



ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

إدارة توقعات أصحاب المصلحة

فكرة الدورة

تُعد إدارة توقعات أصحاب المصلحة من المهارات الإدارية المهمة في بيئات العمل الحديثة، حيث تتداخل المصالح، وتتعدد قنوات التواصل، وتزداد الحاجة إلى وضوح الأدوار والمسؤوليات. فالمدير أو المشرف لا يتعامل فقط مع المهام والموارد، بل يدير أيضاً توقعات متنوعة لدى الإدارة العليا، والفرق الداخلية، والعملاء، والشركاء، والجهات ذات العلاقة.

يركز هذا البرنامج التدريبي من AINFCT على تمكين المشاركين من فهم طبيعة أصحاب المصلحة، وتحليل احتياجاتهم وتأثيرهم، وبناء رسائل واضحة تساعد على تقليل الالتباس وتعزيز التعاون. كما يتناول البرنامج أساليب التعامل مع التوقعات غير الواقعية، وإدارة الاختلافات، وتوثيق الالتزامات، وقياس مستوى الرضا والمتابعة.

يمزج البرنامج بين المفاهيم الإدارية والتطبيقات العملية، بما يساعد المشاركين على تطوير أسلوب مهني متوازن في إدارة العلاقات المؤسسية. ويقدم قيمة عملية للمدراء والمشرفين من خلال أدوات قابلة للتطبيق في مواقف العمل اليومية.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحليل أصحاب المصلحة وفق التأثير والاهتمام.
- تحديد التوقعات المؤثرة في نتائج العمل.
- بناء رسائل تواصل واضحة ومناسبة.
- إدارة الاختلافات المرتبطة بالأولويات.
- متابعة الالتزامات وتحسين مستوى الرضا.

منهجية الدورة

- عروض تفاعلية مدعومة بأمثلة إدارية واقعية.
- تمارين تحليل أصحاب المصلحة وترتيب الأولويات.
- مناقشات جماعية حول مواقف التواصل الصعبة.
- دراسات حالة قصيرة مرتبطة ببيئات العمل.
- تطبيق عملي لبناء خطة إدارة توقعات.

أثر الدورة على المنظمة

يمكن تعزيز فعالية العلاقات المؤسسية من خلال:

- تحسين وضوح التواصل بين الأطراف المعنية.
- تقليل سوء الفهم المرتبط بالتوقعات.
- دعم اتخاذ قرارات أكثر توازناً.
- رفع مستوى الثقة في التنفيذ المؤسسي.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- فهم احتياجات أصحاب المصلحة بموضوعية.
- إدارة الحوار المهني بثقة أكبر.
- التعامل مع التوقعات الصعبة بمرونة.
- توثيق الالتزامات ومتابعتها بانتظام.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين الذين يتعاملون مع أطراف متعددة داخل المنظمة أو خارجها، ويحتاجون إلى تطوير قدرتهم على فهم التوقعات وإدارتها بطريقة مهنية. كما يفيد المشاركين الذين يقودون فرقاً أو مبادرات تتطلب تنسيقاً مستمراً مع جهات مختلفة.

- المدراء والمشرفون الجدد.
- قادة الفرق والوحدات الإدارية.
- منسقو المشاريع والمبادرات الداخلية.
- مسؤولو خدمة العملاء والعلاقات المؤسسية.
- الموظفون المرشحون لأدوار إشرافية.

اليوم الأول: مدخل إلى أصحاب المصلحة وتوقعاتهم

- مفهوم أصحاب المصلحة في السياق الإداري.
- أنواع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين.
- الفرق بين الاحتياجات والتوقعات والالتزامات.
- مصادر تشكل التوقعات داخل بيئة العمل.
- أثر إدارة التوقعات على الأداء والثقة.

اليوم الثاني: تحليل أصحاب المصلحة وترتيب الأولويات

- تحديد أصحاب المصلحة المرتبطين بالمبادرات والقرارات.
- تحليل مستوى التأثير والاهتمام لكل طرف.
- استخدام مصفوفة التأثير والاهتمام في المتابعة.
- تصنيف التوقعات حسب الأهمية والاستعجال.
- ربط التحليل بخطط التواصل والتنفيذ.

اليوم الثالث: التواصل الفعال مع أصحاب المصلحة

- مبادئ الرسائل الإدارية الواضحة.
- اختيار أسلوب التواصل المناسب لكل فئة.
- إدارة الاجتماعات والنقاشات المرتبطة بالتوقعات.
- التعامل مع الغموض والأسئلة المتكررة.
- توثيق الرسائل والاتفاقات بطريقة عملية.

اليوم الرابع: إدارة التوقعات الصعبة والاختلافات

- أسباب التوقعات غير الواقعية أو المتغيرة.
- التفاوض على الأولويات والحدود الممكنة.
- معالجة الاعتراضات دون تصعيد غير ضروري.

- إدارة التوازن بين **الجودة** والوقت والموارد.
- الحفاظ على العلاقة المهنية أثناء الخلاف.

اليوم الخامس: المتابعة وقياس الرضا وتحسين العلاقة

- وضع آليات متابعة للتوقعات والالتزامات.
- مؤشرات قياس رضا أصحاب المصلحة.
- إعداد تقارير موجزة حول التقدم والتحديات.
- استخلاص الدروس من التجارب السابقة.
- بناء خطة تطبيق شخصية لإدارة التوقعات.

course_daily_schedule

يتمد البرنامج على خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يومياً. يخصص كل يوم لموضوع رئيسي يبدأ بطرح المفاهيم الأساسية، ثم ينتقل إلى المناقشة والتطبيق العملي. تتضمن الجلسات تمارين فردية وجماعية، وتحليل مواقف واقعية، وأنشطة تساعد المشاركين على ربط المحتوى ببيئة عملهم اليومية.

course_assessment

يتم تقييم استفادة المشاركين من خلال التفاعل أثناء الجلسات، والمشاركة في التمارين التطبيقية، وتحليل الحالات العملية، وإعداد مخرجات مرتبطة بإدارة توقعات أصحاب المصلحة. يحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام صادرة عن AINFCT وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

course_key_competencies

- تحليل أصحاب المصلحة.
- إدارة التوقعات.
- التواصل المؤسسي.
- التفاوض المهني.
- المتابعة والتوثيق.
- بناء الثقة.

مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر
201152466358+
info@ainfct.com
ainfct.com
رقم التسجيل الضريبي: 472920235

مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا
شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد
training@ainfct.com
ainfct.com