

كتيب الدورة

# تحسين تقديم الخدمات الحكومية

Professional Training Course

Skillslab Training Provider

Skills for Tomorrow's World 



## وصف الدورة

نظرة عامة على البرنامج

ومتابعاتها بما يحقق إطارًا معرفيًا متكاملًا يركز على تطوير طريقة **تحسين تقديم الخدمات الحكومية** يقدم برنامج أسس تصميم الخدمات الحكومية، أعلى قيمة للمستفيدين ويعزز الثقة المؤسسية. تخطيط الخدمات العامة وتنفيذها للمديرين والجودة في بيئات تتسم بالمساعلة والالتزام التنسيق التشغيلي بين الوحدات، وضمان الاتساق يتناول البرنامج تبرز أهمية هذا البرنامج

البرنامج المباشرة بين القرارات القيادية اليومية ومستوى الجدد والمشرفين وقادة الفرق لأنه يوضح الصلة التنظيمي. توحيد الجهود بين الفرق، المشاركين بفهم عملي ومنهجي يمكنهم من إدارة كفاءة الخدمة ورضا المستفيدين. يزود المخرجات ودعم مبادرات التحسين المستمر بما يخدم الأهداف تحديات تقديم الخدمة،

بنهاية هذا البرنامج سيكون المؤسسة والقيمة العامة.

- بنهاية هذا البرنامج سيكون قادرين على شرح مبادئ تحسين تقديم الرئيسية
- سيكون المدير في رفع كفاءة وموثوقية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على فهم دور الخدمات الحكومية بنهاية هذا البرنامج
- بنهاية هذا البرنامج قادرين على تحديد أوجه القصور والفجوات الخدمة
- بتطوير المهارات الإدارية للمديرين البرنامج سيكون المشاركون قادرين على ربط تحسين في أنظمة تقديم الخدمة بنهاية هذا البرنامج سيكون الخدمة
- بنهاية هذا البرنامج المشاركون قادرين على دعم مناقشات التحسين المنهجي الجدد
- بنهاية سيكون المشاركون قادرين على مواصلة مبادرات الخدمة داخل فرق العمل
- أولويات الخدمة وتوقعاتها بوضوح هذا البرنامج سيكون المشاركون قادرين على توصيل مع أهداف الجهة وسياساتها بنهاية هذا البرنامج سيكون
- بنهاية هذا البرنامج سيكون المشاركون قادرين على فهم مؤشرات متابعة أداء للموظفين
- الفئة المشاركون قادرين على إدراك أثر السلوك القيادي على الخدمة

المديرون الجدد في الجهات جودة وكفاءة الخدمة

- المشرفون ورؤساء المستهدفة
- قادة الفرق في الخدمات الحكومية
- الموظفون ذوو الإمكانيات المقدمة للمستفيدين أو الخدمات الأقسام

مفهوم تقديم الخدمة في الأيام اليوم ١ – أسس تقديم الخدمات توجد متطلبات مسبقة

- القيمة العامة الحكومية
- الفروقات بين تقديم وتوقعات المستفيدين القطاع الحكومي
- مسؤوليات المدير في الخدمة الحكومية وغير والمساءلة
- العلاقة بين الحكومية
- اليوم ٢ – تصميم الخدمة القيادة الإدارية وتحسين المنظمات الخدمية

أسس تصميم نماذج الخدمة

- تحديد والتنسيق التشغيلي
- إدارة الاعتماد المتبادل بين الأدوار والمسؤوليات ومسارات تقديم الخدمة الحكومية
- التحديات الشائعة التي العمل
- مسؤوليات الإدارات
- اليوم ٣ – متابعة الأداء المشرفين في تحقيق الانسجام يواجهها المديرون الجدد

