CINPAA | INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING

سينبا | التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات



البرنامج التدريبي:

الإدارة الحكومية الحديثة وتطوير الخدمات العامة

يُعقد في مدن ومواعيد متعددة

OUR INTERNATIONAL PARTNERS:

ISDE Law Business School High Performance Education
Higher Institute of Law and Business (ISDE)

Professional Development Institute
Professional Development Institute

Universidad Camilo José Cela
Camilo José Cela University

SEK EDUCATION GROUP

ISO 29993:2017 Learning services for non-formal education and training

ISO 9001:2015

الإدارة الحكومية الحديثة وتطوير الخدمات العامة

نبذة عن البرنامج:

يقدّم البرنامج للقيادات والمديرين في الجهات الحكومية أسس الإدارة العامة الحديثة وأدواتها العملية، من التركيز على النتائج والمتعامل إلى تصميم الخدمات وتحسينها وقياس أدائها، بما يرفع كفاءة الجهة وجودة ما تقدمه للمواطنين وقطاع الأعمال.

الأهداف:

إكساب المشاركين مهارات ومعارف وقيم وتوجهات جديدة متعلقة بـ:

أ. فهم التحولات الحديثة في الإدارة العامة وأثرها على دور الجهات الحكومية.

ب. ربط أهداف الجهة بالخدمات التي تقدمها ونتائجها للمتعاملين.

ج. تحليل الخدمات الحالية وتحديد فرص تطويرها.

د. تطبيق أدوات عملية لتصميم الخدمات العامة وتحسينها.

هـ. إعداد خطة لتطوير خدمة ذات أولوية في جهة المشارك.

الفئة المستهدفة:

أ. القيادات الوسطى والتنفيذية في الوزارات والهيئات الحكومية

ب. مديرو إدارات الخدمات والتطوير المؤسسي

ج. مسؤولو التخطيط والجودة في القطاع العام

محاور البرنامج:

- **المحور الأول: اليوم الأول: اتجاهات الإدارة العامة الحديثة والانتقال إلى الإدارة بالنتائج**

أ. الانتقال من الإدارة الإجرائية إلى الإدارة بالنتائج وأثره على أدوار الإدارات والموظفين

ب. مبادئ الحوكمة والمساءلة والشفافية في الجهات الحكومية وكيف تنعكس على القرار اليومي

ج. موقع المتعامل في تصميم الخدمة الحكومية من متلقٍ للخدمة إلى شريك في تحسينها

د. التحول الرقمي الحكومي وأثره على هيكل الخدمات وأساليب العمل وتوقعات المتعاملين

هـ. ورشة تطبيقية: تقييم سريع لنضج جهة المشارك على محاور الإدارة بالنتائج

و. مخرَج اليوم: ملف تشخيص أولي لنضج الجهة

- **المحور الثاني: اليوم الثاني: بناء محفظة الخدمات وربطها بأهداف الجهة ونتائجها**

أ. ربط كل خدمة بالهدف الاستراتيجي الذي تخدمه وبالنتيجة المتوقعة للمتعامل والمجتمع

ب. تصنيف الخدمات حسب حجم الطلب والأثر والتكلفة لتحديد ما يستحق التطوير أولًا

ج. تحديد أصحاب المصلحة لكل خدمة من متعاملين وجهات شريكة وإدارات داخلية

د. إعداد بطاقة تعريف الخدمة: الغرض والمتطلبات والزمن المعياري وقنوات التقديم

هـ. ورشة تطبيقية: رسم محفظة خدمات جهة المشارك وترتيبها على مصفوفة الأثر والحجم

و. مخرَج اليوم: خريطة الخدمات وأولويات تطويرها

- **المحور الثالث: اليوم الثالث: تصميم الخدمة العامة حول احتياجات المتعامل وتجربته**

أ. أساليب فهم احتياجات المتعاملين: المقابلات والملاحظة وتحليل الشكاوى ورحلة المتعامل

ب. توحيد قنوات تقديم الخدمة الحضورية والرقمية والهاتفية وضمان اتساق التجربة بينها

ج. تبسيط المتطلبات والمستندات وحذف ما يمكن الحصول عليه من الجهات الأخرى مباشرة

د. اختبار التحسينات على نطاق محدود وقياس أثرها قبل تعميمها على جميع المتعاملين

هـ. ورشة تطبيقية: إعادة تصميم خدمة ذات أولوية باستخدام رحلة المتعامل

و. مخرَج اليوم: مخطط الخدمة المحسّنة ونقاط التحسين

• المحور الرابع: اليوم الرابع: قياس أداء الخدمات واستخدام النتائج في التحسين المستمر

