



دورة:
التعزيز والإبداع والإشراف في إدارة الخدمات العامة

14 - 18 ديسمبر 2026
ميلانو

التميز والإبداع والإشراف في إدارة الخدمات العامة

رمز الدورة: MA187 تاريخ الإنعقاد: 14 - 18 ديسمبر 2026 دولة الإنعقاد: ميلانو - رسوم الإشتراك: Euro 5775

المقدمة

تعد إدارة الخدمات العامة من الركائز الأساسية لنجاح أي مؤسسة، إذ تسهم في تعزيز جودة بيئة العمل ورفع كفاءة العمليات الداخلية. يهدف هذا البرنامج إلى تمكين المشاركين من تطوير مهاراتهم الإشرافية والإدارية مع تبني أساليب الإبداع والابتكار لتحقيق التميز المؤسسي. تشمل الدورة التخطيط والتنظيم، الإشراف على الموظفين والمتعهدين، إدارة الموارد والمرافق، وقياس الأداء باستخدام مؤشرات واضحة، مع التركيز على تطوير الحلول المبتكرة في مختلف أنشطة الخدمات العامة.

أهداف البرنامج

بنهاية البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

1. تحديد أهداف التطوير لأنشطة الخدمات العامة ووضع برامج العمل المناسبة.
2. تطوير مهارات الإشراف على الموظفين والمتعهدين مع تعزيز الكفاءة السلوكية والإدارية.
3. تنظيم العمل وتخطيط البرامج التشغيلية بطرق مبتكرة وفعالة.
4. الإشراف على صيانة المكاتب، المفروشات، الحدائق، التغذية، والنقل ضمن الخدمات العامة.
5. قياس الأداء باستخدام مؤشرات واضحة وتحليل الفجوات لتحسين العمليات.
6. تعزيز التفكير الإبداعي والابتكار في إدارة الخدمات العامة لتحقيق التميز المؤسسي.

الكفاءات المكتسبة

بعد إتمام البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق أفضل الممارسات في الإشراف والإدارة ضمن مجال الخدمات العامة.
- تنظيم وتخطيط أنشطة الخدمات العامة بكفاءة عالية.
- استخدام مؤشرات الأداء لتقييم فعالية الخدمات وتحسين النتائج.
- تطوير مهارات التواصل والعلاقات الإنسانية مع الفرق والموظفين.
- تبني أساليب الابتكار والإبداع لتحسين جودة الخدمات المؤسسية.

الجمهور المستهدف

- المشرفون والعاملون في إدارة الخدمات العامة.
- مديرو المرافق والإدارات ذات الصلة بالخدمات العامة.
- المنسقون المسؤولون عن صيانة المكاتب والمرافق والحدائق.
- كل من يرغب في تطوير مهاراته الإشرافية والإبداعية في مجال الخدمات العامة.

المحاور العامة للبرنامج

اليوم الأول: تحديد أهداف تطوير أنشطة الخدمات العامة

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

اليوم الثاني: وظائف المشرفين والعقود

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

اليوم الثالث: تخطيط وتنظيم العمل

- تخطيط العمل في الخدمات الإدارية.
- تنظيم العمل والأفراد بالخدمات الإدارية.
- أساليب ومهارات تحديد الأهداف، تخطيط برامج العمل، وتنظيم العمل على المرؤوسين.
- تحديد احتياجات التشغيل وتحقيق أهداف خطة تطوير الأداء.
- الإشراف على الأثاث المكتبي والقرطاسية والبريد.

اليوم الرابع: الإشراف على المرافق والصيانة

- صيانة المكاتب، المفروشات، الحدائق وسكن العاملين.
- مهارات الإشراف في مجال التغذية والخدمات المساندة.
- مراقبة حركة ووسائل النقل الخاصة بالعاملين.
- أفضل وأسوأ المشرفين، المهارات الفنية والعلاقات الإنسانية.
- تطوير المهارات الإنسانية والتعامل مع الموظفين الصعبين.

اليوم الخامس: الموازنات ومؤشرات الأداء

- إعداد الموازنات وإدارة المصاريف الخاصة بالخدمات العامة.
- مؤشرات قياس وتقييم مدى تحقيق الأهداف.
- معايير الأداء وأنواع مؤشرات الأداء.
- استخدام مؤشرات متعددة لقياس هدف واحد وتحليل النتائج لتحسين الأداء.