JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة مهارات استخلاص المتطلبات لمحللي الأعمال

6 – 10 يونيو 2027

أبوظبي

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة مهارات استخلاص المتطلبات لمحللي الأعمال

**المرجع:** 3036_115221 **التاريخ:** 6 – 10 يونيو 2027 **المكان:** أبوظبي **الرسوم:** GBP 5500

دورة مهارات استخلاص المتطلبات لمحللي الأعمال دورة تدريبية مدتها أسبوع لمحللي الأعمال ومالكي المنتجات وفرق تحسين العمليات، يخرج منها المشاركون بخطة استخلاص المتطلبات جاهزة للمهمة التالية. تغير المؤسسات اليوم عملياتها وأنظمتها بوتيرة متسارعة، لذلك تحدد جودة ما يسمعه المحلل في الحوارات الأولى ما يبنى لاحقا. تقدم جوبيتر برايم للتدريب مهارات استخلاص المتطلبات بتركيز على الإصغاء الدقيق والتأثير الهادئ.

## لماذا تهم مهارات استخلاص المتطلبات الآن

تشكل ثلاث قوى هذا المجال اليوم. فقد قصرت دورات التنفيذ، فصار لدى المحلل عدد أقل من الجلسات لكشف الاحتياجات الخفية قبل بدء العمل. وتوزعت الفرق بين المكاتب والمواقع الميدانية والعمل عن بعد، فنادرا ما يجتمع أصحاب المصلحة في قاعة واحدة. كما يتوقع الرعاة من المحلل أن يختبر الافتراضات لا أن يدون الطلبات فقط. المؤسسة التي تتقن الاستخلاص تنفق أقل على إعادة العمل، وتحسم خلافات النطاق مبكرا، وتبني الثقة بين فرق الأعمال والفرق التقنية. أما التي تهمله فتطلق خصائص لم يطلبها أحد وتكتشف القواعد الناقصة متأخرة. وتستند الدورة إلى ممارسات راسخة في طرح الأسئلة والإصغاء وتيسير الجلسات.

## المستفيدون من مهارات استخلاص المتطلبات

- المحللون المسؤولون عن تحويل المقابلات والملاحظات الميدانية إلى احتياجات واضحة قابلة للاختبار
- مالكو المنتجات الذين يوازنون بين طلبات العملاء والرعاة وفرق التنفيذ
- فرق تحسين العمليات التي ترسم كيف يجري العمل فعلا في الميدان
- المختصون الذين ينقلون لغة الأعمال إلى المهندسين بدقة
- المنسقون الذين يديرون جلسات المراجعة بين عدة إدارات

تستفيد وحدات التغيير والتحسين أكثر حين يحضر عدد من محلليها معا، إذ يعودون بعادات موحدة في المقابلة وطريقة مشتركة لتوثيق الخلاف.

## قدرات مهارات استخلاص المتطلبات

يتدرب المشاركون على الحوارات التي تقف خلف كل متطلب، من أول سؤال استقصائي حتى الوصول إلى مقايضة متفق عليها.

- تصميم أدلة مقابلة تنتقل من أسئلة السياق المفتوحة إلى أسئلة دقيقة عن القواعد — إحاطة الراعي
- تطبيق الإصغاء العاكس لتأكيد المعنى قبل تدوين الاحتياج — خبراء الموضوع
- تيسير جلسات جماعية تكشف فيها الإدارات طلباتها المتعارضة بصراحة — الاتفاق على النطاق
- موازنة الطلبات المتنافسة مقابل النتائج المعلنة للأعمال — ترتيب أولويات مالك المنتج
- عرض النتائج بملخصات بصرية قصيرة وسرد واضح — قرارات لجنة التوجيه
- بناء الثقة مع الزملاء التقنيين بصياغة الاحتياجات بلغتهم — تسليم العمل لفرق التنفيذ

## مصطلحات مهارات استخلاص المتطلبات الأساسية

- الاستخلاص — استخراج الاحتياجات والقواعد والقيود من الأشخاص الذين يملكونها، وكثيرا ما يكونون غير مدركين لها بالكامل.
- خريطة أصحاب المصلحة — سجل بصري يبين من يتأثر بالتغيير ومدى نفوذ كل طرف واهتمامه.
- السؤال الاستقصائي — سؤال متابعة يختبر العبارة العامة بحثا عن الاستثناءات والأحجام والمحفزات والأسباب الكامنة.
- المعرفة الضمنية — خبرة يستخدمها الناس يوميا ونادرا ما يصرحون بها، تظهر بالملاحظة وأسئلة السيناريو.
- التأثير دون سلطة — دفع الزملاء نحو قرار بالأدلة والعلاقات والتوقيت بدلا من الصلاحية الرسمية.
- الطلب المتعارض — طلبان صحيحان أو أكثر لا يمكن تلبيتهما كاملين معا، فيلزم اختيار مقايضة صريحة.

