JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة حل النزاعات بين الهندسة والتشغيل والشؤون التجارية

30 نوفمبر – 4 ديسمبر 2026

الدار البيضاء

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة حل النزاعات بين الهندسة والتشغيل والشؤون التجارية

**المرجع:** 109982_2744 **التاريخ:** 30 نوفمبر – 4 ديسمبر 2026 **المكان:** الدار البيضاء **الرسوم:** GBP 4500

حل النزاعات بين الهندسة والتشغيل والشؤون التجارية دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري الهندسة والمديرين الفنيين الذين يقفون بين المصممين ومشغلي المحطات ومالكي العقود، يخرج منها المشاركون بخطة شخصية للتأثير وإدارة النزاع يطبقونها على قرارهم الخلافي التالي. فنوافذ التوقف الأضيق والطواقم الأصغر والعقود ذات السعر الثابت تدفع هذه الوظائف الثلاث اليوم إلى خلاف أحد حول هوامش التصميم والجداول والمخاطر. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لمديري قطاعات الكهرباء والمرافق والصناعات التحويلية.

## لماذا يهم حل النزاعات بين الهندسة والتشغيل والشؤون التجارية الآن

تلتقي ثلاثة ضغوط عند الواجهة الفنية. فالمشغلون يريدون عودة المحطة إلى الخدمة بسرعة، والمهندسون يدافعون عن هوامش التصميم ونتائج الفحص، وموظفو الشؤون التجارية يحرسون الميزانيات ومطالبات التغيير وتعهدات العملاء. وحين تدار هذه الخلافات جيدا ينتهي التوقف في موعده دون اختصار في العزل أو الاختبار، وحين تدار بسوء تظهر في إعادة العمل وتأخر التسليم أو في تقرير حادث. وتستند الدورة إلى التفاوض القائم على المصالح ورسم قوة أصحاب المصلحة ومصالحهم وسلالم التصعيد المستخدمة في إدارة التغيير وإدارة العقود.

## المستفيدون من حل النزاعات بين الهندسة والتشغيل والشؤون التجارية

- مديرون يملكون قرارات هندسية تعترض عليها فرق التشغيل أو العقود
- مديرون يديرون التوقفات والصيانة الكبرى والتشغيل التجريبي حيث تتصادم الطواقم والمصممون
- مديرون يعالجون طلبات التغيير والمطالبات وتعديلات النطاق مع العملاء أو الموردين
- مديرون يتعين عليهم إيقاف العمل أو تعليق التسليم لأسباب تتعلق بالسلامة
- مديرون يقودون مجموعات متعددة الوظائف دون سلطة مباشرة على جميع أعضائها

تستفيد قيادة المحطة أو المشروع أكثر حين يحضر مديرو الهندسة والتشغيل والشؤون التجارية فيها معا.

## قدرات حل النزاعات بين الهندسة والتشغيل والشؤون التجارية

يستبدل المشاركون الحجج المتمسكة بالمواقف بخيارات تستطيع كل وظيفة الدفاع عنها.

- تقييم جذر النزاع بوصفه خلافا على البيانات أو المصالح أو البنية أو العلاقة — مالكو الواجهات
- تطبيق التفاوض القائم على المصالح على مقايضات النطاق والجدول والميزانية — نقاشات العملاء والموردين
- بناء مسارات تأثير عبر الخبرة والمعاملة بالمثل والحلفاء حيث تغيب السلطة المباشرة — القرارات متعددة الوظائف
- تصميم تحالفات حول أهداف مشتركة لأداء المحطة — الرعاة ولجان التوجيه
- إيصال رفض قائم على السلامة أو النطاق بوضوح — طواقم التشغيل والمقاولون
- تحديد مسار تصعيد بمحفزات ومالكي قرار — مراجعات الإدارة العليا

## مصطلحات حل النزاعات بين الهندسة والتشغيل والشؤون التجارية الأساسية

- نزاع الواجهة — خلاف ينشأ حيث تتداخل مسؤوليات الهندسة والتشغيل والشؤون التجارية على أصل أو عقد واحد.
- المصلحة — الحاجة الكامنة خلف الموقف المعلن، مثل جاهزية المحطة أو سلامة التصميم أو حماية الهامش.
- البديل عند الانسحاب — مسار العمل الذي سيتخذه الطرف إن لم يتم التوصل إلى اتفاق.
- عملة التأثير — شيء ذو قيمة يستطيع مدير تقديمه لآخر، مثل المساعدة الفنية أو المعلومات.
- سلم التصعيد — تسلسل محدد من المستويات والمهل لرفع نزاع لم يحل إلى مالك القرار.
- محادثة إيقاف العمل — حوار منظم يوقف مهمة لأسباب تتعلق بالسلامة ويتفق على شروط استئنافها.

