



نموذج تقرير مشاركة في البرامج التدريبية

اولا : معلومات المشترك

اسم المشترك	محمد موفق نوري
التحصيل الدراسي والاختصاص	شهادة ماجستير في هندسة الحاسبات
العنوان الوظيفي	مهندس
اسم الجهة الحكومية	وزارة الاتصالات/ الشركة العامة للبريد والتوفير
البريد الالكتروني	Mohammed.muwafaq@post.iq
رقم الهاتف	07722007779

ثانيا : معلومات البرنامج التدريبي

عنوان البرنامج	التجارة الالكترونية والخدمات البريدية الرقمية
طبيعة البرنامج التدريبي	تقني
البلد	الهند
الجهة الراعية	Indian Technical and Economic Cooperation (ITEC)
الجهة المنظمة	Rafi Ahmed Kidwai National Postal Academy
مدة البرنامج	١١ يوم
التاريخ	من ٢٠٢٥/١١/١٠ الى ٢٠٢٥/١١/٢١
الجهات الحكومية المشاركة في البرنامج	وزارة الاتصالات/ الشركة العامة للبريد والتوفير
البلدان المشاركة الاخرى	ايران، زامبيا، تايلند، طاكجستان، مغنوليا، مالاوي، فيجي، تشيلي، مدغشقر، غانا، زمبابوي، كمبوديا، موريشيوس



ثالثا : محاور ومواضيع البرنامج التدريبي

اليوم الأول - الإطار العام والقيادة

- جلسة الافتتاح والتعريف بالبرنامج وأهدافه.
- جلسة تعارف وكسر الحواجز (Ice-breaking Session)
- القيادة وبناء فرق العمل في المؤسسات البريدية.
- مفاهيم الوعي الذاتي والفعالية الشخصية.
- عرض حول رؤية الهند المستقبلية والتركيز على القيادة الاستراتيجية وخدمة المواطن.

اليوم الثاني الابتكار والجودة في التجارة الإلكترونية

- الابتكارات في التجارة الإلكترونية وإدارة سلسلة التوريد.
- الأتمتة والتكنولوجيا الحديثة في معالجة البريد.
- الجودة والأمن والمعايير في خدمات التجارة الإلكترونية.
- أنظمة إدارة الجودة في العمليات البريدية.
- مفاهيم التميز التشغيلي وإدارة التغيير.

اليوم الثالث – الأتمتة والتحول الرقمي

- زيارة ميدانية إلى مركز المعالجة البريدية الآلي في نيودلهي.
- الاطلاع على أفضل الممارسات في معالجة طرود التجارة الإلكترونية.
- التحول الرقمي والابتكارات التكنولوجية في البريد الهندي.
- دور التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في تحديث العمليات البريدية.

اليوم الرابع – الشمول المالي والدفع الرقمي

- تعزيز النمو الشامل من خلال مكاتب البريد.
- الخدمات البريدية الموجهة لخدمة المواطن.
- أنظمة الدفع الرقمي في الهند.
- تحسين جودة خدمة البريد الدولي وفق النموذج البريدي العالمي.
- أطر التعاون الدولي والمعايير العالمية.



اليوم الخامس – الزيارات الثقافية

- زيارات ميدانية لمعالم وطنية وثقافية (تعزيز الفهم الثقافي والقيادة الاستراتيجية)

اليوم السادس والسابع – الزيارات المرجعية

- زيارة مدينة أغرا.
- زيارة تاج محل وقلعة أغرا.
- زيارة مركز الفرز الوطني ومحور الطرود (National Sorting Hub & Parcel Hub).
- الاطلاع على إدارة العمليات اللوجستية والفرز الآلي المتقدم.

اليوم الثامن – إدارة المكاتب التشغيلية

- زيارة مكتب بريد أغرا الرئيسي.
- دراسة إدارة العمليات اليومية وخدمة العملاء.
- آليات إدارة التغيير وتحسين الأداء.

اليوم التاسع - التكنولوجيا المالية والأنظمة الجغرافية

- التكنولوجيا المالية (Fintech) في التجارة الإلكترونية.
- نظام UPI والمدفوعات الرقمية في الهند.
- نظام DIGIPIN كنظام وطني للعبئة الجغرافية الرقمية.
- سلاسل التوريد عبر الحدود والتحديات الجمركية والتعاون البريدي الدولي.

اليوم العاشر – العمليات في القطاع الخاص

- زيارة منشأة شركة Delhivery للتجارة الإلكترونية.
- إدارة المخازن الإلكترونية وسلاسل الإمداد.
- أفضل الممارسات في إدارة اللوجستيات الحديثة.

