JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في تنسيق الإدارات التنفيذية والإشراف عليها

29 أغسطس – 2 سبتمبر 2027

القاهرة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في تنسيق الإدارات التنفيذية والإشراف عليها

المرجع: 75483_2050 **التاريخ:** 29 أغسطس – 2 سبتمبر 2027 **المكان:** القاهرة **الرسوم:** GBP 3500

تنسيق الإدارات التنفيذية والإشراف عليها دورة تدريبية مدتها أسبوع لرؤساء الإدارات ومشرفي المكاتب التنفيذية الذين يديرون عدة وحدات في وقت واحد، ويخرج منها المشاركون بميثاق التنسيق بين الإدارات الذي يحدد نقاط التسليم ومسارات التصعيد والروتين الإشرافي. فالفجوات بين الإدارات باتت اليوم أعلى كلفة من الفجوات داخل كل إدارة. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في تنسيق الإدارات التنفيذية والإشراف عليها.

لماذا يهم تنسيق الإدارات التنفيذية والإشراف عليها الآن

تشكل ثلاث قوى هذا العمل اليوم: مكاتب تنفيذية أصغر حجما يطلب منها الإشراف على وحدات أكثر، وسير عمل رقمي ينقل المهام بين الإدارات خلال ساعات بدل أسابيع، ومجالس إدارة ورعاة كبار يريدون صورة واحدة واضحة للتقدم. حين يحسن التعامل مع التنسيق تصل المهام المسلمة سليمة وتحسم الخلافات في المستوى الصحيح، وحين يساء تتكرر الجهود وتتعطل الموافقات ويتحول الاحتكاك إلى خلاف شخصي. وتستند الدورة إلى نموذج RACI لتوزيع المسؤوليات، واتفاقيات مستوى الخدمة بين الوحدات الداخلية، ودورة Plan-Do-Check-Act PDCA للتخطيط والتنفيذ والتحقق والتصحيح في الروتين الإشرافي.

المستفيدون من تنسيق الإدارات التنفيذية والإشراف عليها

- قادة يوجهون إدارتين أو أكثر ترفع تقاريرها إلى مكتب تنفيذي
- مشرفون يتابعون التعهدات والمواعيد والمتابعة عبر الوحدات
- منسقون يديرون الاجتماعات المشتركة بين الإدارات ويحفظون سجلات إجراءاتها
- رؤساء وحدات تغذي مخرجاتهم عمل إدارة أخرى
- موظفون يعدون تقارير الأداء لكبار التنفيذيين

يستفيد المكتب التنفيذي أكثر حين يحضر رؤساء وحداته ومنسقوه معا.

قدرات تنسيق الإدارات التنفيذية والإشراف عليها

ينتقل المشاركون من رصد إخفاقات التسليم إلى تصميم الاتفاقيات والمسارات والإيقاعات التي تمنعها.

- رسم سير العمل بين الإدارات ونقاط التسليم فيه — لتحديد مواضع الحاجة إلى اتفاقيات الربط
- تصميم اتفاقيات ربط واضحة المدخلات والمخرجات وأزمنة الاستجابة — لرؤساء كل وحدتين مترابطتين
- بناء مسارات تصعيد بعتبات ومالكين للقرار — للتنفيذي الذي يحسم الخلافات
- تحديد لوحة أداء بمؤشرات تنسيق مشتركة — لكبار التنفيذيين المتابعين للتقدم
- تطبيق جدول أعمال منظم وسجل إجراءات على اجتماعات التنسيق — للمشرف المتابع للتنفيذ
- تقييم الاحتكاك بين الإدارات واختيار أسلوب معالجته — للعلاقة بين رؤساء الوحدات

مصطلحات تنسيق الإدارات التنفيذية والإشراف عليها الأساسية

- اتفاقية الربط — تفاهم مكتوب بين إدارتين يحدد ما تسلمه كل منهما وبأي صيغة وخلال أي زمن استجابة.
- مسار التصعيد — الطريق المتفق عليه لمسألة لم تحل، يسمي صاحب القرار في كل مستوى ومتى تنتقل إلى الأعلى.
- مصفوفة RACI — جدول يبين المسؤول والمساءل ومن يستشار ومن يبلغ في كل مهمة مشتركة.
- نقطة التسليم — اللحظة التي ينتقل فيها العمل من إدارة إلى أخرى، وفيها يكثر التأخير والخطأ.
- الروتين الإشرافي — مراجعة دورية ثابتة يجريها القائد على التعهدات، مثل مراجعة أسبوعية للإجراءات المفتوحة.
- مؤشر التنسيق — مقياس لجودة العمل المشترك بين الإدارات، مثل زمن دورة التسليم أو الإجراءات المشتركة المتأخرة.

