

رقم الدورة 1737

دورة التميز في الأداء الحكومي والتحسين المستمر

العمليات الحكومية والتميز في الخدمات
الحكومة والقطاع العام

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة التميز في الأداء الحكومي والتحسين المستمر إطاراً استراتيجياً وعملياً متكاملًا لتمكين الجهات الحكومية والوزارات ومؤسسات القطاع العام من بناء ثقافة مؤسسية قائمة على الأداء والنتائج والتحسين المستمر. وتركز الدورة على تطوير أنظمة فعالة لإدارة الأداء، وربط الأهداف الاستراتيجية بالأداء التشغيلي، وتحسين جودة الخدمات والعمليات، وتعزيز قدرة المؤسسات الحكومية على تحقيق نتائج مستدامة وقابلة للقياس.

يمثل التميز في الأداء الحكومي منهجاً متكاملًا يتجاوز قياس المؤشرات إلى فهم كيفية تحقيق النتائج وتحسينها بصورة مستمرة. ويتطلب ذلك مواءمة الاستراتيجية مع الخطط التشغيلية، وتحديد مؤشرات أداء واضحة، وتحليل الفجوات، وقياس كفاءة العمليات، وإدارة المخاطر، والاستفادة من البيانات في اتخاذ القرارات، إلى جانب إشراك الموظفين وأصحاب المصلحة في جهود التطوير.

يغطي البرنامج المفاهيم والممارسات الأساسية لإدارة الأداء والتميز المؤسسي في القطاع الحكومي، بما يشمل التخطيط الاستراتيجي، ونماذج التميز، وبطاقات الأداء، ومؤشرات الأداء الرئيسية، وقياس النتائج، وتحليل الأداء، وإدارة العمليات، وإعادة التصميم، ومنهجيات التحسين المستمر، وإدارة الجودة، وقياس تجربة المستفيد.

ويركز البرنامج على تحويل نتائج قياس الأداء إلى إجراءات تحسين عملية من خلال تحليل أسباب فجوات الأداء، وتحديد الأولويات، وتصميم مبادرات التحسين، ومتابعة تنفيذها وقياس أثرها. كما يتناول بناء ثقافة مؤسسية تدعم التعلم والتحسين والابتكار، وتعزيز المساءلة والشفافية، وتطوير آليات التقارير التنفيذية واتخاذ القرار المبني على البيانات.

ومن خلال دراسات الحالة والتمارين التطبيقية وتحليل مؤشرات الأداء وتقييم العمليات وتحليل أسباب المشكلات وتصميم مبادرات التحسين وتطوير لوحات المتابعة وخطط التنفيذ، يكتسب المشاركون الأدوات اللازمة لتعزيز التميز في الأداء الحكومي وتحقيق التحسين المستمر في الخدمات والعمليات والنتائج المؤسسية.

أهداف الدورة

- تحليل المبادئ الأساسية للتميز في الأداء الحكومي وعلاقتها بتحقيق النتائج المؤسسية.
- تقييم مستوى أداء الجهة الحكومية وتحديد فجوات الأداء ومجالات التحسين ذات الأولوية.
- موازنة الأهداف الاستراتيجية مع الخطط التشغيلية ومؤشرات الأداء والنتائج المستهدفة.
- تطوير مؤشرات أداء رئيسية واضحة وقابلة للقياس ومرتبطة بالأهداف الحكومية.
- تطبيق أساليب تحليل الأداء لتحديد الاتجاهات والفجوات ومصادر ضعف النتائج.
- تقييم كفاءة وفعالية العمليات الحكومية وتحديد فرص التحسين وإعادة التصميم.
- تطبيق منهجيات التحسين المستمر لمعالجة المشكلات ورفع جودة الأداء.
- تصميم مبادرات تحسين قابلة للتنفيذ وربطها بمسؤوليات ومؤشرات ونتائج محددة.
- تطبيق أدوات تحليل الأسباب الجذرية لتحديد مسببات مشكلات الأداء بصورة منهجية.
- تطوير آليات لمتابعة الأداء وإعداد التقارير ولوحات المعلومات للقيادات وصناع القرار.
- تعزيز ثقافة الجودة والتعلم المؤسسي والمساءلة والتحسين المستمر داخل الجهات الحكومية.
- إعداد خطة عملية لرفع مستوى التميز في الأداء وتحقيق التحسين المستدام.

الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة القيادات الحكومية والتنفيذية ومديري الأداء والتميز المؤسسي والاستراتيجية والتخطيط والجودة والتحسين المستمر، إضافة إلى مديري الإدارات والوحدات التشغيلية ومسؤولي تطوير الخدمات والعمليات.

وتناسب الدورة الوزارات والهيئات الحكومية والبلديات ومؤسسات القطاع العام التي تسعى إلى تطوير أنظمة إدارة الأداء، وتحسين جودة الخدمات، ورفع الكفاءة التشغيلية، وتعزيز القدرة على تحقيق الأهداف الاستراتيجية وقياس النتائج بصورة منهجية.

كما يستفيد من البرنامج محللو الأداء والبيانات، ومتخصصو الجودة، ومديرو المشاريع والبرامج، ومتخصصو تحسين العمليات، ومديرو تجربة المستفيد، وفرق التدقيق والحوكمة والمخاطر، وصناع القرار المسؤولون عن متابعة الأداء المؤسسي وتحديد أولويات التحسين والتطوير.

