق وسلوكيات المدير التي تبنيه
- تقييم مناخ الابتكار في فريقك الحالي
- مراحل التفكير التصميمي ودور قائد الفريق في كل مرحلة

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

MERCURY

## اليوم 2: التعاطف وتحديد المشكلة

- مقابلات المستخدمين وملاحظتهم في موقع الخدمة
- خريطة التعاطف لتلخيص ما يقوله المستخدم ويفعله ويشعر به
- رحلة المستخدم وتحديد نقاط الألم في الخدمة
- صياغة السؤال التصميمي بعبارة كيف يمكننا
- اختيار التحدي الذي يعمل عليه الفريق أولا

## اليوم 3: توليد الأفكار واختيارها

- قواعد جلسات العصف الذهني وتيسيرها مع فريق متنوع
- التفكير الجانبي والخرائط الذهنية لتوسيع الخيارات
- قبعات التفكير الست لدي بونو في مناقشة الأفكار
- معايير تصفية الأفكار حسب الأثر والجهد
- إشراك الأعضاء الأقل حديثا في توليد الأفكار

## اليوم 4: النماذج الأولية والاختبار

- أنواع النماذج الأولية البسيطة للخدمات والإجراءات
- تصميم اختبار سريع مع المستخدمين وتحديد ما يقاس
- التعامل مع نتائج الاختبار السلبية دون إحباط الفريق
- منهج Design Sprint لاختبار فكرة خلال أيام قليلة
- عرض فكرة مختبرة على الإدارة وطلب الموارد لتوسيعها

## اليوم 5: تطبيق عملي على خطة ابتكار الفريق

- تمرين صياغة السؤال التصميمي لتحد من إدارة المشارك
- تمرين تيسير جلسة عصف ذهني مع زملاء الدورة
- تمرين بناء نموذج أولي واختباره مع مستخدمين
- تصميم الروتين الأسبوعي للأفكار والتجارب في الفريق
- استكمال خطة ابتكار الفريق

## دراسات الحالة والتمارين

فيما يلي أنشطة مقترحة خلال الدورة.

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

- دراسة حالة: إدارة خدمات المراجعين في جهة حكومية تتكرر فيها الشكاوى من طول الانتظار، فتقود فريقك في رسم رحلة المراجع وتحديد نقاط الألم.
- دراسة حالة: قسم في مستشفى يريد تقليل أخطاء تسليم المرضى بين المناوبات، فتختار فكرة وتصمم لها نموذجا أوليا.
- تمرين: فريق مبيعات في شركة تجزئة توقف عن اقتراح أفكار جديدة، فتشخص أسباب ذلك وتصمم جلسة لإعادة إشراكه.
- تمرين: فريق دعم فني في شركة اتصالات، فتصوغ سؤالا تصميميا من شكاوى العملاء وتختبر حلا مع عدد من المستخدمين.

## ما ستعود به إلى عملك

تعود بخطة ابتكار الفريق، مبنية على تحد حقيقي من إدارتك وعلى ما تعرفه عن أعضاء فريقك. وتستخدمها خلال شهرك الأول للعودة إلى العمل لعرض التحدي على فريقك، وتيسير أول جلسة لتوليد الأفكار، واختبار فكرة واحدة مع المستخدمين، وبدء الروتين الأسبوعي لمتابعة التجارب.

- التحدي المختار والسؤال التصميمي وخريطة التعاطف
- قائمة الأفكار المصفاة ومعايير اختيارها
- خطة النموذج الأولي والاختبار مع المستخدمين
- الروتين الأسبوعي للأفكار وأدوار أعضاء الفريق

## إجابات سريعة عن الأسئلة الشائعة

### ما الذي أحتاج إلى معرفته قبل دورة قيادة الإبداع والابتكار في فرق العمل؟

يجب أن تكون ممن يقودون فريقا ويوزعون عمله، وأن يكون لديك تحد حقيقي في إدارتك تريد حله. ولا يلزم أي تدريب سابق في التفكير التصميمي، إذ تبنى مراحله من البداية وتطبق مباشرة.

### بم تختلف دورة قيادة الإبداع والابتكار في فرق العمل عن دورات القيادة الاستراتيجية لكبار التنفيذيين؟

تتناول دورات القيادة الاستراتيجية توجه المؤسسة وخططها بعيدة المدى. أما هذه الدورة فلمديري الإدارات وقادة الفرق، وتركز على إخراج أفكار جديدة من فريقك واختبارها مع المستخدمين وتحويلها إلى تحسينات في عمل الإدارة.

### كيف يطبق المدير التفكير التصميمي مع فريق مشغول بالعمل اليومي؟

يبدأ المدير بتحد واحد صغير ووقت ثابت قصير كل أسبوع، ويشرك الفريق في مقابلة المستخدمين وتوليد الأفكار، ثم يختبر فكرة واحدة بنموذج بسيط قبل طلب أي موارد إضافية.

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

MERCURY

## ماذا أعود به من دورة قيادة الإبداع والابتكار في فرق العمل؟

تعود بخطة ابتكار الفريق، وتضم التحدي والسؤال التصميمي وخريطة التعاطف، وقائمة الأفكار المصفاة، وخطة النموذج الأولي والاختبار، والروتين الأسبوعي للأفكار وأدوار أعضاء الفريق.

## لمديرك

بعد الدورة سيتمكن الموظف من قيادة فريقه في فهم احتياجات المستخدمين، وصياغة تحديات العمل أسئلة قابلة للحل، وتيسير جلسات توليد الأفكار، واختبار الحلول بنماذج أولية قبل الاستثمار فيها. ويعود بخطة ابتكار الفريق، ويستخدمها أولا في تحد قائم داخل إدارته خلال الشهر الأول من عودته، بدءا بجلسة لتوليد الأفكار مع فريقه واختبار فكرة واحدة مع المستخدمين.