



المركز العالمي للتدريب والتطوير
International Centre For Training & Development



التميز المؤسسي ومعيير القيادة



ACTVET
Abu Dhabi Centre for
Technical and Vocational
Education and Training
مركز أبوظبي
للتعليم والتدريب
التقني والمهني

GInI GLOBAL
INNOVATION
INSTITUTE
Authorized Innovation Provider®

PM Project
Management
Institute
Registered
Education
Provider



International Association
for Health and Occupational Safety
and the Environment

EFQM
Member



وصف الدورة :

يفحص معيار القيادة قدرة المؤسسة على استثمار وتوجيه الموارد والمساهمة بشكل فاعل في الأهداف الوطنية التي تركز على المواطن وتهدف إلى تحقيق النتائج. تحدد قيادة المؤسسة شخصيتها - أهدافها وأولوياتها وقيمها وثقافتها ومقاييسها وجودتها، والقيادة هي المسؤولة عن تعريف ليس فقط ما تقوم به المؤسسة من أعمال ولكن أيضاً لماذا وكيف تقوم بها، وتوجه أفعال المؤسسة طبقاً لتلك التعاريف، في القطاع العام تعتبر القيادة هي المترجم الأساسي للالتزامات المؤسسة تجاه البلد ومواطنيه، وهي المسؤولة عن تحقيق تلك الالتزامات. القيادة هي هامة في كل مستويات المؤسسة وليس فقط في أعلى الهرم المؤسسي، وأفضل القادة هم أولئك الذين يعملون على إيجاد مؤسسة تستمر في الازدهار والتحسين بعد أن يتركها رئيسها، مثل هذه المؤسسات لن تكون معتمدة على وجود أو نشاط شخص واحد، وهذا الاختلاف هو ما يفرق القادة الجيدين عن القادة العظماء. هدفنا هو التقييم الموضوعي لمعيار القيادة من أجل تحقيق التميز

هدف الدورة :

- تقييم المشاركة الشخصية في تطوير أنظمة العمل والتعامل مع جميع الفئات المعنية والتعرف إلى السياسة التغييرية
- تزويد المشاركين بالمفاهيم الأساسية بمعايير الأداء الحكومي المتميز، وكيفية نشر فكرة وثقافة التميز والجودة في القطاع الحكومي.
- اعداد ومراجعة وتحديث السياسة والاستراتيجية والاعتماد على معلومات دقيقة
- التخطيط والإدارة وتمكين الكوادر العاملة فيما من المشاركة وتحديد وتطوير مهارات وقدرات الموارد البشرية والتعامل معها بشفافية
- إدارة الشراكة وإدارة الموارد المالية والممتلكات والمعلومات والمعرفة
- تصميم وإدارة العمليات وتحسين وتطوير الخدمات وإدارة وتقوية علاقات المتعاملين
- متابعة مؤشرات الأداء المتعلقة بالمتعاملين والتعرف إلى مقاييس رأي المتعاملين
- تحديد مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية ومقاييس رأي الموارد البشرية ورأي المجتمع
- يركز على مخرجات ومؤشرات الأداء الرئيسية ونتائجه

الفئة المستهدفة :

- مدراء الدوائر ومساعدتهم
- رؤساء الاقسام والمشاركين
- المسؤولين الاداريين في مختلف الدوائر والوحدات
- الموظفين الطموحين والمتوقع ترقيتهم

محتوى الدورة :

الوحدة الاولى :

1. كيف طورت القيادة العليا رؤية ورسالة المنظمة وقيمها المؤسسية وحددت أهدافها للتميز
2. مشاركة القيادة في تطوير وتطبيق وتحديث أنظمة العمل
3. كيفية تعامل القيادة مع جميع الفئات المعنية (المتعاملين، الشركاء، الموردين، المجتمع)
4. كيف تبني القيادة ثقافة التميز لدى الموارد البشرية
5. كيف تقوم القيادة بتوفير بيئة عمل ملائمة مشجعة للإبداع
6. كيف تبني القيادة سياسة التغيير

الوحدة الثانية :

1. مدى كون سياسة واستراتيجية المنظمة مبنية على الاحتياجات والتوقعات الحالية
2. مدى اعتماد سياسة واستراتيجية المنظمة على معلومات دقيقة من مصادرها المختلفة
3. كيفية إعداد وتحديث السياسة والاستراتيجية
4. كيفية تطبيق السياسة والاستراتيجية من خلال سلسلة العمليات الرئيسية في المنظمة

الوحدة الثالثة :

1. كيف تقوم المنظمة بتخطيط وإدارة الموارد البشرية؟
2. كيف تقوم المنظمة بتحديد وتطوير مهارات وقدرات الموارد البشرية؟
3. كيف يتم تمكين ومشاركة الموارد البشرية والتعامل معها بشفافية؟
4. كيفية الإتصال والحوار بين المنظمة ومواردها البشرية؟
5. كيفية الإهتمام بمكافأة وتقدير جهود وانجازات الموارد البشرية؟
6. مدى التزام المنظمة بعملية التوطين

الوحدة الرابعة :

1. إدارة الشراكة
2. إدارة الموارد المالية
3. إدارة الممتلكات (المباني، الأجهزة، الموارد)
4. إدارة الموارد التقنية
5. إدارة المعلومات والمعرفة

الوحدة الخامسة :

1. منهجية تصميم وإدارة العمليات
2. تحسين العمليات بطرق إبداعية تضمن إرضاء المتعاملين المعنيين
3. تصميم وتطوير وتقديم الخدمات بناء على احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم
4. إدارة وتقوية علاقات المتعاملين

الوحدة السادسة :

1. التعرف على مقاييس رأي المتعاملين عن الوزارة
 - الإنطباع العام
 - تقديم الخدمة
 - الشفافية
2. مؤشرات الأداء المتعلقة بالمتعاملين
 - نسبة الإخطاء
 - الأداء مقارنة بالأهداف
 - نسبة الشكاوى ومعالجتها
 - الوقت اللازم لتقديم الخدمات
 - الإبداع في الخدمة
 - الوقت اللازم لتطوير الخدمات الجديدة

المركز العالمي للتدريب والتطوير
International Centre For Training & Development

الوحدة السابعة :

1. التحفيز وفرص التطور الوظيفي
2. الرضا الوظيفي والنظام الإداري
3. الشفافية والتوطين
4. التقييم العادل للأداء
5. سياسة المنظمة المتعلقة بالبيئة
6. التدريب والتنمية
7. الخدمات المقدمة للموارد البشرية
8. معدل دوران العمل
9. المشاركة في النشاطات المجتمعية ودع أنشطتها

1. النتائج المالية وغير المالية
2. العمليات والموارد الخارجية
3. المباني والأجهزة والمواد
4. المعلومات والمعرفة

رسوم الدورة :

- السعر أعلاه شامل عقد الدورة في قاعة فندق خمس نجوم + 2 استراحة + بوفيه غداء

منهجية التدريب :

- حلقات النقاش.
- العصف الذهني .
- مجموعات عمل .
- تبادل ادوار.
- حالات عملية وتطبيقية .
- العرض



جدول توقيت الدورة :

International Centre For Training & Development

08:00 – 10:00 المحاضرة الاولى

10:00 – 10:15 استراحة

10:15 – 12:15 المحاضرة الثانية

12:15 – 12:50 استراحة + صلاة

12:50 – 14:10 المحاضرة الاخيرة + مناقشة عامة