CONCEPT

# مخطط الخدمة وتصميم معايير الخدمة للتميز في تقديم الخدمات

19 – 23 سبتمبر 2027

جدة - فندق أربع نجوم على الكورنيش



# مخطط الخدمة وتصميم معايير الخدمة للتميز في تقديم الخدمات

**المرجع:** 1095_16041 **التاريخ:** 19 – 23 سبتمبر 2027 **المكان:** جدة - فندق أربع نجوم على الكورنيش **الرسوم:** SAR 19500

**العمق التقني:** ممارس · **أسلوب التطبيق:** دراسة حالة

## مقدمة

يعيش العميل الخدمة بوصفها تجربة متصلة واحدة، بينما تقدمها فرق وأنظمة وموردون منفصلون قلما يرون الصورة كاملة. فتتعثر عمليات التسليم بين الفرق، ويطول الانتظار، ويجتهد موظفو الخطوط الأمامية لأن أحدا لم يحدد المستوى المطلوب في كل خطوة. تزود هذه الدورة من كور كونسبت المديرين بأدوات إظهار الخدمة كاملة عبر مخطط الخدمة، وتحديد نقاط الإخفاق فيها، وصياغة معايير خدمة قابلة للقياس والتنفيذ. ويطبق المشاركون كل منهجية على حالات من قطاعات متعددة، ويخرجون بمخطط خدمة وحزمة معايير خدمة لخدمة ذات أولوية.

## أهداف الدورة

- تشخيص مواطن قصور الخدمة باستخدام نموذج فجوات SERVQUAL وأدلة الملاحظة المباشرة
- بناء مخطط خدمة يربط إجراءات العميل بعمليات الواجهة والعمليات الخلفية وعمليات الدعم
- تحديد نقاط الإخفاق ونقاط الانتظار ومخاطر التسليم بين الفرق وتصميم ضوابط منع الأخطاء لها
- صياغة معايير خدمة قابلة للقياس بحدود سماح ومسؤولين وأساليب رقابة
- اختبار تصميم الخدمة من حيث الشمول والاتساق بين القنوات الرقمية والقنوات المباشرة
- إعداد مخطط الخدمة وحزمة معايير الخدمة بصيغة جاهزة لاعتماد مالك الخدمة

## الفئة المستهدفة

- مديرو تقديم الخدمات المسؤولون عن أداء الخدمة من بدايتها إلى نهايتها
- مديرو تجربة العملاء وتصميم الخدمات الذين يطورون خدمات محددة
- مديرو تحسين العمليات والجودة الذين يعيدون تصميم مسارات العمل الأمامية والخلفية
- مديرو الفروع والمواقع والقنوات المسؤولون عن اتساق معايير الخدمة
- مديرو العمليات في الخدمات المشتركة الداعمة لفرق التعامل مع العملاء

## محاور الدورة

### اليوم الأول: أسس الخدمة وتشخيص الوضع الراهن

- خصائص الخدمة: اللاملموسية والتلازم والتباين وعدم القابلية للتخزين
- نظرة عامة على نموذج التميز في الخدمة وفق المواصفة ISO 23592
- نموذج فجوات SERVQUAL لتشخيص قصور الخدمة
- رسم خدمة ذات أولوية بأداة SIPOC الموردون والمدخلات والعملية والمخرجات والعملاء
- جمع أدلة الوضع الراهن: الملاحظة والمرافقة الميدانية ومقابلات الموظفين

### اليوم الثاني: أطر مخطط الخدمة ومعاييره

- رموز مخطط الخدمة عند Shostack وخط الرؤية
- مسارات المخطط: إجراءات العميل والواجهة والعمليات الخلفية وعمليات الدعم
- أنشطة تصميم الخدمة المتميزة وفق المواصفة ISO/TS 24082
- دورة التصميم المتمحور حول الإنسان في المواصفة ISO 9241-210 مطبقة على الخدمات
- نموذج حصر الأدلة المادية ونقاط التواصل

### اليوم الثالث: بناء مخططات الخدمة وصياغة المعايير

- بناء المخطط بالمسارات والتوقيتات ونقاط التسليم
- تحديد نقاط الإخفاق ونقاط الانتظار على المخطط
- معايير خدمة مشتقة من أبعاد RATER الموثوقية والطمأنينة والملموسية والتعاطف والاستجابة
- صياغة معايير قابلة للقياس بمستهدفات وحدود سماح
- إعداد إجراء التشغيل القياسي ونص الخدمة

### اليوم الرابع: مخاطر الخدمة والشمول والاتساق

- تحليل أنماط الإخفاق وآثارها FMEA لخطوات الخدمة وفق المواصفة IEC 60812
- منع الأخطاء بأسلوب Poka-Yoke لأخطاء العملاء والموظفين
- التصميم الشامل للخدمة للعملاء في الظروف الهشة باستخدام المواصفة ISO 22458
- فحص الاتساق بين القنوات الرقمية والقنوات المباشرة
- رقابة الامتثال للمعايير ببطاقات تقييم المتسوق الخفي

### اليوم الخامس: دراسات الحالة وحزمة معايير الخدمة

- دراسة حالة العيادات الخارجية في مستشفى: مخطط خدمة متعددة الأقسام
- دراسة حالة خدمة تراخيص: إزالة نقاط الإخفاق في العمليات الخلفية
- بناء مخطط الوضع المستقبلي لخدمة من مؤسسة المشارك
- إعداد مسودة حزمة معايير الخدمة بالمقاييس والمسؤولين
- جولة مراجعة بين الزملاء والدفاع عن المخطط

## المهارات المكتسبة

- رسم مخططات الخدمة
- تشخيص فجوات الخدمة
- تحليل نقاط الإخفاق
- صياغة معايير الخدمة
- تقييم مخاطر الخدمة
- التصميم الشامل للخدمات
- رقابة الامتثال لمعايير الخدمة

## لماذا تحضر هذه الدورة

- تعود إلى عملك بمخطط خدمة وحزمة معايير خدمة لخدمة فعلية، وقد اختبرها زملاؤك بالمراجعة
- ترى كيف تتسبب العمليات والأنظمة الخلفية في المشكلات التي يشكو منها العملاء في الواجهة
- تمنح فرق الخطوط الأمامية معايير يمكن تحقيقها ويستطيع المديرون قياسها بدل الوعود العامة
- تقارن تصاميم الخدمات مع مديرين من القطاعين العام والخاص والقطاع غير الربحي في دول أخرى

## الخاتمة

لا تتحسن الخدمة إلا حين يرى كل من يقدمها الصورة كاملة ويعرف المعيار المطلوب في كل خطوة. تنتقل هذه الدورة من تشخيص فجوات الخدمة الحالية، مرورا برموز مخطط الخدمة ومعايير التميز في الخدمة، وصولا إلى ضوابط نقاط الإخفاق والمخاطر والشمول التي تحافظ على فاعلية التصميم عند التطبيق. ويحول اليوم الأخير هذه المعارف إلى مخطط خدمة وحزمة معايير خدمة يعود بها المشارك إلى مالك الخدمة أساسا للجولة التالية من التحسين.