

دورة إدارة الواجهات والتنسيق بين الإدارات

3 – 7 أكتوبر 2027

كيب تاون

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة إدارة الواجهات والتنسيق بين الإدارات

المرجع: 142_113775 **التاريخ:** 3 – 7 أكتوبر 2027 **المكان:** كيب تاون **الرسوم:** Euro 4500

نظرة عامة

دورة إدارة الواجهات والتنسيق بين الإدارات هي دورة لمدة أسبوع لمنسقي الواجهات والعمليات ودعم المشاريع وممثلي الإدارات والمهنيين الإداريين، ويخرج منها المشاركون بخطة إدارة الواجهات. تربط الدورة رسم الواجهات والملكية واتفاقيات الواجهات وبروتوكولات الاتصال وضبط التبعيات ومعايير التسليم وحل المشكلات وأداء الواجهات عبر حالة مستمرة. وتجعل العمل بين الوظائف ظاهرا ومحكوما بدلا من اعتماده على المتابعة غير الرسمية. تقدم أجايل للتدريب دورة إدارة الواجهات والتنسيق بين الإدارات.

الفئة المستهدفة

- وظائف تنسيق الواجهات المسؤولة عن العمل العابر للحدود الإدارية أو التنظيمية
- وظائف تنسيق العمليات المسؤولة عن التبعيات ونقاط التسليم ونتائج الخدمات المشتركة
- وظائف دعم المشاريع المسؤولة عن المخرجات المتبادلة بين الفرق والموردين
- ممثلو الإدارات المسؤولون عن الاعتمادات والمدخلات والقرارات والقبول
- وظائف التنسيق الإداري المسؤولة عن سجلات الواجهات والاجتماعات والمتابعة

تفترض الدورة أن المشاركين ينسقون بالفعل عملا بين وظيفتين على الأقل، ولا تتناول تكامل الأنظمة التقنية أو الاتصال الشخصي التمهيدي.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة إدارة الواجهات بين الإدارات في المؤسسات الخدمية والصناعية والتقنية والموجهة للجمهور.

- العمليات والمشاريع والهندسة ومكاتب التحول
- التصنيع والطاقة والإنشاءات والبنية الأساسية
- المصارف والتأمين والخدمات المهنية
- الرعاية الصحية والتعليم والخدمات العامة
- التقنية والخدمات اللوجستية والمرافق وسلاسل الإمداد

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل الواجهات التنظيمية والتبعيات ومخاطر التسليم
- بناء خرائط الواجهات وسجلاتها واتفاقيات الملكية
- تطبيق بروتوكولات الاتصال والقبول
- استخدام ضوابط المشكلات والقرارات والتصعيد
- تقييم أداء الواجهات وأدلته
- بناء خطة إدارة الواجهات

جدول الدورة

اليوم 1: سياق الواجهات ورسمها

- مصفوفة تصنيف الواجهات التنظيمية
- خريطة الواجهات بين الإدارات
- شبكة التبعيات والقيود
- سجل أصحاب المصلحة وملاك الواجهات
- شبكة تقييم مخاطر نقاط التسليم

اليوم 2: اتفاقيات الواجهات والاتصال

- قالب اتفاقية الواجهة
- ورقة المخرجات ومعايير القبول
- بروتوكول اتصال الواجهات
- قائمة فحص جودة المعلومات واكتمالها
- تقويم اجتماعات الواجهات وقراراتها

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: ضبط نقاط التسليم والتبعيات

- مخطط المسارات الوظيفية بين الإدارات
- قائمة فحص جاهزية التسليم
- لوحة تتبع حالة التبعيات
- مصفوفة الاعتمادات وصلاحيات القرار
- سجل ضبط تغييرات الواجهات

اليوم 4: المشكلات والتصعيد والأداء

- سجل مشكلات الواجهات وإجراءاتها
- مراجعة الأسباب الجذرية والتكرار
- خريطة مسارات تصعيد الواجهات
- مجموعة مؤشرات أداء الواجهات
- حزمة مراجعة الواجهات وضمانها

اليوم 5: تطبيق إدارة الواجهات

- تمرين رسم الواجهات وتحديد الملكية
- محاكاة الاتفاق والقبول
- تمرين ضبط التسليم والتبعيات
- تمرين مراجعة تصعيد المشكلات والأداء
- التمرين الختامي لخطة إدارة الواجهات

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مبنية على المخرجات العابرة للإدارات والتبعيات المشتركة.

- نشاط مقترح: رسم واجهات الهندسة والمشتريات والعمليات عند تسليم أصل
- نشاط مقترح: تحديد أدلة القبول لنقل بيانات من المالية إلى سلسلة الإمداد
- نشاط مقترح: حل تبعية متأخرة بين فريق تقني ومالك أعمال
- نشاط مقترح: إجراء مراجعة للواجهات باستخدام أدلة المشكلات والقرارات والأداء

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة إدارة الواجهات والتنسيق بين الإدارات وما متطلباتها؟

تناسب الدورة المهنيين الذين ينسقون بالفعل المخرجات أو القرارات أو المعلومات أو التبعيات بين الوظائف ويحتاجون إلى منهج منظم لضبط الواجهات.

كيف تختلف إدارة الواجهات بين الإدارات عن تدريب الاتصال العام؟

تحكم إدارة الواجهات الملكية والتبعيات والمخرجات والقبول والقرارات والتصعيد عند الحدود التنظيمية، بينما يركز تدريب الاتصال العام على الرسائل والإنصات والعرض والسلوك الشخصي.

ما خطة إدارة الواجهات؟

تحدد خطة إدارة الواجهات الأنواع والملاك والاتفاقيات والمخرجات والتبعيات ومسارات الاتصال وأدلة القبول وضوابط المشكلات ومسارات التصعيد والمراجعات ومقاييس الأداء.

ماذا تتضمن اتفاقية الواجهة؟

تتضمن اتفاقية الواجهة الأطراف والنطاق والمخرج والمعلومات المطلوبة والمالك والموعد والتبعية ومعايير القبول وطريقة التأكيد ومسار التغيير ونقطة التصعيد.

كيف يقاس أداء الواجهات؟

يقاس أداء الواجهات بالتسليم في الموعد وجودة القبول والتبعيات المفتوحة والمشكلات غير المحلولة وسرعة القرار وإعادة العمل وتكرار التصعيد وأدلة الإغلاق.

الخاتمة

يأخذ المشاركون إلى العمل خطة إدارة الواجهات التي تربط الخرائط والاتفاقيات ونقاط التسليم والتبعيات والمشكلات والتصعيد والأداء. تنشئ الخطة نظام ضبط مشترك للعمل العابر للحدود الوظيفية. وتساعد الفرق على توضيح الملكية وحماية جودة المخرجات وإظهار التأخير مبكرا وحل إخفاقات الواجهات بأدلة موثقة.