



# دورة إدارة التوقعات في الأعمال

24 - 28 Aug 2026  
ميلان

## دورة إدارة التوقعات في الأعمال

**Ref.:** 103600383\_262005 **Date:** 24 - 28 Aug 2026 **Location:** ميلان **Fees:** 5700 Euro

### نظرة عامة على الدورة

إدارة التوقعات في بيئة الأعمال تُعد من أهم مهارات القيادة والتواصل لتحقيق النجاح على المدى الطويل. تزود هذه الدورة المشاركين باستراتيجيات عملية لإدارة التوقعات، ضمان الوضوح، وبناء الثقة في العلاقات المهنية. ومن خلال أطر مجرّبة في إدارة التوقعات داخل بيئة العمل، سيتعلم المشاركون كيفية موازنة الأهداف، منع سوء الفهم، وبناء المصداقية مع أصحاب المصلحة.

عبر إتقان مهارات التواصل في الأعمال، يستطيع القادة والفرق تجنب الصراعات، تقوية العلاقات، وتحقيق النجاح المؤسسي من خلال تواصل فعال. كما تؤكد الدورة على أساليب عملية لإدارة توقعات العملاء، وضع مخرجات واقعية، واستخدام مهارات التفاوض لتحقيق التوازن بين المصالح. ومن خلال لعب الأدوار، ودراسات الحالة، والتطبيق العملي، سيكتسب المشاركون فهماً معمقاً للتواصل مع أصحاب المصلحة، بناء الثقة، وإدارة توقعات الفرق.

النتيجة النهائية هي تكوين فرق عمل قادرة على تحويل التوقعات إلى اتفاقات، منع النزاعات، وتحقيق المكاسب المشتركة عبر مختلف وظائف الأعمال.

### الجمهور المستهدف

- قادة ومدراء الأعمال
- مدراء المشاريع وقادة الفرق
- مدراء علاقات العملاء
- مختصو الموارد البشرية والتطوير المؤسسي
- المستشارون والمفاوضون
- مدراء تجربة العملاء

### الأقسام المستهدفة داخل المؤسسات

- القيادة والإدارة العليا
- الموارد البشرية وتنمية الكفاءات
- إدارة علاقات العملاء والحسابات
- مكاتب إدارة المشاريع
- المبيعات وتطوير الأعمال
- العمليات وتقديم الخدمات

### القطاعات المستهدفة

- الخدمات المهنية والاستشارات
- البنوك، التمويل والتأمين
- تقنية المعلومات والخدمات التكنولوجية
- الرعاية الصحية والأدوية



التصنيع وسلاسل الإمداد  
• القطاع الحكومي والعام

## مخرجات الدورة

بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق مهارات التواصل الواضح لمنع سوء الفهم وتوضيح المخرجات
- تنفيذ استراتيجيات فعّالة لإدارة التوقعات داخل بيئة العمل ومواءمة الفرق
- بناء الثقة في العلاقات المهنية عبر الشفافية والالتزام
- تحقيق نتائج متوازنة عبر التفاوض وإدارة التوقعات بشكل فعّال
- إدارة توقعات العملاء مع الحفاظ على المصداقية
- تعزيز مهارات القيادة وإدارة توقعات الفرق المتنوعة
- تقليل النزاعات وزيادة التعاون باستخدام التواصل الواضح
- تطبيق استراتيجيات استباقية لمنع الصراعات من خلال ضبط التوقعات

## منهجية التدريب

تعتمد هذه الدورة على التعلم التفاعلي والتطبيقي لتمكين المشاركين من استيعاب مبادئ إدارة التوقعات في الأعمال. وتشمل:

- محاضرات قصيرة
- مناقشات جماعية
- ورش تدريبية في التواصل المهني
- محاكاة مواقف واقعية من خلال لعب الأدوار
- دراسات حالة من قطاعات مثل التمويل، التقنية، والاستشارات
- تدريبات انعكاسية لتحليل التحديات الفعلية في بيئة العمل وصياغتها كخطط عمل

يشارك المتدربون أيضاً في جلسات تغذية راجعة، خرائط للتوقعات، وتمارين وقائية من النزاعات، لضمان تحويل المعرفة إلى مهارات عملية قابلة للتطبيق.

