

# محاضرة جامعية تصميم وتنفيذ مشروع CX



الجامعة  
التكنولوجية  
**tech**

## محاضرة جامعية تصميم وتنفيذ مشروع CX

« طريقة التدريس: أونلاين

« مدة الدراسة: 6 أشهر

« المؤهل الجامعي من: TECH الجامعة التكنولوجية

« عدد الساعات المخصصة للدراسة: 16 ساعات أسبوعيًا

« مواعيد الدراسة: وفقًا لوتيرتك الخاصة

« الامتحانات: أونلاين

« موجه إلى: الليسانسين الجامعيين الذين أكملوا من قبل أي من الشهادات  
في مجال العلوم الاجتماعية والقانونية والإدارية والأعمال

رابط الدخول إلى الموقع الإلكتروني: [www.techtute.com/ae/school-of-business/postgraduate-certificate/design-implementation-cx-project](http://www.techtute.com/ae/school-of-business/postgraduate-certificate/design-implementation-cx-project)



# كلمة الترحيب

تزداد حدة المنافسة في السوق وتسعى الشركات إلى التمييز بين نفسها من خلال جودة خدمة العملاء. لهذا السبب أصبح تصميم وتنفيذ مشروع CX أولوية للشركات التي تتطلع إلى تحسين تجربة مستخدميها. هذا ينطوي على إدارة شاملة لتجربة العملاء، من تحديد الاحتياجات إلى تقييم الخدمة. من المهم ملاحظة أن مشروع CX لا يركز فقط على تحسين رضا العملاء، ولكن يمكن أيضًا زيادة الاحتفاظ بالعملاء والولاء والتوصية. لهذا السبب، يعد هذا البرنامج الجامعي عبر الإنترنت 100٪ أداة رئيسية لأولئك الذين يتطلعون إلى توسيع معرفتهم في هذا المجال.



في غضون 6 أسابيع فقط، ستتمكن من تصميم وتنفيذ  
المشاريع بناءً على تجربة العملاء"



# لماذا تدرس في TECH؟

TECH هي أكبر كلية أعمال عبر الإنترنت بنسبة 100% في العالم. إنها مدرسة نخبة للأعمال، مع نموذج يعتمد على أعلى المعايير الأكاديمية. مركز عالمي المستوى لتعليم المهارات الإدارية المكثفة.



TECH هي جامعة في طليعة التكنولوجيا، وتضع جميع مواردها تحت تصرف الطلاب لمساعدتهم على تحقيق النجاح في ريادة الأعمال"



## في TECH الجامعة التكنولوجية

### الابتكار



تقدم لك الجامعة نموذجًا تعليميًا عبر الإنترنت يجمع بين أحدث التقنيات التعليمية وأعلى دقة تربوية.

إنه منهج فريد من نوعه يتمتع بأكبر قدر من الاعتراف الدولي والذي سيوفر للطالب مفاتيح التطور في عالم يتغير باستمرار، حيث يجب أن يكون الابتكار هو الرهان الأساسي لكل رائد أعمال.

"قصة نجاح Microsoft Europe" وذلك لدمج نظام الفيديو التفاعلي الجديد في البرامج.

### أعلى المعايير



معايير القبول جامعة TECH ليست مادية، ليس هناك حاجة إلى القيام باستثمار كبير للدراسة معنا. بالطبع، من أجل الحصول على مؤهل من TECH الجامعة التكنولوجية، سيتم اختبار ذكاء الطالب وقدرته إلى أقصى حدوده. المعايير الأكاديمية للمؤسسة عالية بشكل استثنائي..

95% من طلاب جامعة TECH يكملون دراساتهم بنجاح.

### إقامة شبكة جيدة من العلاقات



يشترك المحترفون من جميع أنحاء العالم في جامعة TECH، بطريقة يمكن للطلاب من خلالها إنشاء شبكة كبيرة من الاتصالات المفيدة لمستقبله.

200+

جنسية مختلفة

100.000+

مدراء تنفيذيون يتم تدريبهم كل سنة

### التمكين



سينمو الطالب جنبًا إلى جنب مع أفضل الشركات والمهنيين ذوي المكانة والتأثير الكبير. طورت جامعة TECH تحالفات استراتيجية وشبكة قيمة من الاتصالات مع الممثلين الاقتصاديين الرئيسيين في القارات السبع.

500+ اتفاقية تعاون مع أفضل الشركات

### الموهبة



هذا البرنامج هو عرض فريد لإبراز موهبة الطالب في مجال الأعمال، إنها فرصة يمكنه من خلالها التعرف بمخاوفه ورؤية عمله.

تساعد جامعة TECH الطالب على إظهار موهبته للعالم في نهاية هذا البرنامج.

### سياق متعدد الثقافات



عند الدراسة في جامعة TECH، سيتمكن الطالب من الاستمتاع بتجربة فريدة من نوعها. سوف يدرس في سياق متعدد الثقافات. في برنامج ذي رؤية عالمية، سيتمكن بفضل من تعلم كيفية العمل في أنحاء مختلفة من العالم، وتجميع أحدث المعلومات التي تناسب فكرة عمله.

يأتي طلاب جامعة TECH من أكثر من 200 جنسية.

تسعى جامعة TECH إلى التميز ولهذا لديها سلسلة من الخصائص التي تجعلها جامعة فريدة من نوعها:

## التحليلات



في جامعة TECH، يتم استكشاف الجانب النقدي للطلاب وقدرته على طرح الأسئلة ومهارات حل المشكلات ومهارات التعامل مع الآخرين.

## التميز الأكاديمي



في جامعة TECH يتم توفير أفضل منهجية تعلم عبر الإنترنت للطلاب. تجمع الجامعة بين طريقة إعادة التعلم (Relearning) (منهجية التعلم للدراسات العليا صاحبة أفضل تصنيف دولي) مع دراسة الحالة، التقاليد والريادة في توازن صعب، وفي سياق مسار الرحلة الأكاديمية الأكثر تطلبًا.

## الإقتصاد الكلي



تعد جامعة TECH أكبر جامعة أونلاين في العالم، فتخر حاليًا بمحفظة تضم أكثر من 10000 برنامج دراسات عليا جامعي. وفي الاقتصاد الجديد، الحجم + التكنولوجيا = سعر مذهل.. بهذه الطريقة، تضمن TECH الجامعة التكنولوجية أن الدراسة ليست باهظة التكلفة للطلاب كما لو كانت في جامعة أخرى.



## تعلم مع الأفضل



يشرح فريق تدريس جامعة TECH في الفصل ما أدى إلى النجاح في شركاتهم، والعمل من سياق حقيقي وحيوي وديناميكي. يقدم المعلمون المشاركون بشكل كامل تخصصًا عالي الجودة يسمح بالتقدم في حياته المهنية والتميز في عالم الأعمال.

في جامعة TECH، ستتمكن من الوصول إلى دراسات الحالة الأكثر صرامة وحادثة في المشهد الأكاديمي "

# لماذا تدرس برنامجنا هذا تحديداً؟

تعني دراسة برنامج TECH الجامعة التكنولوجية هذا زيادة فرص تحقيق النجاح المهني في إدارة الأعمال العليا. إنه تحدٍ يتطلب الجهد والتفاني، لكنه يفتح الباب لمستقبل واعد. سيتعلم الطلاب من أفضل أعضاء هيئة التدريس وباستخدام المنهجية التعليمية الأكثر مرونة وابتكاراً.



