

رقم الدورة 1741

دورة إدارة العمليات الحكومية وتحسين العمليات

العمليات الحكومية والتميز في الخدمات
الحكومة والقطاع العام

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة إدارة العمليات الحكومية وتحسين العمليات إطاراً استراتيجياً وعملياً متكاملاً لتعزيز الكفاءة التشغيلية وفعالية العمليات والأداء المؤسسي في الوزارات والجهات الحكومية ومؤسسات القطاع العام. وتركز الدورة على تطوير العمليات اليومية، وتبسيط الإجراءات، وتعزيز التنسيق بين الإدارات، وتقليل الهدر والتأخير، وتحسين استخدام الموارد، بما يدعم تحقيق الأهداف المؤسسية ورفع جودة الخدمات الحكومية.

تمثل العمليات الحكومية الأساس الذي تتحول من خلاله السياسات والخطط والموارد إلى خدمات ونتائج ملموسة. ولذلك فإن تحسين الأداء التشغيلي يتطلب فهماً متكاملاً لسير العمل، والأدوار والمسؤوليات، ونقاط التحكم، والاعتماديات بين الإدارات، والمخاطر التشغيلية، ومؤشرات الأداء، مع القدرة على اكتشاف أسباب التعقيد والتأخير وإعادة تصميم العمليات بصورة أكثر كفاءة ووضوحاً.

يغطي البرنامج المبادئ الأساسية لإدارة العمليات الحكومية وتحسينها، بما يشمل تحليل العمليات، ورسم خرائط سير العمل، وتحديد الاختناقات، وتبسيط الإجراءات، وإعادة تصميم العمليات، وإدارة الأداء التشغيلي، وتحليل الأسباب الجذرية، وإدارة المخاطر، والتوحيد القياسي، والرقمنة، والأتمتة، والتحسين المستمر.

ويركز البرنامج على تحويل الإجراءات الحكومية المجزأة إلى عمليات أكثر تكاملاً وشفافية وقابلية للقياس. ويتعلم المشاركون كيفية تقييم الأداء الحالي، وتحديد مصادر عدم الكفاءة، وتوضيح المسؤوليات، وتقليل الازدواجية وإعادة العمل، وتحسين التنسيق بين الإدارات، وتحديد فرص الاستفادة من الحلول الرقمية لتعزيز العمليات والخدمات.

ومن خلال دراسات الحالة والتمارين التطبيقية وتحليل العمليات ورسم خرائط سير العمل وتقييم فجوات الأداء وإعادة تصميم الإجراءات وتطوير مؤشرات الأداء وورش التحسين، يكتسب المشاركون الأدوات العملية اللازمة لتحسين العمليات الحكومية ورفع الكفاءة التشغيلية وتعزيز جودة الخدمات وبناء قدرات مستدامة للتحسين المؤسسي.

أهداف الدورة

- تحليل المبادئ الأساسية لإدارة العمليات الحكومية وعلاقتها بالأداء المؤسسي.
- تقييم العمليات الحكومية الحالية وتحديد الاختناقات والازدواجية والتأخير ومصادر عدم الكفاءة.
- تطبيق تقنيات رسم خرائط العمليات لتحليل سير العمل والمسؤوليات ونقاط التحكم والاعتماديات.
- تقييم كفاءة وفعالية العمليات باستخدام مؤشرات الأداء التشغيلية المناسبة.
- تحديد فرص تبسيط الإجراءات وإلغاء الخطوات غير الضرورية وتقليل إعادة العمل.
- تطبيق أساليب تحليل الأسباب الجذرية لمعالجة المشكلات التشغيلية المتكررة.
- تصميم عمليات حكومية محسنة تعزز الكفاءة والشفافية وجودة الخدمات والرقابة التشغيلية.
- تطوير إجراءات موحدة وآليات ضبط لتحسين اتساق الأداء التشغيلي.
- تحديد فرص الرقمنة والأتمتة لتحسين العمليات وسير العمل الحكومي.
- تطوير مؤشرات أداء رئيسية لمتابعة الكفاءة التشغيلية وقياس نتائج التحسين.
- تعزيز ممارسات التحسين المستمر وإدارة الأداء التشغيلي داخل الجهات الحكومية.
- إعداد خطة عملية لتحسين العمليات الحكومية وتحديد أولويات التنفيذ ومراحله.

الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة القيادات الحكومية والتنفيذية ومديري العمليات ورؤساء الإدارات التشغيلية ومالكي العمليات ومديري الأداء والجودة والتميز المؤسسي ومتخصصي تحسين العمليات والمسؤولين عن تطوير الخدمات الحكومية.

وتناسب الدورة الوزارات والهيئات الحكومية والبلديات والمؤسسات العامة التي تسعى إلى تحسين العمليات الداخلية، وتبسيط الإجراءات الإدارية، وتقليل التأخير، وتعزيز التنسيق بين الإدارات، ورفع جودة الخدمات والكفاءة التشغيلية.

كما يستفيد من البرنامج متخصصو الاستراتيجية والتخطيط، ومحللو الأعمال والعمليات، ومديرو المشاريع والبرامج، ومتخصصو الرقابة الداخلية، وفرق التحول الرقمي، ومحللو الأداء، ومتخصصو الجودة والمخاطر، وصناع القرار المسؤولين عن تطوير العمليات وتحسين الكفاءة واستدامة نتائج التحسين.

