

إدارة التميز المؤسسي وتعزيز الأداء الحكومي

لمن هذا النشاط

- القيادات العليا في المؤسسات الحكومية.
- مدراء مكاتب التميز والجودة والتطوير المؤسسي.
- مدراء الإستراتيجية والتخطيط المؤسسي.
- مدراء الإدارات والإدارة الوسطى.
- مدراء الموارد البشرية والتدريب.
- مدراء الأداء والمحلولون المسؤولون عن قياس النتائج.
- أعضاء فرق العمل.
- المسؤولون عن تصميم وتطوير الخدمات الحكومية.

الأهداف

- تمكين المشاركين من تحقيق الأهداف التالية:
- فهم معايير ونماذج التميز الحكومي العالمية.
- تطبيق مبادئ القيادة الموجهة نحو التميز.
- تحقيق رضا المستفيدين من خلال خدمات متفوقة.
- تحسين جودة العمليات والكفاءة التشغيلية وبناء نظام لإدارة الأداء يركز على النتائج.
- تطوير ثقافة الابتكار في تقديم الخدمات.
- إتقان مهارات التقييم الذاتي والتحليل المقارن.
- تحويل نتائج القياس إلى خطط تحسين مستمرة.
- ضمان الشفافية والمساءلة في تحقيق التميز المؤسسي.

تفاصيل النشاط

التاريخ	14 - 18 يونيو 2026 (دبي)
	23 - 27 أغسطس 2026 (إسطنبول)
	11 - 15 أكتوبر 2026 (دبي)
	16 - 20 نوفمبر 2026 (أبو ظبي)
	13 - 17 ديسمبر 2026 (الدوحة)
الموعـد	9:00 صباحا الى 2:00 ظهرا
لغة النشاط	عربي والمصطلحات (عربي، انجليزي)
التكلفة	\$ 2950 ألفان وتسعمائة وخمسون دولار أمريكي

خصم 20 % في حالة تسجيل 3 مشاركين أو أكثر

المحتويات

الإطار المفاهيمي للتميز الحكومي

- فهم مفهوم التميز المؤسسي وتطبيقاته في القطاع الحكومي.
- تحديد أهمية التميز في تحقيق رضا المواطنين والأهداف الوطنية.
- مراجعة نماذج التميز الحكومي العالمية.
- تقييم المستوى الحالي لأداء المؤسسة وتحديد الفجوات.
- التعريف بـ المعايير والمحاور الرئيسية للتميز الحكومي.

القيادة الموجهة بالتميز

- دور القيادة في بناء ثقافة تسعى للتميز والتحسين المستمر.
- كيفية مواءمة الخطط والقرارات القيادية مع معايير التميز.
- أهمية التواصل الفعال وبناء الشفافية كعناصر أساسية للتميز.
- بناء نظام للمساءلة يربط الأداء الفردي بالنتائج الكلية للمؤسسة.
- قيادة عملية إدارة المخاطر لضمان استمرارية التميز.

إدارة العمليات والموارد للتميز

- منهجيات تحليل وتوثيق العمليات الحكومية لتحديد فرص التحسين.
- تطبيق أساليب إدارة الجودة الشاملة على الخدمات الحكومية.
- تحسين إدارة الموارد البشرية والمالية لتحقيق الاستغلال الأمثل.
- استخدام التكنولوجيا والتحول الرقمي كأداة رئيسية لتميز العمليات.
- قيادة جهود الابتكار في تصميم الخدمات المقدمة للجمهور.

التركيز على المستفيدين والنتائج

- تصميم آليات فعالة لفهم احتياجات المواطنين والمستفيدين.
- بناء نظام لـ قياس رضا المستفيدين وتحليل شكاواهم بفعالية.
- تطبيق مبدأ التخصيص في تقديم الخدمات لتلبية الاحتياجات.
- تحديد مؤشرات الأداء لتقييم النتائج المحققة مقارنة بالأهداف.
- تحويل تحليل البيانات إلى قرارات إدارية لتعزيز الأداء.

التقييم والتحسين المستمر

- إجراء تقييم ذاتي للأداء مقابل معايير التميز الحكومي.
- استخدام نتائج التقييم لتحديد نقاط القوة ومجالات التحسين.
- تطوير خطط عمل واضحة ومحددة لتحسين الأداء بشكل مستمر.
- إدارة التغيير الثقافي في المؤسسة لضمان تبني مبادئ التميز.
- وضع خارطة طريق للمراحل المستقبلية للوصول إلى التميز.