نحظى بمدرسين مؤهلين تأهيلاً عالياً ومناهج تعليمية  
كاملة في السوق، مما يتيح لنا أن نقدم لك تدريباً على  
أعلى مستوى أكاديمي"



سيوفر هذا البرنامج للطلاب العديد من المزايا المهنية والشخصية،  
لا سيما ما يلي:

01

### إعطاء دفعة أكيدة لمسيرة الطالب المهنية

من خلال الدراسة في TECH الجامعة التكنولوجية، سيتمكن الطلاب من التحكم في مستقبلهم وتطوير إمكاناتهم الكاملة. من خلال إكمال هذا البرنامج، سيكتسب الطلاب المهارات المطلوبة لإحداث تغيير إيجابي في حياتهم المهنية في فترة زمنية قصيرة.

70% من المشاركين يحققون تطوراً وظيفياً  
إيجابياً في أقل من عامين.

02

### تطوير رؤية استراتيجية وعالمية للشركات

تقدم TECH الجامعة التكنولوجية نظرة عامة متعمقة على الإدارة العامة لفهم كيفية تأثير كل قرار على كل مجال من المجالات الوظيفية المختلفة للشركة.

ستعمل رؤيتنا العالمية للشركات على تحسين  
رؤيتك الإستراتيجية.

### تعزيز مهارات الإدارة العليا للطلاب

03

تعني الدراسة في TECH الجامعة التكنولوجية فتح الأبواب أمام مجموعة واسعة من الفرص المهنية للطلاب لوضع أنفسهم كمديرين تنفيذيين كبار، مع رؤية واسعة للبيئة الدولية.

ستعمل على أكثر من 100 قضية إدارية  
عليا حقيقية.

04

### تحمل مسؤوليات جديدة

سيغطي البرنامج أحدث الاتجاهات والتقدم، والاستراتيجيات حتى يتمكن الطلاب من القيام بعملهم المهني في بيئة متغيرة.

45% ممن يتم ترقيتهم من الطلاب  
في وظائفهم من خلال الترقية الداخلية.

### تحسين المهارات الشخصية والمهارات الإدارية

تساعد جامعة TECH الطالب على تطبيق وتطوير المعرفة المكتسبة وتحسين مهاراته الشخصية ليصبح قائداً يُحدث فرقاً.

07

حسن مهارات الاتصال والقيادة لديك  
وامنح حياتك المهنية دفعة قوية للأمام.

### كن جزءاً من مجتمع حصري

سيكون الطالب جزءاً من مجتمع من نخبة المديرين والشركات الكبيرة والمؤسسات المشهورة والأساتذة المؤهلين من أرقى الجامعات في العالم، مجتمع TECH التكنولوجية.

08

نحن نمنحك الفرصة للتخصص مع فريق من  
المعلمين المشهورين دولياً.

### الوصول إلى شبكة قوية من جهات الاتصال

الجامعة TECH التكنولوجية تربط طلابها لتحقيق أقصى قدر من الفرص. الطلاب الذين لديهم نفس الاهتمامات والرغبة في النمو. لذلك، يمكن مشاركة الشركات أو العملاء أو الموردين.

05

ستجد شبكة من الاتصالات ستكون  
مفيدة للتطوير المهني.

### تطوير المشاريع التجارية بدقة

سيكتسب الطلاب رؤية إستراتيجية عميقة من شأنها مساعدتهم على تطوير مشروعهم الخاص، مع مراعاة المجالات المختلفة في الشركات.

06

20% من طلابنا يطورون أفكارهم  
التجارية الخاصة.

# 04 الأهداف

تهدف محاضرة جامعية في تصميم وتنفيذ مشروع CX إلى تزويد الطلاب بالمهارات والمعرفة اللازمة لتصميم وتنفيذ استراتيجيات فعالة لتجربة العملاء. في نهاية البرنامج، سيتمكن الطلاب من تحديد احتياجات وتوقعات العملاء، وتقييم جودة خدماتهم، وتصميم حلول مخصصة لتحسين تجربة المستخدم في كل نقطة اتصال مع الشركة. بالإضافة إلى ذلك، سيتمكن المهنيون من قياس تأثير هذه الحلول على الشركة ورضا العملاء.

تخصص مع TECH في تطوير مشاريع CX للإدارة مثالية  
لجميع نقاط الاتصال بالعملاء مع شركة"



أهداف الطلاب هي أهداف TECH أيضًا  
العمل معا لتحقيقها

المحاضرة الجامعية في تصميم وتنفيذ مشروع CX تدرّب الطالب على:

وضع منهجيات عمل لتبسيط وتشجيع الإبداع والتحسين المستمر

01

تحديد الأساس لتنفيذ مشروع CX

02

تصميم نموذج حوكمة فعال لرضا العملاء صالح للأدوار المختلفة  
وموجه نحو اتخاذ القرارات

03



تحديد أفضل مؤشر أداء رئيسي (KPI) لتجربة العملاء الذي يعتمد على طبيعة الشركة

04

استخدام التسويق العاطفي ورواية القصص لإنشاء تجربة تسوق لا تُنسى

05

تحليل تأثير التكنولوجيا على تجربة التسوق وكيفية استخدامها لتحسين تفاعل العملاء في المتجر الفعلي

06



# الهيكل والمحتوى

تم تصميم هذا المؤهل العلمي للتكيف مع احتياجات المتخصصين في التسويق الرقمي، وبالتالي يتم تدريسها عبر الإنترنت. للطلاب حرية اختيار متى وأين يدرسون، وتزويدهم بتجربة تعليمية شخصية خلال برنامج مدته ستة أسابيع. يتيح الهيكل المرن والميسور التكلفة للمحاضرة الجامعية للأخصائيين تكييف مواردهم الأكاديمية مع جداولهم الزمنية والتزامات عملهم. بهذه الطريقة، سيكونون مستعدين لإتقان تجربة المستخدم لأي شركة والتفوق في مجال CX دون التضحية بعملهم وحياتهم الشخصية.



أتقن Customer Journey في مشروع  
CX وطور مشاريع مبتكرة التي لا تترك  
أحداً غير مهال"



## خطة الدراسة

الهدف الرئيسي للمحاضرة جامعية في تصميم وتنفيذ مشروع CX هو تحسين القدرة التحليلية وكفاءة اتخاذ القرارات في مجال تجربة المستهلكين، وتعميق تحديد احتياجات العملاء.

خلال الأسابيع الستة من البرنامج، يتم العمل على الكفاءات الإدارية الرئيسية مثل أنواع المشاريع، ومواءمة الأهداف ووقت التنفيذ، وتحديد ملف تعريف العميل، ومنتج دراسة الجدوى، وخدمة دراسة الجدوى، من بين موضوعات أخرى ذات صلة.

تهدف الخطة الدراسية إلى تثقيف القادة القادرين على قيادة فرق عالية الأداء في القطاع الرقمي واكتساب مهارات صنع القرار وإدارة المشاريع من منظور استراتيجي وتكنولوجي وابتكاري. لهذا، يتم تكييف تجربة التعلم مع احتياجات كل طالب من خلال تقديم مواد التدريس في مختلف أشكال الوسائط المتعددة والنصوص.

