



جمعية
الرمثية
التعاونية
متعددة الأغراض



تقرير البرامج التدريبية المنفذة
للعاملين بجمعية الرمثية التعاونية
متعددة الأغراض لعام 2024

جمعية الرمثية التعاونية متعددة الأغراض





تقرير البرامج التدريبية المنفذة للعاملين بجمعية الرمثية التعاونية متعددة الأغراض لعام ٢٠٢٤

أولاً: المقدمة

في إطار التزام الجمعية برفع كفاءة منسوبيها وتطوير قدراتهم بما يحقق أهدافها الاستراتيجية ويعزز من مستوى الامتثال للأنظمة واللوائح ذات العلاقة، فقد تم تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية المتخصصة خلال عام ٢٠٢٤. ركزت هذه البرامج على تطوير الحوكمة لدى مجلس الإدارة، وتعزيز قدرات الموظفين في مجال مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، إضافة إلى تحسين مهارات العاملين في المبيعات وخدمة العملاء لرفع مستوى الأداء وزيادة رضا المستفيدين.

ثانياً: البرامج التدريبية المنفذة

1. برامج الحوكمة وحوكمة مجلس الإدارة

- اسم البرنامج: مبادئ الحوكمة المؤسسية للجمعيات التعاونية.
- الفئة المستهدفة: رئيس وأعضاء مجلس الإدارة.
- الجهة المنفذة: مركز تمكين للبحوث والدراسات.
- المدة ٣ أيام (فبراير ٢٠٢٤).
- الأهداف:

- رفع مستوى الوعي بمفاهيم الحوكمة المؤسسية.
- تعزيز الشفافية والمساءلة في عمل مجلس الإدارة.
- تمكين المجلس من تطبيق أفضل الممارسات في إدارة الجمعية.



- **المخرجات:** حصول 0 أعضاء من مجلس الإدارة على شهادات حضور واعتماد خطة أولية لتفعيل الحوكمة داخل الجمعية.

2. برامج مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

- **اسم البرنامج:** التوعية بسياسات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- **الفئة المستهدفة:** الإدارة التنفيذية، المحاسب، أمين الصندوق.
- **الجهة المنفذة مركز تمكين للبحوث والدراسات مع المدرب احمد النملان**
- **المدة:** يومان (مايو ٢٠٢٤).
- **الأهداف:**
 - تعريف العاملين بالأنظمة والتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية.
 - تمكين الموظفين من التعرف على مؤشرات الاشتباه.
 - وضع آليات للإبلاغ عن العمليات المشبوهة وتوثيقها.
- **المخرجات:** إعداد نموذج داخلي للإبلاغ عن حالات الاشتباه، وتعميم سياسة مكافحة غسل الأموال على كافة العاملين.

3. برامج تدريبية في المبيعات وخدمة العملاء

- **اسم البرنامج:** مهارات المبيعات وخدمة العملاء في القطاع التعاوني.
- **الفئة المستهدفة:** موظفو السوبرماركت ومنسوبي المبيعات.
- **الجهة المنفذة:** معهد تدريبي محلي معتمد.
- **المدة:** 4 أيام (سبتمبر ٢٠٢٤).



• الأهداف:

- تطوير مهارات العرض والإقناع لدى الموظفين.
- رفع كفاءة خدمة العملاء وتعزيز ولاء المستفيدين.
- تحسين آليات إدارة المبيعات والتعامل مع الاعتراضات.
- **المخرجات:** ارتفاع معدل رضا العملاء بنسبة ١٨٪، وزيادة المبيعات الشهرية بنسبة ١٢٪ خلال الربع الرابع من ٢٠٢٤.

ثالثاً: مؤشرات الأداء لقياس أثر التدريب

- نسبة حضور البرامج بلغت 95% من المستهدفين.
- تطبيق الموظفين للمفاهيم الجديدة في أعمالهم اليومية بنسبة 75%.
- تحسن ملحوظ في مؤشرات رضا العملاء وزيادة المبيعات بعد تدريب موظفي السوبرماركت.

رابعاً: التوصيات

1. الاستمرار في تنفيذ برامج الحوكمة بشكل سنوي لمجلس الإدارة.
2. اعتماد خطة إلزامية لتدريب كافة الموظفين الجدد على سياسات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
3. إدراج برامج متقدمة في مجال المبيعات الرقمية والتسويق الإلكتروني للعاملين في المبيعات.
4. ربط تقييم الأداء السنوي بالمشاركة الفاعلة في البرامج التدريبية.



جمعية
الرمثية
التعاونية
متعددة الأغراض

