

## البرنامج التخصصي

# برنامج تصميم الخدمات

نحو تصميم خدمات استثنائية تلبى التطلعات

450 د.ب  
495 د.ب شاملة ضريبة  
القيمة المضافة



10 أيام  
60 ساعة تدريبية



تعليم عن بعد  
حضور شخصي



17 أكتوبر 2024م



يأتي برنامج خدمة العملاء تماشيًا مع أولويات برنامج الحكومة في تقديم خدمات ذات جودة وتنافسية للمواطنين بما يساهم في تحقيق تطلعاتهم، حيث تم إعادة تصميم البرنامج بعد رصد التحديات في مجال خدمة العملاء بمملكة البحرين ليتكوّن من سلسلة من البرامج التخصصية تتدرّج بحسب المستوى الوظيفي للعاملين في مجال خدمة العملاء، وتنقسم إلى ثلاثة مستويات ابتداءً من المستوى الأساسي، إلى المستوى الاحترافي، والمستوى الثالث المتمثّل في تصميم الخدمات.

### الفئة المستهدفة:

المعنيون بتصميم الخدمات المؤسسية، أو مشرفو المجموعات، ورؤساء الأقسام ومن في حكمهم في القطاعين العام والخاص والافراد.

### أهداف البرنامج الاستراتيجية:

- 1- تصميم الخدمات التي تلبّي احتياجات المواطن والمستفيد.
- 2- تقديم خدمات استثنائية تلبّي التطلّعات.

### الإطار العام للبرنامج:

تقديم العروض يوم واحد	فعالية التعلم: الممارسات العالمية في مجال تصميم الخدمات يوم واحد ساعتين تعلم	فعالية التعلم: الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا في مجال تصميم الخدمات يوم واحد 4 ساعات تعلم	الوحدة الثانية: النموذج الأولي للخدمات 3 أيام 18 ساعة تعلم	الوحدة الأولى: تصميم الخدمات 3 أيام 18 ساعة تعلم
--------------------------	---	--	--	---

## ◆ متطلبات المشاركة في دورة البث المباشر:

- حضور دورة البث المباشر قبل 15 دقيقة من بدأ البرنامج.
- المشاركة الفعالة في لوحة التعلم الإلكتروني "Padlet".
- تهيئة بيئة التعلم من خلال توفير أجهزة كمبيوتر أو حاسب محمول متصل بكاميرا، وذلك للمشاركة والتفاعل.
- سيتم التواصل مع المشاركين قبل ثلاثة أيام من تنفيذ البرنامج، وذلك لتزويدهم برابط الدخول في مجموعة التواصل "الواتساب"، ورابط جلسات البرنامج.

## ◆ أساليب التقييم:

- الواجبات والتكليفات خلال البرنامج التدريبي.
- حضور ما لا يقل عن 80% من إجمالي البرنامج.
- اجتياز التقييم النهائي بنسبة لا تقل عن 65%.
- تقديم تقرير عن تصميم أحد الخدمات، وعرضه على لجنة التقييم.

## ◆ طريقة التسجيل:

### للجهات الحكومية:

يتلقى معهد الإدارة العامة طلبات الترشيح من قبل مسؤولي التدريب في الجهات الحكومية عبر نظام التسجيل الخاص (TMS) على الموقع الإلكتروني للمعهد ([www.ipa.gov.bh](http://www.ipa.gov.bh)).

### مؤسسات القطاع الخاص والأفراد:

يتلقى معهد الإدارة العامة طلبات الترشيح من خلال استمارة التسجيل الموجودة في الموقع الإلكتروني للمعهد: ([www.ipa.gov.bh](http://www.ipa.gov.bh)).

## الشهادة الممنوحة:

شهادة اجتياز من معهد الإدارة العامة.

