



الإدارة الاستباقية لعلاقات المتعاملين في القطاع الحكومي



الإمارات العربية المتحدة - دبي

2026 / 03 /19 – 15



مقدمة:

في ظل الرؤية السيادية لدولة الإمارات العربية المتحدة الرامية إلى تصفير البيروقراطية وتحقيق الريادة العالمية في كفاءة الخدمات، لم تعد إدارة علاقات المتعاملين (CRM) مجرد نظام لرصد الشكاوى، بل أصبحت "نبضاً استباقياً" يتنبأ بالاحتياجات قبل وقوعها. إن الإدارة الاستباقية هي الضمانة الأكيدة لحماية السيادة المعلوماتية والنزاهة الإجرائية، عبر الانتقال من ثقافة "رد الفعل" إلى ثقافة "صناعة الحدث الخدمي". يهدف هذا البرنامج إلى تمكين الكوادر من أدوات الاستشراف الرقمي والذكاء العاطفي المؤسسي، لضمان بناء علاقات معصومة من الجمود والتعقيد، مما يرسخ ريادة المؤسسة كبيئة عمل استراتيجية تدعم التميز والسيادة الوطنية الشاملة والنمو المستدام.

أهداف الدورة:

- استيعاب فلسفة "الاستباقية السيادية" وعلاقتها بالرشاقة المؤسسية وتصفير البيروقراطية في القطاع الحكومي والنمو.
- تطوير مهارات هندسة "أنظمة علاقات المتعاملين (CRM)" بنزاهة ووضوح تامة وفق المستهدفات الوطنية العليا.
- إتقان فن مواءمة "التنبؤ باحتياجات المتعامل" مع مستهدفات التميز والريادة لضمان بناء جسور الثقة والمصادقية.
- حوكمة "البصمة الاستباقية" للمؤسسة لضمان حصانتها ضد سوء الإدارة أو البيروقراطية الرقمية والنزاهة والشفافية.
- اكتساب مهارات تصفير فجوات التواصل عبر تقنيات "البيانات الاستشرافية" ورصد نبض المتعامل اللحظي والسيادة.
- تعزيز السيادة المعلوماتية من خلال تحصين قنوات جمع وتحليل البيانات ومنع التبعية التقنية في إدارة العلاقات.
- تطبيق استراتيجيات "إدارة القيمة المضافة للمتعامل" لتعزيز كفاءة الأداء وتصفير الهدر الزمني والتميز الشامل.
- تطوير مهارات إدارة المعضلات الأخلاقية المرتبطة بقرارات "الذكاء الاصطناعي الاستباقي" وتأثيرها على النزاهة والخصوصية.
- صياغة خارطة طريق شاملة لتحويل "إدارة العلاقات" إلى درع استراتيجي محصن يدعم الريادة والتميز والسيادة الوطنية.



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

فلسفة الاستباقية وتصفير البيروقراطية في إدارة العلاقات

من "إدارة السجلات" إلى "النبض العلاقي النابض والرشاقة الاستراتيجية"

- مفهوم الإدارة الاستباقية كقوة سيادية: لماذا نحتاج لـ "التنبؤ الخدمي" لضمان نمو الدولة والتميز والريادة الوطنية؟
- مواءمة رحلة التعامل مع استراتيجية تصفير البيروقراطية: إلغاء عوائق الانتظار عبر "الخدمة المبادرة" والتميز والوضوح.
- تحليل العلاقة بين "سرعة الاستجابة الاستباقية" وبين بناء الثقة والمصادقية الوطنية في جودة الخدمات والنمو الشامل.
- تمرين هندسة النبض الاستباقي: تحديد الأنماط السلوكية المتكررة وتصميم مسارات حل استباقية بنزاهة ووضوح تامة.

النزاهة والسيادة في بناء "التفاعل الحكومي الموثوق والحصين"

- مفهوم السيادة على "قاعدة بيانات المتعاملين": حماية سجلات الدولة من التلاعب الرقمي والتميز والنزاهة والوضوح.
- دور القائد في حماية جودة المخرجات عبر ممارسات النزاهة في برمجة معايير "المبادرة" والشفافية والسيادة الوطنية.
- سيكولوجية اليقين الخدمي: بناء المصادقية عبر الشفافية في عرض الحلول الاستباقية بنزاهة ووضوح وريادة وطنية.
- صياغة ميثاق أخلاقيات "العلاقات السيادية" لضمان توافق سلوك الأنظمة مع القيم الوطنية والنمو المستدام والريادة.

