



التميز في تقديم الخدمات لأصحاب الهمم وكبار المواطنين



الإمارات العربية المتحدة - دبي

2026 / 11 / 12 - 08



مقدمة:

في ظل الرؤية السيادية لدولة الإمارات العربية المتحدة الرامية إلى تصفير البيروقراطية وتحقيق الريادة العالمية في رعاية الإنسان، لم يعد تقديم الخدمة لأصحاب الهمم وكبار المواطنين مجرد إجراء إداري، بل هو "نبض استراتيجي" يعكس قيم الوفاء والتمكين الوطني. إن التميز في هذا القطاع هو الضمانة الأكيدة لحماية كرامة الأصول البشرية الوطنية والنزاهة الإجرائية، عبر الانتقال من ثقافة "المساعدة" إلى ثقافة "التمكين السيادي" وتسهيل رحلة المتعامل دون عوائق. يهدف هذا البرنامج إلى تمكين الكوادر من أدوات "التصميم الشامل" والذكاء العاطفي القيادي، لضمان بناء منظومة خدمية معصومة من التعقيد، مما يرسخ ريادة المؤسسة كبيئة عمل استراتيجية تدعم التميز والسيادة الوطنية الشاملة والنمو المستدام بنزاهة واحترافية مطلقة.

أهداف الدورة:

- استيعاب فلسفة "الكرامة السيادية" وعلاقتها بالرشاقة المؤسسية وتصفير البيروقراطية في خدمة الفئات ذات الأولوية والنمو.
- تطوير مهارات هندسة "التصميم الشامل (Universal Design)" بنزاهة ووضوح تامة وفق المستهدفات الوطنية العليا.
- إتقان فن مواءمة "بروتوكولات التفاعل" مع احتياجات كبار المواطنين وأصحاب الهمم لضمان بناء جسور الثقة والمصادقية.
- حوكمة "البصمة الخدمية" للمؤسسة لضمان حصانتها ضد التمييز السلبي أو البيروقراطية والنزاهة والشفافية التامة.
- اكتساب مهارات تصفير فجوات الوصول عبر تقنيات "الاستشعار الحسي" ورصد نبض المتعامل واستباق تطلعاته اللحظية.
- تعزيز السيادة المعلوماتية من خلال تحصين سجلات الخصوصية لهذه الفئات ومنع التبعية التقنية في أدوات المساعدة.
- تطبيق استراتيجيات "الخدمة بلا مجهود" لتعزيز كفاءة الأداء وتصفير الهدر الزمني والجهد لهذه الفئات الموقرة.
- تطوير مهارات إدارة المعضلات الأخلاقية المرتبطة بقرارات "الاستقلالية مقابل الحماية" وتأثيرها على النزاهة الوطنية.
- صياغة خارطة طريق شاملة لتحويل "مراكز الخدمة" إلى درع إنساني محصن يدعم الريادة والتميز والسيادة الوطنية.



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

فلسفة الخدمة وتصفير البيروقراطية في تمكين الإنسان

من "الرعاية التقليدية" إلى "التمكين السيادي النابض والرشاقة الاستراتيجية"

- مفهوم الخدمة النوعية كقوة سيادية: لماذا يمثل كبار المواطنين وأصحاب الهمم "النابض" الاستراتيجي "للدولة والتميز؟
- موازنة رحلة التعامل مع استراتيجية تصفير البيروقراطية: إلغاء عوائق الوصول الجسدي والرقمنة عبر "الانسيابية المطلقة".
- تحليل العلاقة بين "جودة التعامل" وبين بناء الثقة والمصادقية الوطنية في جودة الحياة والنمو الشامل والريادة.
- تمرين هندسة النابض القيمي: تحديد التحديات السلوكية وتصميم مسارات "احترام سيادي" بنزاهة ووضوح تامة والتميز.

النزاهة والسيادة في بناء "التعاملات الحكومية الموثوقة والحصينة"

- مفهوم السيادة على "معايير السلوك الوطني": حماية قيم الدولة من التلاعب أو الجفاء الإجرائي والتميز والنزاهة والوضوح.
- دور القائد في حماية جودة المخرجات عبر ممارسات النزاهة في برمجة معايير "التوقير والتمكين" والسيادة الوطنية.
- سيكولوجية اليقين الخدمي: بناء المصادقية عبر الشفافية في عرض التسهيلات المتاحة بنزاهة ووضوح وريادة وطنية.
- صياغة ميثاق أخلاقيات "التعامل السيادي" لضمان توافق سلوك الفرق مع القيم الوطنية والنمو المستدام والريادة.

اليوم الثاني:

الهندسة التقنية للوصول والسيادة في فهم الاحتياجات

الأمان الرقمي والربط البيئي لأنظمة "التقنيات المساعدة والوصول الذكي"

- هندسة "التكامل التقني الميسر" وكيفية حوكمة بيانات المتعاملين لضمان السيادة المعلوماتية والوضوح والتميز والنمو.
- الأمان الرقمي كركيزة للتمكين: حماية "أعصاب الخدمات المساعدة" من هجمات التزييف أو التعطيل والنزاهة والشفافية.
- إدارة الهوية الرقمية لأصحاب الهمم وأثرها على موثوقية القرارات والنزاهة الإجرائية والريادة الوطنية الشاملة والنمو.
- تمرين تقني: تصميم بروتوكول تصفير "التعقيد الرقمي" في واجهات الاستخدام لكبار المواطنين بنزاهة ووضوح تامة والتميز.



