



معهد الإدارة العامة
INSTITUTE OF PUBLIC ADMINISTRATION

Sultanate of Oman سلطنة عمان

سلطنة عمان
Sultanate of Oman



حلقة تطبيقية بعنوان: فن الإرتقاء بخدمة المراجعين

ص.ب: ١٩٩٤ • الرمز البريدي: ١١٢ روي • هاتف: ٢٤٢٧٦٢٣٥ (+٩٦٨) • فاكس: ٢٤٢٧٦٢١٦ (+٩٦٨)

P.O. Box : 1994 • Pstal Code: 112 Ruwi • Tel: (+968) 24276235 • Fax: (+968) 24276216

✉ training@ipa.gov.om • 🌐 www.ipa.gov.om • 🐦 ipaoman • 📘 ipaoman • 📺 ipaoman

مقدمة:

يملك المراجعين قدراً كبيراً من القوة. وذلك لأنهم الوحيدون الذين يملكون الحق في اتخاذ القرار بالتعامل مع المؤسسة ونطاق وتوقيت ذلك التعامل. إن كثيراً من المنظمات تفشل في الاستمرار في مزاوله نشاطها أو تتدهور مستويات أدائها ليس بسبب القصور في التصميم الداخلي أو عدم ملاءمة الموقع ولكن لعدم ارتقائها لتوقعات المراجعين. إن مسؤول الخدمة الناجح يجب أن يتمتع باتجاه إيجابي نحو المؤسسة والوظيفة والمراجعين طوال الوقت حتى يتحقق له الاستمتاع والنمو الوظيفي ويتحقق للعميل الإثباع والرضا. إن أعظم فرصة لإرضاء المراجعين و الحفاظ عليهم تكمن في إيجاد الوسائل لتحقيق توقعاتهم للخدمة أو تجاوز تلك التوقعات.

الهدف العام:

يهدف البرنامج إلى إثراء مفهوم خدمة المراجعين والتعرف على عناصر الخدمة وتحديد المسؤوليات حولها. وفهم محددات الخدمة الجيدة. والإحاطة بالآثار المترتبة عن الخدمة الرديئة والوقوف على السمات الواجب توفرها في مقدم الخدمة الناجح.

الأهداف التفصيلية:

- أن يتمكن المشاركون عند انتهاء الحلقة التطبيقية مما يلي:
- ✧ إدراك معنى خدمة المراجعين.
- ✧ التعرف على عناصر خدمة المراجعين
- ✧ تحديد المسؤولية عن خدمة المراجعين
- ✧ فهم محددات الخدمة الجيدة للمراجعين.
- ✧ الإلمام بالآثار المترتبة على الخدمة الجيدة والخدمة الرديئة.
- ✧ الوقوف على السمات الواجب توافرها في مقدم الخدمة الناجح .

موضوعات الحلقة:

- ▷ طبيعة خدمة المراجعين.
- ▷ الاتجاهات الايجابية لمقدم الخدمة.
- ▷ إدارة توقعات المراجعين.
- ▷ التعامل مع شكاوي المراجعين.
- ▷ التعامل مع الأنماط الصعبة من المراجعين.

الفئة المستهدفة:

القائمين على تقديم الخدمات بوحدات الجهاز الإداري للدولة والقطاع الخاص من الإدارة الوسطى والإدارة التنفيذية.

مدة الحلقة التطبيقية:

(٢٠) ساعة تدريبية موزعة على (٥) أيام . بواقع (٤) ساعات يومياً.

التكلفة المالية:

- ← ٢٠٠ ريال للفرد . (عند ترشيح ٣ مشاركين سيتم منح مقعد مجاني)
- ← تشمل التكلفة أدبيات الحلقة (كملف المتدرب والمادة العلمية والشهادة) والإفطار.
- ← يحصل المشاركون بعد نهاية الحلقة على شهادة معتمدة من معهد الإدارة العامة.

ملخص السيرة الذاتية:

شاكرا آل حمودة



الؤهلات العلمية:

- ▶ ماجستير إدارة أعمال (إدارة الموارد البشرية) تاريخ الحصول عليه : ٢٠١١/١٠/٢٣ من جامعة: كارديف ميتروبوليتان - المملكة المتحدة.
- ▶ ومسمى البحث: تطوير كفايات التدريب في سلطنة عمان.
- ▶ بكالوريوس تربية وعلوم ٩٥ (Major): ١٩٩٥/٩/٢٠: فيزياء: (Minor) من جامعة السلطان قابوس.

- ← نائب مدير دائرة التأهيل والتدريب بديوان البلاط السلطاني من ٢٠٠٦/٥/٢١ إلى ٢٠١١/١/٢٣ م.
- ← مدير دائرة التدريب بديوان البلاط السلطاني من ٢٠١١/١/٢٤ وحتى الآن.

الخبرات العملية:

- ← مدرس رياضيات من ١٩٩٥/٩/١ م إلى ١٩٩٧/٨/٣١ م.
- ← رئيس قسم الإحصاء والمعلومات من ١٩٩٧/٩/١ م إلى ٢٠٠٥/٢/١٧ م.
- ← تخصصي إحصاء ومعلومات بديوان البلاط السلطاني من ٢٠٠٥/٢/١٨ إلى ٢٠٠٦/٥/٢٠ م.