

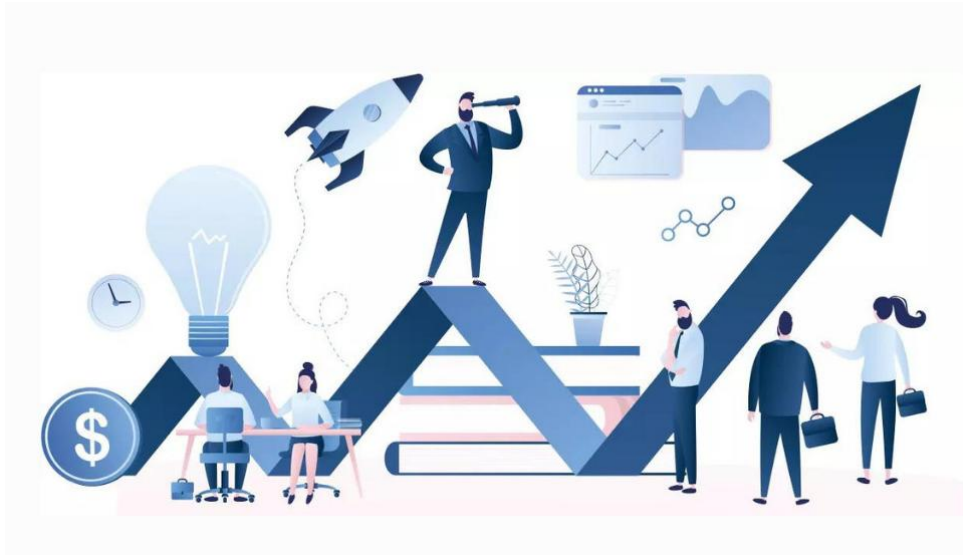
يقدم

مركز إتش دي تي سي للتدريب

العرض الفني لبرنامج

قواعد ومبادئ حوكمة وميثاق اسعاد

المتعاملين



المقدمة

تُعَدُّ حوكمة إسعاد المتعاملين أحد الركائز الأساسية لتعزيز الثقة، ورفع جودة الخدمات، وتحقيق التميز المؤسسي، حيث تسهم في تنظيم العلاقة بين المؤسسة والمتعاملين وفق مبادئ الشفافية، والعدالة، والمساءلة، والتركيز على احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم.

يهدف هذا البرنامج إلى تمكين المشاركين من فهم وتطبيق قواعد ومبادئ حوكمة وميثاق إسعاد المتعاملين، بما يدعم تطوير الخدمات وتحقيق رضا وسعادة المتعاملين وفق أفضل الممارسات المؤسسية.

أهداف البرنامج

يهدف البرنامج إلى تمكين المشاركين من:

- فهم مفهوم حوكمة إسعاد المتعاملين وأهميتها.
- الإلمام بمبادئ وقواعد الحوكمة المؤسسية المرتبطة بالخدمات.
- تطبيق ميثاق إسعاد المتعاملين في بيئة العمل.
- تعزيز ثقافة إسعاد المتعاملين داخل المؤسسة.
- قياس مستوى رضا وسعادة المتعاملين.
- دعم التحسين المستمر للخدمات وفق مبادئ الحوكمة.

محاوور البرنامج:

★ اليوم الأول: مدخل إلى حوكمة وإسعاد المتعاملين

- ✓ مفهوم الحوكمة وأهدافها
- ✓ مفهوم إسعاد المتعاملين وتطوره
- ✓ العلاقة بين الحوكمة وجودة الخدمات
- ✓ الأطر المرجعية والمعايير ذات الصلة

★ اليوم الثاني: مبادئ وقواعد حوكمة إسعاد المتعاملين

- ✓ الشفافية والإفصاح
- ✓ العدالة وتكافؤ الفرص
- ✓ المساءلة والمسؤولية
- ✓ النزاهة وأخلاقيات تقديم الخدمة

★ اليوم الثالث: ميثاق إسعاد المتعاملين

- ✓ مفهوم وأهمية ميثاق إسعاد المتعاملين
- ✓ عناصر ومكونات الميثاق
- ✓ حقوق وواجبات المتعاملين
- ✓ دور الموظف في الالتزام بالميثاق

★ اليوم الرابع: تطبيق الحوكمة في تقديم الخدمات

- ✓ مواءمة السياسات والإجراءات مع الميثاق
- ✓ إدارة شكاوى وملاحظات المتعاملين
- ✓ إدارة المخاطر المرتبطة بالخدمات
- ✓ تحسين تجربة المتعامل

★ اليوم الخامس: القياس والتحسين المستمر

- ✓ مؤشرات قياس رضا وسعادة المتعاملين
- ✓ أدوات قياس الأداء والجودة
- ✓ إعداد التقارير والتوصيات
- ✓ دراسات حالة وتطبيقات عملية

مخرجات البرنامج:

بنهاية البرنامج يتوقع من المشاركين أن يكونوا قادرين على:

- فهم شامل لمبادئ حوكمة وإسعاد المتعاملين.
- القدرة على تطبيق ميثاق إسعاد المتعاملين بفعالية.
- تحسين جودة الخدمات وتعزيز ثقة المتعاملين.
- دعم ثقافة التميز وإسعاد المتعاملين داخل المؤسسة.
- الإسهام في التحسين المستمر للخدمات.

الفئة المستهدفة:

- ❖ موظفو خدمة وإسعاد المتعاملين.
- ❖ مسؤولو الجودة والتميز المؤسسي.
- ❖ القيادات الإدارية والإشرافية.
- ❖ موظفو مراكز الاتصال والخطوط الأمامية.
- ❖ العاملون في التخطيط والسياسات المؤسسية.

الكفاءات والجدارات التدريبية:

- كفاءة تطبيق مبادئ الحوكمة المؤسسية
- كفاءة إسعاد المتعاملين وتحسين تجربتهم
- كفاءة الالتزام بالأنظمة والمواثيق
- كفاءة قياس رضا وسعادة المتعاملين
- كفاءة إدارة الشكاوى والملاحظات
- كفاءة التحسين المستمر وجودة الخدمات

أساليب التدريب:

- التعلم القائم على التكنولوجيا.
- المحاكاة في التدريب.
- التوجيه أثناء العمل.
- تدريب بقيادة المدربين.
- فرق العمل والأدوار.
- الأفلام والفيديو.
- دراسات حالة وورش العمل.

العرض المالي لبرنامج

قواعد ومبادئ حوكمة وميثاق اسعاد

المتعاملين



العرض المالي:

★ السعر:

✓

★ مكان الانعقاد:

✓ القاهرة

✓ اسطنبول / دبي

★ عدد الأيام / تاريخ الانعقاد:

✓ 5 أيام / (2026/10/8_4)

★ التوقيت:

✓ 9:00 صباحاً ولغاية 2:00 ظهراً