

رقم الدورة 1740

دورة التميز في الخدمات العامة وإدارة الجودة

العمليات الحكومية والتميز في الخدمات
الحكومة والقطاع العام

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة التميز في الخدمات العامة وإدارة الجودة إطاراً استراتيجياً وعملياً متكاملًا لتعزيز جودة الخدمات الحكومية والتميز التشغيلي والأداء المؤسسي في الجهات الحكومية والوزارات ومؤسسات القطاع العام. وتركز الدورة على تطوير منهجيات منهجية لتحسين الخدمات العامة، وتعزيز تجربة المستفيد، وتحسين العمليات، وترسيخ ممارسات إدارة الجودة التي تدعم تقديم خدمات متسقة وقابلة للقياس.

لا يقتصر التميز في الخدمات العامة على تقديم الخدمات وفق الإجراءات المعتمدة، بل يتطلب فهماً دقيقاً لتوقعات المستفيدين، وتحديد معايير واضحة للخدمة، وإدارة العمليات المرتبطة بتقديمها، وقياس الأداء، وتحديد فجوات الجودة، وتنفيذ التحسينات بصورة مستمرة. وتمكّن إدارة الجودة الفعالة الجهات الحكومية من تحقيق قيمة أكبر للمواطنين وأصحاب المصلحة مع تعزيز الكفاءة التشغيلية والمساءلة المؤسسية.

يغطي البرنامج المبادئ الأساسية لإدارة جودة الخدمات العامة، بما يشمل أطر التميز في الخدمات، ومعايير الجودة، ومتطلبات الخدمة، وإدارة العمليات، ومعايير ومستويات الخدمة، وتجربة المستفيد، وقياس الأداء، وضمان الجودة، وإدارة الشكاوى، وتحليل الأسباب الجذرية، والإجراءات التصحيحية، والتحسين المستمر. كما يتعلم المشاركون كيفية ربط أهداف الجودة بالأولويات الاستراتيجية والأداء التشغيلي.

ويركز البرنامج بصورة خاصة على بناء أنظمة موثوقة وقابلة للقياس لتقديم الخدمات، ويتناول كيفية وضع معايير الخدمة، ومتابعة الالتزام بها، وتحليل أداء الخدمات، وتحديد مشكلات الجودة المتكررة، وإدارة ملاحظات المستفيدين، وتنفيذ الإجراءات التصحيحية والوقائية. كما يتناول دور الموظفين والقيادة والثقافة المؤسسية والحوكمة في الحفاظ على التميز في الخدمات العامة.

ومن خلال دراسات الحالة وتقييم الخدمات وتحليل العمليات وتحليل فجوات الجودة وتمارين تجربة المستفيد وتطوير مؤشرات الأداء وتحليل الأسباب الجذرية وورش التحسين، يطور المشاركون قدرات عملية لتحسين جودة الخدمات العامة وتعزيز اتساق الأداء ورفع رضا المستفيدين وترسيخ ثقافة التحسين المستمر.

أهداف الدورة

- تحليل مبادئ وأبعاد التميز في الخدمات العامة وإدارة الجودة.
- تقييم الخدمات الحكومية الحالية وفق متطلبات الجودة والأداء وتجربة المستفيد.
- تطوير معايير واضحة لجودة الخدمات تتوافق مع الأهداف المؤسسية وتوقعات أصحاب المصلحة.
- تطبيق تقنيات إدارة العمليات لتحسين اتساق وكفاءة تقديم الخدمات العامة.
- تقييم أداء الخدمات باستخدام مؤشرات الجودة والكفاءة وإتاحة الخدمة وتجربة المستفيد.
- تحليل ملاحظات المستفيدين والشكاوى وبيانات الخدمات لتحديد مشكلات الجودة المتكررة.
- تطبيق أساليب تحليل الأسباب الجذرية لتحديد مسببات فجوات جودة الخدمات.
- تصميم إجراءات تصحيحية ووقائية لمعالجة أوجه القصور وتقليل احتمالية تكرارها.
- تطوير مؤشرات أداء رئيسية لمتابعة جودة الخدمات العامة والتميز المؤسسي.
- تطبيق ممارسات ضمان الجودة والتحسين المستمر في الخدمات الحكومية.
- تعزيز مشاركة الموظفين وثقافة الخدمة المتميزة لدعم تحسين الجودة.
- إعداد خطة عملية للتميز في الخدمات العامة وتحسين الجودة.

الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة القيادات الحكومية والتنفيذية ومديري الخدمات العامة ومديري الجودة ومتخصصي التميز المؤسسي ومديري تجربة المستفيد ومديري العمليات والمتخصصين المسؤولين عن تقديم الخدمات الحكومية وقياس أدائها.

وتناسب الدورة بصورة خاصة الوزارات والهيئات الحكومية والبلديات والمؤسسات العامة والجهات الخدمية التي تسعى إلى تطوير أنظمة أكثر فعالية لإدارة الجودة، وتحسين اتساق الخدمات، وتعزيز تجربة المستفيد، ورفع مستوى التميز التشغيلي.

كما يستفيد من البرنامج متخصصو تحسين العمليات ومحللو الأداء ومديرو خدمة العملاء ومصممو الخدمات ومتخصصو الرقابة الداخلية والحوكمة وفرق إدارة الشكاوى والملاحظات ومديرو المشاريع والبرامج وصناع القرار المسؤولين عن جودة الخدمات والأداء المؤسسي ورضا المواطنين والتحسين المستمر.

