



Asia Masters Center

الجودة فى إدارة الخدمات العامة





Asia Masters Center

برنامج : الجودة فى إدارة الخدمات العامة

الاهداف

- التعرف على مجالات التميز فى العمل الإدارى .
- حصر وتحديد أساليب التغلب على العوائق التى تقف أمام التميز فى العمل الإدارى .
- تعريف المشاركين بالعلاقة الوثيقة التى تربط بين التميز والإبداع فى العمل الإدارى .
- تبني أساليب لخلق بيئة عمل تشجع على الإبداع والابتكار

الإشخاص المستهدفين

- القادة فى جميع المناصب القيادية
- مديرين الشركات و المؤسسات و مساعديهم
- المسئولين الإداريين فى المواقع المختلفة
- رؤساء الأقسام و المشرفين
- الموظفين الطموحين و المتوقع ترقيتهم
- المهتمين بعلم القيادة و الإدارة.

محاور البرنامج

- المفهوم الحديث للخدمات العامة
- مفهوم بناء الفكر القيادى وعادات القائد الفعال
- المهارات السلوكية للعاملين فى مجال الخدمات الإدارية
- مفهوم الإبداع والترسيم الذهنى Mind Mapping ومراحل عملية الإبداع
- التفكير الإبداعي وأثره على عملية التخطيط الإدارى
- فهم الشخصية الفردية والجماعية والعقلية الابتكارية



Asia Masters Center

- الممارسات السبع للقائد الفعال
- مراحل ومكونات ومحددات وعناصر التفكير الإبداعي وطرق قياسه
- مقاييس القدرة على الإبداع
- أساليب التفكير الإبداعي والابتكاري وكيفية تطبيقه وإشراك القائمين على التنفيذ
- معوقات وعقبات الإبداع
- كيف تكتسب المهارات الإبداعية لتحقيق التميز الإداري في العمل
- الإبداع وحل مشاكل العمل الإدارية باستخدام أسلوب العصف الذهني
- عرض لبعض التجارب الإبداعية والدروس المستفادة منها
- حتمية التميز وسمات البيئة الإدارية المعاصرة
- محاور التميز والمركز التنافسي للمنظمة
- أسلحة التميز
- كيف يمكن خلق روح التميز عند الموظفين ؟
- العلاقة بين التميز الإداري ومهارات الإبداع
- الأساليب الإبداعية الابتكارية وكيفية تطبيقها أثناء العمل
- أساليب ومهارات تحديد الأهداف وتخطيط برامج العمل , تحديد احتياجات العمل والتشغيل , تنظيم وتقسيم وتوزيع العمل على المرؤوسين).
- أساليب التغلب على العوائق التي تقف أمام تطبيق الطرق الجديدة وكيفية التعامل معها
- تجارب محلية حكومية في مجال الإبداع والتميز الإداري
- خلق بيئة عمل متميزة تشجع على التفكير الإبداعي والابتكاري
- العلاقة بين البقاء الإداري والتميز والإبداع
- مفهوم ادارة الجودة الشاملة
- مبادئ ادارة الجودة الشاملة
- أبعاد ادارة الجودة الشاملة



Asia Masters Center

- استراتيجيات قيادة عملية ادارة الجودة الشاملة
- مراحل تطبيق ادارة الجودة الشاملة
- عناصر ادارة الجودة الشاملة
- معايير ومؤشرات نظام ادارة الجودة الشاملة
- حالات وورش عملية وتطبيقية

أهم ما يميز مركز آسيا ماستر للتدريب والتطوير

- نقوم باستقبال العملاء من المطار الى مقر الفندق .
- تسليم المشارك حقيبة تدريبية تشمل جميع الادوات اللازمة للدورة .
- العمل ضمن مجموعات لمزيد من الاستفادة .
- جميع دوراتنا مؤكدة ولا نقوم بتأجيل او إلغاء الدورات مهما كان عدد المشاركين بالدورة .
- يمكننا مساعدتكم بالحجز بالفنادق بأسعار مخفضة في حالة رغبتكم بالحجز عن طريقنا.
- نقدم شهادة مركز اسيا ماسترز للتدريب والتطوير الاداري.

تشمل تكلفة تنفيذ البرنامج التدريبي مايلي:

- (1) المادة العلمية على فلاش ميموري.
- (2) القاعة التدريبية .
- (3) التدريب
- (4) الكوفي بريك.
- (5) الحقيبة التدريبية وتشمل الادوات اللازمة للدورة.



Asia Masters Center

السعر (الدولار الأمريكي)

التواصل مع ادارة التدريب لمعرفة رسوم المشاركة

➤ هناك عروض وخصومات للمجموعات

تفصيل الحساب البنكي

اسم البنك: CIMB Bank Berhad

الاسم: Asia Masters Center SDN. BHD

رقم الحساب البنكي: 80-0733590-5

سويفت كود: CIBBMYKL

IBAN: Null