



معهد الادارة العامة

## دبلوم التطوير المؤسسي

### معهد الإدارة العامة

#### المقدمة

تطورت المؤسسات واصبح التطوير حاجة ملحة تركز عليها ادارة المؤسسات بشكل فاعل ومتميز وانها أكثر المفاهيم اهمية والتي تساهم ان تم مقاربتها بشكل صحيح في التفريق بين المؤسسات العادية والمؤسسات المتميزة والتي تسعى الى تحقيق اهدافها وارضاء متلقي الخدمة.

#### اهمية البرنامج

حتى تتميز المؤسسة لا بد لها من ادره المنشئة ضمن التشريعات وضمن ممارسات الحوكمة في القطاع العام لتطوير هياكل تنظيمية مرنة ومتطورة لإدارة مواردها البشرية ومراقبة ومتابعة ادائهم مما يؤدي الى صناعة قرارات تسهم في رسم السياسات الحكومية وتطوير خدماتها و مراجعة اجراءات عملها بهدف تبسيطها وذلك بهدف زيادة الكفاءة والفعالية وزيادة رضا متلقي الخدمة وتوفير الجهد والوقت والكلفة، كما ان منح العاملين في المؤسسة المهارات والمعارف اللازمة يساعدهم على المدى المتوسط والبعيد في اداء اعمالهم وتنفيذ المهام الموكلة اليهم بكفاءة وفعالية.

كما تعتبر الاجراءات المبسطة التي يسهل تتبعها وتطبيقها على ارض الواقع سواء من قبل العاملين او من قبل متلقي الخدمة احد مظاهر التميز في اداء المؤسسات

#### الهدف العام

يهدف برنامج دبلوم التطوير المؤسسي إلى تزويد المتدربين بالمعارف والمهارات والاتجاهات الحديثة في التطوير المؤسسي وذلك من خلال التركيز على جميع جوانب الإدارة المؤسسية.

## الأهداف التفصيلية لبرنامج الدبلوم التدريبي التطوير المؤسسي

- يتعرف المتدرب على مفاهيم ومصطلحات في الإدارة العامة والإدارة الحكومية.
- وعي المتدرب بالتشريعات الحكومية.
- استيعاب المتدرب لعمليات إدارة التطوير الإداري
- ممارسات المتدرب للحكومة في القطاع العام
- معرفة المتدرب لبناء وتطوير الهياكل التنظيمية
- المام المتدرب لإدارة الموارد البشرية وتقييم الأداء ودراسات عبء العمل
- يقين ومعرفة المتدرب بالتخطيط الاستراتيجي
- ادراك المتدرب المتابعة والتقييم
- استيعاب المتدرب لرسم السياسات العامة وصنع القرار
- وعي المتدرب لإدارة المشاريع المتقدمة ( مهارات التنسيق والاتصال، المتابعة والتقييم، إدارة الوقت، إدارة الفرق والموارد، إدارة التكاليف، ... )
- فهم المتدرب لتطوير الخدمات الحكومية وهندسة الاجراءات
- استيعاب المتدرب للتحول الالكتروني وأتمتة الخدمات
- دراية المتدرب بقياس رضى متلقي الخدمة
- فهم المتدرب للتميز في تقديم الخدمة الحكومية
- معرفة المتدرب لنماذج التميز والجوائز المحلية
- فهم وادراك المتدرب لإدارة المعرفة
- دراية المتدرب بمهارات كتابة التقارير الفنية
- دراسة حالة عملية



