



مهارات خدمة المتعاملين واسعادهم



الإمارات العربية المتحدة - دبي

2026 / 11 / 26 – 22



مقدمة:

في مشهد العمل السيادي الذي يستهدف "تصفير البيروقراطية" وتحقيق الريادة العالمية، لم يعد إسعاد المتعاملين مجرد خيار إداري، بل أصبح "صمام أمان" لترسيخ الثقة في كفاءة الدولة ونزاهتها. إن تقديم خدمات حكومية متميزة ذات جودة عالية هو الضمانة الأكيدة لحماية سمعة المؤسسة وتحقيق التنافسية العالمية، ومنع تحول التحديات الإجرائية إلى عوائق تعيق النمو. يهدف هذا البرنامج إلى تمكين موظفي الخطوط الأمامية والقيادات من أدوات "الخدمة الرشيقة"، وحوكمة تجربة المتعامل، وضمان النزاهة المطلقة في التعامل مع الجمهور، مما يرسخ ريادة المؤسسة كبيئة عمل نموذجية تدعم التميز والسيادة الخدمية الشاملة.

أهداف الدورة:

يهدف هذا البرنامج التدريبي بشكل عام إلى تطوير مهارات موظفي خدمة المتعاملين وتأهيلهم لتقديم خدمات حكومية متميزة ذات جودة عالية، لتحقيق هدف الحكومة في تحقيق مسعاها في إسعاد المتعاملين وتبقى من الدول الرائدة في العالم.

فهو يهدف تحديداً إلى:

- توعية ومساعدة موظفي خدمة المتعاملين على تطبيق المبادئ الأساسية لتقديم الخدمات الحكومية وتطوير جودتها.
- تحسين تجربة المتعاملين وإسعادهم من خلال توفير خدمات أفضل وأكثر كفاءة وتوفير معايير موحدة للخدمة.
- بناء ثقافة فريدة تكون فيها المعايير السائدة هي التميز في الخدمة، والتركيز على المتعاملين وتعزيز الكفاءة الحكومية.



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

التميز في تقديم الخدمة لإسعاد المتعاملين

- سمات مقدمي الخدمة المتميزة وغير المتميزة.
- مجالات التحسين الرئيسية في الجهات الاتحادية من حيث خدمة المتعاملين.
- قيم الخدمة في حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة.

اليوم الثاني:

معايير إسعاد ورضا المتعاملين

- ميثاق خدمة وإسعاد المتعاملين.
- معايير جودة الخدمة لدى حكومة الإمارات.
- مساعدة الجهات الحكومية على توفير خدمات ذات مستوى متميز.

اليوم الثالث:

فنون التواصل الفعال واللغة الإيجابية

- العناصر الرئيسية للغة الجسد.
- التعامل الفعال مع المتعاملين.
- تعزيز النزاهة والوضوح في تقديم الخدمة السيادية.

اليوم الرابع:

تدارك المواقف الصعبة والتعامل مع الاعتراضات والشكاوى

- التعامل مع متعامل يصعب إرضاءه.
- التعامل مع التغذية الراجعة.
- إدارة الأزمات الخدمية برشاقة وحياد إجرائي.



اليوم الخامس:

التطوير المستمر والابتكار والإبداع في منظومة الخدمات

- التغذية الراجعة بهدف التطوير المستمر للخدمة.
- الابتكار والإبداع في الخدمات الحكومية.
- التطوير الذاتي لصناعة "الموظف القوية".

المخرجات الرئيسية للدورة:

- امتلاك استراتيجيات "حصانة خدمية" تضمن تقديم تجربة متعامل متميزة بنسبة 100% والريادة والنمو.
- القدرة على تطبيق معايير جودة الخدمة الحكومية بما يتوافق مع متطلبات النزاهة العالمية والنمو الشامل.
- إتقان أدوات الرقابة الذاتية والتعامل مع الشكاوى لتصفير مخاطر عدم الرضا والتميز في الرقابة.
- بناء سجل "ممارسات فضلى" في إسعاد المتعاملين يدعم اتخاذ القرار القيادي الآمن والمستدام والسيادة.

الفئة المستهدفة:

- موظفو خدمة المتعاملين والخطوط الأمامية في الجهات السيادية والاتحادية.
- مدراء مراكز الخدمة، ومسؤولو الجودة، والتميز، وفرق تصفير البيروقراطية والنمو.
- الكوادر المعنية بمتابعة مؤشرات رضا المتعاملين وتقييم الأداء السلوكي والتميز.
- القيادات الطموحة الساعية لامتلاك جدارات خبير إسعاد المتعاملين والسيادة المؤسسية والريادة.

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 أو الخاص. (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)