



**دورة:**  
**التعزيز والإبداع والإشراف في إدارة الخدمات العامة**

**2 - 6 سبتمبر 2024**  
**كوالالمبور (ماليزيا)**

## التهيؤ والإبداع والإشراف في إدارة الخدمات العامة

رمز الدورة: MA187 تاريخ الإنعقاد: 2 - 6 سبتمبر 2024 دولة الإنعقاد: كوالالمبور (ماليزيا) - رسوم الإشتراك: Euro 5250

### مقدمة

تهدف هذه الدورة إلى التعرف على آخر التطورات وأحدث الأساليب التي ظهرت في المجالات الخاصة بالإشراف على الخدمات العامة من خلال استخدام الخبرة التي تجمع بين الدراسة الأكاديمية والخبرة العملية المتعلقة بهذا النشاط في مناقشة وإيضاح أحدث الأساليب الفنية في إدارة الخدمات العامة، والتعرف على أحدث الطرق الخاصة بالأداء الإشرافي على الخدمات العامة والمتطلبات والشروط الأساسية اللازمة لها، وإعداد ووضع تصميماتها، وكذلك الأنشطة الخاصة بتدبير إدارة العمليات المتعلقة لهذه الخدمات ووضع الإجراءات المرافقة لها.

### أهداف البرنامج

سيكون المشاركون في نهاية البرنامج التدريبي قادرين على:

- التخطيط لتطوير أداء أنشطة الخدمات العامة
- إتباع منهج منظم للتفكير يساعد على توليد أفكار جديدة تعبر عن أساليب تطوير أداء الخدمات العامة
- تحديد أهداف التطوير لأنشطة الخدمات العامة
- تحديد مؤشرات قياس وتقييم مدى تحقيق هذه الأهداف
- تحديد القوى المعوقة والدافعة لتطوير الأداء
- وضع برامج العمل وخطط التحسين والتطوير

### الجمهور المستهدف:

- مدراء الدوائر ومساعدتهم
- رؤساء الأقسام
- المسؤولون الإداريون في مختلف المواقع والدوائر
- الموظفون الطموحون والمتوقع ترفيتهم
- كل من يرغب بتطوير مهاراته وخبراته ويرى الحاجة إلى هذه الدورة

### المحاور العامة للبرنامج

#### اليوم الأول

- تحديد أهداف التطوير لأنشطة الخدمات العامة .
- تحديد مؤشرات قياس وتقييم مدى تحقيق هذه الأهداف .
- تحديد القوى المعوقة والدافعة لتطوير الأداء .
- وضع برامج العمل وخطط التحسين والتطوير .

#### اليوم الثاني

- وظائف المشرفين في إدارة الخدمات العامة وطبيعتها وأهميتها في المنظمات المعاصرة.
- عقود المتعهدين
- كيفية الإشراف على أعمال المتعهدين
- المهارات السلوكية للعاملين في مجال الخدمات الإدارية

### اليوم الثالث

- تخطيط العمل في الخدمات الإدارية
- تنظيم العمل والأفراد بالخدمات الإدارية
- أساليب ومهارات تحديد الأهداف وتخطيط برامج العمل , تحديد احتياجات العمل والتشغيل , تنظيم وتقسيم وتوزيع العمل على المرؤوسين.
- أهداف خطة تطوير الأداء على أنشطة الخدمات العامة
- مهارات الإشراف على الإثاث المكتبي والقرطاسية والبريد .

### اليوم الرابع

- فى مجال صيانة المكاتب والأثاث والمفروشات
- مهارات الإشراف وصيانة وتجميل الحدائق والإسكان وسكن العاملين .
- مهارات الإشراف في مجال التغذية
- دور إدارة الخدمات العامة بمراقبة حركة ووسائل النقل الخاصة بالعمال .
- أفضل وأسوأ مشرف , مهارات النجاح : الفنية والعلاقات الإنسانية والإدارك , قائمة مهارات الإشراف, تطوير المهارات الإنسانية وتكوين علاقات جيدة , الموظف المشاغب والأخطاء التي لا تغتفر.

### اليوم الخامس

- كيفية أعداد الموازنات وإدارة المصاريف الخاصة بنشاط الخدمات العامة .
- مؤشرات قياس وتقييم مدى تحقيق الأهداف
- معايير الأداء ومؤشرات الأداء
- أنواع مؤشرات الأداء
- تعدد مؤشرات الأداء لقياس الهدف الواحد