

دورة مهارات إدارة مهام الاستشارات الداخلية

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة مهارات إدارة مهام الاستشارات الداخلية

نظرة عامة

دورة مهارات إدارة مهام الاستشارات الداخلية هي دورة تأسيسية مدتها أسبوع للمستشارين الداخليين وشركاء الأعمال ومختصي التحسين والخبراء الوظيفيين، ويعود المشاركون منها بخطة لمهمة استشارية داخلية. يمارس المشاركون مهارات إدارة الاستشارات الداخلية عبر حدود الدور الأخلاقية، والتعاقد مع العميل، ورسم أصحاب المصلحة، ومقابلات الاستكشاف، وجمع الأدلة، وتشخيص المشكلات، وتقييم البدائل، وصياغة المقترحات، والتيسير، والتأثير دون سلطة، ودعم التنفيذ، وتقييم المنافع. تحول الدورة المشورة غير الرسمية إلى مسار استشاري داخلي محدد وقائم على الأدلة. تقدم أجايل للتدريب تنمية القدرة العملية على الاستشارات الداخلية.

الفئة المستهدفة

- وظائف المشورة الداخلية المسؤولة عن تشخيص احتياجات الأعمال ومعالجتها
- وظائف شراكة الموارد البشرية والمالية المسؤولة عن توجيه العملاء الداخليين
- وظائف التحول والتحسين المسؤولة عن مبادرات التغيير العابرة للإدارات
- وظائف المشاريع ومكاتب إدارتها المسؤولة عن مواءمة أصحاب المصلحة ودعم التنفيذ
- الوظائف التخصصية المسؤولة عن تقديم المشورة للزملاء دون سلطة رسمية

تفترض الدورة أن المشاركين يقدمون المشورة لأصحاب المصلحة الداخليين أو يدعمون قرارات التحسين، ولا تتناول بيع الاستشارات الخارجية أو التأهيل في التطوير التنظيمي أو التدريب العام على الاتصال.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تعتمد على مشورة داخلية موثوقة وتنفيذ منسق.

- الموارد البشرية والمالية والاستراتيجية والتحول
- مكاتب المشاريع والتميز التشغيلي والجودة
- الطاقة والتصنيع والخدمات اللوجستية
- الخدمات المالية والتقنية والخدمات المهنية
- الرعاية الصحية والتعليم والتجزئة والخدمات العامة

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق حدود الدور الأخلاقية والتعاقد على المهمة
- بناء خرائط أصحاب المصلحة وأدلة مقابلات الاستكشاف
- تحليل الأدلة وتشخيص مشكلات العميل الداخلي
- مقارنة البدائل وبناء منطق التوصية
- استخدام التيسير والتأثير دون سلطة
- تقييم تقدم التنفيذ والمنافع المتحققة

جدول الدورة

اليوم 1: حدود الدور والتعاقد

- خريطة حدود دور المستشار الداخلي
- قائمة تحقق أخلاقيات الاستشارة والسرية
- خريطة علاقة العميل والراعي وأصحاب المصلحة
- لوحة التعاقد على المهمة الاستشارية
- سجل النطاق والافتراضات ومعايير النجاح

اليوم 2: الاستكشاف وصياغة المشكلة

- شبكة رسم القوة والاهتمام لأصحاب المصلحة
- دليل تخطيط مقابلة الاستكشاف
- خطة جمع الأدلة ومصادرها
- لوحة بيان المشكلة وسياقها
- قائمة تحقق جودة الأدلة والتحيز

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: التشخيص والبدائل

- شجرة تشخيص السبب والنتيجة
- مصفوفة الفرضيات والأدلة
- خريطة العملية الحالية ومشكلاتها
- شبكة توليد البدائل وتقييمها
- سجل منطق التوصية والمفاضلات

اليوم 4: المقترحات ودعم التنفيذ

- قالب مقترح الاستشارة الداخلية
- خطة تصميم جلسة التيسير
- خطة أصحاب المصلحة للتأثير دون سلطة
- خريطة المقاومة والالتزام
- خطة دعم التنفيذ وتتبع المنافع

اليوم 5: ممارسة المهمة الاستشارية الداخلية

- تمرين التعاقد على مهمة مشورة داخلية
- تمرين تشخيص أدلة متعارضة من أصحاب المصلحة
- تمرين تيسير مناقشة تقييم البدائل
- تمرين عرض توصية والدفاع عنها
- المهمة الختامية: خطة مهمة استشارية داخلية

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لربط أساليب المشورة بقرارات العمل.

