



تصميم تجارب المتعاملين الاستثنائية التي تفوق التوقعات



الإمارات العربية المتحدة - دبي

2026 / 04 /09 – 05



مقدمة:

في ظل الرؤية السيادية لدولة الإمارات العربية المتحدة الرامية إلى تصفير البيروقراطية وجعل سعادة المتعاملين نبضاً استراتيجياً يتجاوز مجرد الرضا التقليدي، لم يعد التميز خياراً بل أصبح "هوية سيادية" تعكس قيادة الدولة. إن تصميم تجارب استثنائية تفوق التوقعات هو الضمانة الأكيدة لتحويل كل تفاعل خدمي إلى فرصة لبناء ولاء وطني ومؤسسي راسخ، بعيداً عن الجمود الإجرائي. يهدف هذا البرنامج إلى تمكين الكوادر من أدوات "هندسة الإبهار" والذكاء العاطفي المتقدم، لضمان تقديم تجربة حكومية معصومة من الرتابة، مما يرسخ قيادة المؤسسة كبيئة عمل استراتيجية تدعم التميز والسيادة الوطنية الشاملة والنمو المستدام.

أهداف الدورة:

- استيعاب فلسفة "الإبهار السيادي" وعلاقتها بالرشاقة المؤسسية وتصفير البيروقراطية في مراكز التميز والنمو.
- تطوير مهارات هندسة "لحظات الحقيقة" باحترافية تضمن تجاوز توقعات المتعامل بنزاهة ووضوح تامة.
- إتقان فن مواءمة "التصميم المتمحور حول الإنسان" مع مستهدفات الريادة الوطنية لضمان بناء جسور الثقة.
- حوكمة "البصمة الخدمية" للمؤسسة لضمان حصانتها ضد التراجع أو البيروقراطية السلوكية والنزاهة والشفافية.
- اكتساب مهارات تصفير فجوات الخدمة عبر تقنيات "الاستماع العميق" ورصد نبض تطلعات المتعامل اللحظي والسيادة.
- تعزيز السيادة النفسية لمقدم الخدمة من خلال تحصين الثقة بالذات ومنع الاستنزاف الشعوري في البيئات الحساسة.
- تطبيق استراتيجيات "تخليق القيمة المضافة" لتعزيز كفاءة الأداء وتصفير الهدر الزمني والتميز الشامل والريادة.
- تطوير مهارات إدارة المعضلات الأخلاقية المرتبطة بقرارات "التميز الإيجابي في الخدمة" وتأثيرها على النزاهة.
- صياغة خارطة طريق شاملة لتحويل "تجربة المتعامل" إلى درع تنافسي محصن يدعم الريادة والتميز والسيادة.



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

فلسفة الإبهار وتصفير البيروقراطية في التميز الخدمي

من "تلبية الاحتياج" إلى "صناعة الدهشة النابضة والرشاقة الاستراتيجية"

- مفهوم التجربة الاستثنائية كقوة سيادية: لماذا نحتاج لتجاوز التوقعات لضمان نمو الدولة والتميز والريادة؟
- مواءمة رحلة الإبهار مع استراتيجية تصفير البيروقراطية: إلغاء عوائق الإجراءات المعقدة عبر "الحلول المبتكرة الفورية".
- تحليل العلاقة بين "تجاوز التوقعات" وبين بناء الثقة والمصداقية الوطنية في جودة الخدمات الحكومية والنمو.
- تمرين هندسة النبض الإبداعي: تحديد نقاط التماس الحرجة وتصميم "لمسات إبهار" سيادية بنزاهة ووضوح تامة.

النزاهة والسيادة في بناء "التفاعل الخدمي الموثوق والحصين"

- مفهوم السيادة على "الانطباع الذهني": حماية سمعة المؤسسة من التذبذب أو الضعف الإجرائي والتميز والنزاهة.
- دور القائد في حماية جودة المخرجات عبر ممارسات النزاهة في برمجة معايير "الخدمة الفائقة" والشفافية والسيادة.
- سيكولوجية اليقين الخدمي: بناء المصداقية عبر الشفافية في عرض القيمة الاستثنائية بنزاهة ووضوح وريادة.
- صياغة ميثاق أخلاقيات "الإبهار السيادي" لضمان توافق سلوك الفرق مع القيم الوطنية والنمو المستدام والريادة.

اليوم الثاني:

الهندسة التقنية للتجربة والسيادة في فهم المتعامل

الأمان العاطفي والربط البيئي لأنظمة "إدارة التوقعات والتحليل السلوكي"

- هندسة "خريطة الإبهار الرقمي" وكيفية حوكمة بيانات التفضيلات لضمان السيادة المعلوماتية والوضوح والتميز.
- الأمان العاطفي كركيزة للإبهار: حماية "أعصاب التجربة" من هجمات الإحباط أو الروتين والنزاهة والشفافية التامة.
- إدارة الهوية الخدمية للموظف وأثرها على موثوقية الابتكار والنزاهة الإجرائية والنمو والريادة الوطنية الشاملة.
- تمرين تقني: تصميم بروتوكول تصفير الشكاوى عبر "التوقع الاستباقي" بنزاهة وشفافية تامة والتميز والوضوح.