مخرجات التعلم

- شرح مفاهيم التميز المؤسسي وإدارة الأداء والتحسين المستمر في القطاع الحكومي.
- تقييم مستوى الأداء المؤسسي وتحديد الفجوات ومجالات التحسين ذات الأولوية.
- ربط الاستراتيجية الحكومية بالأهداف التشغيلية ومؤشرات الأداء والنتائج.
- تصميم مؤشرات أداء رئيسية فعالة لقياس الأداء الحكومي والخدمات والعمليات.
- تحليل بيانات الأداء واستخراج الاتجاهات والفجوات والفرص التحسينية.
- تقييم كفاءة العمليات الحكومية وتحديد أسباب الهدر والتأخير وضعف الأداء.
- تطبيق أدوات تحليل الأسباب الجذرية لمعالجة مشكلات الأداء.
- تصميم مبادرات تحسين مرتبطة بأهداف ونتائج ومؤشرات واضحة.
- تطوير لوحات معلومات وتقارير تنفيذية لدعم متابعة الأداء واتخاذ القرار.
- تطبيق منهجيات التحسين المستمر في الخدمات والعمليات الحكومية.
- قياس أثر مبادرات التحسين ومتابعة استدامة النتائج.
- تعزيز ثقافة المساءلة والتعلم المؤسسي والجودة والتحسين داخل بيئة العمل.
- تحديد فرص تحسين تجربة المستفيد وجودة الخدمات الحكومية.
- إعداد خطة عملية لتطوير الأداء وتحقيق التميز المؤسسي المستدام.
- المحاور التدريبية:

محاور الدورة

اليوم الأول

أسس التميز وإدارة الأداء الحكومي

- مفهوم التميز في الأداء الحكومي وأبعاده المؤسسية
- العلاقة بين الاستراتيجية والأداء والنتائج الحكومية
- نماذج ومبادئ التميز المؤسسي في القطاع العام
- التخطيط الاستراتيجي وربط الأهداف بالأولويات الحكومية
- الأهداف المؤسسية والتشغيلية والنتائج المستهدفة
- بناء ثقافة الأداء والتميز والمساءلة
- التطبيق العملي: تقييم أولي لمستوى الأداء والتميز في جهة حكومية وتحديد فجوات الأداء

اليوم الثاني

مؤشرات الأداء وقياس النتائج

- تصميم مؤشرات الأداء الرئيسية الفعالة
- مؤشرات المدخلات والمخرجات والنتائج والأثر
- ربط مؤشرات الأداء بالأهداف الاستراتيجية
- تحديد المستهدفات وخطوط الأساس ومستويات الأداء
- تحليل بيانات الأداء والاتجاهات والانحرافات
- إعداد لوحات المعلومات والتقارير التنفيذية
- التطبيق العملي: تصميم منظومة مؤشرات أداء لقطاع أو خدمة حكومية

اليوم الثالث

تحسين العمليات وجودة الخدمات الحكومية

- إدارة وتحليل العمليات الحكومية
- تحديد الاختناقات والهدر والتأخير في العمليات
- تبسيط الإجراءات وإعادة تصميم العمليات
- تحسين جودة الخدمات وتجربة المستفيد
- تحديد فرص الأتمتة والتحسين الرقمي
- قياس كفاءة العمليات وفعالية الخدمات
- التطبيق العملي: تحليل عملية حكومية وتحديد فرص التحسين وإعادة التصميم

اليوم الرابع

التحسين المستمر وتحليل فجوات الأداء

- مبادئ ومنهجيات التحسين المستمر
- تحديد مشكلات الأداء وترتيب أولوياتها
- تحليل الأسباب الجذرية للمشكلات
- أدوات تحليل المشكلات واتخاذ الإجراءات التصحيحية
- تصميم مبادرات التحسين وربطها بمؤشرات الأداء
- إدارة التغيير ودعم ثقافة التحسين المؤسسي
- التطبيق العملي: تحليل فجوة أداء حقيقية وتصميم مبادرة تحسين متكاملة

اليوم الخامس

استدامة التميز وإدارة التحسين المؤسسي

- قياس أثر مبادرات التحسين واستدامة النتائج
- الحوكمة والمساءلة في إدارة الأداء والتميز
- المتابعة الدورية ومراجعة الأداء المؤسسي
- استخدام البيانات والتحليلات لدعم قرارات التحسين
- بناء ثقافة التعلم والابتكار والتحسين المستمر
- تطوير أولويات التحسين وخطط التنفيذ
- الورشة الختامية: إعداد خطة متكاملة للتميز في الأداء الحكومي والتحسين المستمر تشمل تقييم الأداء، وتحليل الفجوات، والمواءمة الاستراتيجية، ومؤشرات الأداء، وتحليل العمليات، وجودة الخدمات، وتحليل الأسباب الجذرية، ومبادرات التحسين، والحوكمة، وقياس الأثر، واستدامة النتائج، وآليات المتابعة والتحسين المستمر.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

<https://quest-training.com/courses/government-performance-excellence-continuous-improvement-training-course>الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440