

€ TRAINING

التهيؤ والإبداع والإشراف في إدارة الخدمات العامة

1 - 5 ديسمبر 2024
Online



التعزيز والإبداع والإشراف في إدارة الخدمات العامة

رمز الدورة: C679 تاريخ الإنعقاد: 1 - 5 ديسمبر 2024 دولة الإنعقاد: Online - التكلفة: 2250 يورو

مقدمة المؤتمر:

يهدف هذا المؤتمر الى التعرف على آخر التطورات وأحدث الأساليب التي ظهرت في المجالات الخاصة بالإشراف على الخدمات العامة من خلال استخدام الخبرة التي تجمع بين الدراسة الأكاديمية والخبرة العملية المتعلقة بهذا النشاط في مناقشة وإيضاح أحدث الأساليب الفنية في إدارة الخدمات العامة، والتعرف على أحدث الطرق الخاصة بالأداء الإشرافي على الخدمات العامة والمتطلبات والشروط الأساسية اللازمة لها، وإعداد ووضع تصميماتها، وكذلك الأنشطة الخاصة بتدبير إدارة العمليات المتعلقة لهذه الخدمات ووضع الإجراءات المرافقة لها.

أهداف المؤتمر:

في نهاية المؤتمر سيكون المشاركون قادرين على:

- التخطيط لتطوير أداء أنشطة الخدمات العامة.
- إتباع منهج منظم للتفكير يساعد على توليد أفكار جديدة تعبر عن أساليب تطوير 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.

الفئات المستهدفة:

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

محاور 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.