

€ TRAINING

مؤتمر حول التميز والإبداع والإشراف في إدارة الخدمات العامة

8 - 12 يونيو 2025
عمان (الأردن)



هؤتمر حول التميز والإبداع والإشراف في إدارة الخدمات العامة

رمز الدورة: C679 تاريخ الإنعقاد: 8 - 12 يونيو 2025 دولة الإنعقاد: عمان (الأردن) - التكلفة: 3850 يورو

مقدمة عن المؤتمر:

عملية التميز والإبداع في إدارة الخدمات العامة تُعنى بتحقيق أعلى مستويات الكفاءة والجودة في تقديم الخدمات، من خلال تطبيق أفضل الممارسات الإدارية واعتماد الأدوات والتقنيات الحديثة. والإشراف الفعّال يُعد حجر الأساس لضمان تحقيق الأهداف المؤسسية وتعزيز رضا المستفيدين وتحقيق التكامل بين فرق العمل والمتعهدين. يركز هذا المؤتمر على تنمية المهارات القيادية والإبداعية اللازمة لتحسين أداء الخدمات العامة مع تقديم أساليب مبتكرة تعزز من الكفاءة التشغيلية وتدعم التميز المؤسسي بشكل مستدام.

أهداف المؤتمر:

في نهاية هذا المؤتمر سيكون المشاركون قادرين على:

- صياغة أهداف واضحة وقابلة للقياس لتطوير أنشطة الخدمات العامة وتحديد مؤشرات الأداء المناسبة.
- تحسين الإشراف على المتعهدين والخدمات الإدارية باستخدام منهجيات تنظيم العمل وتطوير المهارات السلوكية.
- تطوير مهارات تحديد الأهداف وبرامج العمل التشغيلية مع تحسين إدارة العمليات اليومية والخدمات التشغيلية.
- تعزيز مهارات الإشراف وبناء علاقات عمل فعّالة، ومعالجة التحديات المتعلقة بالموظفين والمشكلات الإدارية.
- إعداد موازنات دقيقة وإدارة المصاريف بفعالية، مع استخدام مؤشرات الأداء لتقييم النتائج وتحديد مجالات التحسين.

الفئات المستهدفة:

- مدراء الدوائر ومساعدهم.
- رؤساء الأقسام في الخدمات العامة.
- المسؤولون الإداريون في المواقع الميدانية والمكاتب المركزية.
- الموظفون الإداريون.

محاور المؤتمر:

الوحدة الأولى:

دور المشرفين في تحديد أهداف وتطوير أداء الخدمات العامة:

- كيفية وضع أهداف واضحة لتطوير أنشطة الخدمات العامة.
- تحديد مؤشرات قياس الأداء وتقييم تحقيق الأهداف.
- تحليل القوى المعوقة والدافعة لتحسين الأداء.
- آلية تصميم برامج وخطط العمل لتطوير الخدمات.
- دور المشرفين في تعزيز الكفاءة والفعالية في المنظمات الحديثة.

الوحدة الثانية:

الإشراف الفعّال على المتعهدين والخدمات الإدارية:

- دور عقود المتعهدين في تحسين الخدمات العامة.
- منهجيات الإشراف على أعمال المتعهدين بفعالية.
- المهارات السلوكية الأساسية في مجال الخدمات الإدارية.
- أساليب تخطيط العمل اليومي في الخدمات الإدارية.

- أساليب تنظيم فرق العمل وتحسين العمليات الإدارية.

الوحدة الثالثة:

تحديد الأهداف والإشراف على الخدمات التشغيلية:

- تقنيات تحديد الأهداف وتخطيط برامج العمل التشغيلية.
- طرق إدارة توزيع العمل وتقسيم المهام بين الفريق.
- أهمية تطوير خطط لتحسين الأداء في الأنشطة التشغيلية.
- أساليب الإشراف على العمليات اليومية والخدمات اللوجستية.
- تحسين إدارة عمليات التغذية وصيانة المرافق.

الوحدة الرابعة:

تطوير مهارات الإشراف وبناء علاقات عمل فعّالة:

- تحديد دور المشرف في تعزيز التنسيق بين أعضاء الفريق لتحقيق الأهداف المشتركة.
- المهارات الأساسية اللازمة لتحقيق النجاح في الإشراف: المهارات الفنية والإنسانية والإدارية.
- أساليب بناء علاقات مهنية فعّالة وتحفيز الموظفين على العمل الجماعي والابتكار.
- أهمية وضع استراتيجيات للتعامل مع التحديات الإدارية والمواقف الصعبة بفعالية.
- تطوير بيئة عمل إيجابية تدعم الإنتاجية وتعزز التعاون بين جميع أفراد الفريق.

الوحدة الخامسة:

إدارة الموازنات وتقييم الأداء في الخدمات العامة:

- طرق إعداد موازنات دقيقة لإدارة أنشطة الخدمات العامة بكفاءة.
- مؤشرات الأداء لتقييم مدى تحقيق الأهداف.
- تحديد معايير الأداء لتحسين الكفاءة التشغيلية.
- عملية تصميم أنظمة تقييم شاملة لتطوير الأداء.
- أهمية تحليل مؤشرات الأداء لتحديد الأولويات وفرص التحسين.