

# إدارة التوقعات في الأعمال: تواصل وقيادة

4 – 8 أكتوبر 2027

تبليسي

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# إدارة التوقعات في الأعمال: تواصل وقيادة

**المرجع:** 59048_103600404 **التاريخ:** 4 – 8 أكتوبر 2027 **المكان:** تبليسي **الرسوم:** 5000 Euro

## نظرة عامة على الدورة:

تُعد إدارة التوقعات في بيئة الأعمال من أهم مهارات القيادة والتواصل لتحقيق النجاح المستدام على المدى الطويل. تزود هذه الدورة المشاركين باستراتيجيات عملية لإدارة التوقعات بفعالية، وضمان وضوح الأهداف، وتعزيز الثقة في العلاقات المهنية.

استنادًا إلى أطر عمل مثبتة في إدارة التوقعات داخل بيئة العمل، سيتعلم المشاركون كيفية مواءمة الأهداف، وتجنب سوء الفهم، وبناء المصداقية مع أصحاب المصلحة. ومن خلال إتقان مهارات التواصل في الأعمال، يمكن للقادة والفرق تفادي النزاعات، وتعزيز العلاقات، وتحقيق النجاح المؤسسي عبر التواصل الفعّال.

يركّز البرنامج كذلك على أساليب عملية لإدارة توقعات العملاء، وتحديد مخرجات واقعية، واستخدام مهارات التفاوض لتحقيق التوازن بين المصالح المختلفة. ومن خلال تمثيل الأدوار، ودراسات الحالة، والتطبيقات الموجّهة، سيكتسب المشاركون فهمًا معمقًا للتواصل الفعّال مع أصحاب المصلحة، وبناء الثقة، وإدارة توقعات الفرق.

والنتيجة هي كوادر قادرة على تحويل التوقعات إلى اتفاقيات واضحة، ومنع النزاعات، وتحقيق مكاسب متبادلة عبر مختلف وظائف الأعمال.

## الجمهور المستهدف:

- قادة ومديرو الأعمال
- مديرو المشاريع وقادة الفرق
- مديرو علاقات العملاء
- مختصو الموارد البشرية وتطوير المنظمات
- المستشارون والمفاوضون
- مديرو تجربة العملاء

AGILE LEADERS
Training Center

## الأقسام المستهدفة:

- القيادة والإدارة التنفيذية
- الموارد البشرية وتطوير المواهب
- إدارة علاقات العملاء والحسابات
- مكاتب إدارة المشاريع PMOs
- المبيعات وتطوير الأعمال
- فرق العمليات وتقديم الخدمات

## القطاعات المستهدفة:

- الخدمات المهنية والاستشارات
- القطاع المصرفي والمالي والتأمين
- تقنية المعلومات والخدمات التقنية
- الرعاية الصحية والصناعات الدوائي
- التصنيع وسلاسل الإمداد
- القطاع الحكومي والعام

## مخرجات الدورة:

بنهاية هذه الدورة سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق مهارات التواصل في الأعمال لتوضيح المخرجات ومنع سوء الفهم
- تنفيذ استراتيجيات فعّالة لإدارة التوقعات داخل بيئة العمل
- بناء الثقة في العلاقات المهنية من خلال الشفافية والموثوقية
- تحقيق نتائج رابح–رابح عبر الموازنة بين التفاوض والتوقعات
- إدارة توقعات العملاء مع الحفاظ على المصداقية
- تعزيز مهارات القيادة وإدارة التوقعات لفرق العمل المتنوعة
- استخدام التواصل الواضح لتقليل النزاعات وتعزيز التعاون
- تطبيق استراتيجيات استباقية لمنع النزاعات عبر تحديد التوقعات بوضوح

## منهجية التدريب:

يعتمد البرنامج على التعلم التفاعلي التطبيقي لمساعدة المشاركين على استيعاب مبادئ إدارة التوقعات في بيئة الأعمال بشكل عملي. تشمل أساليب التدريب محاضرات قصيرة مركّزة، ومناقشات جماعية، وورش عمل احترافية في مهارات التواصل.

سيمارس المشاركون تحديد التوقعات للقادة من خلال محاكاة واقعية وتمثيل أدوار تعكس سيناريوهات التفاوض في بيئة الأعمال. كما سيتم تحليل دراسات حالة من قطاعات مثل التمويل والتكنولوجيا والاستشارات لتوضيح أفضل الممارسات في إدارة توقعات العملاء والتعامل مع المواقف الصعبة.

تتيح التمارين التأملية للمشاركين تحليل تحديات إدارة التوقعات في فرقهم وتحويلها إلى خطط تنفيذية عملية. ولتعزيز ترسيخ المعرفة، سيشارك المتدربون في جلسات تغذية راجعة، وتمارين رسم خرائط التوقعات، وتدريبات منع النزاعات.

تضمن المنهجية أن تتحول المهارات المكتسبة من معرفة نظرية إلى تطبيق عملي، ليصبح النجاح المؤسسي عبر التواصل نتيجة ملموسة للتدريب.