تنسيق الإدارات التنفيذية والإشراف عليها يوما بيوم

اليوم 1: المكتب التنفيذي مركزا للتنسيق

- رسم صلاحيات المكتب التنفيذي — تحديد الوحدات التي تحتاج إلى إشراف مركزي
- رسم الاعتماد المتبادل بين الإدارات — تحديد مواضع اعتماد الوحدات بعضها على بعض
- تحليل إخفاقات التنسيق — تتبع التأخير إلى أسبابه عند نقاط التسليم
- شبكة تأثير أصحاب المصلحة — الموازنة بين الرعاة ورؤساء الوحدات وفرق الميدان
- التقييم الذاتي لنضج التنسيق — تحديد نقطة الانطلاق للتحسين

اليوم 2: سير العمل واتفاقيات الربط

- مخططات المسارات المتوازية بين الإدارات — كشف نقاط التسليم وأزمنة الانتظار
- مصفوفة RACI للمهام المشتركة — تعيين مالك مساءل واحد لكل مخرج
- صياغة اتفاقيات الربط — تثبيت المدخلات والمخرجات وأزمنة الاستجابة
- اتفاقيات مستوى الخدمة الداخلية — اختيار التسليمات التي تحتاج إلى أهداف مقيسة
- بروتوكولات تدفق المعلومات — الاتفاق على الصيغ والقنوات وقواعد النسخ

اليوم 3: التصعيد ومعالجة الاحتكاك

- تصميم عتبات التصعيد — تحديد متى تغادر المسألة مستوى الوحدة
- سلم صلاحيات القرار — تسمية من يحسم كل فئة من الخلافات
- التفاوض القائم على المصالح بين الوحدات — حل تعارض الأولويات دون الاحتكام إلى الرتبة
- مراجعة الأسباب الجذرية للاحتكاك — الفصل بين ثغرات الإجراءات وتوتر العلاقات
- جلسات حل المشكلات المشتركة — تحويل الصدامات المتكررة إلى حلول متفق عليها

اليوم 4: الروتين الإشرافي ولوحات الأداء

- دورة PDCA الإشرافية — تنظيم المراجعات الأسبوعية لتعهدات الإدارات
- اختيار مؤشرات التنسيق — قياس التسليمات لا مخرجات الوحدات وحدها
- تصميم لوحة الأداء التنفيذية — عرض الحالة والمخاطر والإجراءات المتأخرة
- جدول أعمال اجتماع التنسيق وسجل الإجراءات — إبقاء القرارات قابلة للتتبع
- تخطيط إيقاع المتابعة — مواءمة تكرار المراجعة مع إلحاح المهمة

اليوم 5: التطبيق العملي لميثاق التنسيق بين الإدارات

- تنقيح خريطة الاعتماد المتبادل — تطبيق رسم اليوم 1 على حالة حية
- محاكاة اتفاقية الربط — اختبار بنود اليوم 2 بين وحدتين
- لعب أدوار التصعيد — تطبيق مسارات اليوم 3 على موعد نهائي متنازع عليه
- عرض لوحة الأداء — تقديم مؤشرات اليوم 4 أمام لجنة من الرعاة
- تجميع ميثاق التنسيق — دمج الاتفاقيات والمسارات والروتين في وثيقة واحدة

تطبيق تنسيق الإدارات التنفيذية والإشراف عليها بعد الدورة

- إدارة جلسة مخطط مسارات متوازية مع إدارتين مترابطتين وتوقيع أول اتفاقية ربط بينهما.
- إطلاق اجتماع تنسيق أسبوعي بسجل إجراءات مشترك وعرض ثلاثة مؤشرات تنسيق على لوحة أداء من صفحة واحدة.

أسئلة حول تنسيق الإدارات التنفيذية والإشراف عليها

ما تنسيق الإدارات التنفيذية والإشراف عليها، ولماذا يهم الآن؟

هو مواءمة عدة وحدات عبر تسليمات متفق عليها ومسارات تصعيد ومراجعات دورية. ويهم الآن لأن معظم التأخير، في قطاعات من الرعاية الصحية إلى الخدمات اللوجستية، ينشأ بين الإدارات لا داخلها.

من يستفيد أكثر من تنسيق الإدارات التنفيذية والإشراف عليها؟

يستفيد رؤساء الإدارات ومشرفو المكاتب التنفيذية أكثر من غيرهم. ويستفيد كذلك المنسقون ومعدو التقارير، خاصة حين يحضر زملاء من مكتب واحد معا.

بم تختلف دورة تنسيق الإدارات التنفيذية والإشراف عليها عن دورة عامة في قيادة الفرق؟

تركز على المساحة بين الإدارات لا على قيادة فريق واحد. فأنت تعمل على اتفاقيات الربط ومسارات التصعيد ولوحات الأداء المشتركة، بينما تركز قيادة الفرق على المرؤوسين المباشرين في وحدة واحدة.

ماذا تعود به من دورة تنسيق الإدارات التنفيذية والإشراف عليها؟

تعود بوثيقة تنسيق عملية لمكتبك. وتضم خريطة الاعتماد المتبادل ومسودات اتفاقيات الربط ومسار تصعيد ولوحة أداء جاهزة للاستخدام.

تنسيق الإدارات التنفيذية والإشراف عليها: الطريق إلى الأمام

يوجه ميثاق التنسيق بين الإدارات أول قرار في اختيار التسليم الذي يعالج قبل غيره، وغالبا ما يكون الأكثر تسببا في الإجراءات المشتركة المتأخرة. يستخدمه رؤساء الوحدات لحسم الخلافات، ويستخدمه المشرفون لإجراء المراجعات الأسبوعية. وبعد أول ربع من استخدامه تستحق عتبات التصعيد المراجعة، إذ تكون الإعدادات الأولى غالبا مفرطة في الحذر أو في التساهل.