# الدورة التدريبية: إدارة التوقعات وتحقيق التوازن بين القدرات والمتطلبات بنجاح



09 - 13 نوفمبر 2026

ميونخ

5100 € (للشخص الواحد)

Ref: #CUS2329_296999

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

في عالم الأعمال سريع التغير والتنافس الحاد، يصبح فهم كيفية إدارة التوقعات وتحقيق التوازن بين القدرات المتاحة والطلبات المتزايدة مهارة أساسية لكل قائد وموظف يسعى لتحقيق التميز. تهدف الدورة التدريبية إدارة التوقعات وتحقيق التوازن بين القدرات والمتطلبات بنجاح إلى تمكين المشاركين من اكتساب المهارات والأدوات الفكرية التي تساعدهم على تحليل المتطلبات بفعالية، وضبط التوقعات بطريقة مهنية، والتفاوض على الموارد والقيود التشغيلية بحكمة. تقدم هذه الدورة خبرات عملية ونماذج تطبيقية تساعد المؤسسات على تحسين كفاءة عملياتها وتحقيق رضا العملاء وأصحاب المصلحة بشكل مستدام. من خلال التركيز على تقنيات إدارة المطالب، وإعداد خطط توازن مؤسسي، وتطوير مهارات حل النزاعات والتخطيط الفعال، ستوفر هذه الدورة خارطة طريق واضحة للموظفين لمواجهة التحديات اليومية بثقة واحترافية. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة التدريبية بجودة عالية تضمن للمشاركين اكتساب قدرات عملية وتطبيقية تدعمهم في مواقعهم الوظيفية المختلفة. تعتبر هذه الدورة فرصة استراتيجية لكل مؤسسة تبحث عن تطوير بيئة عمل متوازنة وفعالة تحقق الأهداف التشغيلية بتميز وثبات.

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- المديرون التنفيذيون.
- مديرو المشاريع.
- المشرفون على الفرق.
- قادة الإدارات المختلفة.
- المديرون الماليون والتشغيليون.
- خبراء تحسين الأداء المؤسسي.
- موظفو الموارد البشرية والتخطيط.
- محللو الأعمال والاستراتيجيات.
- أعضاء فرق إدارة التغيير.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- شركات الخدمات.
- شركات الإنتاج والتصنيع.
- القطاع الصحي والمستشفيات.
- شركات تقنية المعلومات والاتصالات.
- القطاع المالي والمصرفي.
- شركات الاستشارات الإدارية.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة المشاريع.
- إدارة الموارد البشرية.
- إدارة العمليات والتشغيل.
- إدارة التخطيط الاستراتيجي.
- إدارة الجودة وتحسين الأداء.
- إدارة خدمة العملاء.
- إدارة التغيير المؤسسي.

## أهداف الدورة التدريبية:

- تطوير مهارات إدارة التوقعات لضمان توافقها مع القدرات المؤسسية.
- إتقان استراتيجيات ضبط التوقعات وتحليل الفجوات التشغيلية.
- تنمية القدرة على التفاوض على الموارد وضبط أولويات العمل.
- تعزيز مهارات التواصل الداخلي لتحقيق توافق الأهداف المؤسسية.
- تطبيق تقنيات تحقيق التوازن بين المتطلبات المتزايدة والقدرات الفعلية.
- تحليل المتطلبات بطرق منهجية لضمان رضا أصحاب المصلحة.
- استخدام استراتيجيات التوازن المؤسسي لتحسين الأداء العام.

## منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد الدورة التدريبية إدارة التوقعات وتحقيق التوازن بين القدرات والمتطلبات بنجاح على منهجية تعليمية تفاعلية تجمع بين النظرية والتطبيق العملي. تشمل الأساليب التعليمية محاضرات إرشادية تشرح المفاهيم الأساسية لإدارة التوقعات وتحقيق التوازن المؤسسي، تليها دراسات حالة عملية تعكس تحديات واقعية في بيئة العمل الحديثة. يتم توظيف العمل الجماعي في نقاشات تفاعلية تتيح تبادل الخبرات والأفكار بين المشاركين، إضافة إلى جلسات عصف ذهني لاستكشاف حلول مبتكرة لضبط التوقعات وتحليل المتطلبات. تُعزز الجلسات بتمارين فردية وتقارير ميدانية تتيح للمتدرب التطبيق المباشر على سيناريوهات العمل اليومية. كما يتم توفير جلسات تغذية راجعة بناءة من قبل المدرب لتقييم الأداء وتوجيه التحسينات اللازمة. هذه المنهجية تسهم في رفع كفاءة المتدربين وتمكينهم من نقل ما تعلموه إلى بيئاتهم العملية مباشرةً لتحقيق الأهداف التشغيلية بفعالية.

# خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

## الوحدة الأولى: مدخل إلى إدارة التوقعات

- مفهوم إدارة التوقعات وأهميتها المؤسسية.
- العوامل المؤثرة في تحديد التوقعات.
- الفرق بين التوقعات والواقع التشغيلي.
- أمثلة تطبيقية لضبط التوقعات.
- مهارات التواصل في إدارة التوقعات.
- دراسة حالة واقعية.
- تقييم مستوى التوقعات المؤسسية.

## الوحدة الثانية: تحليل القدرات والمتطلبات

- أساليب تحليل القدرات التشغيلية.
- طرق جمع وتحليل البيانات المؤسسية.
- تحليل الفجوات بين المتطلبات والقدرات.
- أدوات قياس الأداء والتوافق.
- تصميم خطط معالجة الفجوات.
- دراسة حالة تحليل القدرات.
- تمارين عملية لتحليل المتطلبات.

## الوحدة الثالثة: استراتيجيات التوازن المؤسسي

- مفاهيم التوازن بين الموارد والمتطلبات.
- التخطيط الاستراتيجي للتوازن التشغيلي.
- آليات المرونة المؤسسية.
- إدارة القيود والعوائق التشغيلية.
- حل النزاعات بين الفرق والإدارات.
- التفاوض لتوزيع الموارد بكفاءة.
- أمثلة تطبيقية لاستراتيجيات التوازن.

### الوحدة الرابعة: أدوات التفاوض وضبط المطالب

- أساسيات التفاوض في بيئة العمل.
- استراتيجيات كسب رضا أصحاب المصلحة.
- التفاوض على أولويات العمل.
- إدارة المطالب المتغيرة.
- تقنيات الإقناع وبناء الثقة.
- محاكاة مواقف التفاوض.
- تقييم فعالية التفاوض المؤسسي.

### الوحدة الخامسة: إدارة الأداء وتحقيق النتائج

- مؤشرات الأداء المرتبطة بالتوقعات.
- خطط المتابعة والتقويم المستمر.
- إعداد تقارير الأداء بفعالية.
- آليات التحسين المستمر.
- تحفيز الفرق لتحقيق الأهداف.
- نقل المعرفة داخل المؤسسة.
- تطوير استدامة الأداء المتوازن.

## الأسئلة المتكررة:

### ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

- لا توجد شروط مسبقة.

### كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟:

- تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

## سؤال للتأمل:

- ما مدى قدرة المؤسسات على مواءمة متغيرات السوق مع محدودية الموارد ضمن إطار توازن تشغيلي مرن؟

## ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز الدورة التدريبية إدارة التوقعات وتحقيق التوازن بين القدرات والمتطلبات بنجاح بتركيزها العميق على المزج بين النظرية والتطبيق العملي، مما يمنح المشاركين تجربة تعليمية فريدة تغطي الجوانب الدقيقة لإدارة التوقعات وتحقيق التوازن المؤسسي. بخلاف الدورات التقليدية التي تركز فقط على المفاهيم العامة، تقدم هذه الدورة من BIG BEN Training Center أمثلة حية ودراسات حالة مستمدة من تحديات السوق الفعلية، مما يسهم في تنمية مهارات التفكير النقدي والتحليلي للمشاركين. تعتمد الدورة على أساليب تفاعلية تحفز المشاركة الفعالة مثل العمل الجماعي والمحاكاة العملية، مما يساعد على ترسيخ المفاهيم وتعزيز القدرة على تطبيقها في بيئة العمل الفعلية. بالإضافة إلى ذلك، تركز الدورة على تطوير قدرات المشاركين في تحليل القدرات والمتطلبات، وضبط التوقعات، ووضع استراتيجيات التوازن الفعالة، ما يعزز من قدرتهم على المساهمة الفعالة في تحقيق أهداف مؤسساتهم بكفاءة عالية ومرونة استراتيجية. تعتبر هذه الدورة خيارًا مثاليًا للمؤسسات التي تسعى للارتقاء بأداء فرقها وتحقيق الاستدامة التشغيلية.