فهم مؤشرات أداء تقديم التشغيلي

- متابعة الكفاءة والسرعة وقياس الخدمة
- استخدام معلومات الخدمة
- ربط والاتساق في الخدمة
- مناقشات موجهة حول تفسير نتائج القياس بتأهيل المديرين لأول الأداء في المتابعة الإدارية
- اليوم ٤ – القيادة مرة

السلوكيات الأداء

- توصيل معايير الخدمة القيادية الداعمة لتحسين والتواصل وتحسين الخدمة
- إدارة المشكلات الخدمة
- موازنة وتوقعاتها بوضوح
- دور المشرفين في استدامة مبادرات التحسين مع تطوير المهارات والملاحظات وتصعيد القضايا
- اليوم ٥ – دمج تحسين الإدارية

موازنة التحسين

- دعم تنفيذ السياسات من خلال تحسين الخدمة مع التوجه المؤسسي الخدمة في الأنظمة الحكومية
- إدارة المخاطر العام
- التحديات المرتبطة باستدامة والالتزام في العمليات تحسين تقديم الخدمة

المحوى مفاهيم تحسين تقديم الخدمات واسر امياديه وبرامج على منهجيه نصريه معرفيه برجر على عرض حاصي كتيب الدورة

واقع العمل من خلال شروحات منظمة، نماذج فكرية واضحة، ومناقشات المرتبطة بها في القطاع الحكومي. يتم تقديم

مكثفة. تشمل الحكومي. يجمع التفاعل بين التعلم الفردي والنقاشات موجهة مدعومة بحالات مبسطة تعكس

وأدوات مبسطة قابلة للاستخدام المواد التدريبية ملخصات معرفية، كتيب المتدرب، الجماعية الخفيفة دون ورش تطبيقية

أثناء البرنامج متابعة لاحقة عند الطلب فقط. التقييم المكتبي. يمكن توفير أنشطة تمهيدية محدودة أو نماذج إرشادية،

### يتم التقييم

ونقاشات يقودها المدرب للتحقق من استيعاب من خلال اختبارات قصيرة، أسئلة تفاعلية، مراجعات والعائد المؤسسي

العائد المرتبطة بها. يركز التقييم على الفهم المعرفي مفاهيم تحسين تقديم الخدمة والمسؤوليات الإدارية مرحلية،

فيتم من قبل الجهة المؤسسي من خلال مؤشرات الأداء أو تقييمات المديرين والقدرة على الربط القيادي. أما قياس

مسؤولية الجهة ولا يندرج ضمن نطاق تنفيذ المستفيدة نفسها. يتم التأكيد على أن القياس أو نتائج الأداء الوظيفي

يعتمد اختيار البرنامج. يمكن تقديم جلسات متابعة اختيارية عند الداخلي

نبذة عن المدرب

وفق من المديرين ضمن شبكة دولية متخصصة. يرجى التواصل المدرب على تاريخ التنفيذ والمدينة. نعمل مع نخبة الطلاب.

يوفر برنامج تحسين الجدول الزمني معنا لتأكيد توفر المدرب الأنسب لهذا البرنامج

### الخلاصة

يساهم للمديرين الجدد والمشرفين وقادة الفرق الراغبين في تقديم الخدمات الحكومية أساسًا معرفيًا متينًا والموقع.

المستمر في الجهات البرنامج في بناء قدرات قيادية واعية، دعم الاتساق رفع كفاءة الخدمات وتعزيز رضا المستفيدين.

المباشر أو عن بُعد أو الحكومية. ندعو الجهات المهتمة للتواصل معنا لتخصيص التشغيلي، وترسيخ ثقافة التحسين

يتوافق مع أهدافها المؤسسية. بنظام مدمج، مع إمكانية تكييف مدة البرنامج ومحتواه أسلوب التنفيذ سواء بالحضور

بما

كتيب الدورة

## تواصل معنا

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

الموقع الإلكتروني [www.skillslab-training.com](http://www.skillslab-training.com)

البريد الإلكتروني [info@skillslab-training.com](mailto: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](http://www.skillslab-training.com)