



دورة:
التهييز في إدارة شؤون المتدربين والخدمات الأكاديمية
الحديثة

10 - 14 مايو 2027
برشلونة (اسبانيا)

التهيؤ في إدارة شؤون المتدربين والخدمات الأكاديمية الحديثة

رمز الدورة: HR13495 تاريخ الإنعقاد: 10 - 14 مايو 2027 دولة الإنعقاد: برشلونة (إسبانيا) - رسوم الإشتراك: Euro 5775

مقدمة

تم تصميم هذا البرنامج التدريبي من قبل **مركز جلوبال هورايزون للتدريب** بهدف تطوير مهارات العاملين في إدارات شؤون المتدربين والخدمات الأكاديمية وتمكينهم من تطبيق أفضل الممارسات الحديثة في إدارة تجربة المتدرب، وتقديم الخدمات الأكاديمية بكفاءة وفعالية، وتعزيز جودة العمليات والإجراءات الأكاديمية. كما يركز البرنامج على التحول الرقمي، وإدارة البيانات والسجلات، وتحسين تجربة المستفيدين، وتطوير بيئة تعليمية وتدريبية داعمة تساهم في تحقيق الأهداف المؤسسية ورفع مستويات رضا المتدربين.

أهداف البرنامج

بنهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم المفاهيم الحديثة لإدارة شؤون المتدربين والخدمات الأكاديمية.
- تطوير وتحسين تجربة المتدرب خلال رحلته التدريبية.
- إدارة عمليات التسجيل والقبول والسجلات الأكاديمية بكفاءة.
- تطبيق أفضل الممارسات في تقديم الخدمات الأكاديمية.
- التعامل مع الشكاوى والاستفسارات والحالات الطلابية باحترافية.
- استخدام الأنظمة الإلكترونية لدعم العمليات الأكاديمية.
- قياس جودة الخدمات الأكاديمية وتحسينها باستمرار.
- تعزيز التواصل الفعال مع المتدربين وأصحاب المصلحة.

الفئات المستهدفة

- مدراء شؤون المتدربين.
- مسؤولو الخدمات الأكاديمية.
- منسقي البرامج التدريبية والأكاديمية.
- موظفو القبول والتسجيل.
- مسؤولو خدمة العملاء في المؤسسات التعليمية.
- العاملون في مراكز ومعاهد التدريب.
- مسؤولو الجودة والتطوير الأكاديمي.

الكفاءات المستهدفة

- إدارة شؤون المتدربين.
- إدارة الخدمات الأكاديمية.
- خدمة المستفيدين وتجربة المتدرب.
- إدارة السجلات والبيانات الأكاديمية.
- معالجة الشكاوى والحالات الطلابية.
- التحول الرقمي في الخدمات التعليمية.
- قياس الأداء وتحسين الجودة.

المحاور التدريبية

اليوم الأول:

أساسيات إدارة شؤون المتدربين والخدمات الأكاديمية

- المفاهيم الحديثة لإدارة شؤون المتدربين.
- دورة حياة المتدرب والخدمات المقدمة خلال المراحل المختلفة.
- الأدوار والمسؤوليات في إدارة الخدمات الأكاديمية.
- تطوير سياسات وإجراءات شؤون المتدربين.
- بناء ثقافة التميز في خدمة المتدربين.

اليوم الثاني:

إدارة القبول والتسجيل والسجلات الأكاديمية

- إجراءات القبول والتسجيل وفق أفضل الممارسات.
- إدارة الملفات والسجلات الأكاديمية للمتدربين.
- تحديث وحفظ البيانات وضمان دقتها.
- إدارة الجداول الأكاديمية والتدريبية.
- حماية البيانات وسرية المعلومات الأكاديمية.

اليوم الثالث:

خدمة المتدربين وإدارة الحالات الأكاديمية

- مهارات التواصل وخدمة المتدربين بفعالية.
- إدارة الاستفسارات والشكاوى والملاحظات.
- التعامل مع الحالات الأكاديمية الخاصة والتحديات الطلابية.
- إدارة توقعات المتدربين وتعزيز رضاهم.
- بناء قنوات تواصل فعالة مع المتدربين.

اليوم الرابع:

التحول الرقمي في الخدمات الأكاديمية

- استخدام أنظمة إدارة المتدربين والخدمات الأكاديمية.
- أتمتة إجراءات القبول والتسجيل والمتابعة.
- إدارة قواعد البيانات والتقارير الأكاديمية.
- مؤشرات الأداء ولوحات المتابعة الإلكترونية.
- توظيف التقنيات الحديثة لتحسين تجربة المتدرب.

اليوم الخامس:

الجودة والتميز في الخدمات الأكاديمية

- معايير الجودة في الخدمات الأكاديمية والتدريبية.
- قياس رضا المتدربين وتحليل نتائج التقييم.
- إدارة المخاطر والتحديات التشغيلية.
- إعداد خطط التحسين المستمر للخدمات الأكاديمية.
- ورشة عمل تطبيقية لتطوير نظام متكامل لإدارة شؤون المتدربين والخدمات الأكاديمية.