



# دورة التحضير لشهادة إدارة علاقات الأعمال المهنية



**AGILE LEADERS**  
Training Center

# دورة التحضير لشهادة إدارة علاقات الأعمال المهنية

## نظرة عامة على الدورة

دورة التحضير لشهادة إدارة علاقات الأعمال المهنية هي برنامج تدريبي شامل وتفاعلي مصمم لمساعدة المهنيين على التحضير لامتحان الاعتماد المهني في إدارة علاقات الأعمال. تم تطوير هذه الدورة بالاعتماد على المنهج الرسمي المعتمد، معززة بدراسات حالة واقعية وممارسات مبنية على المعايير الدولية في إدارة الخدمات والجودة، لتزويد المشاركين بالمهارات الأساسية لدفع التوافق بين الأعمال وتقنية المعلومات، تعزيز الشراكات الاستراتيجية، وتعظيم القيمة المؤسسية.

تركز الدورة على دور مدير علاقات الأعمال كمستشار استراتيجي، قائد للتغيير، وجسر يربط بين الأعمال وتقنية المعلومات. ومن خلال الأدوات العملية، الأدلة الدراسية، الجلسات المباشرة بقيادة مدربين، وأسئلة تدريبية للامتحان، سيكون المشاركون مستعدين لاجتياز الاختبار بثقة.

## الجمهور المستهدف

- مدراء علاقات الأعمال
- مدراء المشاريع والبرامج
- مهندسو الأعمال والمعماريون المؤسسيون
- قادة التحول الرقمي
- الرؤساء التنفيذيون للتقنية والمعلومات
- مدراء تقديم الخدمات
- المهنيون الطامحون للحصول على شهادة الاعتماد

## الأقسام المستهدفة داخل المؤسسات

- فرق تقنية المعلومات والتحول الرقمي
- وحدات الاستراتيجية والابتكار
- مكاتب إدارة المشاريع والعمارة المؤسسية
- أقسام تجربة العملاء وإدارة الخدمات
- الموارد البشرية، المالية، والشؤون القانونية

## القطاعات المستهدفة

- تقنية المعلومات والخدمات
- القطاع الحكومي والعام
- البنوك والخدمات المالية
- الرعاية الصحية وعلوم الحياة
- الطاقة والمرافق
- الاتصالات
- التعليم والبحث
- التصنيع واللوجستيات



## مخرجات الدورة

بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق إطار إدارة علاقات الأعمال والانضباط الاستراتيجي في البيئات الواقعية
- إظهار فهم عميق لمحتوى الامتحان وهيكله
- تعزيز العلاقات القوية باستخدام تقنيات الإدارة الاستراتيجية للعلاقات
- موازنة قدرات التقنية مع احتياجات الأعمال
- توضيح نماذج النصائح وتقنيات تحقيق القيمة
- استخدام نتائج الامتحانات التجريبية والجلسات التدريبية للاستعداد للاختبار

## منهجية التدريب

تعتمد الدورة على منهج هجين يجمع بين:

- جلسات يقودها مدربون متخصصون افتراضية أو مباشرة
- تمارين جماعية ومحاكاة لحالات الأعمال
- اختبارات مراجعة يومية وامتحانات تجريبية
- تعلم ذاتي باستخدام الموارد بين الجلسات
- مناقشات تفاعلية وتبادل الخبرات وفق المعايير الدولية للجودة والخدمات
- تطبيق نماذج عملية مثل نموذج النصائح وأدوات إدارة المحافظ وتحقيق القيمة

## أدوات الدورة

- أسئلة تدريبية ونماذج امتحان
- بطاقات تعليمية وأدوات مراجعة من الدليل الرسمي
- مخططات لإدارة العلاقات الاستراتيجية
- أدوات رسم الخرائط لتحقيق القيمة
- نماذج موازنة بين الأعمال ومقدمي الخدمات
- دراسات حالة من مستويات مختلفة للنصائح
- قوالب لتشكيل الطلب وإدارة المحافظ وتحقيق القيمة

## أجندة الدورة

### اليوم الأول: أسس إدارة علاقات الأعمال

- **الموضوع 1:** تعريف وتطور إدارة علاقات الأعمال
- **الموضوع 2:** دور مدير علاقات الأعمال كمستشار استراتيجي وموصل ومرشد
- **الموضوع 3:** فلسفة إدارة علاقات الأعمال والقدرات التنظيمية
- **الموضوع 4:** مسار الشهادة ونظرة عامة على الامتحان
- **الموضوع 5:** المفاهيم الأساسية: تشكيل الطلب، الاستكشاف، تقديم الخدمات، وتحقيق القيمة
- **الموضوع 6:** إدارة علاقات الأعمال مقابل العمارة المؤسسية
- **المراجعة:** فهم الدور الاستراتيجي وهيكل إدارة علاقات الأعمال



