

كتيب الدورة

قياس رضا المواطنين وتحسينه

Professional Training Course

Skillslab Training Provider

Skills for Tomorrow's World 



وصف الدورة

نظرة عامة على البرنامج

رضا المستفيدين، إطارًا معرفيًا متكاملًا يساعد الجهات الحكومية **قياس رضا المستفيدين وتحسينه** يقدم برنامج جودة الخدمات بصورة منهجية وأهميته الاستراتيجية، وكيفية قياسه وتحليله والمؤسسات العامة على فهم مفهوم المستفيدين مؤثرًا رئيسيًا على جودة الأداء، ومستوى ومستدامة. يركز البرنامج على اعتبار رضا واستخدامه لتحسين هذا البرنامج للمديرين مجرد نتائج استطلاعات منفصلة عن الواقع الثقة، والقيمة العامة التي تحققها الجهة، وليس تتبع أهمية

إدارة الفرق، وتصميم الخدمات تؤثر مباشرة على تجربة الجدد والمشرفين من أن قراراتهم اليومية، وطريقة التشغيلي. المستمر. فهم توقعات المستفيدين، وترجمتها إلى معايير قابلة المستفيد ودرجة رضاه. يساعد البرنامج المشاركين على البيانات، وتعزيز جودة وتكمن القيمة العملية في بناء قدرات إدارية قادرة للقياس، وربط نتائج الرضا بجهود التحسين المخرجات الخدمات، وتحقيق نتائج ملموسة يشعر بها على اتخاذ قرارات قائمة

بنهاية هذا البرنامج سيكون المستفيدون.

- بنهاية هذا المشاركون قادرين على شرح مفهوم رضا المستفيدين في الرئيسية
- سيكون بين رضا المستفيدين وجودة البرنامج سيكون المشاركون قادرين على فهم العلاقة الخدمات الحكومية بنهاية هذا البرنامج
- بنهاية هذا المشاركون قادرين على تحديد العوامل المؤثرة في رضا الأداء
- بنهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على ربط قياس وعدم رضا المستفيدين
- نتائج الرضا وتحليلها على المستوى هذا البرنامج سيكون المشاركون قادرين على قراءة الرضا بتطوير المديرين الجدد بنهاية هذا البرنامج سيكون
- بنهاية هذا البرنامج بالاستناد إلى آراء المشاركون قادرين على دعم مناقشات التحسين الإداري
- بنهاية هذا سيكون المشاركون قادرين على التعرف على مخاطر وسوء المستفيدين
- سيكون مبادرات تحسين الرضا مع أهداف البرنامج سيكون المشاركون قادرين على مواصلة استخدام بيانات الرضا بنهاية هذا البرنامج
- الفئة المشاركون قادرين على توصيل نتائج الرضا بوضوح الجهة

المديرون الجدد في الجهات للفرق وأصحاب المصلحة

- المشرفون المستهدفة

- المتطلبات المسبقة: لا توجد المشاركون في متابعة نتائج الخدمات والأداء وتحسين الخدمات
محاور البرنامج حسب العامة

مفهوم رضا الأيام اليوم ١ - مدخل إلى رضا المستفيدين متطلبات مسبقة

- العلاقة بين الخدمة والقيمة المستفيدين وأهميته في القطاع في العمل الحكومي
 - توقعات المستفيدين وتجربة الحكومي
 - مسؤولية المديرين العامة
 - دور القيادة في الحصول على الخدمة
- اليوم ٢ - أسس قياس رضا تعزيز ثقافة التركيز على عن نتائج الرضا

الأساليب العامة لقياس المستفيد

- قنوات جمع الآراء المستفيدين
- نقاط القوة والقيود في رضا المستفيدين
 - التحديات الشائعة التي والملاحظات
 - الاعتبارات بيانات الرضا
- اليوم ٣ - تحليل وتفسير الأخلاقية والشفافية في يواجهها المديرون الجدد

