

الأكاديمية العربية للشؤون الأوسط



تطبيق معايير الجودة والتميز في منظومة العمل الحكومي

Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner
Learning Solutions

PM Project
Registered
Education
Management
Institute

CPE
NATIONAL INSTITUTE OF
SPONSORS

CMI Chartered
Management
Institute

ASQ
The Global Voice of Quality

www.arabicacademy.me

United Arab Emirates , Dubai

Toll Free : 800 22 64

Tel : + 971 (4) 3974700

Fax : +971 (4) 3974703

P.O.Box Dubai : 187095

info@arabicacademy.me

www.arabicacademy.me

ISO 29990 : 2010 Certified ISO 9001:2008 Certified

ACS
REGISTRARS
ISO 29990

ACS
REGISTRARS
QUALITY ASSURANCE
ISO 9001

الرقم المجاني من داخل الإمارات : ٨٠٠٢٢٦٤

Toll free: 800 22 64

www.arabicacademy.me
info@arabicacademy.me



مقدمة

منظومة التميز الحكومي تعتبر من أكثر معايير التميز تقدماً وتميزاً بتركيزها على الجانب التخصصي في المؤسسات، وتركز المنظومة التي تشكل خارطة طريق للدوائر الحكومية على نتائج العمل والتحول الذكي في كافة الممارسات الحكومية والابتكار واستشراف المستقبل وكفاءة وحوكمة أنظمة العمل الحكومي ومدى تحقيقها للأهداف والمهام المنوطة بها. وتوسع المنظومة إلى تحقيق التكامل في العمل الحكومي على أسس ومعايير مبتكرة، حيث تركز على تقييم القدرات والنتائج التي من شأنها أن تحقق متطلبات وتوقعات المتعاملين في الحصول على خدمات حكومية وفقاً لأفضل المستويات العالمية وبأعلى درجات الكفاءة تهدف منظومة التميز الحكومي إلى الارتقاء بالعمل الحكومي على أسس ومعايير مبتكرة، تركز على النتائج المحققة كأساس للتميز في الخدمات الحكومية، ضمن ثلاثة محاور رئيسية، هي: تحقيق الرؤية، والابتكار، والممكنات، بما يحقق أعلى معدلات رضا وسعادة الناس. وتعد الدعائم الأساسية للريادة، وتضمن أداء أي جهة حكومية أعمالها الرئيسية بفاعلية تحقق أهدافها بما ينسجم وأهداف الحكومة كافة، من خلال الاستخدام الأمثل للموارد، والسعي المستمر للتعليم والتطوير. المنظومة تمثل نقلة نوعية على مستوى العمل الحكومي، وهي منظومة تركز على النتائج وعلى المهام الرئيسية للجهة ولأنها تضع سعادة ورفاهية المجتمع على رأس أولوياتها وهذا يمثل تحدياً لا على صعيد تحقيق السعادة بل على صعيد الحفاظ على استدامتها.

الأهداف

مع نهاية فعاليات هذا البرنامج التدريبي وورش العمل الملحقه به سيتمكن المشاركون من :

المفاهيم الأساسية للتميز المؤسسي ومعايير الأداء الحكومي المتميز الحديثة .

مفاهيم الجودة وتطورها من التوجه إلى التفوق في الأداء. كما سيتعرفون على مفهومي الكفاءة والفاعلية وتطبيقاتهما .

دراسة ومناقشة أحدث ممارسات وخصائص الجيل الرابع لمنظومة التميز الحكومي..

التخطيط وتطوير الاداء وفق معايير الجيل الرابع للتميز الحكومي .

تطبيق المنظومة الذكية لإدارة الأعمال المؤسسية .

تعزيز مراكز ومجاور الاداء المتميز .

تحقيق متطلبات ومعايير تحقيق السعادة للعاملين والمتعاملين.

تحقيق رؤية المؤسسة كمييار رئيسي.

بناء الاستراتيجية ومعايير تقييمها.

ترسيخ وتأسيس معايير خدمات السبع نجوم.

الابتكار والتطوير المستمر للخدمات.

الفكر الابتكاري في العمل الحكومي.

تنفيذ المبادرات والمشاريع التي تهدف الى تطوير وتحسين الخدمات .