## محتويات دبلوم التطوير المؤسسي

الفصل	الموضوعات	ساعات	الفصل	الموضوعات	ساعات
الفصل الاول	<p><u>الوحدة الأولى</u> مقدمة في الإدارة العامة والإدارة الحكومية - تعريف الإدارة العامة والحكومية وأهميتها - وظائف الإدارة العامة - مستويات الإدارة العامة والحكومية - مدخلات ومخرجات النظام الإداري</p>	6	الفصل الثاني	<p><u>الوحدة الثانية</u> <u>التخطيط الاستراتيجي</u> - مفهوم التخطيط الاستراتيجي - أهمية التخطيط - خطوات تخطيط و الاحتياجات - نماذج التخطيط الاستراتيجي - خطوات بناء الاستراتيجيات - ادوات تحديد الاهداف - الخطة التنفيذية - العقبان التي تواجه التخطيط الاستراتيجي</p>	10
	<p><u>الوحدة الثالثة</u> التشريعات الحكومية وإدارة التطوير الإداري - المفهوم والأهمية للتشريعات الحكومية وإدارة التطوير الإداري - ادوات التطوير الإداري - حالات عملية على التطوير الإداري</p>	8			
	<p><u>الوحدة الرابعة</u> رسم السياسات العامة وصنع القرار - المفهوم والأهمية لرسم السياسات وصنع القرار - الفرق بين اتخاذ القرار وصنعه - مراحل رسم السياسات و صنع القرار - فوائد رسم السياسات وصنع القرار</p>	10	الفصل الرابع	<p><u>الوحدة الخامسة</u> تطوير الخدمات الحكومية وهندسة الإجراءات - طوير وتفعيل أنظمة وأدوات ومنهجيات تطوير الخدمات الحكومية ومأسستها داخل الدوائر والمؤسسات الحكومية. - تمكين الدوائر والمؤسسات الحكومية من تطبيق إجراءات وأدوات تطوير الخدمات. - تبسيط وإعادة هندسة إجراءات الخدمات الحكومية. - تقييم مستوى الخدمات الحكومية المقدمة بهدف التعرف على فرص التحسين. إدارة وحدة الشكاوى المركزية ومتابعة تطوير آلية العمل كلما اقتضت الحاجة وإصدار تقارير المتابعة الدورية. - تنسيق جهود الجهات المعنية والمؤثرة في تطوير خدمات القطاع العام وتوحيد أهدافها.</p>	8
<p><u>الوحدة الثامنة</u> المتابعة والتقييم - مفهوم المتابعة والتقييم - أهمية المتابعة والتقييم ودورها في تحسين الأداء - خطوات المتابعة و التقييم الأداء - طرق المتابعة والتقييم</p>	6	<p><u>الوحدة السادسة</u> <u>التحول الإلكتروني وأتمتة الخدمات</u> - ماهي الحكومة الإلكترونية - مراحل تحول التجربة الاردنية للتحول الى الحكومة الإلكترونية - مميزات الحكومة الإلكترونية - الدفع الإلكتروني - التوقيع الإلكتروني</p>		6	
<p><u>الوحدة التاسعة</u> التميز في تقديم الخدمة الحكومية ونماذجها - مقدمة عن التميز ونماذجها - اهداف الجائزة - موضوعات الجائزة وفئاتها - ادوات التميز - مؤشرات الاداء - مصفوفة الممكنات</p>	6				

	- قياس النتائج (رادار)		- المزيج التسويقي التقليدي - وسائل التسويق الإلكتروني المستخدمة - تطبيق المزيج التسويقي الإلكتروني على الخدمات الإلكترونية	
6	<p><u>الوحدة العاشرة</u></p> <p><u>إدارة المعرفة</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- مفهوم البيانات والمعلومات والمعرفة والحكمة.</li> <li>- تعريف، خصائص، أنواع المعرفة.</li> <li>- دورة تكوين مصادر الأصول المعرفية.</li> <li>- أساسيات إدارة المعرفة:</li> <li>- أساليب تصنيف المعرفة.</li> <li>- مهام موظف المعرفة.</li> <li>- متطلبات إدارة المعرفة.</li> <li>- إدارة المعرفة مفاهيم عملية:</li> <li>- كيفية إعداد إستراتيجية إدارة المعرفة.</li> <li>- كيفية التمكين كأسلوب لإدارة المعرفة.</li> <li>- كيفية إعداد خطة إدارة مخاطر معرفية.</li> <li>- كيفية إعداد ورسم ومراجعة وتطوير خرائط المعرفة.</li> </ul>	6	<p><u>الوحدة السابعة</u></p> <p><u>قياس رضی متلقي الخدمة</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- أهداف استخدام مسوحات قياس رضا متلقي الخدمة<sup>9</sup></li> <li>- خطوات إجراء مسح قياس رضا متلقي الخدمة<sup>9</sup></li> <li>- تحديد أهداف إجراء مسح لقياس رضا متلقي الخدمة</li> <li>- تحديد حجم العينة</li> <li>- اعداد الاستبانة</li> <li>- خطوات نصميم الاستبانة</li> <li>- جمع وتحليل الاستبانة</li> <li>- التوصيات والاجراءات التصحيحية</li> </ul>	

**الفئة المستهدفة:** -العاملين في اقسام ومديريات التطوير المؤسسي وراسمين السياسات في القطاعين العام والخاص

-خريجي الجامعات والباحثين عن فرص العمل.

**المدرين والمحاضرين:** مدرين خبراء اكفاء وأصحاب خبرات في مجال الإدارة العامة في التطوير المؤسسي

**الشهادة:** يحصل المتدرب على شهادة الدبلوم المهني في التطوير المؤسسي من معهد الإدارة العامة ومعتمد من جامعة مؤتة ومصديق من التعليم العالي

**أسلوب التدريب:** مجموعات العمل، تمثيل الأدوار، حالات دراسية، تطبيقات وتمارين عملية

**عدد الساعات التدريبية:** 72 ساعة تدريبية و18 ساعة ميدانية في وحدة التطوير المؤسسي الحكومية(90) ساعة اجمالية

