

أداء القطاع العام: إدارة الأداء والتحسين في الوطن العربي

المدة: 5 يوم

اللغة: ar

كود الكورس: PH1-111

هدف الكورس

عند الانتهاء من هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تنفيذ طرق فعالة لإدارة الأداء.
- مراقبة الأداء ورصد المشكلات للتطوير المستقبلي.
- اكتشاف أنظمة وتقنيات مبتكرة لتلبية الطلب بميزانية مخفضة.
- تطوير طرق اتصال فعالة وفعالة للمساعدة في الحفاظ على اتصال الموظفين.
- وضع أساليب عمل ذكية لتعزيز الروح المعنوية والانخراط من الموظفين.

- مراقبة الأداء استنادًا إلى تغذية راجعة من النظراء والعملاء.
- تطوير تقنيات التفاوض الرائعة للحصول على علاقات عمل مفيدة بالتنسيق مع العملاء والشركاء.
- جلب دعم الأطراف المعنية للتغييرات المقترحة استنادًا إلى إحصاءات دقيقة.
- مراجعة عمليتك بانتظام وتحديد نقاط الضعف للتحسين.
- وضع خطط مشاريع استراتيجية بإطار زمني قابل للتحقيق للتغيير.
- لمراقبة الموظفين لتلبية هذه SMART توقع التغييرات المستقبلية استنادًا إلى التنبؤات واستخدام أهداف التوقعات قبل الوقت المحدد.

الجمهور

تم تصميم هذه الدورة لأي شخص مسؤول عن تطوير العمليات والنمو ضمن منظمة القطاع العام. ستكون مفيدة بشكل أكبر للأشخاص التالية:

- مديرو العمليات
- أصحاب الأعمال
- مدراء التنفيذيين
- موظفي الموارد البشرية
- مدراء المالية
- مخططي المشاريع
- مديرو التغيير والرقابة
- مقدري المخاطر
- قادة التفاعل والتحفيز

منهجية التدريب

يستخدم هذا الدورة أساليب تعليمية متنوعة للبالغين لتعزيز الفهم الكامل والاستيعاب الأقصى. تتضمن الدورة تمارين عملية لرسم خرائط الرحلات الجماعية لتحديد مجالات التحسين، وأنشطة لعب الأدوار للمساعدة في إدارة الأداء، وتحديد الأهداف، والتعامل مع المحادثات الصعبة، بالإضافة إلى عروض تقديمية لعرض الأنظمة المبتكرة لأتمتة العمليات.

سيُكلف المشاركون بمهام اتخاذ القرارات الجماعية وخطط المشاريع لتنظيم مستقبل عملياتهم، والحفاظ على الأداء، وتحقيق أفضل النتائج، والالتزام بالميزانية المحددة.

الملخص

في قطاع الخدمات العامة، تتزايد الطلبات لخدمات أكبر وأكثر كفاءة مع نفس القيود المالية وتوقعات القوى العاملة. هذا يضطر منظمات القطاع العام إلى إعادة التفكير في عملياتها لتوفير عملية أكثر مرونة وابتكارًا لتلبية مستويات الخدمة وتحقيق النتائج.
الجيل الجديد من أساليب العمل يعني أيضًا أن الشركات الآن تفكر في العمل عن بُعد كخيار قابل للتطبيق لخفض تكاليف مساحة المكتب، والموظفون الآن يتوقعون ساعات عمل مرنة أكثر للمساعدة في رفاهيتهم وتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية.
التغييرات في البيئة تعني أن المديرين وأصحاب الأعمال الآن يضطرون إلى النظر في طرق بديلة للتواصل والمراقبة للحفاظ على سعادة وتحفيز قوى العمل. يجب عليهم أيضًا الحفاظ على عمليات إدارة الأداء للحفاظ على جودة وإنتاجية العمل المنتج.
لتلبية مطالب العملاء العالية، تقوم منظمات القطاع العام بمراجعة متطلبات النظام، واستكشاف التأتأة، وتطوير طرق جديدة ومحسنة للبقاء على اتصال بالموظفين، وتمكينهم من فعل الشيء الصحيح ومحاسبتهم عند حدوث خطأ.

محتوى الكورس والمخطط الزمني

القسم 1: المعيار لأداء القطاع العام

- إدارة الأداء كخطوة إيجابية.
- الحوافز غير النقدية في بيئة القطاع العام أو المنظمات غير الربحية.
- نظرة شاملة على توقعات الحكومة.
- مبادئ إدارة الأداء مقابل الأهداف والميزانيات.
- الإدارة الفعالة وما تعنيه لمنظمتك.
- كيفية تخصيص أسلوب إدارتك لعقودك.

