التدريبية: التميز الإشرافي والابتكار في إدارة الخدمات العامة للمؤسسات الدورة

يونيو ٢٠٢٦ ٠٥ - ٠١

باريس

(للشخص الواحد) € ٥٧٠٠

Ref: #MA7890_295694

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

الحيوية من الارتقاء بأدائهم والابتكار في إدارة الخدمات العامة للمؤسسات إلى تهدف الدورة التدريبية في التميز الإشرافي برنامجًا شاملاً يركز على الجمع بين Center إلى مستويات استراتيجية. يقدمBIG BEN Training تمكين مشرفي الخدمات المساندة. ستغطي الدورة كيفية الابتكار في إدارة المرافق والنظافة والأمن المهارات الإشرافية التقليدية وأحدث منهجيات وضمان الامتثال للمعايير، وتعزيز رضا المستفيدين قيادة الفرق بكفاءة، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، والصيانة والخدمات الواقعية والسيناريوهات الاستدامة وخفض التكاليف. من خلال منهجية عملية الداخليين والخارجيين، مع التركيز على تحقيق اللازمة لمواجهة التحديات اليومية وإدارة التغيير التفاعلية، ستزود الدورة المشاركين بالأدوات تعتمد على دراسات الحالة بشكل مباشر في رفع كفاءة المؤسسة ككل. بفعالية في بيئات العمل الديناميكية، مما يساهم

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مشرفو النظافة والعاملون في المرافق.
- مشرفو الأمن والسلامة المهنية.
- مشرفو الصيانة والتشغيل.
- مشرفو المطاعم والمقاصف والخدمات الغذائية.
- مشرفو النقل والمواصلات الداخلية.
- مشرفو المستودعات والمخازن.
- التجارية. مشرفو الخدمات العامة في المجمعات والمراكز
- الخدمات. الراغبون في الترقية إلى مناصب إشرافية في قطاع
- مديرو الخدمات المساندة حديثو التعيين.
- قادة فرق الخدمات التشغيلية.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- المرافق الحكومية والوزارات والهيئات العامة.
- المستشفيات والمراكز الصحية.
- المؤسسات التعليمية (جامعات، كليات، مدارس).
- المجمعات التجارية والمراكز التسويقية.
- المطارات والمحطات والنقل العام.
- الفنادق والمنتجعات السياحية.
- الشركات الصناعية والمصانع.
- مراكز اللوجستيات والمستودعات المركزية.
- الشركات العقارية وإدارة المنشآت.
- الهيئات والجهات الرقابية ذات العلاقة بالخدمات.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة المرافق والصيانة.
- إدارة الخدمات العامة والنظافة.
- إدارة الأمن والسلامة.
- إدارة التشغيل والخدمات المساندة.
- إدارة المستودعات والمشتريات.
- إدارة الجودة والتميز المؤسسي.
- إدارة الموارد البشرية (فرع تطوير المشرفين).
- إدارة الخدمات الغذائية.
- إدارة النقل الداخلي والمواصلات.
- الإدارات التشغيلية في المواقع المختلفة.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- الخدمات العامة. تطبيق أحدث ممارسات الإشراف الفعال في إدارة
- أهداف الخدمة. قيادة وتحفيز فرق العمل متعددة التخصصات لتحقيق
- تخطيط وجدولة أعمال الخدمات التشغيلية بكفاءة.
- قياس الأداء. تقييم أداء فرق الخدمات العامة باستخدام مؤشرات
- تحسين جودة الخدمات المقدمة وضمان رضا المستفيدين.
- وخفض التكاليف. إدارة الموارد المادية والبشرية لتحقيق الاستدامة
- الصلة. تطبيق معايير السلامة المهنية والنظافة والجودة ذات
- والتفاوض. استخدام مهارات الاتصال الفعال وحل المشكلات
- إعداد تقارير أداء الخدمات وخطط التحسين.
- العامة. تنفيذ استراتيجيات الابتكار في عمليات الخدمات

منهجية الدورة التدريبية:

والتطبيق العملي. والابتكار في إدارة الخدمات العامة للمؤسسات على تعتمد منهجية الدورة التدريبية في التميز الإشرافي تغطي المفاهيم الأساسية وأفضل يقدم BIG BEN Training Center محتوى تفاعليًا يشمل مزيج متوازن يضمن الفهم النظري واقعية من قطاعات مختلفة، تمكن المشاركين من الممارسات. يتم تعزيز التعلم من خلال تحليل دراسات عروض تقديمية مركزة التحديات التي الجماعية وورش العمل التفاعلية العمود الفقري رؤية تطبيق المفاهيم على أرض الواقع. تشكل الجلسات حالات لتدريب المشاركين على مهارات حل يواجهونها ويطورون حلولاً عملية جماعية. يتم تنفيذ للدورة، حيث يناقش المشاركون خلال الأنشطة، مما المدربون اهتمامًا فرديًا من خلال تقديم تغذية المشكلات واتخاذ القرار في بيئة آمنة. يولي تمارين المحاكاة الخدمات بشكل عملي وفعال. يساعد على تطوير مهاراتهم الإشرافية وقيادتهم لفرق راجعة بناءة على أداء المشاركين

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

العامة الوحدة الأولى: أساسيات الإشراف الفعال في الخدمات

- مفهوم وأهمية الخدمات العامة في المؤسسات الحديثة.
- دور ومسؤوليات مشرف الخدمات العامة الفعال.
- الإشرافي. المهارات الأساسية المطلوبة للنجاح في الدور
- تحديات إدارة الخدمات العامة في البيئات المعقدة.
- أخلاقيات العمل والسلوك المهني للمشرف.
- فهم سلسلة توريد الخدمات وتدفقات العمل.
- أدوات التخطيط اليومي والأسبوعي للمهام الإشرافية.

