



# دورة علاقات أصحاب المصلحة ومستثمري البنية التحتية



## دورة علاقات أصحاب المصلحة ومستثمري البنية التحتية

المرجع: 143331\_560 التاريخ: 11 - 15 يوليو 2027 المكان: عمان الرسوم: Euro 4100

### نظرة عامة

دورة علاقات أصحاب المصلحة ومستثمري البنية التحتية هي دورة متوسطة لمدة 5 أيام لفرق التواصل والعمليات والمالية والمشاريع والاستدامة والمكاتب التنفيذية، ويعود المشاركون بخطة علاقات أصحاب المصلحة والمستثمرين. تربط الدورة نماذج أعمال البنية التحتية ورسم أصحاب المصلحة واتصالات المستثمرين وتقارير الأداء التشغيلي والحوكمة والإفصاح ومقاييس العلاقات. تحول الدورة التحديات المتفرقة إلى تواصل قائم على الأدلة وقرارات منسقة. تقدم أجايل للتدريب علاقات أصحاب المصلحة والمستثمرين في البنية التحتية بأدوات عملية للتخطيط والاتصال.

### الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن تحديد أصحاب المصلحة والموضوعات الجوهرية والتأثير وأولويات التواصل
- الوظائف التي تعد اتصالات المستثمرين والإحاطات والعروض والإفصاحات وإجابات الأسئلة الصعبة
- المختصون بتحويل أداء مشاريع البنية التحتية وعملياتها إلى سرد مفيد للقرار
- المجموعات التي تنسق الحوكمة والاستدامة والمالية والاتصالات والعلاقات الخارجية
- القيادات التي تتابع القضايا والانطباعات والتعهدات والثقة وأداء العلاقات

تفترض الدورة قدرة المشاركين على تفسير تقارير المشاريع والعمليات والمعلومات المالية وغير المالية، ولا تتناول المشورة الاستثمارية أو إعداد القوائم المالية أو التفسير القانوني النظامي.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات المسؤولة عن علاقات البنية التحتية واتصالات الأداء وتنسيق الإفصاح.

- علاقات المستثمرين والاتصال المؤسسي والشؤون العامة والمكاتب التنفيذية
- تطوير البنية التحتية والهندسة والإنشاء وتسليم المشاريع
- المرافق والنقل والطاقة والخدمات اللوجستية وتشغيل الأصول
- المالية والاستراتيجية والاستدامة والمخاطر والحوكمة والتنسيق القانوني
- الاستثمار والاستشارات وإدارة الصناديق والمحافظ والشراكات



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل نماذج أعمال البنية التحتية ومصالح أصحاب المصلحة وتأثيرهم والموضوعات الجوهرية
- بناء ملفات جمهور المستثمرين وسرد الأداء المفيد للقرار
- تطبيق ترتيبات الحوكمة والإفصاح والأدلة وضبط الرسائل
- استخدام خطط التواصل والإحاطات والعروض والاستعداد للأسئلة الصعبة
- تقييم القضايا والملاحظات والانطباعات والتعهدات ومقاييس العلاقات
- إعداد خطة علاقات أصحاب المصلحة والمستثمرين

## جدول الدورة

### اليوم 1: علاقات البنية التحتية والأهمية النسبية

- خريطة نموذج أعمال البنية التحتية وسلسلة القيمة
- مصفوفة تحديد أصحاب المصلحة وتأثيرهم
- ملف جمهور المستثمرين واحتياجاتهم المعلوماتية
- مصفوفة ترتيب الموضوعات الجوهرية والآثار
- خريطة أدوار الحوكمة ومساءلة العلاقات

### اليوم 2: سرد الأداء والإفصاح

- خريطة المعلومات المالية وغير المالية
- بطاقة مؤشرات الأداء التشغيلي
- إطار سرد المشروع والأصل والمحفظة
- سجل ضبط الإفصاح وأدلته
- هيكل الرسائل ومستودع نقاط الإثبات



### اليوم 3: التواصل واتصالات المستثمرين

- مصفوفة أهداف إشراك أصحاب المصلحة وقنواته
- تقويم علاقات المستثمرين وخطة الاتصال
- هيكل إحاطة المستثمرين والعرض التقديمي
- منهج إعداد إجابات الأسئلة الصعبة
- سجل الاجتماعات ومتابعة التعهدات