## حل النزاعات بين الهندسة والتشغيل والشؤون التجارية يوما بيوم

### اليوم 1: أين تبدأ نزاعات الواجهات الفنية

- رسم نزاعات الواجهات — تحديد مواضع الاحتكاك بين التصميم والمحطة والعقد
- تشخيص المصدر الجذري — الفصل بين أسباب البيانات والمصالح والبنية والعلاقة
- مراجعة تعارض الحوافز — مقارنة أهداف الجاهزية وسلامة الأصول والهامش
- تتبع كلفة النزاع — ربط الخلافات بإعادة العمل وتأخر التسليم
- ملف أسلوب النزاع الشخصي — اختيار متى تنافس أو تتنازل أو تتعاون

### اليوم 2: التفاوض القائم على المصالح في النطاق والجدول

- رسم المواقف مقابل المصالح — إعادة صياغة حجج مدة التوقف وهامش التصميم
- أساليب توليد الخيارات — توسيع البدائل قبل تقسيم النطاق
- اختيار المعايير الموضوعية — الاستناد إلى الأكواد ونتائج الاختبار وبنود العقد
- تحليل البديل عند الانسحاب — تقدير متى تتم التسوية أو التصعيد
- نقاشات التغيير والمطالبات — التفاوض على تعديلات النطاق مع العملاء والموردين

### اليوم 3: التأثير دون سلطة مباشرة

- شبكة قوة أصحاب المصلحة ومصالحهم — ترتيب من يشكل كل قرار فني
- تبادل عملات التأثير — مقايضة الخبرة والمعلومات والدعم
- بناء المصداقية مع المشغلين — كسب الثقة في أرض المحطة
- الإحاطات الفنية المقنعة — صياغة الأدلة الهندسية لجمهور الشؤون التجارية
- خريطة بناء التحالفات — جمع الحلفاء حول أهداف مشتركة للمحطة

### اليوم 4: المحادثات الصعبة حول السلامة والنطاق

- هيكل محادثة إيقاف العمل — تعليق المهمة دون خسارة الطاقم
- رفض زحف النطاق — حماية أساس التصميم والميزانية
- إشارات التصعيد الانفعالي — تهدئة اجتماعات الورديات والمواقع المحتدمة
- معالجة نزاعات المقاولين — إبقاء العلاقة مع الموردين قابلة للعمل تحت الضغط
- تصميم سلم التصعيد — تحديد المحفزات والمستويات ومالكي القرار

### اليوم 5: ممارسة خطة التأثير وإدارة النزاع

- اختيار حالة نزاع حية — تطبيق تشخيص اليوم الأول على قضية حقيقية
- تمرين التفاوض — اختبار المصالح والخيارات والبدائل مع الزملاء
- تخطيط مسار التأثير — ترتيب الحلفاء والعملات للحالة
- جلسة التغذية الراجعة — تحسين صياغة رفض السلامة والنطاق
- إكمال الخطة — تدوين الإجراءات والحلفاء ونقاط التصعيد

### تطبيق حل النزاعات بين الهندسة والتشغيل والشؤون التجارية بعد الدورة

- إجراء تشخيص للمصدر الجذري لنزاع واجهة قائم ومشاركة خريطة المصالح مع الطرفين.
- الاتفاق على سلم تصعيد مكتوب للتوقف أو تغيير العقد التالي مع نظراء التشغيل والشؤون التجارية.

### أسئلة حول حل النزاعات بين الهندسة والتشغيل والشؤون التجارية

### ما حل النزاعات بين الهندسة والتشغيل والشؤون التجارية ولماذا يهم الآن؟

هو ممارسة تسوية الخلافات بين المصممين ومشغلي المحطات ومالكي العقود عبر المصالح والأدلة والتأثير. ويهم الآن لأن التوقفات الأضيق والعقود ذات السعر الثابت تحول الخلافات العادية إلى تأخيرات مكلفة.

## من يستفيد أكثر من حل النزاعات بين الهندسة والتشغيل والشؤون التجارية؟

يستفيد أكثر مديرو الهندسة والمديرون الفنيون، خاصة من يديرون التوقفات أو التشغيل التجريبي أو تغييرات العقود.

## كيف يختلف حل النزاعات بين الهندسة والتشغيل والشؤون التجارية عن دورة عامة في إدارة النزاعات؟

يعمل على نزاعات الواجهات الفنية: هوامش التصميم ومواعيد التوقف ومطالبات التغيير وقرارات إيقاف العمل. وتأتي الحالات من المحطات والمشاريع، وتأتي معايير التفاوض من نتائج الاختبار والأكواد وبنود العقود.

## ماذا أعود به من حل النزاعات بين الهندسة والتشغيل والشؤون التجارية؟

تعود بخطة لنزاع حقيقي واحد، فيها أسبابه المشخصة ومصالح كل طرف ومسار التأثير وصياغة جرى التمرن عليها وسلم تصعيد متفق عليه.

## حل النزاعات بين الهندسة والتشغيل والشؤون التجارية: الطريق إلى الأمام

توجه الخطة الشخصية للتأثير وإدارة النزاع أولا طريقة افتتاح المدير لقراره الخلافي التالي حول التوقف أو النطاق أو السلامة. ويستخدمها المدير مع نظرائه في التشغيل والشؤون التجارية. وبعد استخدامها الأول تراجع عملات التأثير التي حركت الطرف الآخر فعلا.