JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة إدارة الواجهات والتسليمات بين الإدارات

14 – 18 فبراير 2027

الدوحة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة إدارة الواجهات والتسليمات بين الإدارات

المرجع: 1507_55750 **التاريخ:** 14 – 18 فبراير 2027 **المكان:** الدوحة **الرسوم:** GBP 5500

إدارة الواجهات والتسليمات بين الإدارات دورة تدريبية مدتها أسبوع لقادة المشروعات ومديري المنتجات ومديري العمليات الذين ينسقون عملا ينتقل بين الإدارات، وتنتهي باتفاقية واجهة يصوغها كل مشارك لعملية تسليم حرجة واحدة. فمع اعتماد المنتجات والخدمات والمشروعات على وحدات متخصصة أكثر، باتت معظم حالات التأخير والعيوب تظهر عند الحدود بين الوظائف لا داخلها. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في إدارة الواجهات والتسليمات بين الإدارات.

لماذا تهم إدارة الواجهات والتسليمات بين الإدارات الآن

تشكل ثلاث قوى إدارة الواجهات والتسليمات بين الإدارات اليوم. فقد قسم التخصص العمليات الممتدة من البداية إلى النهاية بين المبيعات والهندسة والمشتريات والمالية ووحدات الخدمة، ولكل منها أهدافها. ويحكم العملاء على الرحلة كاملة لا على الإدارة التي سببت التأخير. كما تعني آفاق التخطيط الأقصر أن الأولويات تتغير في منتصف الطريق، فتنكسر التعهدات المقطوعة عند واجهة ما بصمت عند الواجهة التالية. المؤسسات التي تصمم تسليماتها عن قصد تختصر زمن الإنجاز وتوقف إعادة العمل، أما التي تتركها لحسن النية فتتراكم لديها الطوابير واللوم والجهد المكرر. وتستند الدورة إلى مصفوفة المسؤوليات RACI، وخريطة العمليات SIPOC، واتفاقيات مستوى الخدمة SLA، ونظرية القيود TOC.

المستفيدون من إدارة الواجهات والتسليمات بين الإدارات

- القادة الذين يقودون مشروعا أو منتجا عبر مراحل التصميم والبناء والإطلاق والدعم التي تملكها وحدات مختلفة
- مديرو العمليات الذين تعتمد مخرجاتهم على مدخلات من التخطيط أو المشتريات أو الصيانة
- مالكو المنتجات الذين يتفاوضون على النطاق والتوقيت مع الهندسة والتسويق والمالية
- المنسقون الذين يرأسون اجتماعات التخطيط المشترك بين الوظائف
- المديرون الذين يحسمون حالات التصعيد حين تختلف إدارتان على الأولوية

يستفيد الأزواج أو الثلاثيات من وظائف تسلم العمل لبعضها أكثر عندما يحضرون معا، إذ يمكنهم إعادة تصميم واجهتهم المشتركة أثناء الدورة.

قدرات إدارة الواجهات والتسليمات بين الإدارات

يتدرب المشاركون على جعل الحدود غير المرئية بين الإدارات صريحة وقابلة للقياس والتفاوض.

- رسم عملية ممتدة باستخدام SIPOC ومخططات المسارات لتحديد نقاط التسليم — مالكو العمليات
- توزيع حقوق القرار بمصفوفة RACI تزيل الملكية المزدوجة — رؤساء الإدارات
- تحديد معايير الدخول والخروج لكل عملية تسليم — الفرق المستلمة
- حساب زمن الانتظار وإعادة العمل عند الواجهات بمقاييس التدفق — مراجعات العمليات
- موازنة الأولويات المتنافسة بسلم تصعيد متفق عليه — الرعاة ولجان التوجيه
- تصميم إيقاع تخطيط مشترك يزامن تعهدات الإدارات — قرارات المحفظة

مصطلحات إدارة الواجهات والتسليمات بين الإدارات الأساسية

- الواجهة — النقطة التي ينتقل عندها العمل أو المعلومة أو القرار من وظيفة إلى أخرى، ولها مخاطرها الخاصة من التأخير والفقد.
- التسليم — نقل مخرج ومسؤوليته من وحدة مرسلة إلى وحدة مستلمة.
- مصفوفة RACI — جدول يبين المسؤول والمساءل والمستشار والمطلع لكل نشاط أو قرار.
- SIPOC — خريطة عالية المستوى للموردين والمدخلات والعملية والمخرجات والعملاء تؤطر العملية قبل الرسم التفصيلي.
- تعريف الجاهزية — معايير متفق عليها يجب أن يستوفيها المخرج قبل أن تقبله الوظيفة المستلمة.
- سلم التصعيد — مسار متدرج يحدد من يحسم الخلاف بين الإدارات عند كل مستوى وخلال أي مدة.

