

دورة حوكمة العلاقة بين العميل والمقاول

15 – 19 أغسطس 2027

جنيف

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة حوكمة العلاقة بين العميل والمقاول

المرجع: 148129_627 **التاريخ:** 15 – 19 أغسطس 2027 **المكان:** جنيف **الرسوم:** 6200 Euro

نظرة عامة

دورة حوكمة العلاقة بين العميل والمقاول لمدة أسبوع 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 أجايل للتدريب حوكمة العلاقة بين العميل والمقاول كتخصص عمل منظم.

الفئة المستهدفة

- وظائف تمثيل العميل المسؤولة عن توجيه العلاقة والقرارات والمواءمة 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 التعاقدي 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

AGILE LEADERS
Training Center

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 منتديات حوكمة العلاقة
- ورقة مواءمة 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

AGILE LEADERS
Training Center

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.

AGILE LEADERS
Training Center

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 ومنتديات الحوكمة وتصعيد المسائل وروتينات المراجعة ومبادئ الانتقال.

كيف ينبغي تصعيد مسائل العميل والمقاول؟

ينبغي أن تتحرك المسائل عبر ملكية مسجلة ونقاط استجابة وصلاحية 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 ميثاقا 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.