

# € TRAINING

هؤئر التهيز والإبداع والإشراف في إدارة الخدمات العامة

6 - 10 إبريل 2025  
دبي (الإمارات العربية المتحدة)



## هؤتمر التميز والإبداع والإشراف في إدارة الخدمات العامة

رمز الدورة: C679 تاريخ الإنعقاد: 6 - 10 إبريل 2025 دولة الإنعقاد: دبي (الإمارات العربية المتحدة) - التكلفة: 5310 يورو

### مقدمة المؤتمر:

يهدف هذا المؤتمر إلى تعزيز مهارات الإشراف وتطوير أداء الخدمات العامة من خلال تقديم أحدث الأساليب والاستراتيجيات في هذا المجال. كما يسعى إلى توفير المعرفة والخبرات مما يساهم في تحقيق نتائج إيجابية على مستوى الأداء المؤسسي وإلى تمكين المشاركين من التعامل مع التحديات الحالية والمستقبلية بفعالية وكفاءة.

### أهداف المؤتمر:

#### في نهاية المؤتمر سيكون المشاركون قادرين على:

- صياغة أهداف واضحة وقابلة للقياس لتوجيه أنشطة الخدمات العامة وتحسين أدائها.
- تطوير مهارات الإشراف على الفرق والمتعهدين، مما يعزز من فعالية العمل ويحقق الأهداف المشتركة.
- استخدام أدوات وتقنيات تخطيط العمل وتنظيم المهام بشكل يضمن تحقيق النتائج المرجوة في الوقت المناسب.
- إعداد الموازنات وتحليل البيانات المالية، واستخدام مؤشرات الأداء لتقييم مدى تحقيق الأهداف وتحديد مجالات التحسين.
- اكتساب استراتيجيات فعالة للتعامل مع القوى المعوقة والدافعة لتطوير الأداء، بالإضافة إلى مهارات إدارة الأفراد والمواقف الصعبة.

### الفئات المستهدفة:

- مدراء الدوائر ومساعديهم.
- رؤساء الأقسام .
- المسؤولون الإداريون في مختلف المواقع والدوائر.
- الموظفون الطموحون والمتوقع ترقيتهم.

### محاو المؤتمر:

#### الوحدة الأولى:

#### دور المشرفين في تحديد أهداف وتطوير 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.
- وظائف المشرفين في إدارة الخدمات العامة وطبيعتها وأهميتها في المنظمات المعاصرة.

#### الوحدة الثانية:

#### الإشراف الفعال على المتعهدين والخدمات الإدارية:

- عقود المتعهدين.
- كيفية الإشراف على أعمال المتعهدين.
- المهارات السلوكية للعاملين في مجال الخدمات الإدارية.
- تخطيط العمل في الخدمات الإدارية.

- تنظيم العمل والأفراد بالخدمات الإدارية.

### الوحدة الثالثة:

#### مهارات تحديد الأهداف والإشراف على الخدمات التشغيلية:

- أساليب ومهارات تحديد الأهداف وتخطيط برامج العمل، تحديد احتياجات العمل والتشغيل.
- تنظيم وتقسيم وتوزيع العمل على المرؤسين.
- أهداف خطة التطوير الأداء على أنشطة الخدمات العامة.
- مهارات الإشراف على الإثاث المكتبي والقرطاسية والبريد.
- مهارات الإشراف وصيانة وتجميل الحدائق والإسكان وسكن العاملين.
- مهارات الإشراف في مجال التغذية.

### الوحدة الرابعة:

#### تطوير مهارات الإشراف وبناء علاقات عمل فعالة:

- دور إدارة الخدمات العامة بمراقبة حركة ووسائل النقل الخاصة بالعمال.
- صفات أفضل وأسوأ مشرف.
- مهارات النجاح "الفنية والعلاقات الإنسانية والإدارك"
- قائمة مهارات الإشراف، تطوير المهارات الإنسانية وتكوين علاقات جيدة.
- الموظف المشاغب والأخطاء التي لا تغتفر.

### الوحدة الخامسة:

#### إدارة الموازنات وتقييم الأداء في الخدمات العامة:

- كيفية إعداد 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.