

مشروع

"تطوير مهارات الاستقبال في الجهات الخيرية"

أولاً: طبيعة المشروع:

تطوير مهارات الاستقبال في الجهات الخيرية ، حرصا على الارتقاء بمستوى أداء الجهات الخيرية من خلال رفع كفاءة أداء العاملين وبيئة العمل .

ثانياً: أهداف المشروع:

أ- الهدف العام:

الرقى بمستوى التفكير وتعلم طرق التواصل وتقنيات الاستقبال والخدمة في الجهات الخيرية من خلال بيئة عمل مميزة.

ب- الأهداف الفرعية:

- ١- التعريف بأهمية خدمة الاستقبال كميزة تنافسية وتسويقية في مجال القطاع الخيري.
- ٢- التعريف بالموثرات الايجابية والسلبية في مجال الخدمات للقطاع الخيري.
- ٣- تطبيق الخطوات العملية الايجابية لاستقبال وخدمة المستفيد في الجهة الخيرية.
- ٤- تنمية مهارات الاستقبال (البشاشة ، المظهر ، مهارات الحديث) لدى ممارسي خدمات الاستقبال.
- ٥- معرفة شرائح المستفيدين لدى الجهات الخيرية وطرق التعامل مع كل شريحة.
- ٦- التعريف ببيئة العمل المثالية لممارسي خدمات الاستقبال .

ثالثاً: الشريحة المستهدفة:

ممارسي خدمات الاستقبال في الجهات الخيرية في كل من حاضرة الدمام ، محافظة الأحساء ، محافظة الجبيل ، محافظة حضرة الباطن.

رابعاً: نطاق العمل الجغرافي:

الجمعيات الخيرية و لجان التنمية بالمنطقة الشرقية.

خامساً: امكانية تنفيذ المشروع وفق مايلي :

المرحلة الأولى :

١- دراسة الواقع الحالي لممارسي خدمات الاستقبال وبيئة العمل في الجهات الخيرية:

إن سبب اختيار هذه الفئة من ممارسي خدمات الاستقبال دليل واضح على وجود معاناة لدى تلك الجهات مما استدعى سد هذه الثغرات عن طريق برامج واضحة الأهداف وللوقوف على أوجه القصور في أداء هذه الفئة يتطلب الأمر عمل مسح ميداني لعينات من ممارسي خدمات الاستقبال وبيئة العمل في تلك الجهات على اختلاف أنشطتها.

٢- تنفيذ عدد من ورش العمل حسب التالي :

أ. ورشة عمل لمسؤولي الجهات الخيرية:

عقد ورشة عمل للمسؤولين في تلك الجهات لأخذ مرئياتهم وملاحظاتهم حول خدمات ممارسي الاستقبال في جهاتهم الخيرية ، ومناقشة سبل تطوير أدائهم الوظيفي

ب. ورشة عمل لمستفيدي الجهات الخيرية وبعض أفراد المجتمع:

عقد ورشة عمل لمستفيدي وزائري تلك الجهات وبعض أفراد المجتمع لأخذ وجهة نظرهم حول الخدمة المقدمة لهم من ممارسي الاستقبال في هذه الجهات بالإضافة إلى ملاحظاتهم واقتراحاتهم .

ج. ورشة عمل لممارسي خدمات الاستقبال:

عقد ورشة عمل لممارسي خدمات الاستقبال في تلك الجهات لمعرفة ما يعانونه أثناء تأديتهم لهذه الخدمة وكذلك معرفة الاحتياجات والبرامج التدريبية التي يأملون الحصول عليها للارتقاء بمستوى أدائهم.

د. ورشة عمل للقسم النسائي بالجهات الخيرية.

عقد ورشة عمل تضم المسؤولات في الأقسام النسائية للجهات الخيرية وبعض فتيات المجتمع المهتمات بالقطاع الخيري ، بالإضافة لممارسي خدمات الاستقبال في تلك الجهات لمعرفة أبرز ما يعانيه أثناء تأديتهن لهذه الخدمة وكذلك معرفة الاحتياجات والبرامج التدريبية التي يأملن الحصول عليها للارتقاء بمستوى أدائهن.