أخلاقيات التفاعل مع أنظمة "الذكاء الاصطناعي في تسهيل الخدمة"

- حدود استخدام الذكاء الاصطناعي في "الترجمة الفورية للغة الإشارة" دون انتهاك السرية السيادية أو الخصوصية والتميز.
- حوكمة مخرجات أنظمة "المساعدة الصوتية والذكاء": الضمان الأخلاقي للعدالة والنزاهة والسيادة والنمو الشامل.
- مفهوم الأمانة في الأتمتة المساعدة: تجنب الاعتماد الكلي على "الآلة" دون وجود حكمة تعاطفية قيادية بشرية ونزاهة.
- ورشة عمل: وضع ضوابط أخلاقية لاستخدام البيانات الضخمة في تطوير كفاءة الخدمات النوعية والريادة والنمو الشامل.

اليوم الثالث:

الحياد والعدالة في بيئة العمل المعززة بالتنوع الإنساني

النزاهة المهنية ومكافحة الانحياز في "تصميم التجارب وتصنيف فجوات الوصول"

- أخلاقيات العدالة في "تخصيص الموارد": ضمان نزاهة تقييم حالات أصحاب الهمم بناءً على تحليل الواقع الفعلي والنمو.
- الرقابة الأخلاقية على أنظمة "الرصد اللحظي للرضا": كيف نضمن الشفافية والنزاهة في رصد انضباط الرحلة الخدمية؟
- تطبيق قاعدة الإرادة البشرية القيادية: التدخل لتجاوز قرار آلي قد يضر بمبدأ السيادة أو كرامة المتعامل والريادة والنمو.
- حساب معامل الثقة في "مؤشرات الدمج والتمكين" لتقليل احتمالات الخطأ الناتج عن الهلوسة الرقمية والنمو الشامل.

حوكمة المسؤولية عن مخرجات "التفاعلات الحكومية المؤتمتة"

- المسؤولية المهنية للقائد عند حدوث "فشل في التواصل" أدى لتأخر مهمة سيادية أو إحباط للمتعامل والنزاهة والتميز.
- إدارة العلاقة مع مزودي تكنولوجيا "الأجهزة التعويضية والذكاء": ضمان السيادة والشفافية في الملكية الفكرية والنمو.
- 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 الإنساني" وكيفية علاجه بنزاهة استراتيجية وتامة.



اليوم الرابع:

المسؤولية المهنية وإدارة السمعة في عصر "التمكين الشامل"

القيادة الاتصالية وحماية السمعة في البيئات الرقمية والميدانية

- أخلاقيات إدارة السمعة عبر الابتكار في الدمج: الموازنة بين فخر التكنولوجيا ووقار السيادة والتميز والنزاهة والنمو.
- الرقابة على البصمة الرقمية للأنظمة وأثرها على حيادية ومصادقية القرار السيادي والريادة والتميز والنمو الشامل.
- بناء نظام الإفصاح الاستباقي عن المزايا: ضمان الشفافية لتصفير فرص انتشار شائعات التفسير والسيادة والتميز.
- التدقيق الأخلاقي على سلاسل التوريد التقني (شركات الحلول المساعدة) لضمان خلوها من الممارسات المضللة والسيادة.

أخلاقيات الاستجابة للأزمات والانتهاكات في أنظمة بيانات الفئات الخاصة

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

اليوم الخامس:

مختبر الابتكار المهني وصناعة نموذج "القائد المُمكّن"

التطبيق العملي وتصفير البيروقراطية في أنظمة الأداء والتميز المؤسسي

- تطوير خارطة الطريق التنفيذية لدمج مفاهيم "التميز الإنساني" في العمليات اليومية بمرونة ورشاقة والنمو والسيادة.
- تصميم بروتوكولات الحوكمة الذكية الخاصة بـ "إدارة دورة حياة الخدمة النوعية" لتصفير المسارات البيروقراطية والنمو.
- منهجية صياغة ملفات التميز للمنافسة في الجوائز الوطنية مع التركيز على الابتكار في تصفير هدر وقت كبار المواطنين.
- تمرين مختبر المحاكاة لإدارة العضلات التقنية والأخلاقية (مثل تعارض متطلبات الخصوصية مع حاجة المساعدة الفورية).



المخرجات الرئيسية للدورة:

- امتلاك استراتيجية حصانة الخدمة تضمن نزاهة التعامل مع الفئات الخاصة بنسبة 100%
- الريادة والنمو والسيادة.
- القدرة على هندسة بيئات عمل "ممكنة وسيادية" بمرونة وتوافق مع متطلبات الريادة والتميز العالمي والسيادة الوطنية.
- إتقان أدوات الرقابة الأخلاقية على أنظمة الأتمتة لضمان الشفافية وتصفير مخاطر الانحياز الرقمي والتميز 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 سعادة المتعاملين، التنمية الاجتماعية، الخدمات المساندة، الاستراتيجية، والسيادة والنزاهة.
- مسؤولو مراكز الخدمة، أخصائيو رعاية أصحاب الهمم، ومستشارو التطوير المؤسسي في المنشآت الحكومية والسيادية.
- مسؤولو التميز المؤسسي، مستشارو الحوكمة، وفرق تصفير البيروقراطية في قطاع التكنولوجيا والسيادة الوطنية والنزاهة.
- رؤساء فرق مشاريع "المدن الصديقة والمرافق الذكية" والكوادر المعنية بتطوير منظومات الأداء والريادة والنمو والتميز.
- الكوادر الطموحة الساعية لامتلاك جدارات القائد الإنساني في عصر الذكاء الاصطناعي والسيادة والنزاهة والتميز والنمو.

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 التقنية التفاعلية (Interactive Technology Labs)
- التعلم من الأقران عبر الجهات الحكومية (Inter-Agency Peer Learning)
- نهج التعلم المدمج والمستمر (Blended & Continuous Learning Approach)