إدارة الواجهات والتسليمات بين الإدارات يوما بيوم

اليوم 1: رؤية العمل عبر حدود الإدارات

- منظور سلسلة القيمة — تتبع طلب واحد من بدايته إلى نهايته
- تأطير SIPOC — تحديد النطاق قبل الرسم التفصيلي للعمليات
- مخططات المسارات للعمليات — كشف نقاط التسليم بين الوظائف
- تعارض أهداف الإدارات — تتبع الأهداف والحوافز غير المتوائمة
- جرد آلام الواجهات — اختيار عملية التسليم الأولى بالمعالجة

اليوم 2: الأدوار وحقوق القرار ومواءمة الأهداف

- مصفوفة المسؤوليات RACI — إزالة الفجوات والمساءلة المزدوجة
- الأهداف والنتائج الرئيسية المشتركة — مواءمة الإدارات مع النتائج
- رسم حقوق القرار — توضيح من يقرر في كل مرحلة
- شبكة تأثير أصحاب المصلحة — إشراك الوظائف دون سلطة مباشرة
- ميثاق اتفاق العمل — وضع الأعراف بين الوحدات الشريكة

اليوم 3: تصميم تسليمات موثوقة

- تعريف الجاهزية والإنجاز — الاتفاق على معايير الدخول والخروج
- اتفاقيات مستوى الخدمة الداخلية — تحديد معايير الاستجابة وزمن الإنجاز
- قوائم تحقق التسليم ونماذجه — تقليل فقد المعلومات
- تحليل الاختناقات وفق نظرية القيود — حماية أبطأ واجهة
- مقاييس التدفق مثل زمن الإنجاز ونسبة إعادة العمل — قياس الحدود بين الوظائف

اليوم 4: تعارض الأولويات والتخطيط المشترك

- نماذج تقييم الأولويات — ترتيب الطلبات المتنافسة بشفافية
- تصميم سلم التصعيد — حسم الخلافات عند المستوى المناسب
- إيقاع التخطيط المشترك — مزامنة التعهدات الفصلية والأسبوعية
- لوحات الاعتماديات — إظهار الروابط والمخاطر بين الفرق
- التفاوض القائم على المصالح — تسوية تزاحم الموارد بين الوظائف

اليوم 5: ممارسة اتفاقية الواجهة

- إعادة تصميم مسارات عملية قائمة — تطبيق رسم اليوم 1
- إعادة بناء RACI لعملية التسليم المختارة — تطبيق حقوق القرار من اليوم 2
- صياغة معايير الدخول والخروج — تطبيق تصميم التسليم من اليوم 3
- محاكاة التخطيط المشترك — اختبار التصعيد والإيقاع من اليوم 4
- اتفاقية الواجهة — جمع الأدوار والمعايير والمقاييس ومسارات التصعيد

تطبيق إدارة الواجهات والتسليمات بين الإدارات بعد الدورة

- تتبع طلب عميل واحد عبر مخطط المسارات مع الإدارة الشريكة والاتفاق على أطول طابورين لمعالجتهما.
- تجربة تعريف للجاهزية في عملية تسليم متكررة واحدة ورصد إعادة العمل لمدة أربعة أسابيع.

أسئلة حول إدارة الواجهات والتسليمات بين الإدارات

ما إدارة الواجهات والتسليمات بين الإدارات، ولماذا تهم الآن؟

هي تنظيم النقاط التي ينتقل عندها العمل والمسؤولية بين الإدارات. وتهم الآن لأن معظم حالات التأخير والعيوب في المؤسسات المتخصصة، من مصانع الإنتاج إلى المستشفيات، تنشأ عند هذه الحدود لا داخل الوظيفة الواحدة.

من يستفيد أكثر من تدريب إدارة الواجهات والتسليمات بين الإدارات؟

يستفيد أكثر قادة المشروعات ومديرو المنتجات ومديرو العمليات، لأن نتائجهم تعتمد على وحدات لا يديرونها.

كيف يختلف تدريب إدارة الواجهات والتسليمات بين الإدارات عن دورة عامة في العمل الجماعي؟

يتعامل مع التعاون بوصفه تصميما للعمليات: رسم التسليمات وتحديد حقوق القرار وقياس التدفق. أما دورة العمل الجماعي العامة فتركز على العلاقات والسلوك داخل فريق واحد.

ماذا تعود به من تدريب إدارة الواجهات والتسليمات بين الإدارات؟

تعود باتفاقية واجهة لعملية تسليم حرجة واحدة، تتضمن الأدوار ومعايير الدخول والخروج ومقاييس التدفق ومسار التصعيد، جاهزة للاتفاق عليها مع الإدارة الشريكة.

إدارة الواجهات والتسليمات بين الإدارات: الطريق إلى الأمام

تسجل اتفاقية الواجهة من يرسل ومن يستلم وما معنى الجاهزية وسرعة استجابة كل طرف وطريقة تصعيد الخلافات. أول استخدام لها هو تسوية أكثر عمليات التسليم إيلاما التي حددت أثناء الدورة، ويوقعها رئيسا الإدارتين. وبعد شهر من قياس التدفق تستحق المراجعة معرفة ما إذا كانت المعايير ومستويات الخدمة قد أزالت إعادة العمل أم نقلت الطابور فقط.