

كتيب الحدث

تميز جودة الخدمة في القطاع الحكومي

Upcoming Training Event

أونلاين, Online • 19 September 2026

Skillslab Training Provider

Skills for Tomorrow's World 



وصف الدورة

نظرة عامة على البرنامج

الحكومية وكيفية إطارا معرفيًا متكاملًا يركز على بناء فهم عميق **التميز في جودة الخدمات الحكومية** يقدم برنامج العامة. يركز البرنامج على معايير إدارتها بصورة منهجية تلبي توقعات المستفيدين لمفاهيم جودة الخدمة في الجهات في بيئات العمل الحكومي، مع مراعاة المتطلبات الجودة، اتساق تقديم الخدمة، والمسؤولية المؤسسية وتعزز الثقة تتجلى أهمية

جودة الخدمة بدور القيادة الإدارية هذا البرنامج لدى المديرين الجدد والمشرفين وقادة التنظيمية والشفافية والمساءلة. الخدمة، توصيلها لفرق العمل، ومتابعة اليومي. يزود المشاركين بأسس واضحة تساعد على الفرق كونه يربط المخرجات الالتزام بها بما يدعم تحسين الأداء ورفع مستوى رضا تحديد توقعات بنهاية هذا البرنامج سيكون المستفيدين.

- بنهاية هذا المشاركون قادرين على شرح مفهوم التميز في جودة الرئيسية
 - بنهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على تحديد أبعاد الخدمات الحكومية
 - في ضمان اتساق مستوى هذا البرنامج سيكون المشاركون قادرين على فهم دور جودة الخدمة في القطاع العام
- بنهاية هذا البرنامج سيكون المدير

- بنهاية المشاركون قادرين على ربط جودة الخدمة بتطوير الخدمة

- جودة الخدمة الشائعة في الجهات هذا البرنامج سيكون المشاركون قادرين على التعرف المهارات الإدارية للمشرفين

بنهاية هذا البرنامج سيكون على فجوات

- بنهاية هذا البرنامج المشاركون قادرين على دعم مناقشات تحسين الخدمة الحكومية

- بنهاية هذا البرنامج المشاركون قادرين على موازنة مبادرات جودة داخل فرق العمل

- توقعات الخدمة مع الموظفين وأصحاب البرنامج سيكون المشاركون قادرين على التواصل الخدمة مع أهداف الجهة

بنهاية هذا البرنامج سيكون الواضح حول

- الفئة المشاركون قادرين على إدراك أثر السلوك القيادي على المصلحة

المديرون الجدد في الجهات نتائج الخدمة

- المشرفون ورؤساء المستهدفة

- قادة الفرق في الخدمات الحكومية

- الموظفون ذوو الإمكانيات المقدمة للمستفيدين أو الخدمات الأقسام

- العاملون في مجالات خدمة العالية المرشحون لأدوار الداخلية

- المسؤولون عن تنفيذ المستفيدين والجودة قيادية

- المتطلبات والأداء

محاور السياسات والتواصل العام

مفهوم البرنامج حسب الأيام اليوم ١ - أسس جودة المسبقة: لا توجد متطلبات مسبقة

- الفروقات بين توقعات التميز في جودة الخدمات في العمل الحكومي

- القيمة العامة ورضا الخدمة في القطاع العام والقطاع الحكومية

- دور المدير الخاص

- العلاقة المستفيدين وبناء الثقة

- اليوم ٢ - معايير الخدمة بين القيادة الإدارية وجودة في تشكيل ثقافة جودة الخدمة

تحديد معايير الخدمة الخدمة

- تحويل السياسات وتوقعات الأداء

- الاتساق والعدالة في تقديم إلى توقعات خدمة قابلة في الجهات الحكومية

- التحديات التي تواجه للمتابعة

- مسؤوليات المشرفين في المديرين الجدد في تطبيق الخدمات العامة

- اليوم ٣ - المعايير

فهم عمليات الخدمة عبر إدارة عمليات الخدمة وتجربة متابعة أداء الخدمة

- إدارة التفاعل مع المستفيد

- تحديد نقاط التعطل ومواطن المستفيدين وتجربة الحصول على الوحدات الحكومية

- ربط إدارة الخدمة الخدمة

- مناقشات الضعف في الخدمة

- اليوم ٤ - القيادة موجهة حول تحسين تجربة بتأهيل المديرين لأول مرة

السلوكيات القيادية الداعمة والتواصل وتحسين جودة المستفيد

- توصيل توقعات الخدمة

- إدارة للتميز في الخدمة

- مواصلة تحسين الخدمة مع الملاحظات والشكاوى ومعالجة مشكلات الخدمة بوضوح داخل فرق العمل

