

يقدم

مركز إتش دي تي سي للتدريب

العرض الفني لبرنامج

الإبداع والتميز في تقديم الخدمات الإدارية المساندة



أهداف البرنامج

سيتمكن المشاركون في نهاية هذا البرنامج التدريبي مما يلي:

- تطوير كفاءة إدارة وتقديم الخدمات الإدارية المساندة وفق أفضل الممارسات الحديثة.
- تعزيز مفاهيم الإبداع والابتكار في تطوير الخدمات والعمليات الإدارية.
- تحليل الإجراءات الحالية وتحديد فرص التحسين ورفع الكفاءة التشغيلية.
- تبسيط الإجراءات وتقليل الوقت والجهد والهدر في تقديم الخدمات.
- تطوير معايير ومؤشرات لقياس جودة وكفاءة الخدمات الإدارية المساندة.
- توظيف التقنيات والحلول الرقمية في تحسين تجربة المستفيد ورفع جودة الخدمات.
- تعزيز مهارات حل المشكلات ومعالجة التحديات التشغيلية بأساليب مبتكرة.
- ترسيخ ثقافة التحسين المستمر والتميز المؤسسي في بيئة العمل.

محاور البرنامج:

اليوم الأول: التميز في إدارة الخدمات الإدارية المساندة

- المفاهيم الحديثة في إدارة الخدمات الإدارية المساندة.
- دور الخدمات المساندة في تحقيق الأهداف والتميز المؤسسي.
- خصائص ومعايير الخدمة الإدارية المتميزة.
- تحديد احتياجات وتوقعات المستفيدين الداخليين والخارجيين.
- تشخيص واقع الخدمات وتحديد فجوات الأداء.
- أفضل الممارسات في إدارة الخدمات الإدارية.

اليوم الثاني: الإبداع والابتكار في تطوير الخدمات

- مفهوم الإبداع والابتكار في الخدمات الإدارية.
- أدوات التفكير الإبداعي في تطوير الخدمات.
- تحويل التحديات التشغيلية إلى فرص للتحسين والابتكار.
- تصميم حلول مبتكرة للمشكلات الإدارية المتكررة.
- إعادة تصميم الخدمات بما يحقق قيمة مضافة للمستفيد.
- بناء بيئة عمل داعمة للأفكار والمبادرات التطويرية.

اليوم الثالث: تطوير العمليات وتبسيط الإجراءات

- تحليل العمليات والإجراءات الإدارية.
- تحديد مواطن الهدر والتكرار والاختناقات التشغيلية.
- منهجيات تبسيط الإجراءات وتحسين سير العمل.
- إعادة هندسة العمليات والخدمات الإدارية.
- رفع الإنتاجية والاستخدام الأمثل للموارد.
- تطبيقات عملية على تطوير وتحسين إجراءات العمل.

اليوم الرابع: التحول الرقمي وجودة الخدمات الإدارية

- توظيف التكنولوجيا في تطوير الخدمات المساندة.
- الأتمتة والرقمنة ودورهما في رفع الكفاءة.
- الاستفادة من الذكاء الاصطناعي في الأعمال والخدمات الإدارية.
- تحسين تجربة المستفيد من الخدمات الرقمية.
- إدارة جودة الخدمات ومعايير قياسها.
- التعامل الفعال مع الملاحظات والشكاوى وفرص التحسين.

اليوم الخامس: قياس الأداء والتحسين المستمر

- بناء مؤشرات الأداء الرئيسية للخدمات الإدارية المساندة.
- قياس الكفاءة والفاعلية وجودة الخدمة.
- تحليل نتائج الأداء وتحديد فرص التطوير.
- المقارنات المرجعية والاستفادة من أفضل الممارسات.
- منهجيات التحسين المستمر واستدامة التميز.
- إعداد مبادرات وخطط عمل لتطوير الخدمات الإدارية المساندة.
- دراسة حالة تطبيقية متكاملة.

البرنامج موجه إلى :

- القيادات العليا والتنفيذية
- ومديرو الإدارات ورؤساء الأقسام
- وصناع ومتخذو القرار
- ومديرو التخطيط والاستراتيجية والتطوير المؤسسي
- ومديرو الإدارات المالية والاستثمارية
- والمختصون بإدارة المخاطر والأداء المؤسسي

أساليب التدريب:

- المحاكاة في التدريب
- التوجيه أثناء العمل
- تدريب بقيادة المدربين
- فرق العمل والأدوار
- الأفلام والفيديو
- دراسات حالة وورش العمل