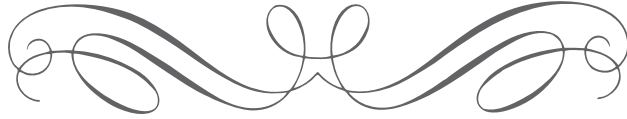




معهد الإدارة العامة
INSTITUTE OF PUBLIC ADMINISTRATION

Sultanate of Oman | سلطنة عمان

سلطنة عمان
Sultanate of Oman



حلقة تطبيقية بعنوان : فن الارتقاء بخدمة المراجعين

ص.ب: 1994 • الرمز البريدي: 112 روي • هاتف: 24276200 (+968) • فاكس: 24276216 (+968)

P.O. Box : 1994 • Pstal Code: 112 Ruwi • Tel: (+968) 24276200 • Fax: (+968) 24276216

 ipa@ipa.gov.om •  www.ipa.gov.om •  ipaoman •  ipaoman •  ipaoman

مقدمة

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

هدف العام

يهدف البرنامج إلى إثراء مفهوم خدمة المراجعين والتعرف على عناصر الخدمة وتحديد المسؤوليات حولها. وفهم محددات الخدمة الجيدة. والإحاطة بالآثار المترتبة عليها والخدمة 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 المسئولية 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 الطقة

- ١- طبيعة خدمة المراجعين
- ٢- الاتجاهات الايجابية لمقدم الخدمة
- ٣- إدارة توقعات المراجعين
- ٤- التعامل مع شكاوي المراجعين
- ٥- التعامل مع الأنماط الصعبة من المراجعين

الفئة المستهدفة

القائمين على تقديم الخدمات بالمؤسسات 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:

أ.شاكر آل حمودة

SHAPE ١* MERGEFORMAT

المؤهلات العلمية:

- ماجستير إدارة أعمال (إدارة الموارد البشرية)
- تاريخ الحصول عليه : ٢٠١٢/١٠/٢٣
- الجامعة: كارديف ميتروبوليتان - المملكة المتحدة

- مسمى البحث: تطوير كفايات التدريب في سلطنة عمان
- المؤهل : بكالوريوس تربية وعلوم ٩٥ (Major) : رياضيات - (Minor) : فيزياء
- تاريخ الحصول عليه: ١٩٩٥/٩/٢٠
- الجامعة : جامعة السلطان قابوس - فترة الدراسة (١٩٩١-١٩٩٤) (٤ سنوات) المعدل التراكمي (+C)

الخبرات العملية:

- مدرس رياضيات من ١٩٩٥/٩/١م إلى ١٩٩٧/٨/٣١م.
- رئيس قسم الإحصاء والمعلومات من ١٩٩٧/٩/١م إلى ٢٠٠٥/٢/١٧م.
- تخصصي إحصاء ومعلومات بديوان البلاط السلطاني من ٢٠٠٥/٢/١٨ إلى ٢٠٠٦/٥/٢٠م.
- نائب مدير دائرة التأهيل والتدريب بديوان البلاط السلطاني من ٢٠٠٦/٥/٢١ إلى ٢٠١١/١/٢٣م.
- مدير دائرة التدريب بديوان البلاط السلطاني من ٢٠١١/١/٢٤ وحتى الآن.