# دورة إدارة الواجهات التنظيمية: الملكية والاعتماديات والتصعيد بين الإدارات

12 – 16 سبتمبر 2027

عن بعد

# دورة إدارة الواجهات التنظيمية: الملكية والاعتماديات والتصعيد بين الإدارات

**المرجع:** 620_31556 **التاريخ:** 12 – 16 سبتمبر 2027 **المكان:** عن بعد **الرسوم:** GBP 1700

## ملخص البرنامج

إدارة الواجهات التنظيمية محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لكبار المديرين وقادة البرامج، ويخرج منها كل مشارك بحزمة ضبط الواجهات لمجال عمل واحد يتقاطع فيه أكثر من فريق. يتعثر العمل الذي يمر بين الإدارات والشركاء والمقاولين عند الحدود الفاصلة، حيث لا يملك أحد التسليم وتظهر الاعتماديات متأخرة. وينتقل البرنامج من رسم الواجهات إلى تحديد الملكية والاتفاق على الشروط وإدارة التصعيد وضبط إيقاع التنسيق، ويطبق ذلك على مجال حي يختاره كل مشارك. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في إدارة الواجهات التنظيمية لمجموعات من منظمات مختلفة.

## المبررات المؤسسية

تبدأ التأخيرات وإعادة العمل والنزاعات عند الحدود بين الفرق. وحين تغيب ملكية الواجهة تنتظر القرارات وتبقى الافتراضات بلا اختبار وتتكرر المشكلة نفسها في كل مراجعة. أما المديرون الذين يتعاملون مع الواجهات كبنود تدار، لها مالكون معروفون وشروط مكتوبة ومسار واضح للتصعيد، فيكتشفون المشكلات مبكرا ويحسمونها على المستوى المناسب.

- إعادة العمل: تنخفض حين تكتب شروط التسليم وتفحص قبل أن ينتقل العمل عبر الحدود.
- تأخر القرار: ينخفض حين تتبع الاعتماديات العالقة مسار تصعيد متفقا عليه.
- التعرض للنزاعات: ينخفض حين تسجل المسؤوليات بين الأطراف وتراجع.

## المبادئ والأساس المعرفي

- سجل الواجهات: قائمة واحدة بكل حد فاصل ومالكه وحالته، تستخدم في الجلستين 1 و2 لكشف الاعتماديات الخفية.
- اتفاقية الواجهة: بيان مكتوب بما يسلمه كل طرف وبأي مستوى ومتى، يصاغ في الجلسة 3.
- مصفوفة المسؤوليات: جدول يفصل بين من يقرر ومن ينفذ ومن يستشار، يبنى في الجلسة 2 لكل واجهة.
- مسار التصعيد: طريق محدد وأجل زمني للمسائل غير المحسومة، يختبر على حالات في الجلسة 4.

## المشاركون المستهدفون

- مديرون ينسقون العمل بين عدة إدارات أو وحدات أعمال.
- قادة البرامج والمحافظ الذين يعتمدون على موردين ومقاولين ومنظمات شريكة.
- قادة العمليات الذين ينقلون العمل بين الورديات أو المواقع أو الوظائف.
- رؤساء الوظائف الذين يرعون مبادرات مشتركة ويحسمون الخلافات بين الفرق.
- منسقون كبار يديرون اجتماعات الفرق المتعددة ويتابعون الإجراءات المشتركة.

يأتي المشاركون عادة من قطاعات الإنشاءات والبنية التحتية والطاقة والخدمات الحكومية والرعاية الصحية.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص الواجهات في عمل تشترك فيه عدة فرق وترتيبها بحسب المخاطر.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء سجل للواجهات يضم مالكين معروفين ومقاييس للحالة.
3. سيكون المشاركون قادرين على صياغة اتفاقيات للواجهات تحدد المخرجات والشروط والتوقيت.
4. سيكون المشاركون قادرين على تقييم مصفوفة المسؤوليات بحثا عن الفجوات والتداخل.
5. سيكون المشاركون قادرين على تصميم مسار للتصعيد وإيقاع لاجتماعات التنسيق يناسبان طبيعة العمل.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير حزمة ضبط الواجهات أمام الرعاة والمنظمات الشريكة.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: رسم الواجهات