## الوحدة 1

تصميم وتنفيذ مشروع CX. نموذج الحوكمة

بالإضافة إلى ذلك، يسمح الشكل المرن للمؤهل العلمي للطلاب بتنظيم مواردهم الأكاديمية وفقاً لساعات عملهم ومسؤولياتهم. بالمثل، تستخدم المنهجية التربوية لإعادة التعلم (*Relearning*) لتعزيز التعلم الهادف والدائم.

تم تطوير هذه المحاضرة الجامعية على مدى 6 أسابيع وتنقسم إلى 1 واحدة:

## أين ومتى وكيف يتم تدريسها؟

توفر TECH إمكانية تطوير هذه المحاضرة الجامعية في تصميم وتنفيذ مشروع CX عبر الإنترنت تمامًا. خلال الأسابيع 6 التي يستمر فيها التخصص، سيتمكن الطالب من الوصول إلى جميع محتويات هذا البرنامج في أي وقت، مما سيسمح له بإدارة وقت دراسته بنفسه.

إنها تجربة تعليمية فريدة ومهمة وحاسمة لتعزيز تطور المهني وتحقيق قفزة حاسمة.



الوحدة 1. تصميم وتنفيذ مشروع CX. نموذج الحوكمة

<p><b>4.1 تنفيذ المشروع</b></p> <p>1.4.1 تنفيذ المشروع الجوانب الهامة</p> <p>1.1.4.1 مواءمة رؤية العملاء مع أهداف الأعمال</p> <p>2.1.4.1 مشاهدة Customer Journey: تحديد نقطة انطلاق لمواءمة جميع معدات الشركة</p> <p>3.1.4.1 تحليل الحدود الاقتصادية. الربحية</p> <p>4.1.4.1 إشراك الأشخاص الرئيسيين في علاقة العملاء لدخول مرحلة التنفيذ</p> <p>2.4.1 التشخيص والتسوية</p> <p>1.2.4.1 صيغ لتقديم التشخيص</p> <p>1.1.2.4.1 ورش العمل المشتركة</p> <p>2.1.2.4.1 المقارنة (Benchmarking)</p> <p>2.2.4.1 حل</p> <p>1.2.2.4.1 تحديد المهام</p> <p>2.2.2.4.1 إسناد المهام حسب المواصفات</p> <p>3.4.1 تقييم</p> <p>1.3.4.1 تعريف مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)</p> <p>2.3.4.1 جمع البيانات</p> <p>3.3.4.1 فترة التقييم</p>	<p><b>3.1 Customer journey في مشروع CX</b></p> <p>1.3.1 تحليل وطباعة جهات الاتصال</p> <p>1.1.3.1 سفاري Shadowing</p> <p>2.1.3.1 مقابلات</p> <p>3.1.3.1 Focus Groups و Workshops</p> <p>2.3.1 تحديد احتياجات العملاء حسب صورة الجمهور</p> <p>1.2.3.1 نقاط رضا العملاء</p> <p>1.1.2.3.1 ما الذي يعمل اليوم؟ ما قيمة العميل</p> <p>2.2.3.1 نقاط الألم للعملاء</p> <p>1.2.2.3.1 ما الذي لا يعمل اليوم؟ ما الذي يسبب الإحباط لدى العميل</p> <p>3.3.1 تعريف Customer Journey لكل نوع من العملاء</p> <p>1.3.3.1 تحديد Pain Points الرئيسية لكل مرحلة رئيسية ونقطة الاتصال التي يمر عبرها</p>	<p><b>2.1 تحديد ملف تعريف العميل في مشروع CX</b></p> <p>1.2.1 تحديد ملف تعريف العميل المطلوب باعتباره تحديًا</p> <p>2.2.1 التعميط السلوكي</p> <p>1.2.2.1 عادات الاستهلاك والشراء</p> <p>2.2.2.1 التفاعل مع قنوات الاتصال</p> <p>3.2.2.1 درجة الرقمنة</p> <p>4.2.2.1 التصوير الشعاعي الديمغرافي الاجتماعي</p> <p>3.2.1 الاتصال بالزبائن ومعالجة البيانات</p>	<p><b>1.1 تعريف نطاق المشروع الواقعي</b></p> <p>1.1.1 نوع المشروع</p> <p>1.1.1.1 حل المشاكل</p> <p>2.1.1.1 مقترح القيمة</p> <p>3.1.1.1 الابتكار</p> <p>2.1.1 نقطة البداية</p> <p>1.2.1.1 البيانات كأداة لتحديد الفرص والرؤى</p> <p>3.1.1 مواءمة الأهداف والمشاركين ومواعيد التنفيذ. دور الخبراء والمحفزين</p> <p>1.3.1.1 مراجعة احتياجات الأعمال</p> <p>2.3.1.1 تحديد Stakeholders الداخليين والخارجيين</p> <p>3.3.1.1 ملف تعريف العملاء</p> <p>4.3.1.1 تعريف Output المتوقع</p>
<p><b>8.1 حالة الأعمال للخدمة. رضا العملاء كحافز للتحسين المستمر</b></p> <p>1.8.1 قياس رضا العملاء عبر Customer Journey بأكملها</p> <p>2.8.1 المراحل</p> <p>3.8.1 روتين عملي المنحى</p>	<p><b>7.1 حالة الأعمال للخدمة. CX كحافز للابتكار</b></p> <p>1.7.1 الدور الرئيسي لـ CX في عمليات الابتكار</p> <p>2.7.1 المراحل</p> <p>3.7.1 أساسيات النجاح</p>	<p><b>6.1 حالة أعمال إطلاق منتج جديد</b></p> <p>1.6.1 توضيح دور CX في تطوير منتج ابتكاري</p> <p>2.6.1 مراحل إطلاق منتج جديد</p> <p>3.6.1 أخطاء شائعة</p>	<p><b>5.1 إطار العمل في المشروع المتعلق بـ CX</b></p> <p>1.5.1 الدمج أو الفصل</p> <p>2.5.1 التبشير الداخلي</p> <p>3.5.1 تحديد الأدوات</p>
		<p><b>10.1 التنفيذ الناجح لمشروع CX. أساسيات</b></p> <p>1.10.1 تعليم</p> <p>2.10.1 مراجع</p> <p>3.10.1 الموارد</p>	<p><b>9.1 نموذج الحوكمة في مشروع CX</b></p> <p>1.9.1 الأدوار</p> <p>2.9.1 البيانات</p> <p>3.9.1 خطط العمل المتكررة</p>



ستسهل الموارد التعليمية تحديثك في نموذج الحكومة في مشروع CX، مع الخوض في خطط العمل المتكررة"



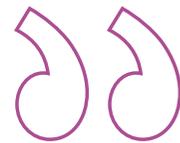
# المنهجية

يقدم هذا البرنامج التدريبي طريقة مختلفة للتعليم. فقد تم تطوير منهجيتنا من خلال أسلوب التعليم المرتكز على التكرار: *Relearning* أو ما يعرف بمنهجية إعادة التعلم.