الوحدة الثانية: قيادة وتطوير فرق الخدمات

- نظريات القيادة التطبيقية في إدارة فرق الخدمات.
- استراتيجيات اختيار وتوظيف وتكوين فرق عمل فعالة.
- تقنيات تحفيز العاملين ورفع الروح المعنوية.
- تنمية مهارات الاتصال والتوجيه والإرشاد للمشرفين.
- إدارة فرق العمل متعددة الثقافات والجنسيات.
- الراجعة. تقييم الأداء الفردي والجماعي وتقديم التغذية
- التدريب المستمر وتطوير مهارات فريق الخدمات.

الوحدة الثالثة: معايير الجودة والسلامة والامتثال

- العامة. مفاهيم الجودة الشاملة وتطبيقاتها في الخدمات
- ISO). معايير الجودة المحلية والدولية ذات الصلة (مثل
- إجراءات ضبط جودة الخدمات وقياس رضا المستفيدين.
- العمل. متطلبات ومعايير السلامة والصحة المهنية في بيئة
- برامج إدارة المخاطر وتقليل الحوادث.
- الامتثال للأنظمة والقوانين البيئية والصحية.
- الغذائية والصحية. تطبيق معايير النظافة والتعقيم خاصة في الخدمات
- إعداد خطط الطوارئ وإدارة الأزمات.

التشغيلية الوحدة الرابعة: التحسين والابتكار في العمليات

- تحليل وتقييم العمليات الحالية للخدمات.
- تقنيات تحديد ومعالجة الهدر في الموارد والوقت.
- مبادئ التحسين المستمر (كايزن) في الخدمات.
- الخدمة. استراتيجيات خفض التكاليف مع الحفاظ على جودة
- أدوات حل المشكلات واتخاذ القرارات الإشرافية.
- إدارة التغيير وتطبيق حلول مبتكرة في الخدمات.
- والخدمات. مفاهيم الاستدامة وتطبيقاتها في إدارة المرافق
- استخدام التكنولوجيا البسيطة لتحسين كفاءة العمليات.

الوحدة الخامسة: التميز في الأداء والتطبيق العملي

- وضع مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) لقياس نجاح الخدمات.
- تحليل البيانات وتفسير النتائج لاتخاذ قرارات تحسين.
- إعداد وتقديم تقارير الأداء للإدارة العليا.
- إدارة شكاوى المستفيدين وتحويلها إلى فرص تحسين.
- فنون التفاوض مع الموردين وأصحاب المصلحة الداخليين.
- إدارة العلاقات مع الأقسام الأخرى داخل المؤسسة.
- تطوير خطة عمل شخصية لتطبيق مخرجات الدورة.
- جلسة عصف ذهني لتحديد حلول مبتكرة لتحديات واقعية.

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:

بين الضغط التكاليف في إدارة الخدمات العامة، كيف يمكن لمشرف في سياق السعي لتحقيق أقصى درجات الكفاءة وخفض والسلامة التي قد تتطلب موارد لتحقيق هذه الأهداف الاقتصادية مع الالتزام الصارم الخدمات أن يوازن بشكل أخلاقي وعملي أحيانًا؟ العمل الذي قد يتحمل عبء تنفيذ هذه السياسات إضافية، وضمان الحفاظ على معنويات وقدرات فريق بمعايير الجودة المتقاطعة

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

المهارات الإشرافية التقليدية والابتكار في إدارة الخدمات العامة للمؤسسات بشكل تركز الدورة التدريبية في التميز الإشرافي الحديثة. ما يميزها هو منهجيتها الشاملة التي لا ومتطلبات الابتكار والكفاءة التشغيلية في البيئات فريد على الجسر بين BIG BEN معايير الجودة والسلامة، وتحسين العمليات، وإدارة تغطي فقط أساسيات الإشراف، بل تتعمق في تطبيق الحكومية والصحية والتعليمية محتوى عمليًا يستند إلى تحديات واقعية في Center الموارد لتحقيق الاستدامة. يقدمTraining ودراسات الحالة وتمارين المحاكاة يضمن نقل المعرفة والتجارية. التركيز القوي على الجلسات التفاعلية قطاعات متنوعة مثل الكلي، مع توفير استراتيجية تساعد المشرفين على فهم تأثير أعمالهم إلى مهارات قابلة للتطبيق فورًا. تقدم الدورة رؤى في تقديم الخدمات العامة، مما أدوات قابلة للتطبيق لقياس الأداء وقيادة التحسين على الصورة العامة للمؤسسة وأدائها وسمعتها. يجعلها استثمارًا مباشرًا في رفع كفاءة المؤسسة المستمر والابتكار