أ. بناء مؤشرات زمن الإنجاز والجودة والتكلفة لكل خدمة مع طريقة حساب واضحة ومصدر للبيانات

ب. تحديد معايير مستوى الخدمة المعلنة للمتعاملين ومتابعة الالتزام بها دوريًا

ج. إعداد تقارير أداء الخدمات للإدارة العليا بصيغة تدعم القرار لا مجرد العرض

د. تحويل نتائج القياس إلى دورات تحسين مستمر بمسؤوليات ومواعيد محددة

هـ. ورشة تطبيقية: صياغة مؤشرات ومعايير مستوى خدمة للخدمة التي أعيد تصميمها

و. مخرَج اليوم: بطاقة مؤشرات الخدمة ومستهدفاتها

• المحور الخامس: اليوم الخامس: قيادة التطوير داخل الجهة الحكومية وإدارة التغيير

أ. تشكيل فرق التطوير الداخلية وتحديد أدوارها وصلاحياتها وعلاقتها بالإدارات التنفيذية

ب. إشراك الموظفين في اقتراح التحسينات وتطبيقها وتحفيز المبادرات الناجحة

ج. التعامل مع مقاومة التغيير: تحليل أسبابها والتواصل مع المتأثرين وكسب الداعمين

د. متابعة تنفيذ خطة التطوير وتوثيق الدروس المستفادة لنقلها إلى خدمات أخرى

هـ. حالة عملية: تطوير خدمة حكومية من التشخيص إلى القياس بعد التطبيق

و. مخرَج اليوم: خطة تطوير خدمة ذات أولوية بمؤشرات قياس

مخرجات الدورة:

أ. خريطة لخدمات الجهة وأولويات تطويرها.

ب. خطة تطوير لخدمة ذات أولوية بمؤشرات قياس واضحة.

ج. قائمة تحقق لمراجعة جودة الخدمات العامة.

أساليب التدريب والشهادات:

تستند برامجنا إلى مبادئ البيداغوجيا الحديثة التي تدمج بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي، بما يواكب احتياجات المتدربين ومتطلبات بيئة العمل. وتشمل الأساليب المستخدمة:

- **ورش عمل تفاعلية:** تعتمد على تحليل بيانات واقعية، ونقاشات جماعية لتعزيز الفهم التطبيقي.
- **دراسات حالة:** يتم استعراض نماذج من مؤسسات دولية تسلط الضوء على مواقف نجاح وتحديات فعلية.
- **محاكاة واقعية:** يتدرب المشاركون من خلال سيناريوهات مهنية تُحاكي مواقف حقيقية تتطلب اتخاذ القرار وإدارة المواقف.
- **استخدام أدوات وتقنيات متقدمة:** تطبيق عملي على برمجيات وأدوات تدريب حديثة تتماشى مع طبيعة كل مجال تدريبي.

الشهادات:

يحصل المشارك بعد اجتيازه البرنامج بنجاح على شهادة صادرة عن معهد سينبا CINPAA، كمعهد تدريبي مسجل رسميًا في الاتحاد الأوروبي وإسبانيا والمملكة المتحدة.

CINPAA - Cooperative International for Training and Consulting

ويتم تنفيذ البرامج التدريبية في إطار شراكات أكاديمية ومهنية واتفاقيات تعاون ومذكرات تفاهم مع عدد من المؤسسات الأكاديمية والمهنية، من بينها:

• جامعة كاميلو خوسيه ثيلا (Camilo José Cela University) - إسبانيا

• مدرسة القانون والأعمال (ISDE - Law & Business School) - دولياً

• معهد التطوير المهني (Professional Development Institute) - بريطانيا

وتهدف هذه الشراكات إلى تبادل الخبرات، وتطوير المحتوى التدريبي، وتعزيز جودة البرامج وفق أفضل الممارسات المهنية الدولية.

مع تحيات
القسم العربي
"CINPAA" INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING

"سينبا" التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات

تفاصيل الانعقاد والتسجيل
Course Details | Registration

اسم البرنامج	**الإدارة الحكومية الحديثة وتطوير الخدمات العامة**	Course Title
لغة البرنامج	**العربية**	Course Language
مدة البرنامج	**5 أيام**	Duration
مكان الانعقاد	**مدن ومواعيد متعددة – انظر الجدول أدناه**	Venue
العرض المالي	**يتم إرساله منفصلًا حسب عدد المشاركين وشروط الانعقاد.**	Financial Offer

آلية التسجيل والتأكيد:

للتسجيل في البرنامج نرجو اتباع أحد الطرق التالية:

أ. تعبئة نموذج الطلب الخاص بالبرنامج على موقعنا.

