





دورة: الممارسات الفعالة في أتمة الخدمات وزيادة استخدام العملاء لها

ال코드	المدينة	الفندق	نهاية التدريب	بداية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
ITC-1137	واشنطن (أمريكا)	فاعة فندقية	2026-11-23	2026-11-27	€ 6950	العربية - 25

مقدمة عن الدورة التدريبية

لقد أصبحت أتمة الأعمال والإجراءات الإدارية والفنية والمكتبية والتشغيلية جزءاً أساسياً من أي شركة تماماً كإدارة المالية وإدارة الموارد البشرية والتسويق والمبيعات وغيرها من الأقسام التي لا تقوم شركة إلا بها. فلا يمكن لأي منشأة اليوم أن تضمن وصول منتجها أو خدمتها إلى العميل بالشكل المطلوب إلا من خلال العمل على أتمة أعمالها لتصبح أقل تكلفة وأقل وقتاً وأفضل جودة وبالتالي أكثر تميزاً. هذا لا يقتصر على الشركات الكبيرة فقط بل يتعدى ذلك إلى الشركات المتوسطة والمؤسسات والشركات الناشئة والهيئات والمنظمات والمدارس والجامعات والمستشفيات والمطاعم والفنادق وكل من يقدم خدمة أو منتج للناس. أتمة أعمالك هي أحد أهم الطرق لحفظ الخبرة والمعرفة التي حصلت عليها عبر فترة من الزمن.

أهداف الدورة التدريبية

- تسلیط الضوء على مفاهیم واستراتیجیات الأتمة.
- التعريف بمفهوم وأسasیات الأتمة.
- تأهیل المشاركین للتعامل مع تقنیات الأتمة.
- تعريف المشاركین بعناصر الأتمة، سماتها، وتطبیقاتها.
- تزوید المشاركین بأسس ومعاییر تقيیم اداء الأتمة.
- تعريف المشاركین بأمن المعلومات وطرق حمايتها في عمليات الأتمة.
- كيفية الاستفادة من خبرات وتجارب الدول المتقدمة لمواكبة التطور العلمي في هذا المجال.
- التعرف على إجراءات ومتطلبات الحصول على الخدمة وكيفية التعامل معها.



محاور الدورة التدريبية

ما هي أتمتة الخدمات والأعمال

مفهوم الأتمتة و مجالات تطبيقها

أهمية أتمتة الخدمات في بيئة العمل

فائدة الأتمتة للمنظمة والعملاء

أتمتة الخدمات محور للنجاح في الاقتصاد الرقمي

حلول التكامل والأتمتة والخدمات الإلكترونية

متطلبات البنية الأساسية لمشاريع الأتمتة

التطور في مفهوم الأتمتة

دور شبكة الانترنت في تحقيق التبادل المعلوماتي

كيف نقوم بالأتمتة

• الفهم والإكتشاف

• ما هي الإجراءات التي يجب أن تؤتمن

• جمع المعلومات وتحليلها

• التصميم وبناء النموذج المصغر

• التنفيذ والتطبيق

• أساليب التنفيذ والتطبيق



• المراقبة والصيانة

الممارسات الفعالة في أتمتة الخدمات للعملاء وجذبهم للتعامل معها

- اعتماد الجودة كأساس في تنفيذ مشاريع الأتمتة
- تأهيل القوى العاملة الماهرة والفعالة في مجال التعاملات الإلكترونية.
- إنماء روح المبادرة، والقيادة في إدارات التعاملات الإلكترونية
- بناء القدرات البحثية والإبتكار في مجال التعاملات الإلكترونية
- تعزيز ثقافة حسن الأداء ورفع درجة الوعي بين القوى العاملة في مجال التعاملات الإلكترونية
- تعزيز التعاملات وتبادل المعرفة فيما يتعلق بالتعاملات الإلكترونية.
- ضمان بيئة تنظيمية فعالة لإنجاز التعاملات الإلكترونية وقياس أدائها.
- إدارة المخاطر وصولاً إلى مخرجات ناجحة.
- اعتماد إجراءات عمل معيارية وتوحيد مصادر البيانات.
- تطوير قنوات التعاملات الإلكترونية تلبية لحاجة المستفيدين.
- تعزيز التواصل بين مقدم الخدمة والمستفيد منها.
- تعزيز أداء عملية تقديم الخدمات وفقاً للمعايير ولرغبات المستفيدين.
- تطوير إجراءات العمل الداخلية.
- زيادة استخدام أدوات الاتصالات وتقنية المعلومات للاتصال بين مقدم الخدمة والعميل
- تعزيز إدارة الشراء في مجال التعاملات الإلكترونية
- خفض تكاليف الخدمات الإلكترونية.
- تعزيز نوعية الخدمات الإلكترونية من خلال إتاحة الاختيار وتوفير مستويات للخدمة والنفاذ إليها.
- زيادة وعي العملاء للخدمات الإلكترونية ورضاهما عنها.
- زيادة رضا المستفيدين وزيادة استخدامهم للخدمات الإلكترونية كخيار أول.
- تحقيق الشفافية وأهميتها في زيادة ثقة العملاء
- تحقيق التوازن بين هدف تحقيق الشفافية وتحقيق الحماية الكافية والتأمين اللازم ضد المخاطر التي



تتعرض لها المنظومات الإلكترونية

- التحديات التي تواجه نجاح مشاريع الأتمتة وكيفية مواجهتها



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير تعتمد على أحدث الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعرض تقديمي (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصاً لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير.

أوقات البرنامج:

- من الساعة 9:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحاً حتى 3:00 ظهراً في المدن الأوروبية والآسيوية.

البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.



الأكاديمية الس堪динافية للتدريب والتطوير