أخلاقيات التفاعل مع أنظمة "الذكاء الاصطناعي في تخصيص التجربة"

- حدود استخدام الذكاء الاصطناعي في "هندسة المفاجآت السعيدة" دون انتهاك السرية السيادية أو الخصوصية والتميز.
- حوكمة مخرجات أنظمة "التوصيات الشخصية": الضمان الأخلاقي للعدالة في توزيع الاهتمام والسيادة والنمو الشامل.
- مفهوم الأمانة في التميز: تجنب الاعتماد الكلي على "الأنظمة الآلية" دون وجود حكمة تعاطفية قيادية بشرية.
- ورشة عمل: وضع ضوابط أخلاقية لاستخدام البيانات الضخمة في تطوير كفاءة التجربة والريادة والنمو الشامل.

اليوم الثالث:

الحياد والعدالة في بيئة العمل المعززة بالتجارب الاستثنائية

النزاهة المهنية ومكافحة الانحياز في "إدارة مواقف الخدمة الصعبة"

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

حوكمة المسؤولية عن مخرجات "تجارب المتعاملين المؤتمتة"

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



اليوم الرابع:

المسؤولية المهنية وإدارة السمعة في عصر "التميز المستدام"

القيادة الاتصالية وحماية السمعة في البيئات الرقمية والريادة

- أخلاقيات إدارة السمعة عبر الابتكار في التجربة: الموازنة بين فخر التكنولوجيا ووقار السيادة والتميز والنزاهة.
- الرقابة على البصمة العاطفية للأنظمة وأثرها على حيادية ومصادقية القرار السيادي والريادة والتميز والنمو.
- بناء نظام الإفصاح الاستباقي عن قصص النجاح: ضمان الشفافية لتصفير فرص انتشار شائعات تعطل الخدمات.
- التدقيق الأخلاقي على سلاسل التوريد التقني) أنظمة 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.
- فن التواصل الأخلاقي أثناء تعطل منصات الخدمة: حماية الثقة عبر بيانات صادقة ونزيهة دون تضليل والريادة.
- إدارة التعافي المؤسسي: إجراءات إعادة بناء الصورة بعد رصد انحراف في أداء خوارزميات الإبهار والسيادة.
- بناء خطة الحصانة العاطفية للمنظومة: تحصين الشبكة ضد الهجمات السيبرانية أو الإهمال المنهجي والتقني والنمو.

اليوم الخامس:

مختبر الابتكار المهني وصناعة نموذج "القائد المُلهم"

التطبيق العملي وتصفير البيروقراطية في أنظمة الأداء والتميز المؤسسي

- تطوير خارطة الطريق التنفيذية لدمج مفاهيم "الإبهار" في العمليات اليومية بمرونة وشفافية والنمو والتميز والسيادة.
- تصميم بروتوكولات الحوكمة الذكية الخاصة بـ "إدارة تجربة المتعامل" لتصفير المسارات البيروقراطية والنمو والريادة.
- منهجية صياغة ملفات التميز للمنافسة في الجوائز الوطنية مع التركيز على الابتكار في تصفير هدر وقت المتعامل.
- تمرين مختبر المحاكاة لإدارة العضلات التقنية والأخلاقية (مثل فشل توقع رغبة المتعامل) وصياغة الحلول الناجحة.



المخرجات الرئيسية للدورة:

- امتلاك استراتيجية حصانة التجربة تضمن نزاهة التعامل مع المتعامل بنسبة 100% والريادة والنمو والتميز والسيادة.
- القدرة على هندسة بيئات عمل "ملهمة 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 والنزاهة.
- تحقيق جاهزية كاملة للمؤسسة والمسؤول للمنافسة في فئات التميز والريادة في الابتكار والسيادة والنزاهة والنمو.

الفئة المستهدفة:

- القيادات ومدراء إدارات سعادة المتعاملين، التميز المؤسسي، الاتصال الحكومي، الاستراتيجية، والسيادة والنزاهة.
- مسؤولو مراكز الخدمة، خبراء تجربة المتعامل (CX)، ومستشارو الاستراتيجية في المنشآت الحكومية والسيادية.
- مسؤولو التميز المؤسسي، مستشارو الحوكمة، وفرق تصفير البيروقراطية في قطاع الخدمات والتكنولوجيا والسيادة الوطنية.
- رؤساء فرق مشاريع "الابتكار الخدمي والمدن الذكية" والكوادر المعنية بتطوير منظومات الأداء والريادة والنمو والتميز.
- الكوادر الطموحة الساعية لامتلاك جدارات القائد المُلهم 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 التكنولوجية التفاعلية (Interactive Technology Labs)
 - التعلم من الأقران عبر الجهات الحكومية (Inter-Agency Peer Learning)
 - نهج التعلم المدمج والمستمر (Blended & Continuous Learning Approach)