



**التدريبية: إدارة الجودة في القطاع الحكومي**  
**الأداء وخدمة المراجعين المتميزة الدورة**  
**نحو كفاءة**



مايو ٢٠٢٦ - ١١



برلين

(للشخص الواحد) € ٤٩٠٠

Ref: #QUA9413\_374044



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

الحديثة. تهدف هذه الدورة محورياً أساسياً في رؤى التنمية الشاملة التي يمثل تحسين جودة الخدمات الحكومية وكفاءة الأداء إدارة ، إلى تزويد العاملين في القطاع الحكومي من BIG BEN Training المقدمة من المبتدئين، المتقدمة، المتقدمة من BIG BEN Training تتبناها الحكومات فهم التحديات الفريدة التي الجودة الشاملة وتحسين الخدمات المقدمة للمراجعين. بالمعرفة والمهارات اللازمة لتطبيق مبادئ التغلب عليها من خلال منهجيات إدارة الأداء تواجه المؤسسات الحكومية في سعيها لتحقيق التميز، سيتعمق المشاركون في في تعزيز استراتيجي، وكيفية قياسه وتحسينه. كما تُسلط الضوء الفعالة. تُبرز الدورة أهمية رضا المتعاملين كهدف وكيفية الدولية في إدارة الجودة في كفاءة العمليات وتبسيط الإجراءات. تتناول الدورة على دور التحول الرقمي وتبني التكنولوجيا موجهة نحو التميز والابتكار. إن هذا البرنامج القطاع العام، مع التركيز على بناء ثقافة مؤسسية أيضاً أفضل الممارسات في تقديم الخدمات من قيادة التغيير الإيجابي وتحقيق مستويات غير التدريبي مصمم لتمكين القادة والموظفين الحكوميين الإدارة العامة وإدارة الجودة مثل H. James العامة. تستلهم هذه الدورة من أعمال خبراء في مسبوقة من الكفاءة والفعالية "Total Quality Management in Government" تستفيد الدورة من المفاهيم المطروحة في كتب مثل ، الذي ركز على تحسين العمليات. كما Harrington



## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- الموظفون في القطاع الحكومي بمستويات مختلفة.
- مدراء الإدارات والأقسام الحكومية.
- مسؤولو تطوير الخدمات الحكومية.
- أخصائيو الجودة والأداء في الجهات الحكومية.
- المراجعون والمدققون الداخليون في القطاع العام.
- الموظفون المعنيون برضا المتعاملين.
- المخططون الاستراتيجيون في المؤسسات الحكومية.
- فرق تحسين العمليات الحكومية.
- القيادات الساعية لتعزيز كفاءة الأداء.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الوزارات والهيئات الحكومية.
- المؤسسات العامة والجهات شبه الحكومية.
- المحليات والبلديات.
- القطاع العدلي والقضائي.
- الرعاية الصحية الحكومية.
- التعليم الحكومي.
- الخدمات الأمنية والدفاعية.
- قطاع الخدمات الاجتماعية.
- المنظمات الدولية العاملة مع الحكومات.
- المؤسسات الرقابية والتدقيقية.



## الأقسام المؤسسة المستهدفة:

- إدارة الجودة.
- التخطيط الاستراتيجي.
- خدمة المتعاملين.
- إدارة الأداء.
- التحول الرقمي.
- إدارة العمليات.
- الموارد البشرية.
- الشؤون الإدارية.
- التدقيق الداخلي.
- الامتثال.

## أهداف الدورة التدريبية:

أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد



- فهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة في السياق الحكومي.
- الحكومية. تحديد وتحليل التحديات التي تواجه جودة الخدمات
- تطبيق أدوات ومنهجيات تحسين الأداء الحكومي.
- قياس رضا المتعاملين ووضع استراتيجيات لزيادته.
- تصميم وتحسين العمليات الحكومية لزيادة الكفاءة.
- التعرف على أفضل الممارسات في إدارة جودة الخدمات.
- تطبيق مفاهيم الحوكمة الرشيدة لتعزيز الشفافية.
- الحكومي. وضع مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) لقياس الأداء
- إدارة التغيير بفاعلية لتطبيق مبادرات الجودة.
- المراجعين. بناء ثقافة مؤسسية داعمة لجودة الأداء وخدمة