اليوم الحادي عشر – الذكاء الاصطناعي والاستعداد المؤسسي

- الابتكارات الرقمية المعتمدة على الذكاء الاصطناعي في التجارة الإلكترونية.
- مركزية خدمة المواطن في الخدمات الرقمية.
- جاهزية البريد للتعامل مع التجارة الإلكترونية.
- إدارة المشاريع والتحول الرقمي.
- العروض القطرية للمشاركين.



اليوم الثاني عشر - التقييم والختام

- استكمال العروض القطرية.
- جلسة التقييم والتغذية الراجعة.
- جلسة الاختتام وتسليم الشهادات.

رابعاً : المنهاج التدريبي والمواصفات التخصصية

أ- **المنهاج التدريبي :** يتميز المنهاج التدريبي بالرصانة والحدثة من حيث المحتوى العلمي والعمل، إذ يجمع بين الجوانب النظرية والتطبيقية في مجالات التجارة الإلكترونية والخدمات الرقمية والعمليات البريدية.

كما يتميز البرنامج بملاءمته للواقع العراقي، لكونه يركز على التحول الرقمي، والدفع الإلكتروني، والأتمتة، وإدارة الطرود، وجودة الخدمة، وهي مجالات تتماشى مع متطلبات تطوير القطاع البريدي في العراق، ويمكن توظيفها ضمن مشاريع التحديث والتحول المؤسسي الحالية والمستقبلية.

ويُعزز الجانب العملي في المنهاج من خلال الزيارات الميدانية لمراكز الفرز الآلي والمخازن الإلكترونية، ودراسة التجارب الناجحة، مما يساهم في تحويل المعرفة النظرية إلى مهارات تطبيقية قابلة للتنفيذ في بيئة العمل العراقية

ب- المواصفات التخصصية :

المواصفات العلمية والفنية المعتمدة في البرنامج التدريبي

- اعتماد مناهج حديثة في مجالات:
 - التجارة الإلكترونية البريدية.
 - التحول الرقمي والأتمتة.
 - أنظمة الدفع الإلكتروني.
 - الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات.
 - إدارة سلاسل التوريد واللوجستيات.
- التركيز على المعايير الدولية في:
 - جودة الخدمة.
 - أمن المعلومات.
 - إدارة العمليات.
 - الامتثال التنظيمي.



المصادر التخصصية المعتمدة في البرنامج

- خبراء من:
 - الأكاديمية الوطنية للبريد في الهند.
 - الاتحاد البريدي العالمي (UPU)
 - البنك المركزي الهندي.
 - شركات التجارة الإلكترونية (Delhivery)
 - مؤسسات التكنولوجيا المالية (NPCI – Mobisafar)

أن الأنظمة المعتمدة في العراق لا تزال في مرحلة التطوير والتحديث التدريجي، وتعتمد بدرجة أكبر على الأساليب التقليدية مع إدخال محدود للتقنيات الحديثة، ويمثل هذا البرنامج فرصة مهمة لنقل المعرفة والخبرة الدولية إلى البيئة العراقية، ودعم مشاريع التحول الرقمي وتحديث الخدمات البريدية بما ينسجم مع المعايير العالمية.

خامسا : النشاطات الصفية والميدانية

أ- الصفية او النظرية

أبرز النشاطات الصفية والنظرية:

- مناقشات مفتوحة حول تحديات التجارة الإلكترونية في الدول المشاركة.
- تمارين تعارف (Ice-breaking) لتعزيز التواصل وبناء فرق العمل.
- تقسيم المشاركين إلى مجموعات لتحليل حالات (Case Studies)
- تمارين محاكاة لاتخاذ القرار في بيئة ضغط.
- تقديم كل دولة عرضا حول واقعها البريدي.
- مناقشة التحديات والفرص المستقبلية
- عرض تقنيات الذكاء الاصطناعي في التجارة الإلكترونية





ب- الميدانية

زيارة منشآت شركة Delhivery للتجارة الإلكترونية

سبب الزيارة

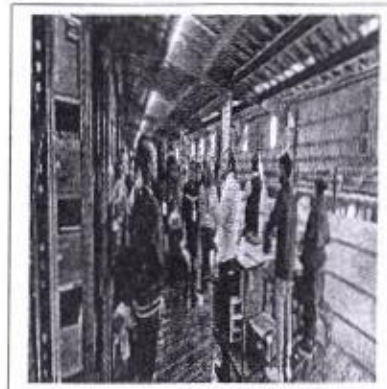
- الاطلاع على تجربة القطاع الخاص في الخدمات اللوجستية.
- دراسة نماذج التشغيل الحديثة في التجارة الإلكترونية.
- التعرف على أساليب المنافسة في السوق.

