CINPAA | INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING

سينبا | التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات



البرنامج التدريبي:

المساعدات الافتراضية وروبوتات المحادثة في خدمة الجمهور

يُعقد في مدن ومواعيد متعددة

OUR INTERNATIONAL PARTNERS:

ISDE Law Business School High Performance Education
Higher Institute of Law and Business (ISDE)

Professional Development Institute
Professional Development Institute

Universidad Camilo José Cela
Camilo José Cela University

SEK EDUCATION GROUP

ISO 29993:2017 Learning services for non-formal education and training

ISO 9001:2015

المساعدات الافتراضية وروبوتات المحادثة في خدمة الجمهور

نبذة عن البرنامج:

يمكّن البرنامج الجهة الخدمية من تصميم مساعد افتراضي يجيب عن الاستفسارات ضمن نطاق معرفي معتمد. ويربط تصميم الحوار بمصادر الخدمة واختبار الإجابات والتحويل إلى موظف، مع حماية بيانات الجمهور وإدارة حدود الاستجابة الآلية.

الأهداف:

إكساب المشاركين مهارات ومعارف وقيم وتوجهات جديدة متعلقة بـ:

أ. تحليل استفسارات الجمهور لتحديد نطاق المساعد والموضوعات التي تتطلب إحالة بشرية.

ب. تصميم مسارات حوار تراعي مقصد المتعامل وتنوع الصياغة واحتمالات عدم الفهم.

ج. تطوير مصادر معرفة معتمدة تربط الإجابات بشروط الخدمة وإجراءات تحديثها.

د. تطبيق اختبارات محادثة تقيس صحة الإجابة ووضوحها وفاعلية التحويل للموظف.

هـ. تقييم ضوابط تشغيل المساعد وفق الخصوصية وحدود الصلاحية وإتاحة الخدمة.

الفئة المستهدفة:

أ. مديرو القنوات الخدمية

ب. مصممو المحادثات

ج. مسؤولو مراكز الاتصال

د. مختصو المعرفة الخدمية

هـ. محللو الحلول الرقمية

محاور البرنامج:

- **المحور الأول: وظيفة المساعد الافتراضي ونطاق المساعدة الخدمية**

أ. تحديد أنواع الاستفسارات المناسبة للحوار الآلي في الخدمة

ب. التمييز بين تقديم معلومة خدمية واتخاذ إجراء باسم المتعامل

ج. توصيف حدود معرفة المساعد ومسؤولية الجهة عن الإجابات

د. ربط تجربة المحادثة بإمكان التحويل إلى موظف مختص

- **المحور الثاني: تحليل المقاصد وتقييم مصادر المعرفة المعتمدة**

أ. تجميع استفسارات الجمهور في مقاصد تعكس احتياجات خدمية محددة

ب. تحليل تنوع الصياغات والغموض لتحديد أسئلة الاستيضاح المناسبة

ج. فحص اكتمال مصادر المعرفة واتساق شروط الخدمة الواردة فيها

د. تحديد الموضوعات التي تستلزم إحالة بشرية أو رفضًا مفسرًا

- **المحور الثالث: أدوات بناء الحوار وربط الإجابات بالمصادر**

أ. رسم مسارات تشمل الاستفسار الواضح والطلب الغامض وعدم الفهم

ب. إعداد إجابات تستند إلى نصوص خدمية معتمدة قابلة للتتبع

ج. اختبار استرجاع المعلومة الصحيحة عند تعدد الصياغات والمصادر

د. تصميم إحالة تنقل سياق الحوار دون فقد الاحتياج الأساسي

- **المحور الرابع: ضوابط الخصوصية والصلاحية وإتاحة المحادثة للجمهور**

أ. تقليل البيانات المطلوبة أثناء الحوار إلى ضرورة تقديم المساعدة

ب. منع تنفيذ طلبات تتجاوز صلاحيات المساعد أو تكشف معلومات محمية

ج. مراجعة وضوح الإفصاح عن حدود المساعدة ومسار الوصول للبشر

د. فحص إمكان استخدام المحادثة لدى فئات ذات احتياجات إتاحة مختلفة

- **المحور الخامس: محاكاة مساعد ترخيص وخطة اعتماد التشغيل**

أ. اختبار مساعد يجيب عن استفسارات خدمة ترخيص حكومية

ب. إعداد حالات قبول تقيس صحة الإجابة ووضوح التحويل للموظف

ج. تعيين مسؤوليات مراجعة الإجابات وتصحيح المصادر المتعارضة أو الناقصة

د. تصميم خطة تحديث للمعرفة وإعادة اختبار المقاصد المتأثرة بالتعديل

مخرجات الدورة:

أ. بناء مخطط محادثة يحدد المقاصد والأسئلة التوضيحية وحالات التحويل البشري.

ب. إعداد مصادر معرفة خدمية قابلة للتحديث وتوظيفها في إجابات متحققة.

ج. تصميم خطة اختبار وتشغيل تضبط دقة الإجابة وحدود صلاحيات المساعد.

أساليب التدريب والشهادات:

تستند برامجنا إلى مبادئ البيداغوجيا الحديثة التي تدمج بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي، بما يواكب احتياجات المتدربين ومتطلبات بيئة العمل. وتشمل الأساليب المستخدمة:

- **ورش عمل تفاعلية:** تعتمد على تحليل بيانات واقعية، ونقاشات جماعية لتعزيز الفهم التطبيقي.
- **دراسات حالة:** يتم استعراض نماذج من مؤسسات دولية تسلط الضوء على مواقف نجاح وتحديات فعلية.
- **محاكاة واقعية:** يتدرب المشاركون من خلال سيناريوهات مهنية تُحاكي مواقف حقيقية تتطلب اتخاذ القرار وإدارة المواقف.
- **استخدام أدوات وتقنيات متقدمة:** تطبيق عملي على برمجيات وأدوات تدريب حديثة تتماشى مع طبيعة كل مجال تدريبي.