- نشاط مقترح: التعاقد على مهمة لتحسين عملية مالية مع الراعي والعميل الداخلي.
- نشاط مقترح: تحليل أدلة المقابلات والتشغيل في حالة تأخر بقطاع التصنيع.
- نشاط مقترح: تيسير تقييم بدائل لتغيير خدمة في قطاع الرعاية الصحية.
- نشاط مقترح: تجميع النطاق والأدلة والتشخيص والتوصيات ودعم التنفيذ ومقاييس المنافع في خطة مهمة.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة مهارات الاستشارات الداخلية، وما الذي تفترضه؟

تناسب الدورة المستشارين الداخليين وشركاء الأعمال ومختصي التحسين والمشاريع والخبراء الوظيفيين. وتفترض إسهام المشاركين في القرارات الداخلية أو أعمال التحسين.

كيف تختلف مهارات الاستشارات الداخلية عن التدريب العام على الاتصال؟

تتبع الاستشارات الداخلية مهمة محددة من التعاقد والتشخيص إلى التوصيات والتنفيذ، بينما يركز التدريب العام على الاتصال بصورة أوسع على الرسائل والمحادثات والعروض والتفاعل بين الأفراد.

ماذا تتضمن مهمة الاستشارات الداخلية؟

تتضمن مهمة الاستشارات الداخلية نطاقا متفقا عليه، وعلاقات أصحاب المصلحة، والاستكشاف، ومراجعة الأدلة، والتشخيص، والبدائل، والتوصيات، ودعم التنفيذ، وتقييم المنافع.

كيف يؤثر المستشار الداخلي دون سلطة رسمية؟

يؤثر المستشار الداخلي عبر الأدلة الموثوقة، ووضوح مصالح الأطراف، والحوار الميسر، والمفاضلات الشفافة، والتوصيات العملية، والالتزامات المحددة بدلا من السلطة الوظيفية.

لماذا يعد التعاقد مع العميل مهما في الاستشارات الداخلية؟

يوضح التعاقد حاجة العمل، وأدوار الراعي والعميل، والنطاق، والحدود، والمخرجات، وإتاحة الأدلة، ومعايير النجاح، وصلاحيات القرار، ونقاط المراجعة قبل بدء التشخيص.

الخاتمة

يعود المشاركون إلى العمل بخطة مهمة استشارية داخلية. تربط الخطة التعاقد وأدلة أصحاب المصلحة والتشخيص والبدائل والتوصيات والتيسير ودعم التنفيذ وتقييم المنافع. وتحول طلبات المشورة غير الرسمية إلى مهمة داخلية قابلة للتتبع ذات مسؤوليات ونقاط قرار ومقاييس محددة.

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

الأعمال الزراعية والأمن الغذائي	الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة
دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة الرعاية الصحية	دورات إدارة المرافق والعقارات
دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية	دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات
دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية	دورات إدارة وعمليات الطيران
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الضيافة والسياحة
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات في مجالات القيادة والإدارة

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

- دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة
- دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
- دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

أبوظبي الإمارات العربية المتحدة	**أثينا** اليونان	**أديس أبابا** إثيوبيا
أكرا غانا	**أمستردام** هولندا	**اسطنبول** تركيا
الدار البيضاء المغرب	**الدوحة** قطر	**القاهرة** مصر
الكويت الكويت	**المنامة** مملكة البحرين	**باريس** فرنسا
باكو أذربيجان	**بالي** جمهورية إندونيسيا	**بانكوك** تايلند
براغ جمهورية التشيك	**برشلونة** إسبانيا	**برلين** ألمانيا
بورت لويس موريشيوس	**بورتو** البرتغال	**بوكيت** تايلاند
تبليسي جورجيا	**تورنتو** كندا	**جاكرتا** جمهورية إندونيسيا
جنيف سويسرا	**جوهانسبرغ** جنوب إفريقيا	**دبي** الإمارات العربية المتحدة
روما إيطاليا	**زنجبار** تنزانيا	**زيورخ** سويسرا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	**سنغافورة** سنغافورة	**سيول** كوريا الجنوبية
شرم الشيخ مصر	**شيكاغو** الولايات المتحدة الأمريكية	**طرابزون** تركيا

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

طشقند أوزبكستان	**طوكيو** اليابان	**عمان** المملكة الأردنية الهاشمية
عن بعد منصة زووم	**فرانكفورت** ألمانيا	**فيينا** النمسا
كوالالمبور ماليزيا	**كيب تاون** جنوب إفريقيا	**لاغوس** نيجيريا
لانكاوي ماليزيا	**لشبونة** البرتغال	**لندن** المملكة المتحدة
ماربيا اسبانيا	**مدريد** إسبانيا	**مسقط** سلطنة عمان
مونترو سويسرا	**ميلان** إيطاليا	**ميونخ** ألمانيا
نيروبي كينيا	**نيس** فرنسا	**نيويورك** الولايات المتحدة الأمريكية