



قيادة تجربة العميل متعددة القنوات



الإمارات العربية المتحدة - دبي

2026 / 08 / 20 – 16



مقدمة:

في ظل الرؤية السيادية لدولة الإمارات العربية المتحدة الرامية إلى تصفير البيروقراطية وتحقيق الريادة العالمية في كفاءة الخدمات الحكومية، لم تعد قيادة تجربة التعامل تقتصر على إدارة منصة واحدة، بل أصبحت "قيادة للنضج الموحد" عبر كافة القنوات. إن التميز في إدارة القنوات المتعددة (Omnichannel Leadership) هو الضمانة الأكيدة لحماية السيادة المعلوماتية والنزاهة الإجرائية، عبر ضمان تدفق الخدمة بمرونة مطلقة وسلاسة تامة، بحيث يختبر التعامل ذات الجودة والاحترافية في أي وقت ومن أي مكان. يهدف هذا البرنامج إلى تمكين القادة من أدوات "التنسيق الاستراتيجي" وحوكمة التجربة المتصلة، لضمان بناء منظومة خدمية معصومة من التشتت والتعقيد، مما يرسخ ريادة المؤسسة كبيئة عمل استراتيجية تدعم التميز والسيادة الوطنية الشاملة والنمو المستدام.

أهداف الدورة:

- استيعاب فلسفة "القيادة السيادية الموحدة" وعلاقتها بالرشاقة المؤسسية وتصفير البيروقراطية في جميع قنوات الخدمة.
- تطوير مهارات قيادة الفرق عبر القنوات (Digital & Physical) بنزاهة ووضوح تامة وفق المستهدفات الوطنية.
- إتقان فن مواءمة "الرؤية الرقمية" مع "التنفيذ الميداني" لضمان بناء جسور الثقة والمصادقية مع المجتمع.
- حوكمة "البصمة القيادية" للمؤسسة لضمان حصانة التجربة ضد التباين الإجرائي والنزاهة والشفافية التامة.
- اكتساب مهارات تصفير فجوات التواصل القيادي عبر تقنيات "التكامل السحابي" ورصد نبض التعامل اللحظي.
- تعزيز السيادة المعلوماتية من خلال تحصين قنوات الربط ومنع التبعية التقنية في إدارة منصات التجربة المتكاملة.
- تطبيق استراتيجيات "تصميم القنوات المتداخلة" لتعزيز كفاءة الأداء وتصفير الهدر الزمني والتميز الشامل والريادة.
- تطوير مهارات إدارة المعضلات الأخلاقية المرتبطة بقرارات "الأتمتة القيادية" وتأثيرها على النزاهة والعدالة والنمو.
- صياغة خارطة طريق شاملة لتحويل "تعدد القنوات" إلى درع قيادي محصن يدعم الريادة والتميز والسيادة الوطنية.



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

فلسفة القيادة وتصفير البيروقراطية في القنوات المتعددة

من "القيادة المجزأة" إلى "النبض القيادي الموحد والرشاقة الاستراتيجية"

- مفهوم قيادة القنوات المتعددة كقوة سيادية: لماذا نحتاج لـ "القيادة العابرة للمنصات" لضمان نمو الدولة والتميز؟
- مواءمة التوجه القيادي مع استراتيجية تصفير البيروقراطية: إلغاء عوائق الجزر المنعزلة عبر "التكامل الإداري اللحظي".
- تحليل العلاقة بين "تناسق التجربة" وبين بناء الثقة والمصادقية الوطنية في جودة الخدمات الحكومية والنمو الشامل.
- تمرين هندسة النبض القيادي: تحديد نقاط ضعف الربط بين القنوات وتصميم مسارات قيادة بنزاهة ووضوح تامة.

النزاهة والسيادة في بناء "المنظومات القيادية الموثوقة والحصينة"

- مفهوم السيادة على "ثقافة القناة الموحدة": حماية سجلات التفاعل الوطنية من التشتت والتميز والنزاهة والوضوح.
- دور القائد في حماية جودة المخرجات عبر ممارسات النزاهة في برمجة معايير "الخدمة الموحدة" والسيادة الوطنية.
- سيكولوجية اليقين القيادي: بناء المصادقية عبر الشفافية في عرض المعلومات المحدثة عبر كل القنوات بنزاهة ووضوح.
- صياغة ميثاق أخلاقيات "القيادة السيادية" لضمان توافق سلوك الفرق مع القيم الوطنية والنمو المستدام والريادة.

اليوم الثاني:

الهندسة التقنية للقيادة والسيادة في تكامل القنوات

الأمان الرقمي والربط البيئي لأنظمة "الإدارة الذكية والخدمات الموزعة"

- هندسة "منصات القيادة المدمجة" وكيفية حوكمة مسارات البيانات لضمان السيادة المعلوماتية والوضوح والتميز والنمو.
- الأمان الرقمي كركيزة للقيادة: حماية "أعصاب التجربة" من هجمات التزييف المعلوماتي والنزاهة والشفافية تامة.
- إدارة الهوية الرقمية للموظف عبر القنوات وأثرها على موثوقية الأداء والنزاهة الإجرائية والريادة الوطنية الشاملة.
- تمرين تقني: تصميم بروتوكول تصفير "فجوة المعلومات" بين القيادة العليا والميدان بنزاهة وشفافية تامة والتميز.