## أدوات الدورة

- أطر عملية لإدارة التوقعات
- قوائم تحقق للتواصل مع أصحاب المصلحة
- قوالب لسيناريوهات التفاوض
- نصوص وأدلة للتواصل مع العملاء
- أوراق عمل لبناء الثقة والتفكير الانعكاسي
- أدوات لرسم خرائط توافق الفرق
- دراسات حالة عن نجاحات وإخفاقات في إدارة التوقعات

## أجندة الدورة

**اليوم الأول: فهم التوقعات في الأعمال**



- **الموضوع 1:** تعريف التوقعات في السياقات المهنية والشخصية
- **الموضوع 2:** مصادر التوقعات - العملاء، الموردون، الموظفون، الذات
- **الموضوع 3:** التوقعات الإيجابية والسلبية وأثرها على السلوك
- **الموضوع 4:** علم نفس التوقعات وأثره على الأداء المهني
- **الموضوع 5:** أهمية التوقعات في النجاح المؤسسي وبناء الثقة
- **الموضوع 6:** المفاهيم الخاطئة حول إدارة التوقعات
- **المراجعة:** كيف يمنع إدراك التوقعات النزاعات المستقبلية

## اليوم الثاني: أثر التوقعات غير المُلباة

- **الموضوع 1:** التكاليف الخفية للتوقعات غير المُحققة في المؤسسات
- **الموضوع 2:** تأثيرها على علاقات العملاء والموردين
- **الموضوع 3:** المخاطر القانونية والتشغيلية والسمعة الناتجة عن سوء التوافق
- **الموضوع 4:** الضغط والإرهاق الناتج عن المطالب غير المحققة
- **الموضوع 5:** أمثلة عالمية على انهيار التوقعات في الأعمال
- **الموضوع 6:** تحويل نقاط الفشل إلى فرص تعلم
- **المراجعة:** دروس في المرونة من التوقعات غير المُحققة

## اليوم الثالث: التواصل الفعال للتوقعات

- **الموضوع 1:** مبادئ التواصل الواضح والشفاف
- **الموضوع 2:** تحديد مخرجات واقعية مع العملاء
- **الموضوع 3:** الاستماع الفعال لتوقعات الآخرين
- **الموضوع 4:** تجنب المبالغة في الوعود وضعف التنفيذ
- **الموضوع 5:** تقنيات للتواصل مع أصحاب المصلحة والموردين
- **الموضوع 6:** دور التغذية الراجعة في مواءمة التوقعات
- **المراجعة:** بناء الوضوح عبر التدريب على التواصل المهني

## اليوم الرابع: استراتيجيات إدارة التوقعات

- **الموضوع 1:** مهارات القيادة لمواءمة توقعات الفرق
- **الموضوع 2:** التفاوض على توقعات واقعية في العلاقات المهنية
- **الموضوع 3:** المرونة والتكيف مع بيئات العمل المتغيرة
- **الموضوع 4:** وضع الحدود مع الحفاظ على الثقة والمصداقية
- **الموضوع 5:** أدوات وأطر لإدارة التوقعات المؤسسية
- **الموضوع 6:** دمج استراتيجيات الوقاية من النزاعات في خطط التوقعات
- **المراجعة:** تحويل التوقعات إلى اتفاقات قابلة للتنفيذ

## اليوم الخامس: خلق نتائج رابحة للجميع

- **الموضوع 1:** إدارة توقعاتك كقائد أو رائد أعمال
- **الموضوع 2:** مواءمة توقعات العملاء والموظفين والموردين
- **الموضوع 3:** دمج إدارة التوقعات في الثقافة المؤسسية
- **الموضوع 4:** استراتيجيات طويلة الأمد لإدارة العلاقات المهنية



- **الموضوع 5:** منع النزاعات عبر التواصل الاستباقي والثقة
- **الموضوع 6:** تحقيق النمو المستدام من خلال توافق التوقعات
- **المراجعة:** وضع خطة عمل للنجاح المؤسسي عبر التواصل

## الأسئلة الشائعة

### ما هي المتطلبات المسبقة للمشاركة في الدورة؟

لا توجد متطلبات مسبقة. يمكن لجميع المستويات المهنية الاستفادة، بينما تضيف الخبرة السابقة في الإدارة أو العلاقات مع العملاء قيمة إضافية.

