



دورة حوكمة العلاقة بين العميل والمقاول



AGILE LEADERS
Training Center



دورة حوكمة العلاقة بين العميل والمقاول

نظرة عامة

دورة حوكمة العلاقة بين العميل والمقاول لمدة 5 أيام للوظائف الممثلة للطرفين، ويعود المشاركون بملف تشغيل العلاقة. يطبق المشاركون وضوح الأدوار وبروتوكولات التواصل والحوكمة المشتركة ومراجعات التوقعات وتصعيد المسائل وواجهات التغيير وسجلات الاجتماعات وفحوص صحة العلاقة والإغلاق. تعالج الدورة الاحتكاك الناتج عن غموض السلوكيات وتشتت القرارات بروتينات تشغيل مشتركة. تقدم أجابيل للتدريب حوكمة العلاقة بين العميل والمقاول ك تخصص عمل منظم.

الفئة المستهدفة

- وظائف تمثيل العميل المسؤولة عن توجيه العلاقة والقرارات والمواعمة الداخلية
- وظائف إدارة العقود المسؤولة عن روتينات الحوكمة والسجلات ومسارات المسائل
- وظائف إدارة المشاريع المسؤولة عن التنسيق وواجهات التسليم والاجتماعات المشتركة
- وظائف المشتريات والشؤون التجارية المسؤولة عن التوقعات وواجهات التغيير والنقاشات التجارية
- الوظائف الهندسية المسؤولة عن التواصل الفني والتبعيات وسجلات الحل
- وظائف علاقة المقاول المسؤولة عن تنسيق النظراء والردود والإغلاق

تفترض الدورة مشاركة الحضور في تنسيق علاقة قائمة بين عميل ومقاول، ولا تتناول رقابة أداء المقاول أو المشورة القانونية الخاصة بنطاق قضائي أو التفاوض التعاقدى المتقدم.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تقدم خدمات أو مشاريع من خلال علاقات العميل والمقاول.

- العقود والمشتريات والشؤون التجارية وعلاقات الموردين
- إدارة المشاريع والهندسة والعمليات والمرافق
- الإنشاءات والطاقة والمرافق العامة والتصنيع
- النقل والخدمات اللوجستية والاتصالات والتقنية
- الرعاية الصحية والضيافة والعقارات والخدمات المهنية



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق أدوار حوكمة العلاقة وحدود القرار
- بناء بروتوكولات التواصل وتبادل المعلومات
- استخدام سجلات الاجتماعات والإجراءات والقرارات المشتركة
- تحليل التوقعات والسلوكيات والمسائل وصحة العلاقة
- تقييم مسارات التصعيد وواجهات التغيير
- بناء سجلات انتقال العلاقة وإغلاقها

جدول الدورة

اليوم 1: غرض العلاقة وحوكمتها

- ميثاق غرض العلاقة وقيمتها
- مصفوفة أدوار العميل والمقاول وقراراتهما
- خريطة متحديات حوكمة العلاقة
- ورقة مواعمة التوقعات المتبادلة
- اتفاق سلوكيات العمل

اليوم 2: التواصل والعمل المشترك

- خريطة قنوات التواصل والجمهور
- بروتوكول تبادل المعلومات
- هيكل الاجتماعات المشتركة وتقويمها
- سجل الإجراءات والقرارات
- مصفوفة اتصال النظراء وتسليم المسؤوليات



اليوم 3: المسائل والواجهات وصحة العلاقة

- سلم ملكية المسائل وتصعيدها
- سجل تنسيق واجهات التغيير
- سجل نقاش التبعيات الفنية
- بطاقة مراجعة صحة العلاقة
- خطة إعادة ضبط السلوكيات والتوقعات

اليوم 4: التوتر والانتقال والإغلاق

- ورقة التحضير للمحادثات الصعبة
- منهج التأطير المشترك للمشكلة
- موجز القرار المصعد
- قائمة تحقق انتقال العلاقة
- سجل الخروج والإغلاق

اليوم 5: ممارسة حوكمة العلاقة

- تمرين: تحديد الأدوار وسلوكيات العمل
- تمرين: تصميم روتينات التواصل والاجتماعات
- تمرين: توجيه المسائل وواجهات التغيير
- تمرين: مراجعة صحة العلاقة وانتقالها
- المشروع الختامي: ملف تشغيل علاقة العميل والمقاول

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لتطبيق حوكمة العلاقة في سياقات تشغيلية مختلفة.