يتم استخدام نظام التدريس هذا، على سبيل المثال، في أكثر كليات الطب شهرة في العالم، وقد تم اعتباره أحد أكثر المناهج فعالية في المنشورات ذات الصلة مثل مجلة نيو إنجلند الطبية (*New England Journal of Medicine*).



اكتشف منهجية *Relearning* (منهجية إعادة التعلم)، وهي نظام يتخلى عن التعلم الخطي التقليدي ليأخذك عبر أنظمة التدريس التعليم المرتكزة على التكرار: إنها طريقة تعلم أثبتت فعاليتها بشكل كبير، لا سيما في المواد الدراسية التي تتطلب الحفظ"



تستخدم كلية إدارة الأعمال TECH منهج دراسة الحالة لوضع جميع محتويات المنهج في سياقها المناسب

يقدم برنامجنا منهج ثوري لتطوير المهارات والمعرفة. هدفنا هو تعزيز المهارات في سياق متغير وتنافسي ومتطلب للغاية.



مع جامعة TECH يمكنك تجربة طريقة تعلم تهز أسس الجامعات التقليدية في جميع أنحاء العالم"

يعدك هذا البرنامج لمواجهة تحديات جديدة في بيئات غير مستقرة ولتحقيق النجاح في عملك.

## منهج تعلم مبتكرة ومختلفة

إن هذا البرنامج المُقدم من خلال TECH هو برنامج تدريس مكثف، تم خلقه من الصفر، والذي يقدم التحديات والقرارات الأكثر تطلبًا في هذا المجال، سواء على المستوى المحلي أو الدولي. تعزز هذه المنهجية النمو الشخصي والمهني، متخذة بذلك خطوة حاسمة نحو تحقيق النجاح. ومنهج دراسة الحالة، وهو أسلوب يبرسي الأسس لهذا المحتوى، يكفل اتباع أحدث الحقائق الاقتصادية والاجتماعية والعملية.

ستتعلم، من خلال الأنشطة التعاونية والحالات الحقيقية،  
حل المواقف المعقدة في بيئات العمل الحقيقية "



يعدك برنامجنا هذا لمواجهة تحديات جديدة  
في بيئات غير مستقرة ولتحقيق النجاح في حياتك المهنية.

كان منهج دراسة الحالة هو نظام التعلم الأكثر استخدامًا من قبل أفضل كليات إدارة الأعمال في العالم منذ نشأتها. تم تطويره في عام 1912 بحيث لا يتعلم طلاب القانون القوانين بناءً على المحتويات النظرية فحسب، بل اعتمد منهج دراسة الحالة على تقديم مواقف معقدة حقيقية لهم لاتخاذ قرارات مستنيرة وتقدير الأحكام حول كيفية حلها. في عام 1924 تم تحديد هذه المنهجية كمنهج قياسي للتدريس في جامعة هارفارد.

أمام حالة معينة، ما الذي يجب أن يفعله المهني؟ هذا هو السؤال الذي نواجهه في منهج دراسة الحالة، وهو منهج تعلم موجه نحو الإجراءات المتخذة لحل الحالات. طوال البرنامج، سيواجه الطلاب عدة حالات حقيقية. يجب عليهم دمج كل معارفهم والتحقيق والجدال والدفاع عن أفكارهم وقراراتهم.

## منهجية إعادة التعلم (Relearning)

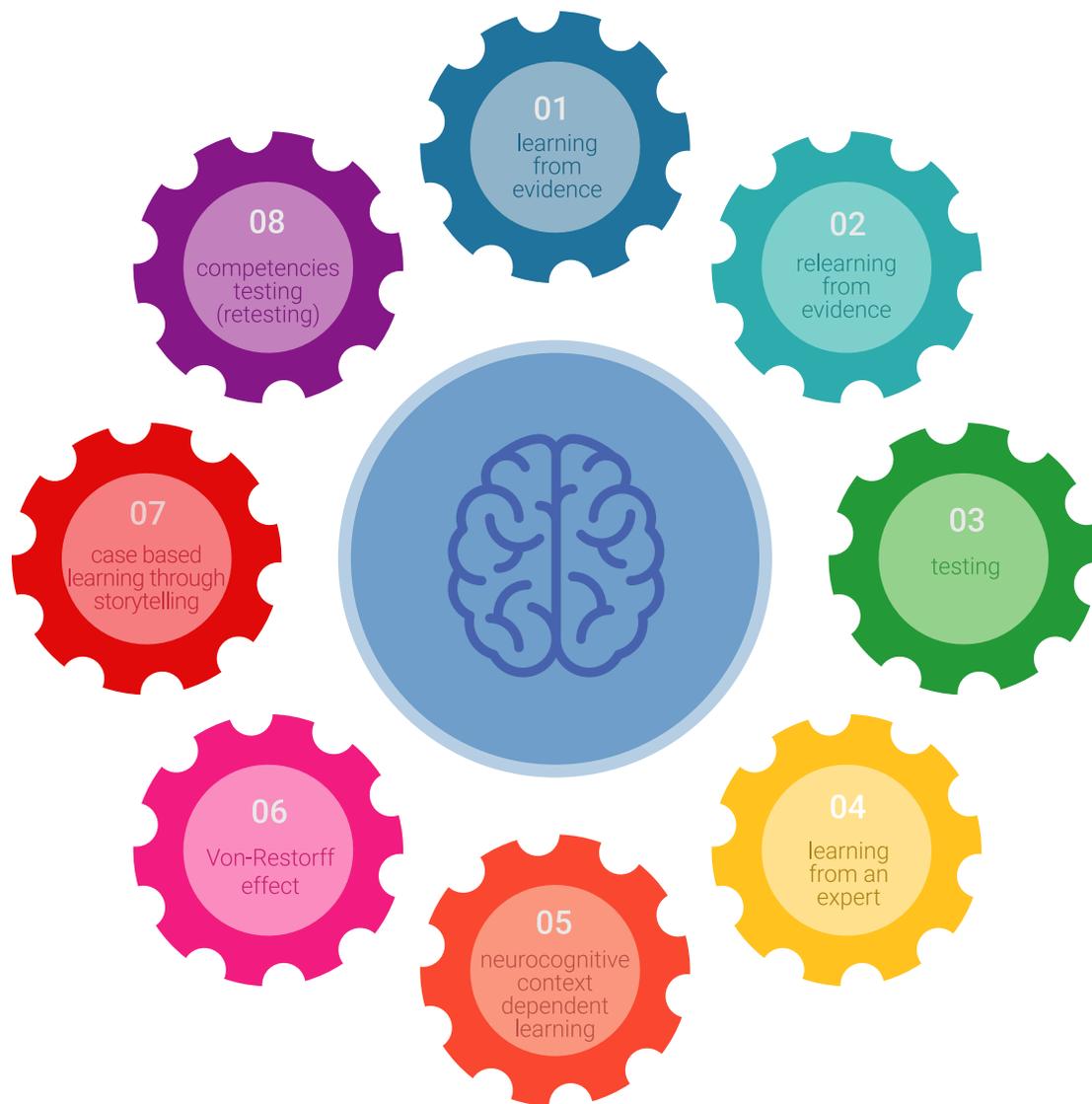
تجمع جامعة TECH بين منهج دراسة الحالة ونظام التعلم عن بعد، 100% عبر الإنترنت والقائم على التكرار، حيث تجمع بين عناصر مختلفة في كل درس.