اليوم الثاني:

الهندسة التقنية للاستباقية والسيادة في فهم التعامل

الأمان الرقمي والربط البيئي لأنظمة "الإدارة الذكية والعلاقات المتصلة"

- هندسة "تكامل أنظمة الـ CRM" وكيفية حوكمة بيانات التعامل لضمان السيادة المعلوماتية والوضوح والتميز والنمو.
- الأمان الرقمي كركيزة للاستباقية: حماية "أعصاب العلاقات" من هجمات التزييف المعلوماتي والنزاهة والشفافية تامة.
- إدارة الهوية الرقمية للتعامل وأثرها على موثوقية القرارات الاستباقية والنزاهة الإجرائية والريادة الوطنية الشاملة.
- تمرين تقني: تصميم بروتوكول تصفير الشكاوى عبر الأتمتة الاستباقية بنزاهة وشفافية تامة والتميز والوضوح والريادة.



أخلاقيات التفاعل مع أنظمة "الذكاء الاصطناعي في تحليل التوجهات"

- حدود استخدام الذكاء الاصطناعي في "تحليل ميول المتعاملين" دون انتهاك السرية السيادية أو الخصوصية والتميز.
- حوكمة مخرجات أنظمة "تخصيص العروض الخدمية": الضمان الأخلاقي للعدالة في تقديم المبادرات والسيادة والنمو.
- مفهوم الأمانة في الأتمتة: تجنب الاعتماد الكلي على "الخوارزميات" دون وجود حكمة قيادية بشرية والنزاهة والتميز.
- ورشة عمل: وضع ضوابط أخلاقية لاستخدام البيانات الضخمة في تطوير كفاءة الإدارة الاستباقية والريادة والنمو الشامل.

اليوم الثالث:

الحياد والعدالة في بيئة العمل المعززة بالأنظمة الذكية

النزاهة الرقمية ومكافحة الانحياز في "توزيع الموارد وتصنيف فجوات الطلب"

- أخلاقيات العدالة المهنية الرقمية: ضمان نزاهة تقييم احتياجات المتعاملين بناءً على تحليل الواقع الفعلي والنمو.
- الرقابة الأخلاقية على أنظمة "الاستشعار الآلي للمشكلات": كيف نضمن الشفافية والنزاهة في رصد انضباط الخدمة؟
- تطبيق قاعدة الإرادة البشرية القيادية: التدخل لتجاوز قرار آلي قد يضر بمبدأ السيادة أو الروح المعنوية والريادة والنمو.
- حساب معامل الثقة في "مؤشرات الأداء الاستباقي" لتقليل احتمالات الخطأ الناتج عن الهلوسة الرقمية والنمو الشامل.

حوكمة المسؤولية عن مخرجات "العلاقات الحكومية المؤتمتة"

- المسؤولية المهنية للقائد عند حدوث "فشل في التنبؤ" أدى لتأخر مهمة سيادية والنزاهة والتميز والنمو والوضوح.
- إدارة العلاقة مع مزودي تكنولوجيا "منصات الـ CRM": ضمان السيادة والشفافية في الملكية الفكرية والنمو والريادة.
- بناء أنظمة التحقق المزدوج لضمان عدم غياب الحكمة البشرية في العمليات السيادية الحساسة والتميز والوضوح والنمو.
- تمرين محاكاة: إدارة أزمة تواصل ناتجة عن خلل في سجلات "النبض الاستباقي" وكيفية علاجه بنزاهة استراتيجية.



اليوم الرابع:

المسؤولية المهنية وإدارة السمعة في عصر "الإدارة اللحظية"

القيادة الاتصالية وحماية السمعة في البيئات الرقمية والريادة

- أخلاقيات إدارة السمعة عبر الابتكار في العلاقات: الموازنة بين فخر التكنولوجيا ووقار السيادة والتميز والنزاهة.
- الرقابة على البصمة الرقمية للأنظمة وأثرها على حيادية ومصداقية القرار السيادي والريادة والتميز والنمو الشامل.
- بناء نظام الإفصاح الاستباقي للمبادرات: ضمان الشفافية لتصفير فرص انتشار شائعات تعطل الخدمات أو فشلها.
- التدقيق الأخلاقي على سلاسل التوريد التقني) شركات الـ (CRM لضمان خلوها من الممارسات المضللة والسيادة.