ب. أو إرسال رسالة بالبريد الإلكتروني من إدارة التدريب.

ج. أو كتاب ترشيح من جهة العمل.

يُرسل التأكيد عبر:

البريد الإلكتروني info@cinpaa.org

واتساب +34 635 867 686

فريقنا على أتم استعداد لتقديم أي استشارات خاصة بالإقامة أو خدمات فنية قبل وأثناء حضوركم.

مواعيد البرنامج المخطط لها:

المدينة	الموعد
دبي، الإمارات العربية المتحدة	07 - 11 ديسمبر 2026
إسطنبول، تركيا	01 - 05 فبراير 2027
كوالالمبور، ماليزيا	07 - 11 يونيو 2027
لندن، المملكة المتحدة	26 - 30 يوليو 2027
عمّان، الأردن	06 - 10 ديسمبر 2027

يمكن عقد البرنامج في مدن وتواريخ أخرى وفق احتياج جهتكم، وبالمدة التي تناسبكم. قائمة المدن في الصفحة الأخيرة.

سينبا التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات | CINPAA – International Cooperative for Training & Consulting

+34 635 867 686 Europe office
+90 507 590 1781 Turkey office
+60 10 509 9484 Malaysia office
+218 92 622 1324 Libya office
+34 635 867 686 WhatsApp
info@cinpaa.org | www.cinpaa.org

Europe office: Calle Echegaray N6, 28014 Madrid, Spain
UK office: 12th floor, Marble Arch Tower, 55 Bryanston Street, London, UK

امسح لحفظ بيانات التواصل

المدن التي ننفّذ فيها برامجنا:

يمكن تنفيذ هذا البرنامج في أيٍّ من المدن التالية، وفي غيرها عند الطلب.

أذربيجان
باكو

إسبانيا
مدريد، برشلونة، فالنسيا، أليكانتي، بنيدورم، مالقة / ماربيا، سان سيباستيان، غرناطة، قرطبة، جزر الكناري، إشبيلية، بلباو

أستراليا
سيدني

الأردن
عمّان، العقبة

الإمارات
دبي، أبوظبي

ألبانيا
تيرانا، ساراندا

البحرين
المنامة

البرتغال
لشبونة، بورتو

البوسنة والهرسك
سراييفو

التشيك
براغ

الجبل الأسود
بودفا، كوتور

السعودية
الرياض، جدة، الدمام

الصين
هونغ كونغ، شنغهاي، بكين، غوانزو

الفلبين
مانيلا

الكويت
مدينة الكويت

المالديف
ماليه (المالديف)

ألمانيا
ميونخ، برلين، دوسلدورف، فرانكفورت

المجر
بودابست

المغرب
الدار البيضاء، مراكش، طنجة، الرباط

المملكة المتحدة
لندن، إدنبرة، مانشستر، برمنغهام

النمسا
فيينا، هالشتات، سالزبورغ / تسيل آم زيه

الولايات المتحدة
ميامي، نيويورك، لوس أنجلوس، واشنطن

اليابان
طوكيو

اليونان
أثينا، رودس

إندونيسيا
بالي، جاكرتا

أيرلندا
دبلن

إيطاليا
روما، فلورنسا، ميلانو، البندقية، كومو

بلجيكا
بروكسل، بروج

بولندا
كراكوف، وارسو

تايلاند
بانكوك، بوكيت

تركيا
إسطنبول، أنطاليا، طرابزون، بورصة، إزمير، بودروم، أنطاكيا (هاتاي)

تونس
تونس

جورجيا
تبليسي، باتومي

روسيا
موسكو

سلوفينيا
ليوبليانا

سويسرا
جنيف، لوسيرن، زيورخ، إنترلاكن، زيرمات، لوغانو

صربيا
بلغراد

عُمان
مسقط، صلالة

فرنسا
باريس

قبرص
نيقوسيا، ليماسول، لارنكا

قطر
الدوحة

كرواتيا
دوبروفنيك

كندا
تورونتو، مونتريال

كوريا الجنوبية
سيول

ماليزيا
كوالالمبور

مصر
القاهرة، شرم الشيخ، الإسكندرية، الغردقة

موريشيوس
موريشيوس

هولندا
أمستردام