نحن نعزز منهج دراسة الحالة بأفضل منهجية تدريس 100% عبر الإنترنت في الوقت الحالي وهي: منهجية إعادة التعلم والمعروفة بـ *Relearning*.

سيسمح لك نظامنا عبر الإنترنت بتنظيم وقتك ووتيرة التعلم، وتكييفه مع جداولك. يمكنك الوصول إلى المحتويات من أي جهاز ثابت أو محمول مع اتصال بالإنترنت.

في TECH ستتعلم بمنهجية رائدة مصممة لتدريب مدراء المستقبل. وهذا المنهج، في طبيعة التعليم العالمي، يسمى *Relearning* أو إعادة التعلم.

كلية إدارة الأعمال الخاصة بنا هي الكلية الوحيدة الناطقة باللغة الإسبانية المصريح لها لاستخدام هذا المنهج الناجح. في عام 2019، تمكنا من تحسين مستويات الرضا العام لطلابنا من حيث (جودة التدريس، جودة المواد، هيكل الدورة، الأهداف...) فيما يتعلق بمؤشرات أفضل جامعة عبر الإنترنت باللغة الإسبانية.

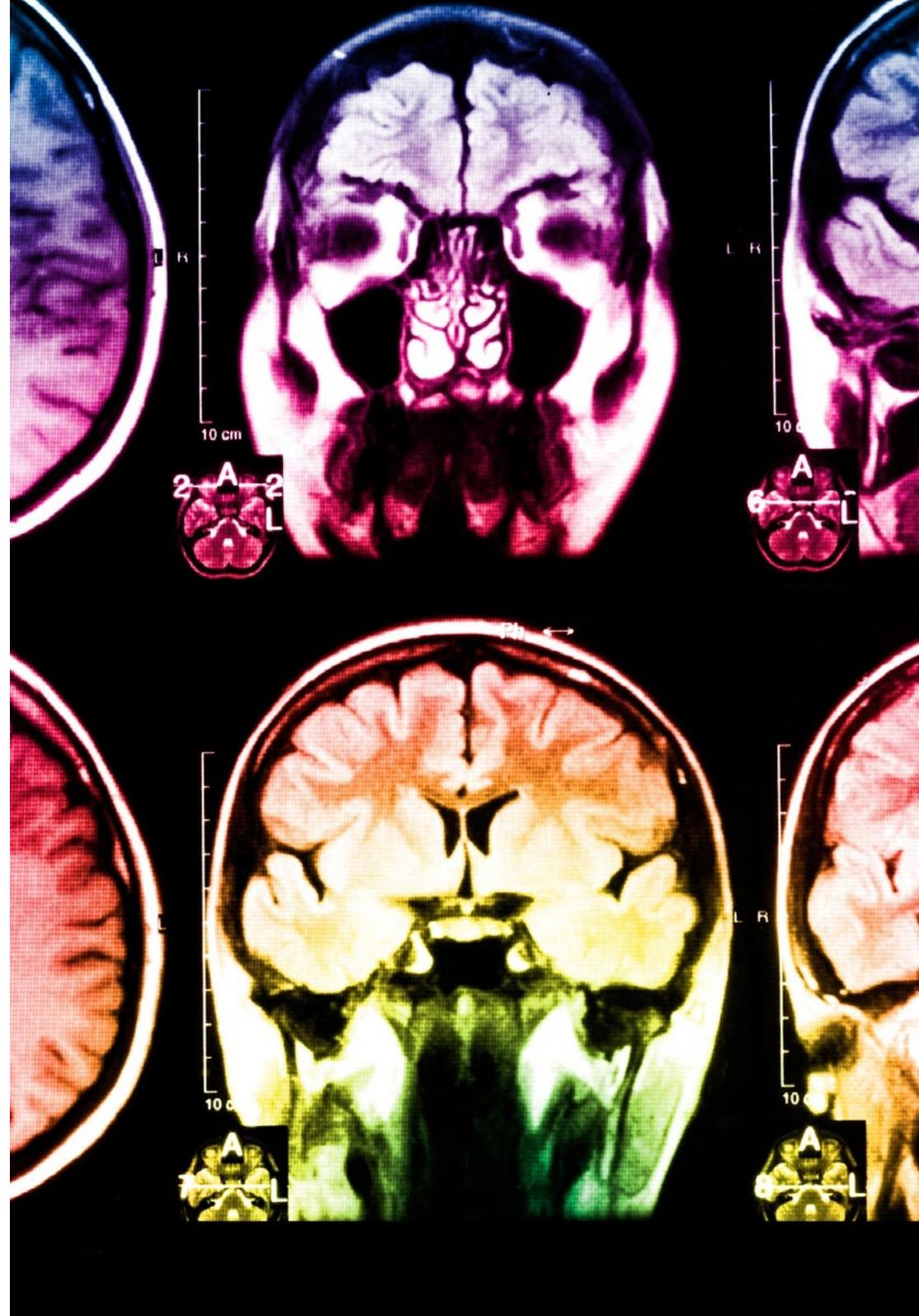


في برنامجنا، التعلم ليس عملية خطية، ولكنه يحدث في شكل لولبي (نتعلّم ثم نطرح ماتعلمناه جانبًا فننساه ثم نعيد تعلمه). لذلك، نقوم بدمج كل عنصر من هذه العناصر بشكل مركزي. باستخدام هذه المنهجية، تم تدريب أكثر من 650000 خريج جامعي بنجاح غير مسبوق في مجالات متنوعة مثل الكيمياء الحيوية، وعلم الوراثة، والجراحة، والقانون الدولي، والمهارات الإدارية، وعلوم الرياضة، والفلسفة، والقانون، والهندسة، والصحافة، والتاريخ، والأسواق والأدوات المالية. كل ذلك في بيئة شديدة المتطلبات، مع طلاب جامعيين يتمتعون بمظهر اجتماعي واقتصادي مرتفع ومتوسط عمر يبلغ 43.5 عاماً.

ستتيح لك منهجية إعادة التعلم والمعروفة بـ Relearning،  
التعلم بجهد أقل ومزيد من الأداء، وإشراكك بشكل أكبر في  
تخصصك، وتنمية الروح النقدية لديك، وكذلك قدرتك على  
الدفاع عن الحجج والآراء المتباينة: إنها معادلة واضحة للنجاح.

استنادًا إلى أحدث الأدلة العلمية في مجال علم الأعصاب، لا نعرف فقط كيفية تنظيم المعلومات والأفكار والصور والذكريات، ولكننا نعلم أيضًا أن المكان والسياق الذي تعلمنا فيه شيئًا هو ضروريًا لكي نكون قادرين على تذكرها وتخزينها في الحصين بالمخ، لكي نحتفظ بها في ذاكرتنا طويلة المدى.

بهذه الطريقة، وفيما يسمى التعلم الإلكتروني المعتمد على السياق العصبي، ترتبط العناصر المختلفة لبرنامجنا بالسباق الذي يطور فيه المشارك ممارسته المهنية.