### ما مدة الجلسات وإجمالي الدورة؟

تستمر الجلسات 4-5 ساعات يومياً مع أنشطة تفاعلية، بإجمالي 20-25 ساعة خلال خمسة أيام.

### كيف يساعد ضبط التوقعات على تقليل الضغط الوظيفي؟

الإدارة الواضحة والاستباقية للتوقعات تقلل من الغموض، تمنع الالتزامات المفرطة، وتضمن توزيعاً واقعياً للأعباء، مما يقلل الضغط ويحسن رفاهية الموظفين والقادة.

## كيف تختلف هذه الدورة عن غيرها

على عكس برامج التواصل العامة، تدمج هذه الدورة مبادئ إدارة التوقعات مباشرة من واقع الأعمال، وتشمل العملاء، الموردين، الموظفين، وحتى الذات. تجمع بين مهارات التواصل المهني، إدارة توقعات الفرق، واستراتيجيات العلاقات مع العملاء في إطار شامل.

يخرج المشاركون بأدوات عملية مثل أوراق العمل، أدلة التفاوض، واستراتيجيات الوقاية من النزاعات، مما يجعل الدورة تطبيقية وليست نظرية فقط. كما تربط بين رفاهية الفرد والنتائج المؤسسية، لتؤكد أن النجاح عبر التواصل هو مهارة قيادية وضرورة أعمال في الوقت ذاته.

# WHO WE ARE

Agile Leaders is a renowned training center with a team of experienced experts in vocational training and development. With 20 years of industry experience, we are committed to helping executives and managers replace traditional practices with more effective and agile approaches.

## OUR VISION

We aspire to be the top choice training provider for organizations seeking to embrace agile business practices. As we progress towards our vision, our focus becomes increasingly customer-centric and agile.

## OUR MISSION

We are dedicated to developing value-adding, customer-centric agile training courses that deliver a clear return on investment. Guided by our core agile values, we ensure our training is actionable and impactful.

## WHAT DO WE OFFER

At Agile Leaders, we offer agile, bite-sized training courses that provide a real-life return on investment. Our courses focus on enhancing knowledge, improving skills, and changing attitudes. We achieve this through engaging and interactive training techniques, including Q&As, live discussions, games, and puzzles.



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## CONTACT US

 UAE, Dubai Investment Park First

 +971585964727  
+447700176600

 [sales@agile4training.com](mailto:sales@agile4training.com)



## Gamified and Interactive Training

We understand that training delivery can be challenging, both online and offline. To ensure engagement and achieve learning objectives, we have developed our own activities and collaborated with industry-leading solutions to gamify our training sessions. This approach increases interaction levels and guarantees effective learning outcomes.



## Our Training Categories

We cover a wide range of training categories to cater to different needs and interests

|                                                           |                                       |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Branding, Marketing, Customer Relations, & Sales Programs | Political & Public Relations Programs |
| Finance and Accounting Programs                           | Project Management Programs           |
| Human Resources Management Programs                       | Quality & Process Management          |
| Management & Leadership Programs                          | Self-Development Programs             |

Join Agile Leaders today and embark on a transformative journey towards becoming a more agile and effective leader. Experience our customer-centric approach, actionable training, and guaranteed return on investment. Let us help you unleash your full potential in the dynamic business landscape.



## Where to Find Us

You can join our training programs at our centers located in

We also offer online training sessions through the Zoom platform.



|                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Malaysia</b>                                                                     | <b>Morocco</b>                                                                      | <b>Spain</b>                                                                        | <b>France</b>                                                                       | <b>UK</b>                                                                           | <b>Italy</b>                                                                        | <b>Egypt</b>                                                                        | <b>Turkey</b>                                                                         | <b>Georgia</b>                                                                        | <b>Azerbaijan</b>                                                                     | <b>UAE</b>                                                                            |
| Kuala Lumpur                                                                        | Casablanca                                                                          | Barcelona                                                                           | Paris                                                                               | London                                                                              | Rome                                                                                | Cairo<br>Sharm El-Sheikh                                                            | Istanbul                                                                              | Tbilisi                                                                               | Baku                                                                                  | Dubai                                                                                 |



UAE, Dubai Investment  
Park First



+971585964727  
+447700176600



sales@agile4training.com