الدورة التدريبية: استراتيجيات تحسين الأداء المؤسسي والتميز في الخدمات الحكومية



02 - 06 Nov 2026

Baku

5100 € (Per Person)

Ref: #LE1571_176260

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تقدم هذه الدورة التدريبية رؤية شاملة لتحقيق التميز المؤسسي في القطاع الحكومي، من خلال استراتيجيات عملية قائمة على النماذج العالمية. يقدم BIG BEN Training Center منهجاً متكاملاً يجمع بين التحليل الاستراتيجي وتطبيقات الجودة الشاملة، لتمكين المشاركين من قيادة تحول مؤسسي فعّال. تركز الدورة على تحسين مؤشرات الأداء الحكومي وتعزيز تجربة المستفيدين، مع معالجة تحديات البيروقراطية وضمان الاستدامة. من خلال دراسات حالة وتطبيقات تفاعلية، سيتمكن المتدربون من تطوير خطط عمل قابلة للتطبيق لتحقيق التميز في خدماتهم الحكومية .

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- القيادات العليا في الهيئات الحكومية.
- مديرو الإدارات والمشاريع الحكومية.
- مسؤولي الجودة وتطوير الأداء المؤسسي.
- موظفي التخطيط الاستراتيجي.
- رؤساء أقسام الخدمات الجماهيرية.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الوزارات والهيئات الحكومية المركزية.
- المؤسسات الخدمية البلدية.
- الجهات الرقابية والتنظيمية.
- مؤسسات الخدمات الصحية والتعليمية.
- الهيئات ذات الطابع الخاص التابعة للحكومة.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارات التطوير المؤسسي.
- وحدات التخطيط الاستراتيجي.
- أقسام الجودة وقياس الأداء.
- إدارات الخدمات الجماهيرية.
- وحدات التحول الرقمي.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- تحليل مؤشرات الأداء الحكومي وتحديد فجوات التحسين.
- تصميم استراتيجيات تحسين جودة الخدمات الحكومية.
- تطبيق أدوات إدارة التغيير المؤسسي الفعّالة.
- قيادة مبادرات التحول الرقمي في القطاع العام.
- بناء مؤشرات أداء رئيسية متوافقة مع الأهداف الوطنية.

منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد الدورة على منهجية تفاعلية تجمع بين المحاضرات التطبيقية وورش العمل الجماعية، مع التركيز على تحليل دراسات حالة حية من القطاع الحكومي. يقدم BIG BEN Training Center جلسات محاكاة لإدارة التحديات المؤسسية، وتصميم مبادرات تحسين الأداء. تشمل المنهجية تطبيقات عملية على قياس رضا المستفيدين وتحليل البيانات، مع تخصيص جلسات لتقديم التغذية الراجعة الفورية من المدربين المتخصصين. يتم تكليف المشاركين بمشاريع جماعية لضمان نقل المعرفة إلى سياقات عملهم الفعلية.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أسس التميز المؤسسي في القطاع الحكومي

- مفاهيم الجودة الشاملة وتطبيقاتها الحكومية.
- معايير تقييم الأداء المؤسسي العالمية.
- تحليل الفجوات بين الأداء الحالي والمستهدف.
- دور القيادة في دعم التحول المؤسسي.
- دراسة نماذج ناجحة للإصلاح الحكومي.

الوحدة الثانية: استراتيجيات تحسين الخدمات الحكومية

- تصميم تجربة المستفيد من الخدمات الحكومية.
- تقنيات الحد من البيروقراطية وتعزيز المرونة.
- تطوير سياسات خدمة العملاء الحكومية.
- معالجة شكاوى المستفيدين وتحسين الثقة.
- تطبيق معايير الشفافية والمساءلة.

الوحدة الثالثة: قيادة التحول الرقمي المؤسسي:

- استراتيجيات توظيف التقنية لتحسين الخدمات.
- إدارة مشاريع التحول الرقمي الحكومي.
- حوكمة البيانات الحكومية وأمن المعلومات.
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء.
- معايير الجودة في الخدمات الإلكترونية.

الوحدة الرابعة: إدارة الموارد وقياس الأداء:

- بناء مؤشرات الأداء الحكومي المتوازنة.
- تحليل البيانات لاتخاذ القرارات الاستراتيجية.
- تحسين كفاءة الموارد المالية والبشرية.
- تطوير الخطط التشغيلية السنوية.
- آليات الرقابة والمتابعة المستمرة.

الوحدة الخامسة: الاستدامة وقياس الأثر المؤسسي:

- استراتيجيات ضمان استمرارية التحسين المؤسسي.
- قياس أثر مبادرات تحسين الأداء.
- تطوير ثقافة الابتكار المؤسسي المستدام.
- معايير تقييم رضا الموظفين وأثره على الخدمات.
- إعداد تقارير الأداء السنوية للمؤسسات.

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:

كيف يمكن موازنة معايير الجودة الصارمة مع المرونة في تقديم الخدمات الحكومية الاستثنائية؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تم تصميم هذه الدورة خصيصًا لمعالجة تحديات القطاع الحكومي الفريدة، عبر منهجية تطبيقية تعتمد على تحليل دراسات حالة حية من بيئات العمل الفعلية. يقدم BIG BEN Training Center رؤى متقدمة في توجيه النظريات الإدارية إلى خطوات عملية قابلة للتنفيذ، مع التركيز على قياس الأثر الملموس في تحسين الخدمات. تعتمد الدورة على محاكاة سيناريوهات واقعية مثل معالجة شكاوى المستفيدين وتصميم مؤشرات أداء متوازنة، مما يمكن المشاركين من تطوير حلول مبتكرة تتجاوز الأطر التقليدية. يتميز المحتوى بتكامل جوانب الحوكمة والتحول الرقمي مع استراتيجيات التميز المؤسسي، لضمان تحقيق تحول شامل ومستدام.