AGILE LEADERS
Training Center

## أدوات الدورة:

- أطر عملية لإدارة التوقعات
- قوائم مراجعة للتواصل مع أصحاب المصلحة
- نماذج سيناريوهات للتفاوض
- قوالب مراسلات ورسائل تواصل مع العملاء
- نماذج عمل للتأمل وبناء الثقة
- أدوات رسم خرائط مواءمة الفرق
- دراسات حالة حول نجاحات وإخفاقات إدارة التوقعات

## محتوى الدورة:

### اليوم الأول: فهم التوقعات في بيئة الأعمال

- **الموضوع 1:** تعريف التوقعات في السياقات المهنية والشخصية
- **الموضوع 2:** مصادر التوقعات – العملاء، الموردون، الموظفون، والذات
- **الموضوع 3:** التوقعات الإيجابية والسلبية وتأثيرها على السلوك
- **الموضوع 4:** علم نفس التوقعات في الأداء الوظيفي
- **الموضوع 5:** أهمية التوقعات في نجاح الأعمال وبناء الثقة
- **الموضوع 6:** المفاهيم الخاطئة الشائعة حول إدارة التوقعات
- **المراجعة والتأمل:** كيف يساهم إدراك التوقعات في منع النزاعات مستقبلاً

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم الثاني: تأثير التوقعات غير المُلبّاة

- **الموضوع 1:** التكاليف الخفية لعدم تلبية التوقعات في المؤسسات
- **الموضوع 2:** تأثير التوقعات غير المُلبّاة على علاقات العملاء والموردين
- **الموضوع 3:** المخاطر القانونية والتشغيلية والسمعة الناتجة عن سوء المواءمة
- **الموضوع 4:** الضغط والإحباط والاحتراق الوظيفي الناتج عن المطالب غير الواقعية
- **الموضوع 5:** أمثلة عملية لانهيار التوقعات في شركات عالمية
- **الموضوع 6:** تحويل الإخفاقات إلى فرص تعلم وتطوير
- **المراجعة والتأمل:** دروس في المرونة من التوقعات غير المُحققة

## اليوم الثالث: التواصل الفعّال للتوقعات

- **الموضوع 1:** مبادئ التواصل الواضح والشفاف في الأعمال
- **الموضوع 2:** تحديد مخرجات واقعية مع العملاء
- **الموضوع 3:** مهارات الاستماع والاستجابة لتوقعات الآخرين
- **الموضوع 4:** تجنب الإفراط في الوعود وضعف التنفيذ
- **الموضوع 5:** تقنيات التواصل مع أصحاب المصلحة والموردين
- **الموضوع 6:** دور التغذية الراجعة في مواءمة التوقعات
- **المراجعة والتأمل:** بناء الوضوح عبر التواصل الاحترافي

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم الرابع: استراتيجيات إدارة التوقعات

- **الموضوع 1:** مهارات القيادة في تحديد ومواءمة توقعات الفرق
- **الموضوع 2:** التفاوض على توقعات واقعية في العلاقات المهنية
- **الموضوع 3:** المرونة والتكيف في بيئات العمل الديناميكية
- **الموضوع 4:** وضع الحدود مع الحفاظ على الثقة والمصداقية
- **الموضوع 5:** أدوات وأطر عملية لإدارة التوقعات المؤسسية
- **الموضوع 6:** دمج استراتيجيات منع النزاعات في تخطيط التوقعات
- **المراجعة والتأمل:** تحويل التوقعات إلى اتفاقيات قابلة للتحقيق

## اليوم الخامس: تحقيق نتائج رابح-رابح في الأعمال

- **الموضوع 1:** إدارة التوقعات الشخصية للقائد أو رائد الأعمال
- **الموضوع 2:** مواءمة توقعات العملاء والموظفين والموردين لتحقيق التكامل
- **الموضوع 3:** ترسيخ إدارة التوقعات ضمن ثقافة المؤسسة
- **الموضوع 4:** استراتيجيات طويلة الأمد لإدارة العلاقات المهنية
- **الموضوع 5:** منع النزاعات عبر التواصل الاستباقي وبناء الثقة
- **الموضوع 6:** تحقيق نمو مستدام من خلال مواءمة التوقعات
- **المراجعة والتأمل:** إعداد خطة عمل لنجاح مستدام في الأعمال عبر التواصل

# التساؤلات المتكررة

### ما المتطلبات أو المؤهلات اللازمة قبل التسجيل؟

لا توجد متطلبات مسبقة. يمكن للمهنيين من جميع المستويات الاستفادة من الدورة، وإن كانت الخبرة السابقة في الإدارة أو القيادة أو علاقات العملاء تضيف قيمة إضافية.

### ما مدة الجلسة اليومية وإجمالي الساعات؟

تستغرق كل جلسة يومية من 4 إلى 5 ساعات تدريبية، بإجمالي تقريبي من 20 إلى 25 ساعة على مدار أسبوع.

AGILE LEADERS
Training Center

### كيف تساعد إدارة التوقعات في تقليل ضغوط العمل؟

يسهم تحديد التوقعات بشكل واضح واستباقي في تقليل الغموض، ومنع الإفراط في الالتزامات، وضمان توزيع عادل للأعباء، مما يخفض مستويات التوتر ويحسن الرفاه الوظيفي للقادة والموظفين.

## كيف تختلف هذه الدورة عن غيرها من دورات إدارة التوقعات في الأعمال؟

تتميز هذه الدورة بدمجها الواقعي لمبادئ إدارة التوقعات من صميم الحياة العملية في الأعمال، حيث تغطي العملاء والموردين والموظفين وحتى توقعات الفرد نفسه. وعلى عكس البرامج العامة في التواصل، تجمع هذه الدورة بين مهارات التواصل المؤسسي، وإدارة توقعات الفرق، واستراتيجيات علاقات العملاء ضمن إطار شامل ومتكامل.

سيغادر المشاركون بأدوات تطبيقية مباشرة مثل نماذج رسم خرائط التوقعات، وأدلة التفاوض، واستراتيجيات منع النزاعات، مما يجعل البرنامج عمليًا وقابلاً للتنفيذ الفوري. كما تربط الدورة بين الرفاه الشخصي والنتائج المؤسسية، مؤكدة أن النجاح في الأعمال عبر التواصل ليس مجرد مهارة قيادية، بل ضرورة استراتيجية.