مخرجات التعلم

- شرح المبادئ الأساسية لإدارة العمليات وتحسين الأداء في القطاع الحكومي.
- تقييم العمليات الحكومية وتحديد مصادر الهدر والتأخير والازدواجية وعدم الكفاءة.
- رسم وتحليل العمليات الحكومية من البداية إلى النهاية.
- تحديد الاختناقات ونقاط الضعف والاعتماديات بين الإدارات المختلفة.
- قياس كفاءة العمليات باستخدام مؤشرات الزمن والجودة والإنتاجية والأداء التشغيلي.
- تطبيق أساليب تحليل الأسباب الجذرية للتحقيق في مشكلات العمليات المتكررة ومعالجتها.
- إعادة تصميم الإجراءات وسير العمل لتحسين الكفاءة والفعالية.
- تطوير إجراءات تشغيل موحدة وآليات ضبط لتعزيز اتساق الأداء.
- تحديد فرص الرقمنة والأتمتة المناسبة لدعم تحسين العمليات الحكومية.
- تطوير مؤشرات أداء لمتابعة العمليات وقياس أثر مبادرات التحسين.
- تطبيق منهجيات التحسين المستمر على العمليات والخدمات الحكومية.
- تحسين التنسيق والمساءلة وتوزيع المسؤوليات بين الإدارات ومالكي العمليات.
- تقييم أثر تحسين العمليات على جودة الخدمات وتجربة المستفيد.
- إعداد خطة تنفيذ متكاملة لتحسين العمليات الحكومية واستدامة نتائجها.
- المحاور التدريبية:

محاوور الءورة

الءوم الأول

أسس إءارة العمليات الءكومية

- مفهوم إءارة العمليات الءكومية وءورها في ءعزيز الأداء المؤسسي
- العلاقة بين الاسءراءيجية والعمليات والأداء ءشغيلي
- مكونات العمليات الءكومية وهياكل سير العمل
- ءءيء ملكية العمليات والأءوار والمسؤوليات
- نقاط ءءكم والاعءماءيات بين الإداراء
- ءءيء مصادر الءءر وءءم الكفاءة ءشغيلية
- الءطبيق العملي: ءقييم عملية كومية قائمة وءءيء أبرز ءءءيات ءشغيلية ومصادر ءءم الكفاءة

الءوم الءاني

ءءليل العمليات ورسم خرائط سير العمل

- مبادئ وءقنيات ءءليل العمليات الءكومية
- رسم خرائط العمليات وءوضيء سير العمل
- ءءليل العمليات من البداية إلى النءاية
- ءءيء الاءءناقاء ونقاط الاءءظار والازءواجية
- ءءليل المسؤوليات ونقاط ءسليم بين الإداراء
- قياس زمن ءورة العملية والإءءاجية والءوءة
- الءطبيق العملي: إعداد خريطة ءفصيلية لعملية كومية وءءليل فءواء الأداء

اليوم الثالث

تحسين وإعادة تصميم العمليات

- مبادئ تبسيط وتحسين العمليات الحكومية
- تحديد وإلغاء الخطوات والإجراءات غير الضرورية
- تقليل الازدواجية وإعادة العمل والأخطاء والتأخير
- إعادة تصميم سير العمل وتوزيع المسؤوليات
- التوحيد القياسي وإجراءات التشغيل
- تحليل الأسباب الجذرية وحل مشكلات العمليات بصورة منهجية
- التطبيق العملي: إعادة تصميم عملية حكومية لتحسين الكفاءة والجودة وسرعة الإنجاز

اليوم الرابع

الرقمنة وقياس الأداء التشغيلي

- دور الرقمنة في تحسين العمليات الحكومية
- تحديد فرص أتمتة الإجراءات وسير العمل
- تصميم العمليات الرقمية والهجينة
- تكامل الأنظمة والبيانات لدعم العمليات
- مؤشرات الأداء التشغيلية وقياس النتائج
- لوحات متابعة الأداء والتقارير التشغيلية
- التطبيق العملي: تحديد فرص الرقمنة والأتمتة وتطوير مؤشرات أداء لعملية حكومية محسنة

اليوم الخامس

التحسين المستمر واستدامة العمليات

- بناء ثقافة التحسين المستمر في العمليات الحكومية
- إدارة الأداء التشغيلي والمراجعات الدورية
- تحديد وترتيب أولويات مبادرات تحسين العمليات
- الحوكمة والمساءلة عن العمليات والأداء
- قياس أثر التحسين واستدامة النتائج
- إعداد خطط التنفيذ والتحسين المرحلي
- الورشة الختامية: إعداد خطة متكاملة لإدارة العمليات الحكومية وتحسينها تشمل تقييم العمليات، ورسم خرائط سير العمل، وتحليل الاختناقات، وتحديد مصادر الهدر، وتحليل الأسباب الجذرية، وتبسيط الإجراءات، وإعادة تصميم العمليات، والتوحيد القياسي، والرقمنة، والأتمتة، ومؤشرات الأداء، والحوكمة، وأولويات التنفيذ، وقياس الأثر، والتحسين المستمر.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

<https://quest-training.com/courses/government-operations-management-process-improvement-training-course>الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440