### اليوم 4: القضايا والملاحظات والثقة

- سجل القضايا ومخاطر السمعة
- بروتوكول تنسيق الأزمات والتععيد
- منهج تحليل الملاحظات والانطباعات
- سير معالجة تظلمات أصحاب المصلحة
- لوحة صحة العلاقات ومقاييس التواصل

### اليوم 5: ممارسة علاقات أصحاب المصلحة والمستثمرين

- تمرين: رسم أصحاب المصلحة والمستثمرين والموضوعات الجوهرية
- تمرين: بناء سرد الأداء وسجل الأدلة
- تمرين: إعداد إحاطة المستثمرين وإجابة سؤال صعب
- تمرين: تنسيق القضايا والملاحظات والمتابعة
- المشروع الختامي: خطة علاقات أصحاب المصلحة والمستثمرين

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة تربط تحليل العلاقات وأدلة التقارير والاتصال والمتابعة المنسقة.

- نشاط مقترح: رسم فئات أصحاب المصلحة وجمهور المستثمرين والمصالح والتأثير والموضوعات الجوهرية ومسؤولي العلاقات.
- نشاط مقترح: تحويل أدلة المشروع والأصل والمالية والعمليات إلى سرد منضبط وهيكل إحاطة ومستودع إجابات للأسئلة الصعبة.
- نشاط مقترح: تقييم قضية ناشئة عبر التععيد وتنسيق الأزمات والملاحظات والانطباعات والتعهدات وسجلات الاستجابة.
- نشاط مقترح: دمج التقويم والقنوات وأدلة الإفصاح والرسائل والمقاييس ومسؤوليات المراجعة في خطة علاقات أصحاب المصلحة والمستثمرين.



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة علاقات أصحاب المصلحة والمستثمري البنية التحتية وماذا تفترض؟

تناسب الفرق التي تدير العلاقات الخارجية والتقارير، وتفترض قدرتها على تفسير معلومات المشاريع والعمليات والبيانات المالية وغير المالية المستخدمة في القرارات المؤسسية.

### كيف تختلف علاقات أصحاب المصلحة والمستثمرين في البنية التحتية عن تدريب العلاقات العامة؟

تربط علاقات أصحاب المصلحة والمستثمرين التواصل بنماذج الأعمال وأدلة التشغيل وضوابط الإفصاح واحتياجات المستثمرين والموضوعات الجوهرية والتعهدات القابلة للقياس، بينما يركز تدريب العلاقات العامة عادة على السمعة والإعلام بنطاق أوسع.

### ما الذي يجعل اتصالات مستثمري البنية التحتية مفيدة للقرار؟

تكون الاتصالات مفيدة للقرار عندما تربط المعلومات الجوهرية بالحوكمة والاستراتيجية والمخاطر ونتائج التشغيل والآثار المالية والمقاييس والأهداف والأدلة والافتراضات وتفسير التغيرات.

### كيف يستخدم تأثير أصحاب المصلحة والأهمية النسبية معا؟

يوضح تحليل التأثير من يؤثر في القرارات أو يتأثر بها، بينما يربط تحليل الأهمية النسبية الآثار والمعلومات التي تحتاج اهتمام الحوكمة والتواصل والإجراء والإبلاغ.

### ماذا تتضمن خطة علاقات أصحاب المصلحة والمستثمرين؟

تسجل الخطة ملفات أصحاب المصلحة والمستثمرين والموضوعات الجوهرية والمسؤوليات والرسائل والأدلة والقنوات والتقويم والإحاطات والقضايا والتصعيد والملاحظات والتعهدات والمقاييس وترتيبات المراجعة.

## الخاتمة

يعود المشاركون بخطة علاقات أصحاب المصلحة والمستثمرين تربط أولويات العلاقات وأدلة الأداء وضوابط الإفصاح والاتصالات والتصعيد والملاحظات والمقاييس. تحول الخطة التحديات المنفصلة إلى أساس منظم للتواصل وقرارات الإدارة. تدعم الخطة الممارسة المنسقة دون أن تحل محل التقارير المالية أو المشورة القانونية أو حوكمة المشاريع.