## اليوم الثاني: الشراكة الاستراتيجية وكفاءات العلاقات

- **الموضوع 1:** الشراكة الاستراتيجية ومواءمة أهداف الأعمال والتقنية
- **الموضوع 2:** الذكاء التجاري العالي: فهم الصناعة والمالية والعمليات
- **الموضوع 3:** إدارة المحافظ: تخطيط الاستثمارات وتعظيم القيمة
- **الموضوع 4:** الاتصال المؤثر: التأثير، الذكاء العاطفي، وإشراك أصحاب المصلحة
- **الموضوع 5:** إدارة التحولات واستعداد التغيير التنظيمي
- **الموضوع 6:** نموذج بيت إدارة علاقات الأعمال: إطار الكفاءات الأساسية
- **المراجعة:** مراجعة المهارات الاستراتيجية التي تدعم النجاح

## اليوم الثالث: نضج إدارة العلاقات والأطر والنماذج

- **الموضوع 1:** نموذج النضج: من العمل العشوائي إلى الشراكة الاستراتيجية
- **الموضوع 2:** مواءمة نضج الطلب المؤسسي مع قدرات المزود
- **الموضوع 3:** تحقيق القيمة: تحديدها، حصاها، وتحسينها
- **الموضوع 4:** أدوات إدارة العلاقات: تحليل كانو، رسم خرائط العلاقات، ومنع تسرب القيمة
- **الموضوع 5:** تشخيص جودة العلاقات والتخطيط الاستراتيجي
- **الموضوع 6:** نماذج التشغيل: خرائط القدرات المؤسسية وبطاقات الأداء
- **المراجعة:** تقييم النضج والمواءمة الاستراتيجية

## اليوم الرابع: مجالات الامتحان والتحضير

- **الموضوع 1:** نظرة عامة على مجالات الامتحان وأوزانها
- **الموضوع 2:** التعامل مع أسئلة الاختيار المتعدد
- **الموضوع 3:** تفسير الأسئلة المبنية على السيناريوهات
- **الموضوع 4:** تقنيات الامتحان وإدارة الوقت
- **الموضوع 5:** الأخطاء الشائعة في الاختبار
- **الموضوع 6:** مراجعة دراسة حالة مع تبرير الإجابات
- **المراجعة:** استراتيجية الامتحان النهائية والتغذية الراجعة من الاختبار التجريبي

## اليوم الخامس: المحاكاة النهائية والاستعداد للشهادة

- **الموضوع 1:** محاكاة جماعية: بناء خطة استراتيجية
- **الموضوع 2:** تصميم خطط تحسين العلاقة بين الأعمال والمزودين
- **الموضوع 3:** امتحان تجريبي نهائي مؤقت ومُقيّم
- **الموضوع 4:** تفسير النتائج وتحديد فجوات المعرفة
- **الموضوع 5:** إرشادات التسجيل للامتحان والخطوات التالية
- **الموضوع 6:** النمو بعد الشهادة والانضمام إلى المجتمع المهني
- **المراجعة:** ختام الدورة، الدروس المستفادة، وخطة العمل

## الأسئلة الشائعة



### **ما هي المتطلبات المسبقة للمشاركة في الدورة؟**

لا توجد متطلبات رسمية، لكن يفضل أن يكون لدى المشاركين خبرة في الأعمال، إدارة الخدمات، أو أدوار قائمة على العلاقات الاطلاع على الأطر العالمية في إدارة الخدمات يعد ميزة إضافية.

### **ما مدة الجلسات وإجمالي الدورة؟**

تستمر كل جلسة 4-5 ساعات متضمنة الاستراحات والأنشطة التفاعلية. مدة الدورة خمسة أيام بإجمالي 20-25 ساعة تدريبية تقريباً.

### **هل يتضمن البرنامج الامتحان الرسمي؟**

توفر الدورة التحضير الكامل للامتحان باستخدام المنهج والأدوات الرسمية، لكن الامتحان نفسه يجب حجه وشراؤه بشكل منفصل عبر جهة اعتماد معترف بها.

## **كيف تختلف هذه الدورة عن غيرها**

على عكس الدورات العامة، تدمج هذه الدورة بين الكفاءات الاستراتيجية، دراسات الحالة الواقعية، والرؤى من المعايير الدولية في الخدمات والجودة. وتركز على تحقيق القيمة المؤسسية، وليس مجرد حفظ المصطلحات.

يحصل المشاركون على توجيه من خبراء معتمدين ذوي خبرة واسعة، مع تعلم قائم على الأداء مدعوم بأسئلة تدريبية، خرائط طريق، وأدوات تقييم تحاكي متطلبات الامتحان الفعلية.

# 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