أين تقع الحدود بين الفرق والشركاء، وأيها أكثر خطرا؟

- تمرين رسم الحدود الفاصلة
- نموذج سجل الواجهات
- مخطط سلسلة الاعتماديات
- شبكة ترتيب مخاطر الواجهات
- مراجعة حالات الإخفاق

### اليوم 2: الملكية والمسؤولية

من يملك كل واجهة، ومن يقرر ومن ينفذ ومن يستشار؟

- معايير اختيار مالك الواجهة
- بناء مصفوفة المسؤوليات
- فحص الفجوات والتداخل
- بيان صلاحيات القرار
- تعريف مقاييس الحالة

## اليوم 3: الاتفاق على الشروط

كيف تكتب شروط كل تسليم بحيث يستطيع الطرفان التحقق منها؟

- صياغة اتفاقية الواجهة
- بيانات المخرجات والشروط
- قائمة فحص قبول التسليم
- مسار طلبات التغيير
- التفاوض مع المنظمات الشريكة

## اليوم 4: التصعيد وإيقاع التنسيق

كيف ترفع المسائل غير المحسومة، وكم مرة ينبغي أن يجتمع الأطراف؟

- تصميم مسار التصعيد
- تحديد الآجال الزمنية
- جدول أعمال اجتماع التنسيق
- سجل الإجراءات المشتركة
- مناقشة حالة نزاع

## اليوم 5: تطبيق الأدوات على مجال عمل واحد

هل يعمل السجل والمصفوفة والاتفاقيات ومسار التصعيد معا في مجال واحد؟

- تطبيق سجل الواجهات من الجلسة 1
- اختبار مصفوفة المسؤوليات من الجلسة 2
- فحص اتفاقيات الواجهات من الجلسة 3
- تجربة مسار التصعيد من الجلسة 4
- إنجاز حزمة ضبط الواجهات

## المنهجية

يقوم البرنامج على تمارين منظمة تعتمد سيناريو مشتركا لعمل متعدد الأطراف، فيه تسليمات واقعية واعتماديات متأخرة وأولويات متعارضة. يعمل المشاركون في فرق مختلطة، ويتقمص كل منهم دور طرف مختلف، ويناقشون اتفاقيات بعضهم، ويتلقون ملاحظات مكتوبة من الميسرين بعد كل تمرين.

- نشاط مقترح: رسم واجهات مشروع تجديد جناح في مستشفى وترتيبها بحسب المخاطر.
- نشاط مقترح: صياغة اتفاقية واجهة بين مورد وفريق تشغيل.
- نشاط مقترح: تمثيل اجتماع تصعيد تختلف فيه إدارتان على موعد التسليم.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك حزمة ضبط الواجهات لمجال عمل واحد تشترك فيه عدة فرق. وتضم سجلا مرتبا للواجهات ومصفوفة مسؤوليات ومسودات اتفاقيات واجهات ومسار تصعيد وإيقاعا للاجتماعات. وتستخدم الحزمة في العمل لإحاطة الرعاة والاتفاق على الشروط مع المنظمات الشريكة وإدارة أولى مراجعات التنسيق.

## الأسئلة الشائعة

### هل تناسب إدارة الواجهات التنظيمية المديرين الذين لا يملكون خلفية في إدارة المشاريع؟

نعم، فإدارة الواجهات التنظيمية تدرس بالحالات والنماذج الجاهزة، ويفترض البرنامج خبرة في العمل بين الفرق دون حاجة إلى مؤهل في إدارة المشاريع.

### على أي أدوات تقوم إدارة الواجهات التنظيمية؟

تقوم إدارة الواجهات التنظيمية على سجل الواجهات واتفاقية الواجهة ومصفوفة المسؤوليات ومسار التصعيد، وتبنى كل أداة منها وتختبر خلال الأيام الخمسة.

### كيف تستخدم الحزمة الناتجة عن إدارة الواجهات التنظيمية في العمل؟

تستخدم حزمة ضبط الواجهات لإحاطة الرعاة والاتفاق على الشروط مع المنظمات الشريكة وإدارة أولى مراجعات التنسيق في مجال عمل حي.

## بماذا تختلف إدارة الواجهات التنظيمية عن التنسيق العام للمشاريع؟

تعنى إدارة الواجهات التنظيمية بالحدود بين الأطراف وشروطها المكتوبة، بينما يعنى التنسيق العام للمشاريع بالجداول الزمنية وتقدم المهام.