- دور الخدمة

- اليوم ٥ - دمج جودة الخدمة المشرفين في استدامة تحسين جودة تطوير المهارات الإدارية

مواصلة الخدمة

- استخدام مؤشرات الأداء جودة الخدمة مع الاستراتيجية في أنظمة الأداء الحكومي

- دعم التحسين المؤسسية

- التحديات المرتبطة المستمر في الخدمات لمتابعة جودة الخدمة

- مراجعة الحكومية

- يعتمد معرفية شاملة ونقاش باستخدام التميز في الخدمة

المنهجية

من خلال مفاهيم جودة الخدمة والأطر القيادية المرتبطة بها البرنامج على منهجية نظرية معرفية تركّز على عرض ختامي

الحكومي. يجمع شروحات منظمة، نماذج فكرية واضحة، ومناقشات موجهة في القطاع الحكومي. يتم تقديم المحتوى

ملخصات معرفية، التفاعل بين التعلم الفردي والنقاشات الجماعية مدعومة بحالات مبسطة تعكس واقع العمل يمكن توفير أنشطة تمهيدية كتيب المتدرب، نماذج إرشادية، وأدوات مبسطة قابلة الخفيفة. تشمل المواد التدريبية يتم محدودة أو متابعة لاحقة عند الطلب للاستخدام المكتبي.

التقييم والعائد المؤسسي

والمسؤوليات أسئلة تفاعلية، مراجعات مرحلية، ونقاشات يقودها التقييم أثناء البرنامج من خلال اختبارات قصيرة، فقط. في تحسين الخدمة. أما الإدارية المرتبطة بجودة الخدمة. يركز التقييم على المدرب للتحقق من استيعاب المفاهيم أو نتائج الأداء الوظيفي فيتم من قياس العائد المؤسسي من خلال مؤشرات الأداء أو الفهم المعرفي ودور القيادة الداخلي مسؤولية الجهة ولا يندرج ضمن نطاق قبل الجهة المستفيدة نفسها. يتم التأكيد على أن تقييمات المديرين يعتمد تنفيذ البرنامج. يمكن تقديم جلسات متابعة اختيارية القياس

نبذة عن المدرب

لهذا نخبة من المدربين ضمن شبكة دولية متخصصة. يرجى اختيار المدرب على تاريخ التنفيذ والمدينة. نعمل مع عند الطلب. يوفر برنامج البرنامج وفق الجدول الزمني التواصل معنا لتأكيد توفر المدرب الأنسب

الخلاصة

وتعزيز رضا متبئاً للمديرين الجدد والمشرفين وقادة الفرق التميز في جودة الخدمات الحكومية أساساً معرفياً والموقع. المؤسسية، وترسيخ ثقافة المستفيدين. يساهم البرنامج في بناء قدرات قيادية الراغبين في رفع مستوى جودة الخدمات التنفيذ سواء بالحضور المباشر أو عن التحسين المستمر. ندعو الجهات المهتمة للتواصل معنا واعية، دعم المساءلة ومحتواه بما يتوافق مع أهدافها المؤسسية. يُعد أو بنظام مدمج، مع إمكانية تكييف مدة البرنامج لتخصيص أسلوب

تواصل معنا

هذا الحدث، يُرجى التواصل معنا: لتأمين مكانك أو للحصول على مزيد من المعلومات حول

الموقع الإلكتروني

www.skillslab-training.com

البريد الإلكتروني

info@skillslab-training.com

+966 559 653 447 واتساب

Generated by Skillslab Training

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

www.skillslab-training.com