مخرجات التعلم

- شرح مبادئ وممارسات التميز في الخدمات العامة وإدارة الجودة.
- تقييم جودة وأداء الخدمات الحكومية وفق متطلبات ومعايير محددة.
- تحديد توقعات المستفيدين وتحويلها إلى معايير خدمة قابلة للقياس.
- تصميم معايير لجودة الخدمات تتوافق مع احتياجات الجهة الحكومية وأصحاب المصلحة.
- تحليل عمليات تقديم الخدمات الحكومية لتحديد أوجه عدم الكفاءة ومخاطر الجودة.
- تطوير مؤشرات أداء لقياس جودة الخدمات وكفاءتها وإتاحتها وسرعة الاستجابة وتجربة المستفيد.
- تحليل ملاحظات المستفيدين والشكاوى وبيانات الخدمات لتحديد فرص التحسين.
- تطبيق تحليل الأسباب الجذرية لمعالجة مشكلات جودة الخدمات المتكررة.
- تطوير إجراءات تصحيحية ووقائية لمعالجة أوجه القصور في الخدمات.
- إنشاء آليات لضمان الجودة ومتابعة أداء الخدمات العامة.
- تطبيق منهجيات التحسين المستمر لتعزيز أداء الخدمات واتساقها.
- تعزيز مشاركة الموظفين وثقافة التميز في تقديم الخدمات.
- قياس فعالية مبادرات تحسين الخدمات ومتابعة استدامة نتائجها.
- إعداد خارطة طريق عملية لتطوير التميز في الخدمات العامة وإدارة الجودة.
- المحاور التدريبية:

محاوّر الدورة

اليوم الأول

أسس التميز في الخدمات العامة وإدارة الجودة

- مبادئ وأبعاد التميز في الخدمات العامة
- دور إدارة الجودة في الجهات الحكومية
- فهم القيمة العامة وتوقعات أصحاب المصلحة
- العلاقة بين جودة الخدمة والكفاءة التشغيلية
- ثقافة الجودة والقيادة والمساءلة
- أطر التميز في الخدمات العامة وتقييم النضج المؤسسي
- التطبيق العملي: تقييم مستوى التميز الحالي في خدمة حكومية وتحديد فجوات الجودة ذات الأولوية

اليوم الثاني

معايير الخدمة وجودة العمليات وتقديم الخدمات

- تحديد متطلبات الخدمات الحكومية ومعايير الجودة
- معايير الخدمة والتزامات تقديمها وتوقعات الأداء
- إدارة العمليات واتساق تقديم الخدمات
- تحديد حالات فشل الخدمة والاختناقات ومخاطر الجودة
- التوحيد القياسي وضبط العمليات
- تحسين إتاحة الخدمات وسرعة الاستجابة وموثوقية تقديمها
- التطبيق العملي: تطوير معايير لجودة الخدمة وتقييم عملية تقديم خدمة حكومية مختارة

اليوم الثالث

قياس الأداء وتجربة المستفيد

- تصميم مؤشرات الأداء الرئيسية لجودة الخدمات
- قياس الكفاءة والفعالية وسرعة الاستجابة وإتاحة الخدمات
- قياس رضا المستفيد وتجربة التعامل
- جمع وتحليل ملاحظات المستفيدين
- إدارة الشكاوى ومعالجة تعثر الخدمة
- لوحات متابعة أداء الخدمات والتقارير الإدارية
- التطبيق العملي: تطوير إطار متكامل لقياس جودة خدمة عامة وتصميم لوحة متابعة للأداء

اليوم الرابع

تحسين الجودة وتحليل الأسباب الجذرية

- تحديد مشكلات جودة الخدمات وترتيب أولوياتها
- تحليل الأسباب الجذرية وحل المشكلات بصورة منهجية
- الإجراءات التصحيحية والوقائية
- ضمان الجودة ومتابعة الخدمات
- تقليل أخطاء الخدمات وإعادة العمل والتأخير وعدم الاتساق
- استخدام البيانات لتحديد الاتجاهات ومشكلات الجودة المتكررة
- التطبيق العملي: إجراء تحليل للأسباب الجذرية وتصميم مبادرة لتحسين جودة خدمة حكومية

اليوم الخامس

استدامة التميز في الخدمات العامة

- التحسين المستمر في تقديم الخدمات العامة
- مشاركة الموظفين وبناء ثقافة التميز في الخدمة
- الحوكمة والمساءلة عن جودة الخدمات
- قياس أثر مبادرات تحسين الجودة
- استدامة التحسينات ومنع تراجع الأداء
- إعداد خرائط طريق لتحسين التميز في الخدمات
- الورشة الختامية: إعداد خطة متكاملة للتميز في الخدمات العامة وإدارة الجودة تشمل تقييم الخدمات، وتوقعات أصحاب المصلحة، ومعايير الخدمة، وجودة العمليات، وتجربة المستفيد، ومؤشرات الأداء، والملاحظات والشكاوى، وتحليل الأسباب الجذرية، والإجراءات التصحيحية والوقائية، وضمان الجودة، ومشاركة الموظفين، والحوكمة، وقياس الأثر، واستدامة النتائج، والتحسين المستمر.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

<https://quest-training.com/courses/public-service-excellence-quality-management-training-course>الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440