JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة الإدارة متعددة الوظائف وتنسيق الواجهات

14 – 18 نوفمبر 2027

أبوظبي

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة الإدارة متعددة الوظائف وتنسيق الواجهات

**المرجع:** 77296_2097 **التاريخ:** 14 – 18 نوفمبر 2027 **المكان:** أبوظبي **الرسوم:** GBP 5500

الإدارة متعددة الوظائف وتنسيق الواجهات دورة تدريبية مدتها أسبوع للمديرين الذين ينسقون أعمالا تعبر حدود الإدارات، ويخرج كل مشارك منها بمسودة ميثاق تنسيق الواجهات لحد تشغيلي حرج واحد. فالمنظمات اليوم تكسب أو تخسر عند نقاط الالتقاء بين الوظائف، حيث تتعثر التسليمات وتتصادم الأولويات وتضيع المساءلة. وتضع جوبيتر برايم للتدريب الإدارة متعددة الوظائف في قلب طريقة اتفاق الإدارات على تسليم العمل وتصعيد الخلافات.

## لماذا تهم الإدارة متعددة الوظائف وتنسيق الواجهات الآن

ثلاث قوى تزيد حدة هذا الموضوع. فالعملاء يحكمون على المنظمة من خلال رحلة متكاملة لا تملكها إدارة واحدة، والهياكل المصفوفية تمنح المديرين أهدافا مشتركة مع صلاحية رسمية محدودة، وسير العمل الرقمي يكشف كل تسليم متأخر لحظة وقوعه. والمنظمة التي تحسن إدارة واجهاتها تطلق منتجاتها أسرع وتمتص الاضطرابات وتقلل إعادة العمل، أما التي تهملها فتدفع الثمن جهدا مكررا ووعودا لم تنفذ. وتستند الدورة إلى نماذج عملية متداولة: مصفوفة RACI لتوزيع المسؤول والمحاسب والمستشار والمطلع، وخريطة SIPOC للموردين والمدخلات والعملية والمخرجات والعملاء، ورسم الاعتماديات للمخرجات المشتركة.

## المستفيدون من الإدارة متعددة الوظائف وتنسيق الواجهات

- مديرون يملكون عملية تشغيلية تعتمد على مدخلات من إدارات أخرى
- قادة مسؤولون عن إطلاق منتجات أو خدمات تمر عبر عدة وظائف
- منسقون محاسبون على أهداف مشتركة بين المبيعات والعمليات والمالية
- مديرون يرأسون منتديات ولجان توجيه دائمة بين الإدارات
- رؤساء وظائف يتفاوضون على الطاقة والأولويات مع الإدارات النظيرة

ويتحقق العائد الأكبر حين يحضر معا مديرون من إدارات يجمعها حد تشغيلي متعثر.

## قدرات الإدارة متعددة الوظائف وتنسيق الواجهات

يغادر المشاركون وهم قادرون على التعامل مع كل حد بين الإدارات بوصفه شيئا يمكن تصميمه وقياسه وإعادة التفاوض عليه.

- رسم الاعتماديات والمدخلات والمخرجات التي تربط إدارتين أو أكثر — ملاك الواجهات
- تصميم توزيعات RACI التي تزيل تداخل المساءلة أو غيابها — رعاة العمليات
- تحديد معايير التسليم وتوقعات الخدمة بين الوظائف — الإدارات المستلمة
- تطبيق أساليب التأثير حين تغيب الصلاحية الرسمية — المديرون النظراء
- موازنة أولويات الإدارات المتنافسة مقابل الأهداف المشتركة — لجان التوجيه
- بناء سلم تصعيد يحسم الخلافات بسرعة وإنصاف — الرعاة التنفيذيون

## مصطلحات الإدارة متعددة الوظائف وتنسيق الواجهات الأساسية

- اتفاقية الواجهة — تفاهم مكتوب بين إدارتين حول ما تقدمه كل منهما ومتى وبأي مستوى وكيف تثار المشكلات.
- معايير التسليم — الشروط التي يجب أن يستوفيها العمل قبل أن تقبل الوظيفة المستلمة مسؤوليته.
- مصفوفة RACI — جدول يحدد المسؤول والمحاسب ومن يستشار ومن يبلغ لكل مهمة أو قرار.
- خريطة الاعتماديات — سجل مرئي يبين أي المخرجات تعتمد على مخرجات فرق أخرى وبأي تسلسل.
- سلم التصعيد — مسار متدرج للخلافات غير المحسومة يسمي صاحب القرار في كل مستوى والمهلة المتاحة.
- الهدف المشترك — غاية تملكها عدة وظائف معا وتقاس بالنتيجة النهائية لا بنشاط كل إدارة.