القسم 2: مبادرات إدارة الأداء في بيئة متغيرة

- رسم مسار الرحلة وتحديد مناطق المشاكل.
- إجراءات إدارة الأداء الأساسية.
- تطوير المواهب باستخدام السياسات والتخطيط.
- البحث عن القادة المناسبين لدفع عملياتك إلى الأمام.
- النهج من الأعلى إلى الأسفل ـ كسب الدعم.
- مواءمة هوية منظمتك مع اللاعبين الرئيسيين الآخرين.
- التشريعات والالتزامات الخاصة بك.
- الأهداف والغايات لتحسين خدمتك.
- نموذج التنفيذ المكون من 4 خطوات.

القسم 3: استراتيجيات إدارة الأداء

- التشخيص ـ تقييم الأنشطة الأساسية والنتائج الخاصة بك.
- ضمان أن تكون منظمتك موجهة نحو العملاء.
- تصميم "السماء الزرقاء" والعمل استراتيجياً نحو تحقيقها.
- قياس الأداء قبل وبعد التغيير.
- تصميم الأهداف وإنشاء بطاقات الأداء المتوازنة.
- البحث عن منظمات مشابهة للمقارنة.
- تتبع مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بك.
- أفضل الممارسات والابتكار. التغيير جيد!

القسم 4: التنفيذ والقياسات

- مبادئ وأهداف إدارة المشاريع.
- الإطلاق، المواعيد النهائية والمراحل.
- الانتصارات السريعة والأهداف طويلة الأجل.
- كيفية تتبع التقدم.
- فهم متطلبات أصحاب المصلحة وتوزيع مؤشرات الأداء الرئيسية
- إدارة المواهب واستغلال نقاط القوة لتحقيق الأهداف.
- التواصل الفعال عبر قنوات متعددة.
- القياس الآلي والمراجعة.
- أعلام التعديل.

القسم 5: تحديد الأهداف والغايات

- أهداف ذكية.
- مراقبة بطاقات الأداء.
- مؤشرات الأداء الرئيسية وقياس الالتزام.
- مراجعات الأداء وخطط التحسين.
- تحليل الأداء وأهمية العوامل.
- ضمان الجودة وتحديد المعايير.
- مشاكل إدارة الأداء وكيفية معالجتها.
- التفاعل والتحفيز.
- إدارة المحادثات الصعبة.

القسم 6: إدارة توقعات أصحاب المصلحة

- التواصل عبر استراتيجيات المنظمة.
- تقنيات التفاوض.
- إنشاء سير عمل مفيد للطرفين.
- التعامل مع المقاومة.

- تغييرات العمليات وبيع الفوائد.
- شرح الميزانية وتقديم استراتيجيات بسيطة ومفهومة.
- عرض النتائج بشكل واضح.

القسم 7: الحفاظ على الأداء والتعامل مع الانتكاسات

- التخطيط للمستقبل بناءً على التنبؤ الذكي.
- نماذج التطوير البناءة.
- كيفية التدريب والإرشاد لتحقيق النجاح.
- خطط التعافي واستمرارية الأعمال من الانتكاسات.
- تنفيذ الأتمتة لتوفير المال.
- تغيير النهج والبقاء مرناً.

تفاصيل الشهادة

عند إتمام هذه الدورة التدريبية بنجاح، سيحصل المشاركون على شهادة إتمام التدريب من Holistique Training. وبالنسبة للذين يحضرون ويكملون الدورة التدريبية عبر الإنترنت، سيتم تزويدهم بشهادة إلكترونية (e-Certificate) من Holistique Training.

شهادات Holistique Training معتمدة من المجلس البريطاني للتقييم (BAC) وخدمة اعتماد التطوير المهني المستمر (CPD)، كما أنها معتمدة وفق معايير ISO 9001 وISO 21001 وISO 29993.

لهذه الدورة من خلال شهاداتنا، وستظهر هذه النقاط على شهادة إتمام (CPD) يتم منح نقاط التطوير المهني المستمر واحدة عن كل ساعة CPD يتم منح نقطة، CPD ووفقًا لمعايير خدمة اعتماد Holistique Training. التدريب من لأي دورة واحدة نقدمها حاليًا CPD حضور في الدورة. ويمكن المطالبة بحد أقصى قدره 50 نقطة.

التصنيفات

الحكومة والمنظمات غير الحكومية, إدارة الموارد البشرية HR, القيادة والإدارة

مقالات ذات صلة



أدوات صنع القرار: أهم أداة تساعد في إدارة اتخاذ القرار

تعد القدرة على اتخاذ القرارات سمة قيادية قيمة وتوضح قدرتك على التفكير بموضوعية وموازنة الخيارات المختلفة. بالإضافة إلى ذلك، فإن قدرتك على اتخاذ قرار سريع يمكن أن تساعد في إنشاء رابطة ثقة قوية مع الموظفين الآخرين والتي يمكن أن تعزز ثقافة شركتك.

YouTube Video

https://www.youtube.com/embed/KeF9KPXzJTM?si=fKxh6500iOWPW-ko