



إدارة الجودة

برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة

Course Introduction

"برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة"

إنها تجربة حكومية جديدة تعد الأولى على مستوى المنطقة "... هكذا وصف سمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، برنامج "الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة"، لتتماشى مع الأهداف المعلنة بخطة الخمسين ولتهدف لتحقيق الرؤية الرائدة التي تسعى لرفع كفاءة الخدمات الحكومية المقدمة

التعرف على معايير التميز الحكومي

يهدف هذا البرنامج التدريبي المتكامل نحو مساعدة المشاركين على التعرف على معايير التميز الحكومي التي نص عليها هذا البرنامج الاستثنائي، مع تمكينهم من اكتساب المهارات والخبرات، المعرفة المطلوبة التي تقودهم لتطبيق تلك المعايير بهدف الوصول إلى أقصى درجات رضا العملاء، والمساهمة في تطوير الخدمات بشكل يسهم بكفاءة في تحقيق أهداف نمو إماراتنا

منهجية البرنامج التدريبي

تجمع المنهجية المستخدمة في هذا البرنامج التدريبي بين المعرفة النظرية والممارسة العملية للمشاركين (30% معرفة نظرية / 70% أنشطة عملية). بالإضافة إلى ذلك، يتم تقديم تقرير مفصل لكل متدرب ولقسم التدريب في المؤسسة، وبحيث يشتمل هذا التقرير على نتائج أداء المتدرب والعائد من التدريب. يركز هذا البرنامج أيضًا على مجموعة متنوعة من التمارين ودراسات الحالة والعروض التقديمية الفردية والجماعية.

Target Audience

- رواد الأعمال.
- قادة الفرق.
- كافة المحترفين المهتمين بتطوير الأداء المؤسسي وتطبيق منهجيات الاستشراف الحكومي في المؤسسات.

Learning Objectives

- التعرف عن قرب على مفهوم ومعايير الخدمة الحكومية المتميزة.
- الاطلاع على مبادرات برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة.
- "التعرف على المعايير والمهارات المطلوبة لتحقيق مبدأ "إسعاد المتعاملين".
- إتقان تطوير جودة الخدمات الحكومية بشكل يضمن سعادة ورضا المتعاملين.
- التعرف على متطلبات نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات.
- الاطلاع على استراتيجية الحكومة الذكية وإتقان إتمام عملية التحول الذكي للمؤسسة وفقًا لمعاييرها.

Course Outline

- day one

مفهوم ومعايير الخدمة الحكومية المتميزة:

- مفهوم الخدمة المتميزة و خصائصها.
- مفهوم و معايير التميز في خدمة العملاء.
- أسس التميز.
- الفارق بين مقدمي الخدمة المتميزة و غير المتميزة.
- استراتيجية الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة.
- معايير كفاءة وجودة الخدمات الحكومية.

• day two

:مبادرات برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة

:إسعاد المتعاملين

- مؤشر السعادة.
- مُمكنات السعادة.
- الابتكار في إسعاد المتعاملين.
- معادلة إسعاد المتعاملين.
- "أبرز المهارات لتحقيق مبدأ "إسعاد المتعاملين".
- استراتيجيات تحليل الخدمات المقدمة من منظور المتعاملين.
- متابعة وتحليل تجربة العملاء.
- كيف تطور جودة الخدمات الحكومية المقدمة لتعزيز سعادة المتعاملين؟
- تطبيق عملي.

• day three

:نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات

- متطلبات ومهارات مقدم الخدمة المتميزة وفقًا لنظام السبع نجوم.
- كيف تصنف مراكز خدمة المتعاملين؟
- المرونة ودورها في تعزيز الكفاءة أثناء تقديم الخدمات للعملاء.
- تطبيق عملي.

:الحكومة الذكية

- استراتيجية الحكومة الذكية.
- أبرز التحديات التي تواجه الحكومة الذكية.
- التوجهات الجديدة للحكومة الذكية.
- نتائج عملية التحول الذكي.
- كيف تحقق عملية التحول الذكي للمؤسسة

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
April 6, 2025	April 8, 2025	3 days	3250.00 \$	KSA - Riyadh
Aug. 11, 2025	Aug. 13, 2025	3 days	3250.00 \$	UAE - Dubai
Nov. 3, 2025	Nov. 5, 2025	3 days	3950.00 \$	Austria - Vienna