## منهجية الدورة التدريبية:



خصوصية القطاع منهجية تدريبية متكاملة تركز على التطبيق العملي يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة على الأساسية لإدارة الجودة وتحسين الحكومي. تجمع الدورة بين المحاضرات التفاعلية التي وتبادل الخبرات، بما يتناسب مع تطبيق هذه المفاهيم على تحديات واقعية يواجهونها الأداء، وورش العمل الجماعية التي تُمكن المشاركين تُقدم المفاهيم النظرية في تجارب ناجحة في القطاع الحكومي، مما يُثري النقاش في عملهم. تُقدم الدورة دراسات حالة مستوحاة من من وكفاءة الأداء، وتطوير حلول سياقات مختلفة. يتم التركيز على تحليل المشكلات ويُساعد في فهم كيفية تطبيق المبادئ خصيصاً النشاط من خلال المناقشات المفتوحة، التمارين مبتكرة وقابلة للتطبيق. تُعزز المنهجية التعلم المتعلقة بجودة الخدمات فهم عميق للمحتوى وقدرة لتعزيز مهارات تحسين الخدمات الحكومية. يتم توفير التطبيقية، والمهام العملية التي تُصمم مؤسساتهم. المتدربين على تطوير خطط عمل لتحسين الجودة في تغذية راجعة منتظمة لضمان

## **خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):**

### **الحكومي. الوحدة الأولى: أساسيات إدارة الجودة في القطاع**



- مفهوم الجودة في الخدمات الحكومية.
- أهمية إدارة الجودة الشاملة للقطاع العام.
- المبادئ الأساسية لجودة الأداء الحكومي.
- تحديات تحقيق الجودة في البيئة الحكومية.
- الفرق بين الجودة في القطاع العام والخاص.
- أهداف التميز الحكومي.
- دور القيادة في تطوير الجودة.

## الحكومية. الوحدة الثانية: قياس الأداء وتحسين الخدمات

- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) للقطاع الحكومي.
- أدوات قياس رضا المتعاملين.
- منهجيات تحليل البيانات الحكومية.
- تحسين العمليات وتقليل الهدر في الخدمات.
- تبسيط الإجراءات الحكومية.
- تحليل الفجوات في الأداء.
- بناء ثقافة الأداء الموجه.

## الوحدة الثالثة: إدارة جودة خدمة المراجعين.

- مفهوم تجربة المراجع وأهميتها.
- تحديد توقعات واحتياجات المراجعين.
- قنوات تقديم الخدمات الحكومية.
- التواصل الفعال مع المراجعين.
- التعامل مع الشكاوى والاقتراحات.
- تحسين نقاط الاتصال (Touchpoints).
- رضا العملاء في سياق الخدمات العامة.



## العام. الوحدة الرابعة: أدوات ومنهجيات التحسين في القطاع

- تطبيق أدوات تحليل الأسباب الجذرية للمشكلات.
- منهجية Six Sigma و Lean في السياق الحكومي.
- خرائط قيمة العملية (Value Stream Mapping).
- إدارة المخاطر في الخدمات الحكومية.
- إدارة المشاريع في تحسين الجودة.
- استخدام التكنولوجيا في تحسين الخدمات.
- دراسات حالة لتجارب ناجحة في الجودة الحكومية.

## التميز الحكومي. الوحدة الخامسة: القيادة، الثقافة، والتحول نحو

- دور القيادة في بناء ثقافة الجودة.
- إدارة التغيير في المؤسسات الحكومية.
- تحفيز الموظفين للمشاركة في مبادرات الجودة.
- التعاون بين الجهات الحكومية.
- الشفافية والمساءلة في إدارة الجودة.
- التحسين المستمر كنهج حياة.
- رؤية مستقبلية لجودة الخدمات الحكومية.

## الأسئلة المتكررة:

### التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.

### الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد



المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية. راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

## سؤال للتأمل:

متميزة تلبي التطلعات الامتثال للوائح الصارمة، وبين ضرورة الابتكار كيف يمكن للقطاع الحكومي أن يوازن بين الحاجة إلى المتغيرة للمواطنين؟ والمرونة لتقديم خدمات حكومية

**ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟**



التحديات والخصائص بتركيزها المتخصص على إدارة الجودة في القطاع تتميز هذه الدورة من BIG BEN Training Center لإدارة الجودة، بل تُسلط الضوء على كيفية الفريدة لهذه البيئة. نحن لا نقدم فقط المفاهيم الحكومي، مع الأخذ في الاعتبار المشكلات، خدمة المراجعين. تتميز الدورة بتقديم أدوات عملية تطبيقها بفاعلية لتحسين كفاءة الأداء الحكومي وجودة العامة الحالة الواقعية وأفضل تبسيط الإجراءات، وقياس الأداء بشكل دقيق. كما أن ومنهجيات مثبتة تُمكن المشاركين من تحليل من عملية قابلة للتطبيق الفوري. نُركز على بناء الممارسات الدولية، مما يُوفر رؤى عميقة وحلول المحتوى غني بدراسات بل هي استثمار في قيادة التغيير نحو التميز المؤسسي ورضا المتعاملين. القدرات القيادية والتحفيزية لتمكين المشاركين تُحقق أعلى مستويات الجودة والفعالية. تطوير الموارد البشرية الحكومية لتقديم خدمات عامة هذه الدورة ليست مجرد تدريب،