



مجموعة المالكى للتدريب والتطوير

تقدم

الورشة التدريبية بعنوان

التوجهات الحديثة في تصميم الخدمات لإسعاد المتعاملين

مكان الإنعقاد : الإمارات العربية المتحدة - دبي

تاريخ الإنعقاد : 20 - 24 / 04 / 2025.





مقدمة :

في ظل التطور السريع للتكنولوجيا وارتفاع توقعات المتعاملين، أصبح تصميم الخدمات يتمحور حول تقديم تجارب فريدة وسلسلة تساهم في إسعاد المتعاملين وتعزيز رضاهم. يعتمد تصميم الخدمات الحديث على استخدام استراتيجيات مبتكرة، مثل التفكير التصميمي والذكاء الاصطناعي، لتقديم خدمات مخصصة وسهلة الاستخدام. يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تزويد المشاركين بفهم شامل للتوجهات الحديثة في تصميم الخدمات، مع التركيز على تحسين تجربة المتعاملين وتعزيز ولائهم للمؤسسة من خلال تقديم خدمات تتجاوز توقعاتهم. سيغطي البرنامج كيفية تطبيق أدوات وتقنيات حديثة لتصميم خدمات تساهم في إسعاد المتعاملين وجعل تجربتهم أكثر تميزاً.

أهداف الورشة:

- فهم مفهوم تصميم الخدمات وأهميته في تحقيق رضا المتعاملين.
- التعرف على أحدث التوجهات في تصميم الخدمات (مثل التصميم المتمركز حول الإنسان، التصميم العاطفي، التصميم الشامل).
- إتقان مهارات البحث مع المستخدمين وفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم.
- تصميم خدمات مبتكرة وفعالة تلبي احتياجات المتعاملين وتتجاوز توقعاتهم.
- تقييم مدى فعالية الخدمات في تحقيق رضا المتعاملين.
- استخدام التكنولوجيا وأدوات التصميم الحديثة في تطوير الخدمات.
- تطبيق المعرفة المكتسبة في تصميم وتحسين الخدمات في مؤسساتهم.

محتويات الورشة:

اليوم الأول:

مقدمة إلى تصميم الخدمات

- مفهوم تصميم الخدمات وأهميته في تحقيق رضا المتعاملين.
- مراحل عملية تصميم الخدمات (البحث، التصميم، التطوير، التنفيذ، التقييم).
- أدوات وتقنيات تصميم الخدمات.
- ورشة عمل: تحليل خدمة حالية وتحديد فرص التحسين.



اليوم الثاني:

التوجهات الحديثة في تصميم الخدمات

- التصميم المتمركز حول الإنسان. (Human-Centered Design)
- التصميم العاطفي. (Emotional Design)
- التصميم الشامل. (Inclusive Design)
- التصميم المستدام. (Sustainable Design)
- ورشة عمل: تطبيق أحد التوجهات الحديثة في تصميم خدمة جديدة.

اليوم الثالث:

البحث مع المستخدمين

- أهمية البحث مع المستخدمين في تصميم الخدمات.
- طرق البحث مع المستخدمين (المقابلات، الاستبيانات، الملاحظة، الاختبارات).
- تحليل بيانات المستخدمين واستخلاص الأفكار.
- ورشة عمل: إجراء مقابلات مع مستخدمين وتحديد احتياجاتهم وتوقعاتهم.

اليوم الرابع:

تصميم الخدمات المبتكرة

- التفكير التصميمي (Design Thinking) وأهميته في توليد الأفكار المبتكرة.
- طرق توليد الأفكار وتطويرها.
- تصميم نماذج أولية للخدمات واختبارها مع المستخدمين.
- ورشة عمل: تطبيق التفكير التصميمي لتطوير خدمة مبتكرة.

اليوم الخامس:

تقييم وتحسين الخدمات

- أهمية تقييم مدى فعالية الخدمات في تحقيق رضا المتعاملين.
- طرق تقييم الخدمات (استطلاعات الرأي، المقابلات، تحليل البيانات).
- تحسين الخدمات بناءً على نتائج التقييم.
- استخدام التكنولوجيا في تقييم وتحسين الخدمات.
- ورشة عمل: تقييم خدمة وتطوير خطة لتحسينها.



أساليب التدريب :

- نقاشات مفتوحة لتحليل وجهات النظر.
- دراسة حالات.
- قصص وأمثلة واقعية .
- التمارين واختبارات الشخصية.
- العصف الذهني.
- تكليف المتدربين بمشروعات جماعية أو فردية.
- ربط المحتوى بتجارب مألوفة.