

# دورة متقدمة في التفاوض وحوكمة علاقات الشركاء المحوريين

16 – 20 أغسطس 2027

سان دييغو

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة متقدمة في التفاوض وحوكمة علاقات الشركاء المحوريين

**المرجع:** 237711_1840 **التاريخ:** 16 – 20 أغسطس 2027 **المكان:** سان دييغو **الرسوم:** Euro 14000

## نظرة عامة

دورة متقدمة في التفاوض وحوكمة علاقات الشركاء المحوريين هي دورة تطبيقية متقدمة تمتد أسبوع للمسؤولين عن الموردين والعملاء والرعاة وشركاء الخدمات والمجتمع، ويعود المشاركون بملف تفاوض وحوكمة الشريك المحوري. تربط الدورة التفاوض وحوكمة علاقات الشركاء بإدارة العلاقات التعاونية والأهداف المشتركة والثقة وصلاحيات القرار ومؤشرات الأداء وخطط التحسين عبر دورة حياة العلاقة. يستبدل المشاركون التنسيق غير الرسمي بقرارات موثقة ومراجعات دورية. تقدم أجايل للتدريب دورة في إدارة التفاوض والحوكمة مع الشركاء المحوريين.

## الفئة المستهدفة

- الوظائف المسؤولة عن اختيار الشركاء الخارجيين وتصنيفهم ورعايتهم
- الفرق المسؤولة عن علاقات الموردين والعملاء والرعاة وشركاء المجتمع
- المجموعات المسؤولة عن تطوير الأعمال والتحالفات والمبادرات المشتركة
- الوظائف المسؤولة عن واجهات المشاريع وتسليم الشركاء ومسارات التصعيد
- العاملون المسؤولون عن صلاحيات التفاوض والاتفاقات ومراجعات العلاقات
- الفرق المسؤولة عن أداء الشركاء وأدلة القيمة وإجراءات التحسين

تفترض الدورة أن المشاركين يديرون علاقات خارجية أو يساهمون في قرارات التفاوض، ولا تشمل مبادئ التواصل التمهيدية أو تفاوض المبيعات العام أو صياغة العقود أو إدارة عقود الشراكة بين القطاعين.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تعتمد على التعاون الخارجي المستمر والتسليم المشترك.

- المشتريات والإدارة التجارية وإدارة علاقات الموردين
- تطوير الأعمال والعلاقات المؤسسية وإدارة التحالفات
- إدارة المشاريع والعمليات ووظائف تسليم الخدمات
- التقنية والخدمات المهنية والمؤسسات الصناعية
- إدارة الرعاية الصحية والخدمات التعليمية والمنظمات غير الربحية
- البنية التحتية والمرافق وخدمات المنشآت

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل محورية الشريك والاعتماد المتبادل وجاهزية العلاقة.
- بناء الأهداف المشتركة وأدوار الحوكمة وقواعد مشاركة المعلومات.
- تطبيق صلاحيات التفاوض ومصفوفات القضايا وضوابط المقايضة.
- تشخيص فجوات الثقة وأنماط النزاع واحتياجات التصعيد.
- تقييم قيمة الشريك وأدلة الأداء ونتائج المراجعة.
- بناء قرارات الاستمرارية والتحسين والخروج لعلاقات الشركاء.

## جدول الدورة

### اليوم 1: رسم علاقات الشركاء المحوريين

- مصفوفة تقسيم محفظة الشركاء المحوريين
- تقييم الاعتماد المتبادل والمخاطر وإمكان الاستبدال
- تحليل تفضيلات المورد وجاذبية حساب العميل
- خريطة دورة حياة العلاقة ومواءمتها مع ISO 44001
- أداة تشخيص جاهزية الشريك والقدرة الداخلية

### اليوم 2: تأسيس الحوكمة والثقة

- ميثاق الهدف المشترك والقيمة المتبادلة
- إطار حوكمة الشركاء ومصفوفة صلاحيات القرار
- مصفوفة RACI للعلاقة وخريطة تصعيد الراعي
- بروتوكول مشاركة المعلومات وحماية المعرفة
- أداة تشخيص سلوكيات الثقة وصحة العلاقة

