



## إعلان خارجي رقم (01 / 2022)

### لاستقطاب مدربين للبرنامج التدريبي

### "بناء قدرات موظفي مراكز الخدمة الحكومية - المرحلة الأولى"

يعلن ديوان الموظفين العام / المعهد الوطني للإدارة العامة والقيادة وبالتعاون مع الأمانة العامة لمجلس الوزراء عن حاجته لاستقطاب عدد من المدربين لتنفيذ البرنامج التدريبي الخاص "ببناء قدرات موظفي مراكز الخدمة الحكومية - المرحلة الأولى"، بواقع 79 ساعة تدريبية في الموضوعات التدريبية التالية:

- |                                      |   |                                       |
|--------------------------------------|---|---------------------------------------|
| - مفاهيم حول خدمة متلقي الخدمات      | - أدوات مساعدة لتقديم الخدمات وكيفية      | - الأنماط السلوكية لمتلقي الخدمات     |
| - استراتيجيات وتطبيقات في التميز في  | التعامل معها                              | وطريقة التعامل مع كل نمط              |
| خدمة متلقي الخدمات                   | - تقديم الخدمات عبر الوسائل الالكترونية   | - استشعار حاجات متلقي الخدمات         |
| - ثقافة إسعاد متلقي الخدمات وطرق     | ووسائل التواصل الأخرى                     | - عناصر ومفاتيح الحوار والنقاش الفعال |
| تطبيقها                              | - ممارسات عالمية في تقديم الخدمات         | والمستمر وتحويل الحوارات العقيمة إلى  |
| - الإبداع والابتكار في خدمة متلقي    | - الدليل الإرشادي لتطبيق معايير الجودة    | مثمرة                                 |
| الخدمات                              | في مراكز الخدمة الحكومية                  | - أساليب تحمل الضغوط والتوتر والألام  |
| - مهارات العناية بمتلقي الخدمات      | - إدارة توقعات متلقي الخدمات وفقاً لأنماط | النتيجة عن التعامل مع متلقي الخدمات   |
| - الطرق الحديثة في فهم متلقي الخدمات | الشخصية                                   | - طرق التعامل مع ذوي الاحتياجات       |
| وخلق الألفة معهم                     | - مهارات الاتصال والتواصل الفعالة مع      | الخاصة                                |
| - التعامل مع شكاوى متلقي الخدمة      | متلقي الخدمات والتحدث بثقة معهم           | - إدارة الحشود                        |
| - خلق تجربة إيجابية لمتلقي الخدمات   | - السلوك اللائق مع متلقي الخدمات          | - لغة الجسد                           |

يمكن للمدربين أو الشركات التدريبية الراغبة في تنفيذ عطاء التدريب أن يحصلوا على وثيقة الشروط المرجعية مختومة من مقر ديوان الموظفين العام ابتداءً من تاريخ: 2022/11/27 ولغاية تاريخ: 2022/12/01. وآخر موعد لتسليم العطاء بالظرف المغلق والمختوم يوم الخميس الموافق 2022/12/15 الساعة 12:30 مساءً. سيتم فتح مظاريف العطاءات يوم الأحد الموافق 2022/12/18 الساعة 10:30 صباحاً.

#### ملاحظات:

1. ديوان الموظفين العام غير مقيد بأقل الأسعار.
2. يمكن أن يخضع العطاء للتجزئة وفق التخصصات المطروحة.
3. يمكن التقدم للعطاء بعروض فنية ومالية لتنفيذ التدريب بشكل (أفراد أو تشكيل فريق تدريبي أو شركة تدريب) لأي من الموضوعات المطلوبة وبشكل منفرد، أو لكافة الموضوعات مجتمعة.
4. رسوم الإعلان على المدرب أو شركة التدريب التي يرسو عليها العطاء.
5. بإمكان موظفي الخدمة المدنية التقدم بطلبات للتدريب وذلك من خلال ارفاق كتاب موافقة من رئيس الدائرة الحكومية.
6. رسوم الحصول على الكراس 50 شيكلاً يتم دفعها عبر حساب الإيراد العام بالخزينة العامة في وزارة المالية.
7. يلتزم المدرب أو شركة التدريب بتقديم ضمان مالي بقيمة 10% بعد الترسية من مبلغ العرض المالي كضمان حسن تنفيذ.

لمزيد من الاستفسار التواصل على: 00970569022025



## محتويات البرنامج التدريبي

### بناء قدرات موظفي مراكز الخدمة الحكومية - المرحلة الأولى

#	الدورة التدريبية	الموضوعات التدريبية	ساعة تدريبية	اجمالي ساعات
1	الدورة التدريبية الأولى	مفاهيم حول خدمة متلقي الخدمات	3	40
		استراتيجيات وتطبيقات في التميز في خدمة متلقي الخدمات	6	
		ثقافة إسعاد متلقي الخدمات وطرق تطبيقها	3	
		الإبداع والابتكار في خدمة متلقي الخدمات	3	
		مهارات العناية بمتلقي الخدمات	3	
		الطرق الحديثة في فهم متلقي الخدمات وخلق الألفة معهم	6	
		التعامل مع شكاوى متلقي الخدمة	3	
		خلق تجربة إيجابية لمتلقي الخدمات	3	
		أدوات مساعدة لتقديم الخدمات وكيفية التعامل معها	2	
		تقديم الخدمات عبر الوسائل الالكترونية ووسائل التواصل الأخرى	2	
		ممارسات عالمية في مجال تقديم الخدمات	3	
		الدليل الإرشادي لتطبيق معايير الجودة في مراكز الخدمة الحكومية	3	
2	الدورة التدريبية الثانية	إدارة توقعات متلقي الخدمات وفقاً لأنماط الشخصية	6	39
		مهارات الاتصال والتواصل الفعالة مع متلقي الخدمات والتحدث بثقة معهم	3	
		السلوك اللائق مع متلقي الخدمات	3	
		الأنماط السلوكية لمتلقي الخدمات وطريقة التعامل مع كل نمط	6	
		استشعار حاجات متلقي الخدمات	3	
		عناصر ومفاتيح الحوار والنقاش الفعال والمستمر وتحويل الحوارات العقيمة إلى مثمرة	3	
		أساليب تحمل الضغوط والتوتر والألام الناتجة عن التعامل مع متلقي الخدمات	3	
		طرق التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة	3	
		إدارة الحشود	6	
		لغة الجسد	3	
		مجموع الساعات التدريبية	79	