



**British Training**

**الدورة التدريبية إتقان فن قيادة الخدمات الاستراتيجية وتحقيق التميز التشغيلي**

**#LD9913**

# الدورة التدريبية إتقان فن قيادة الخدمات الاستراتيجية وتحقيق التميز التشغيلي

## المقدمة:

في إطار سعي المركز البريطاني للتدريب لتمكين القيادات الوظيفية من أدوات النجاح في عالم الأعمال الديناميكي، تأتي هذه الدورة كمنصة متكاملة لتطوير مهارات مديري إدارة الخدمات. تم تصميم المحتوى لتعزيز الفهم الشامل لدور القائد في تحويل الخدمات إلى رافد استراتيجي للقيمة المضافة، مع التركيز على الجمع بين الكفاءة التقنية والرؤية الاستباقية لمواكبة التغيرات التنظيمية والعملاء المتطلعين.

## الأهداف التدريبية وأثر التدريب:

### بنهاية حضور هذا البرنامج، سيكون السادة المشاركون قادرين على تطبيق:

- تصميم خطط خدمية استراتيجية تتماشى مع أهداف المؤسسة.
- إدارة الموارد البشرية والمادية لتحسين جودة الخدمات المقدمة.
- استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس فعالية الخدمات.
- تطوير آليات التواصل الفعال بين الفرق والجهات المعنية لضمان التكامل التشغيلي.
- تحليل التحديات التشغيلية واتخاذ قرارات استباقية بناءً على البيانات.
- تطبيق معايير الجودة العالمية (مثل ISO 20000) لضمان الامتثال والتحسين المستمر.
- توظيف التكنولوجيا الحديثة لتحويل الخدمات التقليدية إلى خدمات ذكية وقابلة للتطوير.

## الكفاءات والمهارات المستهدفة:

- التخطيط الاستراتيجي للخدمات.
- إدارة الفرق متعددة التخصصات.
- تحليل البيانات واتخاذ القرارات القائمة على الأدلة.
- التفاوض وإدارة توقعات العملاء الداخليين والخارجيين.
- الابتكار في تصميم نماذج الخدمات.
- التعامل مع الأزمات التشغيلية بفعالية.

## الفئات المستهدفة:

### تم تصميم هذه الدورة التدريبية خصيصاً لـ:

- مديري الإدارات الخدمية في القطاعين العام والخاص.
- رؤساء أقسام الخدمات التشغيلية.
- مسؤولي ضمان الجودة وتحسين العمليات.
- المهنيين الطموحين لتولي مناصب قيادية في إدارة الخدمات.
- مدراء مشاريع الخدمات الرقمية.

## محتوى الدورة التدريبية:

### الوحدة الأولى - الأسس الاستراتيجية لإدارة الخدمات الحديثة:

- مفهوم إدارة الخدمات ودورها في تحقيق التميز التنظيمي.
- الفرق بين الإدارة التقليدية والقيادة الاستراتيجية للخدمات.
- تحليل البيئة التنافسية وتحديد الفرص التحسينية.
- معايير الجودة العالمية وأطر العمل (ITIL, COBIT).
- دراسة حالات واقعية لنجاحات وإخفاقات في إدارة الخدمات.

## الوحدة الثانية - تصميم خطط الخدمات وتنفيذها:

- منهجيات وضع الأهداف الذكية (SMART) للخدمات.
- تخصيص الموارد المالية والبشرية بكفاءة.
- بناء مؤشرات أداء قابلة للقياس والتحليل.
- تقنيات تحفيز الفرق لتحقيق الأهداف المشتركة.
- أدوات مراقبة التقدم وتعديل الخطط بشكل مرن.

## الوحدة الثالثة - إدارة جودة الخدمات وتحسينها:

- آليات قياس رضا العملاء وتحليل الملاحظات.
- تطبيق منهجية Six Sigma لخفض الأخطاء التشغيلية.
- تصميم خطط التحسين المستمر (Kaizen).
- إدارة الشكاوى وتحويلها إلى فرص تحسين.
- تقييم تأثير التحسينات على الأداء المالي للمؤسسة.

## الوحدة الرابعة - التواصل الفعال وإدارة الأزمات:

- بناء شبكات التواصل الداخلي بين الإدارات.
- تقنيات التفاوض مع الموردين والعملاء.
- إدارة الصراعات الوظيفية بأساليب علمية.
- تصميم خطط طوارئ للتعامل مع الأزمات التشغيلية.
- دراسات حالات لأزمات خدمية وكيفية تجاوزها.

## الوحدة الخامسة - التحول الرقمي في إدارة الخدمات:

- توظيف الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة.
- تطبيقات إنترنت الأشياء (IoT) في تحسين الخدمات.
- بناء منصات خدمية رقمية تعزز تجربة العملاء.
- إدارة المخاطر المرتبطة بالتحول التكنولوجي.
- استشراف مستقبل الخدمات.