## مهارات استخلاص المتطلبات يوما بيوم

### اليوم 1: قراءة خريطة أصحاب المصلحة

- بناء خريطة أصحاب المصلحة — تحديد الأصوات التي تشكل التغيير
- مصفوفة النفوذ والاهتمام — اختيار عمق التواصل مع كل فئة
- البحث عن أصحاب المصلحة الخفيين — تجنب الاعتراضات المتأخرة من فئات مغفلة
- ملف تفضيلات التواصل — مواءمة القناة والنبرة مع الأشخاص
- بيان هدف الاستخلاص — الاتفاق على ما يجب أن تكشفه كل جلسة

### اليوم 2: المقابلة للوصول إلى الاحتياجات الحقيقية

- تصميم دليل المقابلة — ترتيب أسئلة السياق والعملية والقواعد
- الأسئلة المفتوحة مقابل المغلقة — الموازنة بين الاستكشاف والتأكيد
- سلم الأسئلة الاستقصائية — اختبار العبارات العامة بحثا عن الاستثناءات
- الإصغاء العاكس وإعادة الصياغة — تأكيد المعنى قبل التدوين
- الملاحظة الميدانية ومرافقة الموظف — كشف المعرفة الضمنية في موقع العمل

## اليوم 3: تيسير الجلسات الجماعية

- جدول الجلسة وقواعدها — إبقاء المجموعات المختلطة مركزة على الهدف
- توليد الأفكار الصامت — سماع الأصوات الهادئة قبل النقاش
- استعراض السيناريوهات — كشف القواعد المشتركة بين الإدارات
- قائمة المؤجلات وسجل القرارات — فصل النقاط المحسومة عن المفتوحة
- تقنيات الجلسات عن بعد — الحفاظ على المشاركة عبر المواقع المختلفة

## اليوم 4: إدارة الخلاف والتأثير

- تحليل الطلبات المتعارضة — تتبع الطلبات إلى نتائج الأعمال
- التفاوض القائم على المصالح — إيجاد مقايضات يقبلها الطرفان
- التأثير دون سلطة — بناء الاتفاق بالأدلة وحسن التوقيت
- الحوارات الصعبة مع أصحاب المصلحة — التعامل مع المقاومة والصمت
- سرد مقنع للنتائج — عرض الفجوات والخيارات على الرعاة

## اليوم 5: التطبيق العملي لخطة استخلاص المتطلبات

- تمرين مقابلة حي — تطبيق الاستقصاء والإصغاء تحت الملاحظة
- محاكاة جلسة ميسرة — إدارة مجموعة من إدارات متعددة
- لعب أدوار الخلاف — التفاوض على بند نطاق متنازع عليه
- جولات تغذية راجعة من الزملاء — صقل أسلوب السؤال والحضور
- خطة استخلاص المتطلبات — استكمال الجلسات والأسئلة وخطوات المتابعة

## تطبيق مهارات استخلاص المتطلبات بعد الدورة

- إجراء مراجعة لخريطة أصحاب المصلحة في تغيير قائم وإضافة الفئات الخفية إلى جدول الجلسات.
- قيادة مقابلة واحدة بسلم الأسئلة الاستقصائية ومقارنة القواعد المستخرجة بالملاحظات السابقة.

## أسئلة حول مهارات استخلاص المتطلبات

### ما مهارات استخلاص المتطلبات لمحللي الأعمال ولماذا تهم الآن؟

هي قدرات السؤال والإصغاء والتيسير التي يستخدمها المحلل لاستخراج احتياجات دقيقة من الناس. وتزداد أهميتها لأن دورات التنفيذ القصيرة لا تترك مجالا لتصحيح متطلبات أسيء فهمها، فتصبح الحوارات الأولى حاسمة.

## من يستفيد أكثر من تدريب مهارات استخلاص المتطلبات؟

يستفيد محللو الأعمال ومالكو المنتجات وفرق تحسين العمليات أكثر من غيرهم. وكل من يوفق بين طلبات عدة إدارات في البنوك أو الرعاية الصحية أو الخدمات اللوجستية يستخدم هذه المهارات أسبوعيا.

## كيف تختلف دورة مهارات استخلاص المتطلبات عن دورة تحليل الأعمال العامة؟

تركز على الجانب الإنساني من التحليل بدلا من النمذجة والتوثيق. فدورة التحليل الأوسع تغطي خرائط العمليات ودراسات الجدوى وتقييم الحلول، بينما تركز هذه على المقابلة والتيسير والخلاف والإقناع.

## ماذا تعود به من تدريب مهارات استخلاص المتطلبات؟

تعود بخطة جاهزة لمهمتك التالية. تحدد أصحاب المصلحة الذين ستتواصل معهم، والجلسات التي ستديرها، والأسئلة التي ستطرحها، وخطوات المتابعة اللازمة.

## مهارات استخلاص المتطلبات: الطريق إلى الأمام

تحدد خطة استخلاص المتطلبات من يجب التواصل معه وأي الجلسات تعقد وأي الأسئلة تطرح أولا. ويغذي أول استخدام لها قرار اختيار الفئات التي تقابل قبل تثبيت النطاق. يتشاركها المحللون ومالكو المنتجات مع الرعاة وقادة التنفيذ. وبعد الجولة الأولى من الجلسات تستحق طريقة التعامل مع الطلبات المتعارضة مراجعة وتعديل الخطة وفقها.