أخلاقيات التفاعل مع أنظمة "الذكاء الاصطناعي في إدارة القنوات"

- حدود استخدام الذكاء الاصطناعي في "توجيه المتعاملين آلياً" دون انتهاك السرية السيادية أو الخصوصية والتميز والنمو.
- حوكمة مخرجات أنظمة "تحليل الأداء اللحظي": الضمان الأخلاقي للعدالة في تقييم الفرق والسيادة والنمو الشامل.
- مفهوم الأمانة في القيادة المؤتمتة: تجنب الاعتماد الكلي على "الخوارزميات" دون وجود حكمة قيادية بشرية ونزاهة.
- ورشة عمل: وضع ضوابط أخلاقية لاستخدام البيانات الضخمة في تطوير كفاءة القنوات والريادة والنمو الشامل.

اليوم الثالث:

الحياة والعدالة في بيئة العمل المعززة بالتكامل الذكي

النزاهة الرقمية ومكافحة الانحياز في "توزيع المهام وتصنيف الفجوات"

- أخلاقيات العدالة المهنية في القيادة: ضمان نزاهة تقييم كفاءة القنوات بناءً على تحليل الواقع الفعلي والنمو والسيادة.
- الرقابة الأخلاقية على أنظمة "رصد رضا المتعامل اللحظي": كيف نضمن الشفافية والنزاهة في رصد انضباط الرحلة؟
- تطبيق قاعدة الإرادة البشرية القيادية: التدخل لتجاوز قرار آلي قد يضر بمبدأ السيادة أو الروح المعنوية والريادة والنمو.
- حساب معامل الثقة في "مؤشرات أداء القنوات" لتقليل احتمالات الخطأ الناتج عن الهلوسة الرقمية والنمو الشامل.

حوكمة المسؤولية عن مخرجات "تجارب المتعاملين المؤتمتة"

- المسؤولية المهنية للقائد عند حدوث "فشل في التزامن" أدى لتأخر مهمة سيادية والنزاهة والتميز والنمو والوضوح.
- إدارة العلاقة مع مزودي تكنولوجيا "منصات الـ Omnichannel" 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 الخدمي" وكيفية علاجه بنزاهة استراتيجية.



اليوم الرابع:

المسؤولية المهنية وإدارة السمعة في عصر "القيادة المتصلة"

القيادة الاتصالية وحماية السمعة في البيئات الرقمية والمادية

- أخلاقيات إدارة السمعة عبر الابتكار في التكامل: الموازنة بين فخر التكنولوجيا ووقار السيادة والتميز والنزاهة والنمو.
- الرقابة على البصمة الرقمية للأنظمة وأثرها على حيادية ومصداقية القرار السيادي والريادة والتميز والنمو الشامل.
- بناء نظام الإفصاح الاستباقي عن التوافر التقني: ضمان الشفافية لتوفير فرص انتشار شائعات تعطل الأنظمة والسيادة.
- التدقيق الأخلاقي على سلاسل التوريد التقني (برمجيات الربط) لضمان خلوها من الممارسات المضللة والسيادة والنزاهة.

أخلاقيات الاستجابة للأزمات والانتهاكات في أنظمة بيانات الفنون

- المسؤولية الأخلاقية في التبليغ عن الثغرات التقنية التي قد تهدد الأمن القومي والسيادة والتميز والنمو الشامل والريادة.
- فن التواصل الأخلاقي أثناء تعطل منصات الربط: حماية الثقة عبر بيانات صادقة ونزيهة دون تضليل والريادة والنمو.
- إدارة التعافي المؤسسي: إجراءات إعادة بناء الصورة بعد رصد انحراف في أداء خوارزميات التوزيع 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 الشامل"

التطبيق العملي وتصفير البيروقراطية في أنظمة الأداء والتميز المؤسسي

- تطوير خارطة الطريق التنفيذية لدمج مفاهيم "التجربة السلسة" في العمليات اليومية بمرونة ورشاقة والنمو والسيادة.
- تصميم بروتوكولات الحوكمة الذكية الخاصة بـ "إدارة دورة حياة الخدمة" لتصفير المسارات البيروقراطية والريادة والنمو.
- 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 تعطل القناة الرقمية وتدفق المتعاملين للميدان).



المخرجات الرئيسية للدورة:

- امتلاك استراتيجية حصانة التجربة تضمن نزاهة التعامل مع المتعامل بنسبة 100% والريادة والنمو والتميز والسيادة.
- القدرة على هندسة بيئات عمل "متكاملة 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 والنمو.
- 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، القنوات الرقمية، مراكز الخدمة، الاستراتيجية، والسيادة والتميز والنزاهة.
- مسؤولو العمليات، مهندسو تجربة التعامل، 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 "التحول الرقمي وتكامل الخدمات" والكوادر المعنية بتطوير منظومات الأداء والريادة والنمو والتميز.
- الكوادر الطموحة الساعية لامتلاك جدارات قائد التجربة المتصلة 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 التقنية التفاعلية (Interactive Technology Labs)
- التعلم من الأقران عبر الجهات الحكومية (Inter-Agency Peer Learning)
- نهج التعلم المدمج والمستمر (Blended & Continuous Learning Approach)