٣- الاطلاع على التجارب الناجحة:

الاطلاع على التجارب الناجحة في بعض المناطق الأخرى بالمملكة ودول الخليج العربي للاستفادة منها من خلال زيارتها.

٤- دراسة تحليلية للجهات ذات العلاقة:

إجراء دراسة تحليلية من خلال استبانات لممارسي خدمات الاستقبال و إدارة الجهة و مستفيدي الجهات الخيرية ، لمعرفة التطلعات التي يمكن الوصول إليها من خلال هذه الخدمة.

٥- بيئة العمل :

إعداد وتصميم مواصفات بيئة عمل مقترحة لمكتب الاستقبال وملحقاته (Reception Counter) لممارسي خدمات الاستقبال في الجهة الخيرية بما يوازي تلك البيئة المعمول بها في الشركات والمؤسسات الكبرى الناجحة بالتنسيق مع أصحاب الاختصاص في هذا المجال.

٦- الدراسة النهائية للمرحلة الأولى :

إعداد الدراسة النهائية للمشروع متضمنا كافة البيانات والمعلومات الإحصائية والتوصيات المتعلقة بالمشروع بالإضافة لمواصفات وتصميم مكتب خدمات الاستقبال والوصف الوظيفي لممارسي خدمات الاستقبال.

المرحلة الثانية :

١- تصميم الحقيبة التدريبية:

تصميم الحقيبة التدريبية الخاصة لممارسي خدمات الاستقبال بالجهات الخيرية على ضوء نتائج دراسة واقع الجهات الخيرية والذي سيتم من خلاله رفع كفاءة أداء ممارسي خدمات الاستقبال في تلك الجهات .

٢- البرنامج التدريبي:

يتم تنفيذ البرنامج التدريبي المقترح عن طريق جهة تدريب معتمدة ووفق الاحتياجات والأهداف المراد تحقيقها من البرنامج. حسب مايلي :

أ. الأعداد المستهدفة : ١٥٠ – ٢٠٠ ممارسي خدمات استقبال.

ب. اماكن التنفيذ : حاضرة الدمام ، محافظة الأحساء ، محافظة الجبيل
محافظة حفر الباطن.

ج. مدة البرنامج : ٣٠ – ٤٠ ساعة تدريبية (يعتمد على مخرجات الدراسة التي تحدد الاحتياج التدريبي الفعلي)

د. اسلوب التنفيذ : ٣٠ % جانب نظري ، ٧٠ % جانب تطبيقي

هـ. وقت التدريب : (يتم تحديدها لاحقا مع ما يتناسب مع الجهات الخيرية).

و. مدة التدريب لجميع المحافظات : ٢ – ٣ أشهر.

ز. يحصل المتدرب في نهاية البرنامج التدريبي على شهادة معتمدة من المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني.

٣- المتابعة و الإشراف:

تتم المتابعة والإشراف على تنفيذ البرنامج التدريبي للتأكد من تنفيذ البرنامج وفقاً لما خطط له.

٤- التقرير النهائي للمرحلة الثانية:

إعداد تقرير نهائي للبرنامج التدريبي متضمناً كافة البيانات والمعلومات الإحصائية والتوصيات المتعلقة بالبرنامج بالإضافة للحقيبة التدريبية.

سادساً: مدة المشروع:

تتراوح مدة مشروع تطوير مهارات الاستقبال في الجهات الخيرية ما بين ٥-٦ أشهر بعد شهر من توقيع العقد.

سابعاً: تكلفة المشروع:

التكلف حسب المراحل التالية:

١- تكلفة المرحلة الأولى:

تبلغ تكلفة اعداد الدراسة مبلغ وقدره (٢٥٠,٠٠٠) ريالاً.

٢- تكلفة المرحلة الثانية:

تبلغ تكلفة البرنامج التدريبي لكل متدرب / متدربة مبلغ وقدره (٤٠٠٠) ريال، يشمل ذلك (تصميم الحقيبة التدريبية ، التدريب ، شهادة معتمدة ، الإشراف و المتابعة) على أن يكون الحد الأدنى لعدد المتدربين هو (١٥٠) متدرب / متدربة.

نأمل أن يحوز عرضنا هذا على رضاكم،،،

المدير العام

خالد بن عبداللطيف الجوهري