الخبرات المكتسبة

- إدارة الطلبات من المتاجر الإلكترونية.
- تنظيم عمليات التخزين والتغليف.
- التنسيق بين المخازن والتوصيل السريع.
- تحسين كفاءة التسليم الأخير (Last Mile Delivery)

التقنيات والبرامج

- أنظمة إدارة الطلبات (OMS)
- برامج تتبع الشحنات لحظيًا.
- أنظمة الذكاء الاصطناعي للتنبؤ بالطلب.
- روبوتات وفرز شبه آلي.
- تطبيقات إدارة التوصيل الميداني.





وزارة التخطيط دائرة التعاون الدولي

زيارة مكتب بريد أغرا الرئيسي

سبب الزيارة

- دراسة نموذج تقديم الخدمات المباشرة للمواطنين.
- الاطلاع على تكامل الخدمات التقليدية والرقمية.
- فهم إدارة الفروع الكبيرة.

الخبرات المكتسبة

- تنظيم خدمة الزبائن.
- إدارة الطوابير والوقت.
- دمج الخدمات المالية مع البريدية.
- تحسين تجربة المستفيد.

التقنيات والبرامج

- أنظمة نقاط البيع (POS)
- منصات الدفع الإلكتروني.
- نظم إدارة الزبائن (CRM)
- قواعد بيانات المعاملات البريدية.





زيارة المركز الوطني للفرز - أغرا

سبب الزيارة

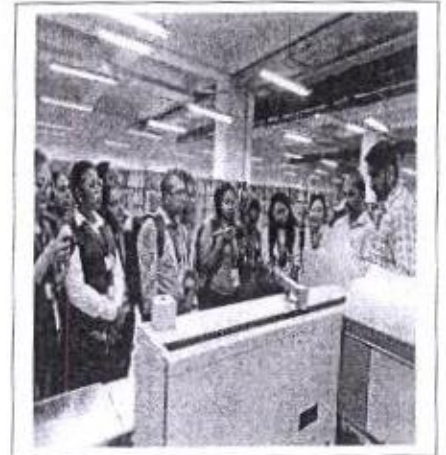
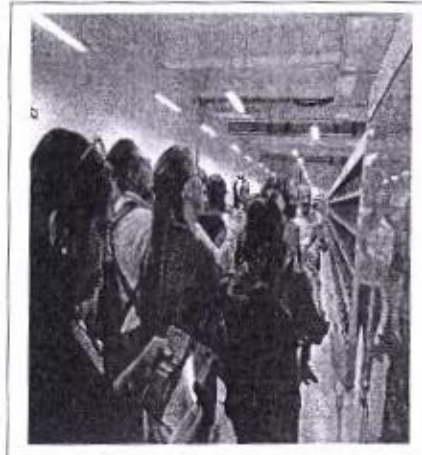
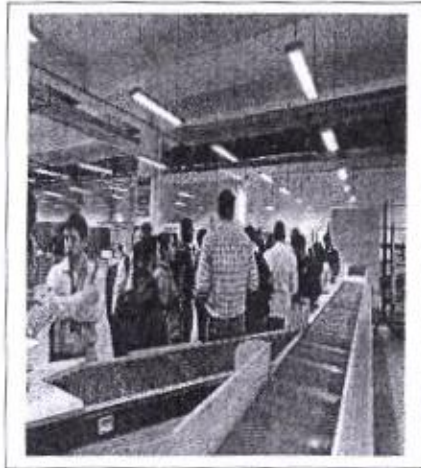
- التعرف على إدارة مراكز الطرود ذات السعة العالية.
- دراسة أسلوب ربط المراكز الفرعية بالمحور المركزي.
- الاطلاع على آليات النقل والتوزيع الإقليمي.

الخبرات المكتسبة

- إدارة المخازن المؤقتة للطرود.
- تنظيم عمليات الشحن والتسليم.
- تنسيق العمل بين النقل البري والمراكز الفرعية.
- تطبيق معايير السلامة والجودة.

التقنيات والبرامج

- أنظمة إدارة المستودعات (WMS)
- برامج جدولة النقل والتوزيع.
- أجهزة تتبع المركبات (GPS Tracking)
- أنظمة أرشفة بيانات الشحن.





وزارة التخطيط دائرة التعاون الدولي

سادسا : العروض التقديمية

أ- العروض التقديمية : قد تم ارفاق عرض على قرص مدمج تم تقديمه خلال البرنامج التدريبي (عن العراق و البريد العراقي)

سابعا : البرامجيات والتقنيات التكنولوجية الحديثة

أ- البرمجيات:

- أنظمة إدارة العناوين الرقمية (Digital Addressing Systems – DIGIPIN Model)

وهو نظام عنونة رقمية جغرافية يربط كل عنوان بإحداثيات دقيقة يعتمد على الخرائط الرقمية الفوائد العملية

- حل مشكلة العناوين غير الواضحة.
- تحسين التوصيل.
- تقليل الإرجاع.
- دعم التجارة الإلكترونية.