- نشاط مقترح: تحديد الأدوار والتوقعات وسلوكيات العمل لعلاقة خدمات في قطاع الطاقة.
- نشاط مقترح: تصميم سجلات التواصل والاجتماعات والإجراءات والقرارات لعقد مرافق.
- نشاط مقترح: توجيه مسألة واجهة وإعادة ضبط التوقعات في مشروع نقل.
- نشاط مقترح: مراجعة صحة العلاقة وإعداد سجلات الانتقال والإغلاق لخدمة تقنية.



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة حوكمة العلاقة بين العميل والمقاول، وماذا تفترض؟

تناسب وظائف تمثيل العميل والعقود والمشاريع والمشتريات والشؤون التجارية والهندسة والعمليات وعلاقة المقاول، وتفترض مشاركة الحضور في تنسيق علاقة قائمة.

كيف تختلف حوكمة العلاقة بين العميل والمقاول عن إدارة أداء المقاول؟

تنظم حوكمة العلاقة بين العميل والمقاول كيفية تواصل الطرفين واتخاذ القرار والتصعيد والتنسيق والإغلاق، بينما تقيس إدارة أداء المقاول نتائج التسليم والإجراءات التصحيحية.

ماذا ينبغي أن يتضمن ميثاق علاقة العميل والمقاول؟

ينبغي أن يسجل ميثاق العلاقة الغرض المشترك والقيمة المقصودة وحدود الأدوار وصلاحيات القرار وسلوكيات العمل ومسارات التواصل ومنتجات الحوكمة وتصعيد المسائل وروتينات المراجعة ومبادئ الانتقال.

كيف ينبغي تصعيد مسائل العميل والمقاول؟

ينبغي أن تتحرك المسائل عبر ملكية مسجلة ونقاط استجابة وصلاحيات قرار ومتطلبات أدلة ومستويات تصعيد ومسؤوليات تواصل وتأكيد إغلاق يناسب أثرها.

ما الذي يدعم مراجعة صحة العلاقة بين العميل والمقاول؟

تستخدم مراجعة صحة العلاقة أدلة التوقعات والسلوكيات والتواصل وإجراءات الاجتماعات وتوقيت القرارات والمسائل غير المحلولة وتنسيق الواجهات وملاحظات النظراء للاتفاق على تعديلات محددة.

الخاتمة

يعود المشاركون بملف تشغيل علاقة العميل والمقاول ويضم ميثاقاً ومصفوفة أدوار وبروتوكول تواصل وهيكل اجتماعات وسجل قرارات وسلم تصعيد وسجل واجهات ومراجعة صحة وخطة إعادة ضبط وأدلة إغلاق. يستبدل الملف التفاعل المرتجل بروتينات مشتركة. كما يجعل قرارات العلاقة ومسائلها وسلوكياتها وانتقالاتها مرئية للطرفين.



فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	الأعمال الزراعية والأمن الغذائي
دورات إدارة الرعاية الصحية	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة المرافق والعقارات
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات الضيافة والسياحة
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة	دورات في مجالات القيادة والإدارة
دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة	دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



مدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الدار البيضاء المغرب	استنبول تركيا	أمستردام هولندا
الكويت الكويت	القاهرة مصر	الدوحة قطر
باكو أذربيجان	باريس فرنسا	المنامة مملكة البحرين
براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلند	بالي جمهورية إندونيسيا
بورت لويس موريشيوس	برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا
تبليسي جورجيا	بوكيت تايلند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب إفريقيا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زيورخ سويسرا	زنبار تنزانيا
شم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة
طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية



مدن التدريب

عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان
كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا
لشبونة البرتغال	لانكاوي ماليزيا	كيب تاون جنوب إفريقيا
مدريد إسبانيا	ماريبا إسبانيا	لندن المملكة المتحدة
ميلان إيطاليا	مونترال سويسرا	مسقط سلطنة عمان
نيس فرنسا	نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا
		نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية