€TRAINING

التميز والإبداع والإشراف في إدارة الخدمات العامة



23 - 27 سبتمبر 2024

ميلان (ايطاليا)

التميز والإبداع والإشراف في إدارة الخدمات العامة

رمز الدورة: C679 تاريخ الإنعقاد: 23 - 27 سبتمبر 2024 دولة الإنعقاد: ميلان (ايطاليا) - التكلفة: 6555 يورو

مقدمة عن المؤتمر التدريبي:

يهدف هذا المؤتمر الى التعرف على آخر التطورات وأحدث الأساليب التي ظهرت في المجالات الخاصة بالإشراف على الخدمات العامة من خلال استخدام الخبرة التي تجمع بين الدراسة الأكاديمية والخبرة العملية المتعلقة بهذا النشاط في مناقشة وإيضاح أحدث الأساليب الفنية في إدارة الخدمات العامة، والتعرف على أحدث الطرق الخاصة بالأداء الإشرافي على الخدمات العامة والمتطلبات والشروط الأساسية اللازمة لها، وإعداد ووضع تصميماتها، وكذلك الأنشطة الخاصة بتدبير إدارة العمليات المتعلقة لهذه الخدمات ووضع الإجراءات المرافقة لها.

أهداف المؤتمر التدريبي:
في نهاية المؤتمر سيكون المشاركون قادرين على:

- التخطيط لتطوير أداء أنشطة الخدمات العامة.
- إتباع منهج منظم للتفكير يساعد على توليد أفكار جديدة تعبر عن أساليب تطوير أداء الخدمات العامة.
- تحديد أهداف التطوير لأنشطة الخدمات العامة.
- تحديد مؤشرات قياس وتقييم مدى تحقيق هذه الأهداف.
- تحديد القوى المعوقة والدافعة لتطوير الأداء.
- وضع برامج العمل وخطط التحسين والتطوير.

الفئات المستهدفة:

- مدراء الدوائر ومساعديهم.
- رؤساء الاقسام .
- المسؤولون الإداريون في مختلف المواقع والدوائر.
- الموظفون الطموحون والمتوقع ترقيتهم.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذا المؤتمر ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

محتوى المؤتمر التدريبي:

الوحدة الأولى:

- تحديد أهداف التطوير لأنشطة الخدمات العامة.
- تحديد مؤشرات قياس وتقييم مدى تحقيق هذه الأهداف.
- تحديد القوى المعوقة والدافعة لتطوير الأداء.
- وضع برامج العمل وخطط التحسين والتطوير.
- وظائف المشرفين في إدارة الخدمات العامة وطبيعتها وأهميتها في المنظمات المعاصرة.

الوحدة الثانية:

- عقود المتعهدين.
- كيفية الإشراف على أعمال المتعهدين.
- المهارات السلوكية للعاملين فى مجال الخدمات الإدارية.
- تخطيط العمل في الخدمات الإدارية.
- تنظيم العمل والأفراد بالخدمات الإدارية.

الوحدة الثالثة:

- أساليب ومهارات تحديد الأهداف وتخطيط برامج العمل، تحديد احتياجات العمل والتشغيل.
- تنظيم وتقسييم وتوزيع العمل على المرؤسين.
- أهداف خطة التطوير الأداء على أنشطة الخدمات العامة.
- مهارات الإشراف على الإثاث المكتبي والقرطاسية والبريد.
- مهارات الإشراف وصيانة وتجميل الحدائق والإسكان وسكن العاملين.
- مهارات الاشراف في مجال التغذية.

الوحدة الرابعة:

- دور إدارة الخدمات العامة بمراقبة حركة ووسائل النقل الخاصة بالعمال.
- أفضل وأسوأ مشرف.
- مهارات النجاح "الفنية والعلاقات الإنسانية والإدراك"
- قائمة مهارات الاشراف، تطوير المهارات الإنسانية وتكوين علاقات جيدة.
- الموظف المشاغب والأخطاء التي لاتغتفر.

الوحدة الخامسة:

- كيفية إعداد الموازنات وإدارة المصاريف الخاصة بنشاط الخدمات العامة .
- مؤشرات قياس وتقييم مدى تحقيق الأهداف.
- معايير الأداء ومؤشرات الأداء.
- أنواع مؤشرات الأداء.
- تعدد مؤشرات الأداء لقياس الهدف الواحد.