# الدورة التدريبية: التميز الإشرافي والابتكار في إدارة الخدمات العامة للمؤسسات



15 - 19 نوفمبر 2026
عمان
3800 € (للشخص الواحد)
Ref: #MA7890_399021

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

## 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.
- مشرفو الخدمات العامة في المجمعات والمراكز التجارية.
- الراغبون في الترقية إلى مناصب إشرافية في قطاع الخدمات.
- 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:

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

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

## منهجية الدورة التدريبية:

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

# خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

## الوحدة الأولى: أساسيات الإشراف الفعال في الخدمات العامة

- مفهوم وأهمية الخدمات العامة في المؤسسات الحديثة.
- دور ومسؤوليات مشرف الخدمات العامة الفعال.
- المهارات الأساسية المطلوبة للنجاح في الدور الإشرافي.
- 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.
- تقييم الأداء الفردي والجماعي وتقديم التغذية الراجعة.
- التدريب المستمر وتطوير مهارات فريق الخدمات.

## الوحدة الثالثة: معايير الجودة والسلامة والامتثال

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

## الوحدة الرابعة: التحسين والابتكار في العمليات التشغيلية

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

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

لا توجد شروط مسبقة.

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

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

## سؤال للتأمل:

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

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

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