الشهادات:

يحصل المشارك بعد اجتيازه البرنامج بنجاح على شهادة صادرة عن معهد سينبا CINPAA، كمعهد تدريبي مسجل رسميًا في الاتحاد الأوروبي وإسبانيا والمملكة المتحدة.

CINPAA - Cooperative International for Training and Consulting

ويتم تنفيذ البرامج التدريبية في إطار شراكات أكاديمية ومهنية واتفاقيات تعاون ومذكرات تفاهم مع عدد من المؤسسات الأكاديمية والمهنية، من بينها:

- **جامعة كاميلو خوسيه ثيلا (Camilo José Cela University) - إسبانيا**
- **مدرسة القانون والأعمال (ISDE - Law & Business School) - دولياً**
- **معهد التطوير المهني (Professional Development Institute) - بريطانيا**

وتهدف هذه الشراكات إلى تبادل الخبرات، وتطوير المحتوى التدريبي، وتعزيز جودة البرامج وفق أفضل الممارسات المهنية الدولية.

مع تحيات
القسم العربي
"CINPAA" INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING
"سينبا" التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات

تفاصيل الانعقاد والتسجيل
Course Details | Registration

اسم البرنامج	المساعدات الافتراضية وروبوتات المحادثة في خدمة الجمهور	Course Title
لغة البرنامج	العربية	Course Language
مدة البرنامج	5 أيام	Duration
مكان الانعقاد	مدن ومواعيد متعددة – انظر الجدول أدناه	Venue
العرض المالي	يتم إرساله منفصلًا حسب عدد المشاركين وشروط الانعقاد.	Financial Offer

آلية التسجيل والتأكيد:

للتسجيل في البرنامج نرجو اتباع أحد الطرق التالية:

أ. تعبئة نموذج الطلب الخاص بالبرنامج على موقعنا.

ب. أو إرسال رسالة بالبريد الإلكتروني من إدارة التدريب.

ج. أو كتاب ترشيح من جهة العمل.

يُرسل التأكيد عبر:

البريد الإلكتروني info@cinpaa.org

واتساب +34 635 867 686

فريقنا على أتم استعداد لتقديم أي استشارات خاصة بالإقامة أو خدمات فنية قبل وأثناء حضوركم.

مواعيد البرنامج المخطط لها:

المدينة	الموعد
القاهرة، مصر	30 نوفمبر - 04 ديسمبر 2026
القاهرة، مصر	29 مارس - 02 أبريل 2027
مدريد، إسبانيا	12 - 16 أبريل 2027
برشلونة، إسبانيا	26 - 30 يوليو 2027
الدار البيضاء، المغرب	15 - 19 نوفمبر 2027

يمكن عقد البرنامج في مدن وتواريخ أخرى وفق احتياج جهتكم، وبالمدة التي تناسبكم. قائمة المدن في الصفحة الأخيرة.

المدن التي ننفّذ فيها برامجنا:

يمكن تنفيذ هذا البرنامج في أيٍّ من المدن التالية، وفي غيرها عند الطلب.

أذربيجان
باكو

إسبانيا
مدريد، برشلونة، فالنسيا، أليكانتي، بنيدورم، مالقة / ماربيا، سان سيباستيان، غرناطة، قرطبة، جزر الكناري، إشبيلية، بلباو

أستراليا
سيدني

الأردن
عمّان، العقبة

الإمارات
دبي، أبوظبي

ألبانيا
تيرانا، ساراندا

البحرين
المنامة

البرتغال
لشبونة، بورتو

البوسنة والهرسك
سراييفو

التشيك
براغ

الجبل الأسود
بودفا، كوتور

السعودية
الرياض، جدة، الدمام

الصين
هونغ كونغ، شنغهاي، بكين، غوانزو

الفلبين
مانيلا

الكويت
مدينة الكويت

المالديف
ماليه (المالديف)

ألمانيا
ميونخ، برلين، دوسلدورف، فرانكفورت

المجر
بودابست

المغرب
الدار البيضاء، مراكش، طنجة، الرباط

المملكة المتحدة
لندن، إدنبرة، مانشستر، برمنغهام

النمسا
فيينا، هالشتات، سالزبورغ / تسيل آم زيه

الولايات المتحدة
ميامي، نيويورك، لوس أنجلوس، واشنطن

اليابان
طوكيو

اليونان
أثينا، رودس

إندونيسيا
بالي، جاكرتا

أيرلندا
دبلن

إيطاليا
روما، فلورنسا، ميلانو، البندقية، كومو

بلجيكا
بروكسل، بروج

بولندا
كراكوف، وارسو

تايلاند
بانكوك، بوكيت

تركيا
إسطنبول، أنطاليا، طرابزون، بورصة، إزمير، بودروم، أنطاكيا (هاتاي)

تونس
تونس

جورجيا
تبليسي، باتومي

روسيا
موسكو

سلوفينيا
ليوبليانا

سويسرا
جنيف، لوسيرن، زيورخ، إنترلاكن، زيرمات، لوغانو

صربيا
بلغراد

عُمان
مسقط، صلالة

فرنسا
باريس

قبرص
نيقوسيا، ليماسول، لارنكا

قطر
الدوحة

كرواتيا
دوبروفنيك

كندا
تورونتو، مونتريال

كوريا الجنوبية
سيول

ماليزيا
كوالالمبور

مصر
القاهرة، شرم الشيخ، الإسكندرية، الغردقة

موريشيوس
موريشيوس

هولندا
أمستردام