

Course Name

إدارة رحلة الخدمة الداخلية

Sector Name

القيادة والإدارة

Document Type

Generated by Boostlab

[Click Here To Visit Course](#)

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

إدارة رحلة الخدمة الداخلية

Course Introduction

أصبحت جودة الخدمات الداخلية أحد أهم العوامل المؤثرة في كفاءة المؤسسات وسرعة إنجاز أعمالها، حيث تعتمد الإدارات المختلفة على ما تقدمه الإدارات المساندة من خدمات وإجراءات ومعلومات تمكنها من أداء مهامها بكفاءة. ولم يعد تقييم الخدمة الداخلية يعتمد فقط على سرعة تنفيذ الطلبات، بل أصبح يقاس بمدى سهولة الحصول على الخدمة، ووضوح الإجراءات، وجودة التجربة التي يعيشها المستفيد الداخلي منذ لحظة طلب الخدمة وحتى اكتمالها.

إدارة رحلة برنامج بوست للاستشارات والتدريب تقدم، ولمواكبة هذا التوجه الذي يتناول الخدمة الإدارية من منظور مختلف، يقوم على دراسة **الخدمة الداخلية** رحلة المستفيد الداخلي وتحليل جميع نقاط التفاعل معه، بهدف تصميم تجربة أكثر كفاءة وسلاسة وموثوقية. ويكتسب المشاركون منهجية عملية تساعد على اكتشاف فرص التحسين، وإعادة تصميم رحلة تقديم الخدمة، وبناء ثقافة مؤسسية تضع احتياجات الإدارات الداخلية في قلب منظومة التشغيل، بما ينعكس على جودة الأداء المؤسسي ككل.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)



إدارة رحلة الخدمة الداخلية

Target Audience

- ✓ مدير الإدارات المساندة
- ✓ مدير الخدمات المؤسسية
- ✓ مسؤولو تجربة المستفيد الداخلي
- ✓ مشرفو العمليات الإدارية

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)

إدارة رحلة الخدمة الداخلية

Learning Objectives

- ✓ تحليل رحلة المستفيد الداخلي.
- ✓ تصميم خدمات داخلية أكثر كفاءة.
- ✓ تحسين نقاط التفاعل بين الإدارات.
- ✓ رفع جودة تجربة الخدمة الداخلية.
- ✓ قياس مستوى رضا المستفيدين الداخليين.
- ✓ تطوير فرص التحسين في الخدمات.
- ✓ إعداد خارطة تطوير متكاملة للخدمة الداخلية.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)

إدارة رحلة الخدمة الداخلية

Course Outline

✓ DAY 01

فهم رحلة الخدمة الداخلية

المستفيد الداخلي كشريك في النجاح

- ✓ مفهوم العميل الداخلي في المؤسسات.
- ✓ تطور إدارة الخدمات الداخلية.
- ✓ أثر تجربة الخدمة على الأداء المؤسسي.

تحليل رحلة الخدمة الحالية

- ✓ تحديد مراحل رحلة الخدمة.
- ✓ رصد نقاط التفاعل بين الإدارات.
- ✓ اكتشاف التحديات التي تواجه المستفيد.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



إدارة رحلة الخدمة الداخلية

Course Outline

✓ DAY 02

تصميم تجربة خدمة أكثر كفاءة

إعادة تصميم رحلة الخدمة

- ✓ تبسيط خطوات تقديم الخدمة.
- ✓ تقليل نقاط التعقيد والتأخير.
- ✓ تحسين انسيابية الإجراءات.

تطوير قنوات تقديم الخدمة

- ✓ تنوع وسائل تقديم الخدمات.
- ✓ تحسين التواصل مع المستفيدين.
- ✓ توحيد معايير الخدمة.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



إدارة رحلة الخدمة الداخلية

Course Outline

✓ DAY 03

تشغيل رحلة الخدمة

إدارة تجربة المستفيد

- ✓ متابعة جودة تنفيذ الخدمات.
- ✓ إدارة توقعات المستفيدين.
- ✓ تعزيز سرعة الاستجابة.

التكامل بين الإدارات

- ✓ تنسيق الأدوار والمسؤوليات.
- ✓ تحسين انتقال الطلبات والمعلومات.
- ✓ تعزيز العمل المشترك.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



إدارة رحلة الخدمة الداخلية

Course Outline

✓ DAY 04

قياس جودة تجربة الخدمة

تقييم الأداء

- ✓ بناء مؤشرات تجربة الخدمة.
- ✓ قياس رضا المستفيدين.
- ✓ تحليل نتائج الأداء.

التحسين المستمر

- ✓ معالجة أسباب عدم الرضا.
- ✓ تطوير الخدمات بصورة مستمرة.
- ✓ نشر ثقافة التحسين.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



إدارة رحلة الخدمة الداخلية

Course Outline

✓ DAY 05

استدامة التميز في الخدمة الداخلية

حوكمة تجربة المستفيد

- ✓ وضع معايير تقديم الخدمة.
- ✓ تعزيز الالتزام بجودة الخدمة.
- ✓ إدارة مخاطر الخدمات الداخلية.

خارطة تطوير تجربة الخدمة

- ✓ تحديد المبادرات المستقبلية.
- ✓ بناء خطة تحسين مستدامة.
- ✓ ترسيخ ثقافة الخدمة المؤسسية.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



إدارة رحلة الخدمة الداخلية

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Dec. 21, 2026	Dec. 25, 2026	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)

info@boostuae.com info@boostorg.com

Generated by BoostLab •