فهم نتائج الرضا القياس

- تحليل الاتجاهات والفجوات نتائج الرضا
 - التمييز بين الظواهر ومؤشراتها
 - ربط التحليل ذات الأولوية
 - نقاشات والأسباب الجذرية
- اليوم ٤ - استخدام نتائج موجهة حول أخطاء تفسير بتهيئة المديرين لأول مرة

تحويل آراء البيانات

- مواءمة التحسين مع أولويات المستفيدين إلى مبادرات الرضا في التحسين
 - إدارة توقعات المستفيدين تحسين
 - ربط تحسين الرضا الخدمة
 - دور أثناء التغيير
- اليوم ٥ - دمج رضا المشرفين في استدامة جهود بتطوير المهارات الإدارية

إدماج التحسين

- التوازن بين رضا المستفيدين مؤشرات الرضا في منظومة الأداء المستفيدين في إدارة الأداء

المنهجية

من شرح مفاهيم رضا المستفيدين وإدارة الأداء من خلال البرنامج على منهجية نظرية معرفية منظمة تركز على ختامي تفكير واقع الخدمات الحكومية. يتم التفاعل على المستويين أطر قيادية واضحة، ونقاشات موجهة، وأمثلة مبسطة المتدرب، نماذج دون الاعتماد على ورش تطبيقية مكثفة. تشمل المواد الفردي والجماعي عبر نقاشات خفيفة وتمارين أنشطة تمهيدية محدودة أو جلسات إرشادية، وحقبة أدوات مبسطة قابلة للاستخدام التدريبية ملخصات معرفية، كتيب يتم تقييم المشاركين أثناء متابعة اختيارية عند الطلب فقط. التقييم المكتبي. يمكن توفير مرحلية، ونقاشات يقودها المدرب للتحقق من البرنامج من خلال اختبارات قصيرة، وأسئلة تفاعلية، والعائد المؤسسي التقييم على الفهم المعرفي والجاهزية الإدارية. أما استيعاب مفاهيم قياس رضا المستفيدين وتحسينه. يركز ومراجعات على أن القياس تقييمات المديرين أو نتائج الخدمات، فيتم من قبل قياس العائد المؤسسي من خلال مؤشرات الأداء أو تتوفر متابعة اختيارية عند الداخلي مسؤولية الجهة ولا يندرج ضمن نطاق تنفيذ الجهة المستفيدة نفسها. يتم التأكيد يعتمد اختيار البرنامج.

نبذة عن المدرب

معنا دولية من المدربين المتخصصين في مجالات القيادة المدرب على تاريخ التنفيذ والمدينة. نعمل مع شبكة الطلاب. قياس الجدول الزمني لتأكيد توفر المدرب الأنسب لهذا البرنامج وفق وجودة الخدمات والأداء المؤسسي. يرجى التواصل

يوفر برنامج

الخلاصة

يساعد للمديرين الجدد والمشرفين وقادة الفرق الراغبين في رضا المستفيدين وتحسينه أساسًا معرفيًا قويًا والموقع. على التحسين المستمر البرنامج على تحسين اتخاذ القرار، وترسيخ المساءلة، رفع جودة الخدمات وتعزيز ثقة المستفيدين. التنفيذ سواء بالحضور المباشر أو عن تجربة المستفيد. ندعو الجهات المهتمة للتواصل معنا وبناء ثقافة مؤسسية تركز بما يتوافق مع أهدافها المؤسسية. يُعد أو بنظام مدمج، مع إمكانية تكيف مدة البرنامج لتخصيص أسلوب

كتيب الدورة

تواصل معنا

الأسعار الجماعية، يُرجى التواصل معنا: للاستفسار عن التسجيل أو المواعيد القادمة أو

الموقع الإلكتروني www.skillslab-training.com

البريد الإلكتروني info@skillslab-training.com

واتساب +966 559 653 447

Generated by Skillslab Training

info@skillslab-training.com | واتساب: +966 559 653 447

www.skillslab-training.com