يقدم هذا البرنامج أفضل المواد التعليمية المُعدَّة بعناية للمهنيين:

#### المواد الدراسية



يتم إنشاء جميع محتويات التدريس من قبل المتخصصين الذين سيقومون بتدريس البرنامج الجامعي، وتحديدًا من أجله، بحيث يكون التطوير التعليمي محددًا وملموشًا حقًا. ثم يتم تطبيق هذه المحتويات على التنسيق السمعي البصري الذي سيخلق منهج جامعة TECH في العمل عبر الإنترنت. كل هذا بأحدث التقنيات التي تقدم أجزاء عالية الجودة في كل مادة من المواد التي يتم توفيرها للطلاب.

#### المحاضرات الرئيسية



هناك أدلة علمية على فائدة المراقبة بواسطة الخبراء كطرف ثالث في عملية التعلم. إن مفهوم ما يسمى *Learning from an Expert* أو التعلم من خبير يقوي المعرفة والذاكرة، ويولد الثقة في القرارات الصعبة في المستقبل.

#### التدريب العملي على المهارات الإدارية



سيضطلعون بأنشطة لتطوير كفاءات إدارية محددة في كل مجال مواضيعي. التدريب العملي والديناميكيات لاكتساب وتطوير المهارات والقدرات التي يحتاجها كبار المديرين لنموهم في إطار العولمة التي نعيشها.

#### قراءات تكميلية



المقالات الحديثة، ووثائق اعتمدت بتوافق الآراء، والأدلة الدولية..من بين آخرين. في مكتبة جامعة TECH الافتراضية، سيتمكن الطالب من الوصول إلى كل ما يحتاجه لإكمال تدريبه.

30%

10%

8%



#### دراسات الحالة (Case studies)

سيقومون بإكمال مجموعة مختارة من أفضل دراسات الحالة المختارة خصيصًا لهذا المؤهل. حالات معروضة ومحللة ومدروسة من قبل أفضل المتخصصين في الإدارة العليا على الساحة الدولية.



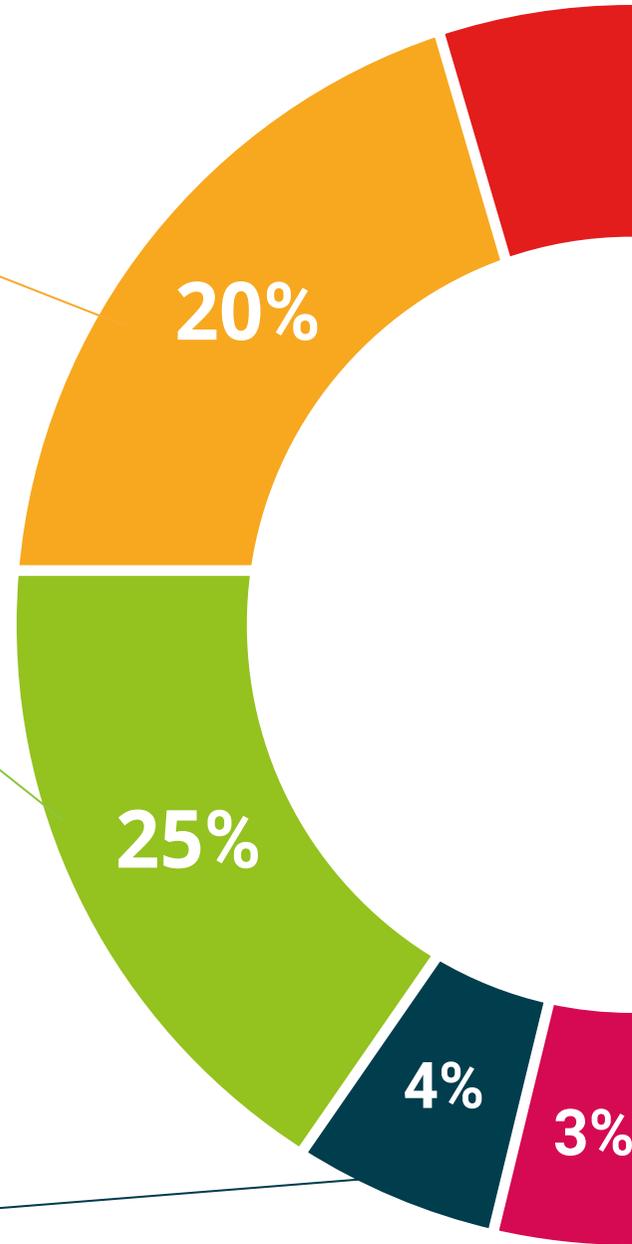
#### ملخصات تفاعلية

يقدم فريق جامعة TECH المحتويات بطريقة جذابة وديناميكية في أقراص الوسائط المتعددة التي تشمل الملفات الصوتية والفيديوهات والصور والرسوم البيانية والخرائط المفاهيمية من أجل تعزيز المعرفة. اعترفت شركة مايكروسوفت بهذا النظام التعليمي الفريد لتقديم محتوى الوسائط المتعددة على أنه "قصة نجاح أوروبية"



#### الاختبار وإعادة الاختبار

يتم بشكل دوري تقييم وإعادة تقييم معرفة الطالب في جميع مراحل البرنامج، من خلال الأنشطة والتدريبات التقييمية وذاتية التقييم: حتى يتمكن من التحقق من كيفية تحقيق أهدافه.



# ملف طلابنا الشخصي

المحاضرة الجامعية موجهة الى: الليسانسين الجامعيين الذين أكملوا من قبل أي من المؤهلات العلمية التالية في مجال العلوم الاجتماعية والقانونية والإدارية والاقتصادية.

يشكل تنوع المشاركين الذين لديهم ملامح أكاديمية مختلفة ومن جنسيات متعددة النهج متعدد التخصصات لهذا البرنامج.

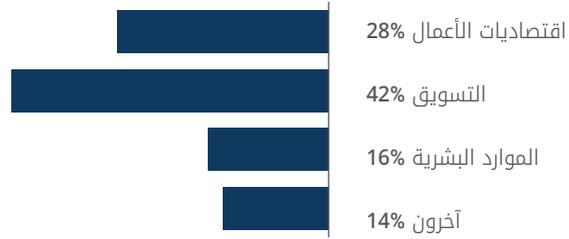
المهنيون الذين، كونهم ليسانسين جامعيين في أي مجال، لديهم خبرة عملية لمدة عامين في مجال التسويق الرقمي يمكنهم أيضًا الحصول على المحاضرة الجامعية.