## الإدارة متعددة الوظائف وتنسيق الواجهات يوما بيوم

### اليوم 1: رؤية المنظمة عبر نقاط التقائها

- رسم مسار القيمة من البداية إلى النهاية — أين تعبر رحلة العميل الإدارات
- خريطة SIPOC — توضيح موردي كل عملية وعملائها
- الهياكل المصفوفية والتبعية المزدوجة — أثرها في المساءلة
- تشخيص الاحتكاك عند الحدود — تحديد مواضع التأخير وإعادة العمل والنزاعات
- رسم مصالح أصحاب المصلحة — الوظائف التي تشكل نتائج الواجهة

### اليوم 2: تصميم المساءلة والتسليمات

- توزيع RACI — سد فجوات الملكية وإزالة تداخلها
- معايير التسليم وقوائم القبول — تحديد لحظة انتقال العمل
- صياغة اتفاقية الواجهة — المدخلات والتوقيتات والمستويات وجهات الاتصال
- رسم الاعتماديات للمخرجات المشتركة — ترتيب تسلسل العمل المشترك
- توقعات الخدمة الداخلية — تحديد أزمنة الاستجابة بين الوظائف

## اليوم 3: التأثير دون صلاحية رسمية

- المعاملة بالمثل وعملات التبادل — بناء رصيد الثقة مع النظراء
- التفاوض القائم على المصالح — التوفيق بين مواقف الإدارات
- بناء التحالفات — كسب الرعاة لتغيير يمتد عبر الإدارات
- صياغة الطلبات حول الأهداف المشتركة — كسب تعهد النظراء
- ترميم الثقة بعد تسليمات فاشلة — استعادة علاقات العمل

## اليوم 4: حوكمة الأولويات والخلافات

- وضع الأهداف المشتركة — مواءمة أهداف الإدارات مع النتائج المشتركة
- معايير التحكيم بين الأولويات — الاختيار بين الطلبات المتنافسة
- تصميم سلم التصعيد — من يقرر وفي أي مستوى وبأي سرعة
- مواثيق المنتديات متعددة الوظائف — الغرض والعضوية وصلاحيات القرار
- مؤشرات صحة الواجهة — تتبع زمن الدورة وإعادة العمل والنزاعات

## اليوم 5: ممارسة ميثاق تنسيق الواجهات

- محاكاة حالة حد تشغيلي — تطبيق الخرائط وRACI على واجهة حقيقية
- لعب أدوار تفاوضي — اختبار أساليب التأثير في صدام أولويات
- تمرين التصعيد — تمرير خلاف عبر درجات السلم
- مراجعة النظراء لمسودات الاتفاقيات — تقوية شروط التسليم
- ميثاق تنسيق الواجهات — استكمال خطة الحد التشغيلي للاعتماد

## تطبيق الإدارة متعددة الوظائف وتنسيق الواجهات بعد الدورة

- قيادة جلسة مشتركة مع إدارة نظيرة للاتفاق على معايير التسليم وتوقيع اتفاقية واجهة لأكثر المخرجات إثارة للنزاع.
- إجراء مراجعة RACI لعملية تمتد بين الإدارات وعرض التوزيع المعدل على راعيها.

## أسئلة حول الإدارة متعددة الوظائف وتنسيق الواجهات

### ما الإدارة متعددة الوظائف وتنسيق الواجهات، ولماذا تهم الآن؟

هي ممارسة إدارة العمل حيث تلتقي الإدارات، عبر تسليمات متفق عليها ومساءلة واضحة وتصعيد منصف. وتهم الآن لأن رحلة العميل وسير العمل الرقمي والهياكل المصفوفية تجعل كل حد ضعيف ظاهرا ومكلفا، في التصنيع والرعاية الصحية على السواء.

### من يستفيد أكثر من الإدارة متعددة الوظائف وتنسيق الواجهات؟

يستفيد أكثر المديرون الذين يعتمدون على إدارات أخرى لتحقيق نتائجهم، ومنهم ملاك العمليات وقادة الإطلاق ومنسقو الأهداف المشتركة والمديرون الذين يرأسون منتديات بين الإدارات.

### كيف تختلف الإدارة متعددة الوظائف وتنسيق الواجهات عن دورة قيادة الفريق؟

تركز على الحدود بين الإدارات لا على قيادة فريق واحد. فدورة قيادة الفريق تبني التحفيز والتوجيه داخل خط التبعية، أما هذا الموضوع فيصمم الاتفاقيات والمساءلة والتصعيد بين نظراء لا يتبعونك.

### ماذا تعود به من تدريب الإدارة متعددة الوظائف وتنسيق الواجهات؟

تعود بمسودة ميثاق لحد حقيقي بين إدارتين، تضم خريطة اعتماديات وتوزيع RACI ومعايير تسليم وسلم تصعيد، جاهزة للاتفاق عليها مع المديرين النظراء.

### الإدارة متعددة الوظائف وتنسيق الواجهات: الطريق إلى الأمام

يحدد ميثاق تنسيق الواجهات أولا من يملك كل تسليم على الحد المختار. ويستخدمه رعاة العمليات والمديرون النظراء لحسم النزاعات وتخطيط المخرجات المشتركة، وتعتمد لجان التوجيه على مؤشراته للحكم على التقدم. وبعد ربعه الأول من الاستخدام، يبقى سلم التصعيد وتوقعات الخدمة أكثر ما يستحق إعادة النظر.