## اليوم 3: التفاوض على قرارات الشراكة

- ورقة صلاحية التفاوض وحدود السلطة
- مصفوفة المصالح والمواقف وقضايا الاعتماد
- سجل BATNA ونقطة التحفظ والمقايضات
- هيكل المقترح المشترك واجتماع التفاوض
- خطة أدوار فريق التفاوض والمواءمة الداخلية

## اليوم 4: حوكمة الأداء والتحسين

- بطاقة القيمة المشتركة وقواعد الأدلة
- سجل تعريف مؤشرات KPI للشريك وقياسها
- دورية المراجعة المشتركة وسجل القرارات
- مسار نزاع الشراكة والتصعيد
- خطة تحسين الشراكة ومتابعة المساءلة

## اليوم 5: تطبيق حوكمة الشراكة

- تمرين مقترح: تقسيم محفظة الشركاء المحوريين
- تمرين مقترح: التفاوض على هدف مشترك وميثاق حوكمة
- تمرين مقترح: معالجة نزاع على أداء الشريك
- تمرين مقترح: اختيار الاستمرارية أو التحسين أو الخروج
- المهمة الختامية: تجميع ملف تفاوض وحوكمة الشريك المحوري

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لاختبار قرارات الشركاء في بيئات تشغيلية مختلفة.

- نشاط مقترح: رسم الموردين المحوريين وشركاء الخدمات وفق الاعتماد المتبادل والمخاطر وإمكان الاستبدال وجاذبية الحساب.
- نشاط مقترح: إعداد أهداف مشتركة وصلاحيات قرار وقواعد معلومات ومسارات تصعيد ثم التفاوض عليها ضمن تحالف تقني.
- نشاط مقترح: تشخيص الثقة وأدلة الأداء قبل مراجعة شريك في خدمات الرعاية الصحية.
- نشاط مقترح: استخدام بطاقة القيمة المشتركة للاتفاق على إجراءات تصحيحية أو شروط الاستمرار أو خروج منظم.

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن يناسب تدريب التفاوض مع الشركاء المحوريين وماذا يفترض؟

يناسب تدريب التفاوض مع الشركاء المحوريين من يديرون علاقات خارجية مؤثرة ويساهمون في قرارات الحوكمة أو التفاوض أو الأداء أو التصعيد.

### كيف يختلف التفاوض مع الشركاء المحوريين عن تدريب التفاوض العام؟

يربط التفاوض مع الشركاء المحوريين التحضير للاتفاق بحوكمة العلاقة والأهداف المشتركة ومراجعة الأداء والثقة والتحسين والاستمرارية والخروج، بينما يركز تدريب التفاوض العام عادة على الوصول إلى اتفاق.

### ما الذي يتضمنه إطار حوكمة الشركاء؟

يتضمن إطار حوكمة الشركاء الأهداف وصلاحيات القرار والرعاة والأدوار التشغيلية وقواعد المعلومات ودورية الاجتماعات ومتطلبات الأدلة ومسارات التصعيد وبوابات المراجعة والمساءلة عن الإجراءات.

### كيف تعالج إدارة العلاقات التعاونية ضعف أداء الشريك؟

تعالج إدارة العلاقات التعاونية ضعف الأداء بفصل الأدلة عن الافتراضات وفحص المسؤوليات والتبعيات وتشخيص الأسباب والاتفاق على إجراءات وملاك وبوابات مراجعة مع الحفاظ على مسار محدد للتصعيد أو الخروج.

## الخاتمة

يعود المشاركون بملف تفاوض وحوكمة الشريك المحوري. يربط الملف تصنيف الشركاء بالأهداف المشتركة والحوكمة وصلاحيات التفاوض وتشخيص الثقة وأدلة الأداء وقرارات المراجعة وخطة تحسين الشراكة. يحول الملف إدارة العلاقة من تنسيق غير رسمي إلى أساس محكوم لصنع القيمة وحل النزاع وتحديد الاستمرار أو التحسين أو الخروج.