عزز قدراتك على الإدارة السليمة لمشاريع CX،  
ومعالجة إطار العمل وتحديد احتياجات العملاء"



### التدريب في مجال



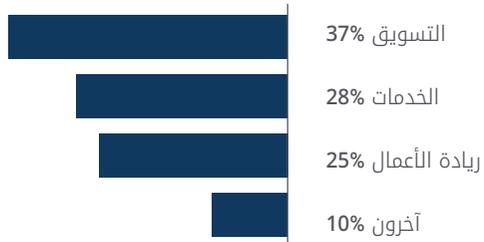
### متوسط العمر

بين 35 و 45 سنة

### عدد سنوات الخبرة



### المؤهل الأكاديمي



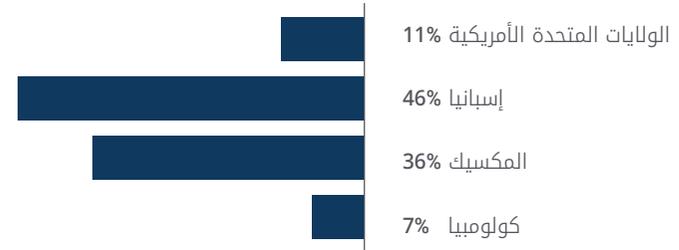


## Laura Rodríguez Afonso

مديرة مشروع CX

"لقد منحتني هذه المحاضرة الجامعية مهارات عملية لتحسين تجربة المستخدم في عالم الأعمال. ان هيئة التدريس المدربة تدريباً عالياً ومرنة البرنامج جعلته استثماراً ممتازاً في حياتي المهنية"

### التوزيع الجغرافي



# هيكل الإدارة وأعضاء هيئة تدريس الدورة التدريبية

لدى محاضرة جامعية في تصميم وتنفيذ مشروع CX فريق تعليمي مدرب تدريباً عالياً في مجال تجربة العملاء. يتمتع جميع المتخصصين بخبرة كبيرة في هذا القطاع وهم على اتصال دائم بأحدث اتجاهات وممارسات CX. بهذه الطريقة، سيتلقى الطلاب تدريباً محدثاً ومركّزاً في بيئة الأعمال الحالية، مع أدوات واستراتيجيات تسمح لهم بتحسين تجربة المستخدم للشركات الكبيرة. تضمن خبرة الفريق التدريسي الواسعة جودة تعليمية عالية وروابط مباشرة مع ساحة العمل، مما يمكّن الطلاب من تطبيق ما يتعلمون في عملهم اليومي.

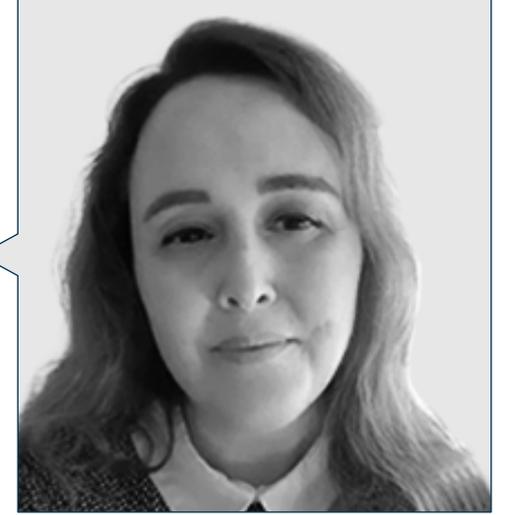
يدعم الخبراء في تجربة العملاء تصميم هذه المحاضرة  
الجامعية لتقديم المحتوى الأكثر تحديثًا في القطاع"



## هيكـل الإدارة

### أ. Yépez Molina, Pilar

- ♦ مستشارة ومدربة تسويق لشركات تحت العلامة التجارية La Digitalista
- ♦ مديرة إبداعية تنفيذية وشريكة مؤسسة في إنشاء وتطوير حملات تسويق عبر الإنترنت وخارج الإنترنت في بلجيكا
- ♦ المديرة الإبداعية التنفيذية تنشئ وتطور حملات تسويقية ترويجية وعلاقية لعملاء الإنترنت وغير المتصلين في Sidecar SGM
- ♦ مديرة إبداعية عبر الإنترنت ومديرة إبداعية في MC Comunicación
- ♦ أستاذة التسويق الرقمي في رابطة الصحفيين في كاتالونيا
- ♦ محاضرة في التسويق الرقمي واستراتيجيات الاتصالات في درجة الهندسة BES La Salle
- ♦ مدرسة تسويق رقمي في كلية يونيسيت للأعمال
- ♦ دراسات عليا في التسويق العلائقي من قبل معهد الاقتصاد الرقمي ICEMD
- ♦ بكالوريوس في الإعلان والعلاقات العامة من جامعة إشبيلية



## الأساتذة

### أ. Camps, Núria

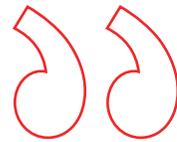
- ♦ مدربة في تجربة العملاء
- ♦ خبيرة استشارية مستقلة في مجال تجربة العملاء، وتحسين العمليات، وتنفيذ الأدوات التكنولوجية، وخدمة العملاء
- ♦ مستشارة ومراجعة نظم إدارة جودة الميثود
- ♦ ماجستير في تسويق الوجهة السياحية
- ♦ دبلوم في السياحة من جامعة جبرونا



# مدى تأثير هذه الدراسة على حياتك المهنية

يمكن أن يكون لهذه المحاضرة الجامعية تأثير كبير على مهنة محترف متخصص في التسويق الرقمي. ذلك لأن هذا البرنامج يوفر مهارات ومعرفة عملية تحظى بتقدير كبير في سوق اليوم. بهذه الطريقة، يمكن للليسانسين تطبيق ما تعلموه في عملهم اليومي وتحسين تجربة المستخدم لعملائهم. بالإضافة إلى ذلك، تتيح مرونة البرنامج عبر الإنترنت للطلاب تكييف دراستهم مع جدول عملهم وجدولهم الشخصي، مما يساهم على مواصلة العمل مع تحسين مهاراتهم ومعارفهم. هذا يضمن المزيد من الرضا الوظيفي وفرص وظيفية أفضل في المستقبل.

أظهر لعملائك إمكاناتك الكبيرة كمستشار خبير  
في إعداد وتنفيذ مشروع CX"



## هل أنت مستعد لأخذ القفزة الأمام؟ فالتطوير المهني الممتاز في انتظارك.

محاضرة جامعية في تصميم وتنفيذ مشروع CX من TECH هو برنامج مكثف يعيدك لمواجهة التحديات وقرارات الأعمال في مجال التسويق الرقمي. الهدف الرئيسي هو تعزيز نموك الشخصي والمهني. نساعدك على تحقيق النجاح. إذا كنت ترغب في تحسين نفسك، وإجراء تغيير إيجابي على المستوى المهني، والتواصل مع الأفضل فهذا هو المكان المناسب لك.

قم بتعزيز مسارك المهني  
وتوجيهه نحو تجربة العملاء  
مع TECH.

### وقت التغيير



ستكون المعرفة المكتسبة هي  
أعظم أصولك لضمان اتخاذ إجراء  
في حالات عدم وجود تجربة  
العملاء في الشركات.

### نوع التغيير



## زيادة الرواتب

دراسة هذا البرنامج يعني لطلابنا زيادة في الراتب تزيد عن 27%



# المزايا لشركتك

يمكن أن يكون لوجود مهني أكمل محاضرة جامعية في تصميم وتنفيذ مشروع CX تأثير كبير على الشركات. ستسمح المعرفة والمهارات المكتسبة للمهني بتحسين تجربة المستخدم للعملاء، والتي بدورها يمكن أن تزيد من ولاء العملاء وتحسن سمعة العلامة التجارية وزيادة الإيرادات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للمهني تطبيق الأدوات والاستراتيجيات لتحديد احتياجات المستخدم وتوقعاته، والتي يمكن أن تحسن جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة. كل هذا يمكن أن يؤدي إلى ميزة تنافسية للشركة وتحسين كفاءة وربحية المنظمة.

