



**دورة:**  
**الريادة في الإدارة الحكومية: مناهج ومعايير عالمية**

**27 - 31 يناير 2025**  
**كوالالمبور (ماليزيا)**

## الريادة في الإدارة الحكومية: مناهج ومعايير عالمية

رمز الدورة: SC12872 تاريخ الإنعقاد: 27 - 31 يناير 2025 دولة الإنعقاد: كوالالمبور (ماليزيا) - رسوم الإشتراك: Euro 5775

### المقدمة :

في عالم يتسم بالتغيرات المتسارعة والتطورات المتلاحقة، باتت الحاجة إلى إدارة حكومية كفؤة وفعالة أكثر أهمية من أي وقت مضى. وتُعدّ الإدارة والخدمات المساندة المتقدمة حجر الزاوية في تحقيق هذه الكفاءة، حيث تساهم في تعزيز الأداء الحكومي وضمان تقديم خدمات عالية الجودة للمواطنين.

تُقدّم هذه الدورة التدريبية فرصة استثنائية لتطوير مهاراتك ومعرفتك في هذا المجال الحيوي، مُصمّمة خصيصًا لتلبية احتياجاتك وتطلعاتك. سوف تُزودك الدورة بمعرفة عميقة بمفاهيم الإدارة والخدمات المساندة المتقدمة، وتُطوّر مهاراتك في التخطيط الاستراتيجي وإدارة الخدمات بكفاءة عالية، وتُعرفك على أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال.

### لماذا هذه الدورة؟

- **محتوى مُتميز:** تمّ تصميم محتوى الدورة من قبل خبراء مُتخصصين في مجال الإدارة والخدمات المساندة، تضمن لك الحصول على معلومات مُحدّثة وأمثلة واقعية مُفيدة.
- **مهارات عملية:** تتجاوز الدورة مجرد المعارف النظرية، تُركّز على تنمية مهاراتك العملية في التخطيط والتنفيذ والتقييم، لتتمكن من تطبيق ما تعلمته على أرض الواقع.
- **فرصة للتواصل:** تُتيح لك الدورة فرصة التواصل مع زملاء من مختلف القطاعات الحكومية، مما يُتيح لك تبادل الخبرات وتكوين شبكة علاقات مُفيدة.
- **شهادة معتمدة:** ستحصل في نهاية الدورة على شهادة حضور معتمدة من مركز جلوبال هورايزون تُثبت مهاراتك وكفاءتك في مجال الإدارة والخدمات المساندة المتقدمة.

### اهداف البرنامج:

- فهم عميق لمفاهيم الإدارة والخدمات المساندة المتقدمة.
- مهارات متقدمة في التخطيط الاستراتيجي وإدارة الخدمات.
- معرفة بأفضل الممارسات العالمية في مجال الإدارة والخدمات المساندة.
- تحليل، تفسير، و تطبيق عملي للمؤشرات الاوروبية
- مهارات قيادية متقدمة لقيادة فرق العمل بفعالية.
- مهارات ممتازة في التواصل والتفاوض وحلّ المشكلات.
- قدرة على تحسين أدائك وفعالية عملك.

## الفئات المستهدفة:

- موظفو الإدارة العليا في القطاع الحكومي.
- المدراء التنفيذيين و مساعديهم
- مدراء الخدمات المساندة في مختلف الوزارات والمؤسسات الحكومية.
- المختصون في مجال التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء.
- الراغبين في تطوير مهاراتهم القيادية والإدارية.

## محاور الدورة:

### اليوم الأول:

#### • مقدمة عن الإدارة والخدمات المساندة المتقدمة:

- تعريف الإدارة والخدمات المساندة المتقدمة.
- أهمية الإدارة والخدمات المساندة في تحقيق كفاءة حكومية مثالية.
- تاريخ تطور الإدارة والخدمات المساندة المتقدمة.
- التحديات التي تواجه الإدارة والخدمات المساندة في القطاع الحكومي.
- أفضل الممارسات العالمية في مجال الإدارة والخدمات المساندة.

#### • العوامل المؤثرة على كفاءة الإدارة والخدمات المساندة:

- العوامل الداخلية: القيادة، الهيكل التنظيمي، الموارد البشرية، التكنولوجيا، الثقافة.
- العوامل الخارجية: البيئة السياسية والاقتصادية، الاحتياجات المجتمعية، التطورات التكنولوجية.

### اليوم الثاني:

#### • التخطيط الاستراتيجي لإدارة الخدمات المساندة:

- خطوات التخطيط الاستراتيجي.
- تحليل البيئة الداخلية والخارجية.
- تحديد الرؤية والرسالة والأهداف.
- وضع خطة عمل قابلة للتنفيذ.
- متابعة وتقييم الخطة.

### اليوم الثالث:

• **تصميم وتطوير الخدمات المساندة:**

- مبادئ تصميم الخدمات.
- خطوات تصميم الخدمة.
- تقنيات تصميم الخدمة.
- تطوير الخدمة وتصميمها.
- اختبار الخدمة وتقييمها.

• **قياس أداء الخدمات المساندة وتحسينها:**

- مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs.
- تقنيات قياس الأداء.
- تحليل البيانات وتقييم الأداء.
- تحسين أداء الخدمات.

**اليوم الرابع:**

• **إدارة العمليات في الخدمات المساندة:**

- العمليات الأساسية للخدمات المساندة.
- إدارة الموارد البشرية في العمليات.
- إدارة التكنولوجيا في العمليات.
- إدارة المخاطر في العمليات.
- تحسين كفاءة العمليات.

• **القيادة والتحفيز في الخدمات المساندة:**

- صفات القائد الفعال.
- أساليب القيادة والتحفيز.
- بناء فرق عمل عالية الأداء.
- إدارة التغيير في الخدمات المساندة.

**اليوم الخامس:**

• **معايير الجودة الأوروبية في الخدمات المساندة:**

- أهمية معايير الجودة الأوروبية.

- متطلبات معايير الجودة الأوروبية.
- خطوات تطبيق معايير الجودة الأوروبية.
- فوائد تطبيق معايير الجودة الأوروبية.

• **أفضل الممارسات الأوروبية في مجال الإدارة والخدمات المساندة:**

- دراسات حالة ناجحة في تطبيق أفضل الممارسات الأوروبية.
- دروس مستفادة من تجارب الدول الأوروبية.
- التحديات التي تواجه تطبيق أفضل الممارسات الأوروبية في الدول العربية.

• **ختام الدورة:**

- ملخص لأهم النقاط التي تم تناولها.
- أسئلة وأجوبة.