إمكانية التطبيق في العراق

- مناسب للمدن الجديدة والأحياء غير المنظمة.
- يدعم مشاريع الحكومة الذكية.

ب- التقنيات الحديثة الأخرى :

- أنظمة التتبع.
- أنظمة الدفع الإلكتروني.
- أنظمة إدارة المستودعات.
- أنظمة التحليل الذكي.

وتُعد هذه الأنظمة قابلة للتطبيق في المؤسسات الحكومية العراقية، وخاصة في البريد العراقي، ضمن مشاريع: التحول الرقمي ، الحكومة الالكترونية ، التجارة الالكترونية



ثامنا : الموانمة و/او محاور أخرى

موانمة البرنامج مع خطة التحول الرقمي

- دعم أهداف أتمتة العمليات البريدية.
- تطوير أنظمة التتبع الإلكتروني.
- تعزيز التكامل مع أنظمة الدفع الرقمي الحكومية.

موانمة البرنامج مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة

- الانسجام مع الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي والحكومة الإلكترونية.
 - دعم محور تطوير البنية التحتية التكنولوجية.
 - تمكين الكوادر البشرية وبناء قيادات وسطى قادرة على إدارة التغيير.
 - تعزيز التعاون الدولي ونقل التجارب الناجحة.
- أن البرنامج التدريبي يتوافق بدرجة عالية مع توجهات المؤسسة وخططها الاستراتيجية، ويشكل فرصة عملية لتسريع التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات البريدية، كما يوفر أساساً علمياً وتطبيقياً يمكن البناء عليه في تنفيذ مشاريع تطويرية مستقبلية.

تاسعا : التجارب المستفادة

وَقَر البرنامج التدريبي اطلاعا شاملاً على الممارسات البريدية الحديثة، حيث يتطلب التحول الرقمي اتخاذ القرار القائم على البيانات في تحسين الكفاءة وتعزيز المساءلة وتؤدي الخدمات المتمحورة حول الزبون إلى زيادة الاستخدام واستدامة الإيرادات.

عاشرا : تقييم البرنامج التدريبي

أ- تقييم الأمور التنظيمية الخاصة بالدورة

الجوانب الإيجابية:

١. تنظيم إجراءات السفر بالتنسيق مع الجهة المستضيفة بشكل واضح ومسبق
٢. توفير وسائل نقل منتظمة بين مقر الإقامة وموقع التدريب



٣. توفير برنامج زمني واضح منذ اليوم الأول.
٤. وجود فريق تنسيقي لمتابعة شؤون المشاركين

الجوانب السلبية

١. محدودية الخيارات المتاحة للإقامة من حيث مستوى الخدمات.
 ٢. ضغط في جدول السفر خلال أيام الوصول والمغادرة
- ب- تقييم المنهاج التدريبي والمؤسسة التدريبية

الجوانب الإيجابية:

١. شمولية المواضيع وارتباطها المباشر بالتجارة الإلكترونية والتحول الرقمي.
٢. اعتماد محتوى حديث مواكب للتطورات التقنية.
٣. التوازن بين الجانب النظري والتطبيقي.
٤. التركيز على التجارب العملية والدولية
٥. استخدام أساليب تفاعلية (مناقشات – مجموعات عمل – دراسات حالة)
٦. تشجيع المشاركة الفعالة لجميع المتدربين.
٧. تنوع وسائل العرض (عروض تقديمية – فيديوهات – تمارين تطبيقية)
٨. التفاعل الإيجابي مع استفسارات المشاركين.
٩. الالتزام بالمواعيد والخطّة التدريبية.
١٠. تمتع المدربين بخبرة عملية وأكاديمية عالية.
١١. توفر قاعات مجهزة تقنيًا.

الحادي عشر : التوصيات والمقترحات

بالإمكان تصنيف التوصيات الى التالي:

- توصيات قصيرة الأمد: تحسين جودة التتبع وتعزيز التواصل مع الزبائن.
- توصيات متوسطة الأمد: نشر أنظمة مراقبة الجودة وتطبيق الأتمتة.
- توصيات طويلة الأمد: تطوير منظومة وطنية للوجستيات التجارية الإلكترونية وخدمات عابرة للحدود.

يُعد البرنامج التدريبي من البرامج النوعية ذات الأثر الإيجابي الواضح، إذ أسهم في بناء قدرات المشاركين ونقل خبرات دولية متقدمة قابلة للتطبيق في البيئة العراقية، وعليه يُوصى بالاستمرار في المشاركة به.