الإدارة المتميزة للتغيرات والتطورات في منظومات العمل الحكومي .

الابداع والرقى والتميز في بيئات العمل الحكومية .

مواكبة المستجدات للارتقاء بمنظومة العمل .

تحقيق مستويات أداء تعكس رضى جميع فئات المتعاملين .

التميز الذكي وزيادة كفاءة وفعالية التميز المؤسسي .

تطوير وتنفيذ خطط استراتيجية واضحة .

تحقيق الأهداف الاستراتيجية والتطبيق الدقيق لآليات ومنهجيات التميز .

تحديد مجالات وفرص التحسين المستمر التي تساعد على تحقيق الأهداف .

تطبيق افضل الممارسات العالمية في مجال إدارة الإبداع .

القيادة برؤية وإلهام ونزاهة.

تطبيق ممارسات ومعايير المرونة و الرشافة المؤسسية وكيفية تكييف المؤسسة مع تلك التغيرات بسرعة وفعالية واقتناص الفرص المتاحة والتغلب على التحديات وتحقيق الريادة المؤسسية المستدامة.

United Arab Emirates , Dubai
Toll Free : 800 22 64
Tel : + 971 (4) 3974700
Fax : +971 (4) 3974703
P.O.Box Dubai : 187095
info@arabicacademy.me
www.arabicacademy.me

Saudi Arabia , AlRiyadh
Tel : +966 (11) 490 37 62
Tel : +966 (11) 490 37 63
Fax : +966 (11) 490 37 64

Turkey , İstanbul
Tel : +90 (212) 872 86 03
Fax : +90 (212) 872 86 04
Mob : +90 (55) 4685 8886

Qatar , AlDoha
Tel : +974 (44) 528089

Toll free: 800 22 64

www.arabicacademy.me
info@arabicacademy.me



محتويات البرنامج

الوحدة الأولى : إدارة التغيير أساس الاستدامة

ما هي متطلبات إدارة التغيير
كيف يمكن إدارة التغيير بفعالية
التحديات التي تواجه عملية إدارة التغيير
دور القادة في إدارة التغيير
عوامل نجاح إدارة التغيير
أمثلة عملية على إدارة التغيير

الوحدة الثانية : الحكومة المتكاملة

أهمية التكامل الحكومي
تحديات التكامل الحكومي
الشراكات مع القطاع الخاص
كيف نضمن نجاح الشراكات الحكومية

الوحدة الثالثة : مفهوم المؤسسة المتعلمة

فوائد تطبيق مفهوم المؤسسة المتعلمة في القطاع الحكومي
تحديات تطبيق مفهوم المؤسسة المتعلمة
أدوات وتقنيات إدارة المعرفة
كيف يمكن إدارة البيانات الكبيرة بفعالية

الوحدة الرابعة : إسعاد الناس مسؤولية حكومية

دور الحكومة في إسعاد الناس
دور الحكومة في إسعاد الموظفين
دور الموظف في إسعاد الناس
كيف نقيس سعادة الناس؟
أمثلة على مشاريع حكومية لإسعاد الناس

الوحدة الخامسة : استشراف المستقبل

كيف يمكن للحكومة استشراف المستقبل
دور القيادة في استشراف المستقبل
كيفية الاستفادة من مختبرات الابداع
تجارب عالمية في الابداع
تقييم قدرات الحكومة في استدامة النتائج
قدرات التفكير المستقبلي
تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بالتفكير المستقبلي
إدارة الابتكار
تطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار
قدرات تطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار
تقييم الإنجازات والنتائج الخاصة بتطوير وتطبيق أنظمة إدارة الابتكار

United Arab Emirates , Dubai
Toll Free : 800 22 64
Tel : + 971 (4) 3974700
Fax : +971 (4) 3974703
P.O.Box Dubai : 187095
info@arabicacademy.me
www.arabicacademy.me

Saudi Arabia , AlRiyadh
Tel : +966 (11) 490 37 62
Tel : +966 (11) 490 37 63
Fax : +966 (11) 490 37 64

Turkey , İstanbul
Tel : +90 (212) 872 86 03
Fax : +90 (212) 872 86 04
Mob : +90 (55) 4685 8886

Qatar , AlDoha
Tel : +974 (44) 528089