علامة قبل وبعد في الشركات بفضل المعرفة  
المكتسبة بهذه المحاضرة الجامعية"



يعد تطوير المواهب والاحتفاظ بها في الشركات أفضل استثمار طويل الأجل.

### 01 رأس المال الفكري ونمو المواهب

سيقدم المسؤول التنفيذي الشركة إلى المفاهيم والاستراتيجيات ووجهات النظر الجديدة التي يمكن أن تحدث تغييرات كبيرة في المنظمة.

01

### 02 الاحتفاظ بالمديرين التنفيذيين ذوي الإمكانيات العالية لتجنب استنزاف المواهب

يعزز هذا البرنامج الصلة بين الشركة والمدير ويفتح آفاقًا جديدة للنمو المهني داخل الشركة.

02

### 03 وكلاء البناء للتغيير

ستكون قادرًا على اتخاذ القرارات في أوقات عدم اليقين، والأزمات مما يساعد المنظمة في التغلب على العقبات.

03

### 04 زيادة إمكانيات التوسع الدولي

بفضل هذا البرنامج، ستتواصل الشركة مع الأسواق الرئيسية في الاقتصاد العالمي.

04

### تطوير مشاريع شخصية

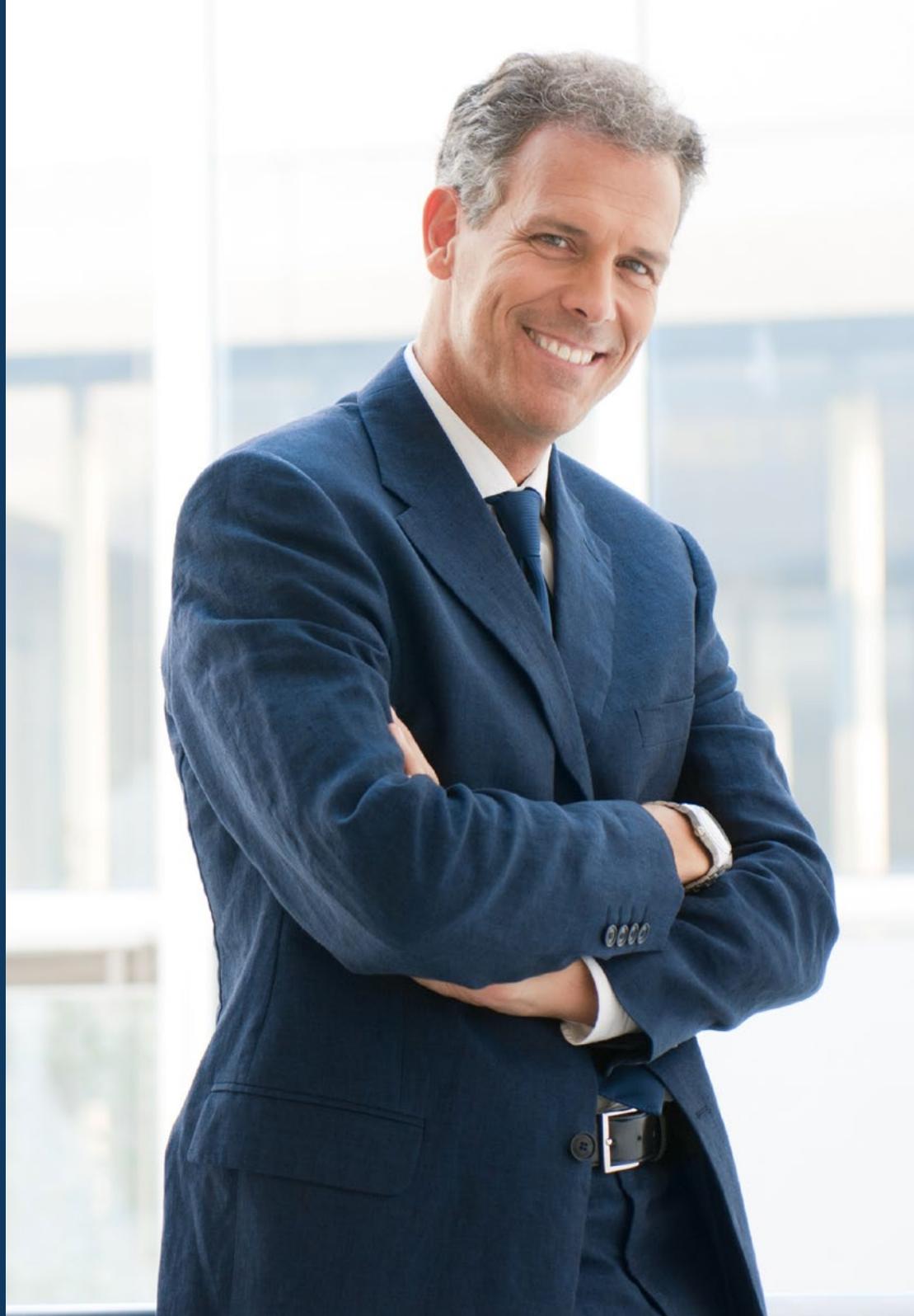
يمكن للمهني العمل في مشروع حقيقي أو تطوير مشاريع جديدة في نطاق البحث والتطوير أو تطوير الأعمال في شركتك.

05

### تعزيز القدرة التنافسية

سيزود هذا البرنامج مهنييه بالمهارات لمواجهة التحديات الجديدة وبالتالي تعزيز المؤسسة.

06



# المؤهل العلمي

تضمن هذه المحاضرة الجامعية فيتصميم وتنفيذ مشروع CX بالإضافة إلى التدريب الأكثر دقة وحداثة، الحصول على شهادة صادرة عن TECH الجامعة التكنولوجية.





اجتاز هذا البرنامج بنجاح واحصل على شهادتك الجامعية دون الحاجة إلى السفر أو القيام بأية إجراءات مرهقة"



تحتوي المحاضرة الجامعية في تصميم وتنفيذ مشروع CX على البرنامج العلمي الأكثر اكتمالا وحدائثة في السوق.

بعد اجتياز التقييم، سيحصل الطالب عن طريق البريد العادي\* مصحوب بعلم وصول مؤهل المحاضرة الجامعية الصادر عن TECH الجامعة التكنولوجية.

إن المؤهل الصادر عن TECH الجامعة التكنولوجية سوف يشير إلى التقدير الذي تم الحصول عليه في برنامج المحاضرة الجامعية وسوف يفي بالمتطلبات التي عادة ما تُطلب من قبل مكاتب التوظيف ومسابقات التعيين ولجان التقييم الوظيفي والمهني.

المؤهل العلمي: محاضرة جامعية في تصميم وتنفيذ مشروع CX

عدد الساعات الدراسية المعتمدة: 150 ساعة





## محاضرة جامعية تصميم وتنفيذ مشروع CX

« طريقة التدريس: أونلاين

« مدة الدراسة: 6 أشهر

« المؤهل الجامعي من: TECH الجامعة التكنولوجية

« عدد الساعات المخصصة للدراسة: 16 ساعات أسبوعيًا

« مواعيد الدراسة: وفقًا لوتيرتك الخاصة

« الامتحانات: أونلاين

# محاضرة جامعة تصميم وتنفيذ مشروع CX