أخلاقيات الاستجابة للأزمات والانتهاكات في أنظمة بيانات المتعامل

- المسؤولية الأخلاقية في التبليغ عن الثغرات التقنية التي قد تهدد الأمن القومي والسيادة والتميز والنمو الشامل والريادة.
- فن التواصل الأخلاقي أثناء تعطل منصات الرصد: حماية الثقة عبر بيانات صادقة ونزاهة دون تضليل والريادة والنمو.
- إدارة التعافي المؤسسي: إجراءات إعادة بناء الصورة بعد رصد انحراف في أداء خوارزميات الاستباقية والسيادة.
- بناء خطة الحصانة الرقمية للمنظومة: تحصين الشبكة ضد الهجمات السيبرانية أو الإهمال المنهجي والتقني والنمو الشامل.

اليوم الخامس:

مختبر الابتكار المهني وصناعة نموذج "القائد الاستباقي الريادي"

التطبيق العملي وتصفير البيروقراطية في أنظمة الأداء والتميز المؤسسي

- تطوير خارطة الطريق التنفيذية لدمج مفاهيم "الإدارة الاستباقية" في العمليات اليومية بمرونة ورشاقة والنمو والسيادة.
- تصميم بروتوكولات الحوكمة الذكية الخاصة بـ "إدارة دورة حياة العلاقة" لتصفير المسارات البيروقراطية والنمو.
- منهجية صياغة ملفات التميز للمنافسة في الجوائز الوطنية مع التركيز على الابتكار في تصفير وقت الانتظار.
- تمرين مختبر المحاكاة لإدارة العضلات التقنية والأخلاقية (مثل تضارب التنبؤ الآلي مع الواقع الميداني) وصياغة الحلول.



المخرجات الرئيسية للدورة:

- امتلاك استراتيجية حصانة العلاقات تضمن نزاهة التعامل مع المتعامل بنسبة 100% والريادة والنمو والتميز والسيادة.
- القدرة على هندسة بيئات عمل "استباقية وسيادية" بمرونة وتوافق مع متطلبات الريادة والتميز العالمي والسيادة.
- إتقان أدوات الرقابة الأخلاقية على أنظمة الأتمتة لضمان الشفافية وتصفير مخاطر الانحياز الرقمي والتميز والنمو والوضوح.
- بناء سجل ممارسات فضلى في إدارة بيانات السعادة يدعم اتخاذ القرار القيادي الآمن والمستدام والنمو الشامل والنزاهة.
- تحقيق جاهزية كاملة للمؤسسة والمسؤول للمنافسة في فئات التميز والريادة في الابتكار والسيادة والنزاهة والنمو.

الفئة المستهدفة:

- القيادات ومدراء إدارات علاقات المتعاملين، السعادة والإيجابية، الاتصال الحكومي، الاستراتيجية، والسيادة والتميز والنزاهة.
- مسؤولو مراكز الخدمة، محللو البيانات السلوكية، ومستشارو الاستراتيجية في المنشآت الحكومية والسيادية والاتحادية والنمو.
- مسؤولو التميز المؤسسي، مستشارو الحوكمة، وفرق تصفير البيروقراطية في قطاع التكنولوجيا والسيادة الوطنية والنزاهة.
- رؤساء فرق مشاريع "الخدمات الاستباقية والتحول الرقمي" والكوادر المعنية بتطوير منظومات الأداء والريادة والنمو والتميز.
- الكوادر الطموحة الساعية لامتلاك جدارات قائد العلاقات الاستباقية في عصر الذكاء الاصطناعي والسيادة والنزاهة والتميز.

أساليب التدريب:

- يتم استخدام بعض من الأساليب التالية أو الكل حسب المتطلبات لكل تخصص :
- دراسة الحالة المعقدة (Complex Case Studies)
- المحاكاة والألعاب الاستراتيجية (Simulation and War Gaming)
- ورش العمل القائمة على التفكير التصميمي (Design Thinking Workshops)
- حلقات النقاش مع خبير من القطاعين العام والخاص. (Expert Panels)
- المختبرات التكنولوجية التفاعلية (Interactive Technology Labs)
- التعلم من الأقران عبر الجهات الحكومية (Inter-Agency Peer Learning)
- نهج التعلم المدمج والمستمر (Blended & Continuous Learning Approach)