MERCURY

# دورة القيادة التنفيذية لقيادات القطاع العام: قيادة التغيير والمساءلة وخدمة المستفيدين

14 – 18 يونيو 2027

لندن (المملكة المتحدة)

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

# دورة القيادة التنفيذية لقيادات القطاع العام: قيادة التغيير والمساءلة وخدمة المستفيدين

**المرجع:** 160262_121243 **التاريخ:** 14 – 18 يونيو 2027 **المكان:** لندن (المملكة المتحدة) **الرسوم:** Euro 5800

دورة القيادة التنفيذية لقيادات القطاع العام دورة تدريبية مدتها أسبوع تتناول ما يواجهه القائد في الجهة الحكومية تحديدا: قيادة التغيير داخل أنظمة وصلاحيات محددة، وبناء أطر الأداء والمساءلة، وقيادة أصحاب المصلحة وتحسين خدمة المستفيدين. وهي موجهة إلى من يقودون إدارات أو قطاعات في الجهات العامة، وتعود منها بخطة قيادة التحول للجهة الحكومية. وتقدم هذه الدورة من ميركوري للتدريب.

## نبذة عن الدورة

يقود المسؤول في الجهة العامة تحت رقابة جهات متعددة وتوقعات مستفيدين مرتفعة وميزانية محددة سلفا، فلا تكفيه أدوات القيادة المصممة للشركات. لمتابعة الدورة يجب أن تكون ممن يقودون إدارة أو قطاعا ويرفعون تقارير أدائه. وتتدرب على حالات من جهات خدمية ورقابية، وتبني خطتك يوما بعد يوم.

## لمن هذه الدورة

- المسؤولون عن قيادة قطاع أو إدارة عامة في جهة حكومية وتحقيق مستهدفاتها
- المسؤولون عن مكاتب تحقيق الرؤية والاستراتيجية ومتابعة المبادرات
- المسؤولون عن تقديم الخدمات للمستفيدين وقياس رضاهم ومعالجة شكاواهم
- المسؤولون عن مكاتب التحول المؤسسي وقيادة مشاريع إعادة الهيكلة
- المسؤولون عن التنسيق مع الجهات الشريكة والرقابية ورفع التقارير إليها

لا تناسب هذه الدورة القادة في الشركات الخاصة الذين يركزون على المنافسة والربحية، فالأنسب لهم دورة عامة في القيادة الاستراتيجية للمؤسسات، ولا المشرفين الجدد الذين يقودون فريقا صغيرا لأول مرة، فالأنسب لهم دورة تأسيسية في مهارات الإشراف وقيادة الفرق.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

## الكفاءات المستهدفة

- بناء القيمة العامة: تربط كل مبادرة بأثر ملموس للمستفيد وبالتفويض الممنوح للجهة
- قيادة التغيير الحكومي: تقود التحول داخل الأنظمة واللوائح وتكسب دعم الموظفين له
- إدارة الأداء والمساءلة: تحدد مؤشرات واضحة وتربط كل نتيجة بمسؤول عنها
- قيادة أصحاب المصلحة: توازن بين توقعات الجهات الرقابية والشريكة والمستفيدين
- تحسين خدمة المستفيدين: تقرأ رحلة المستفيد وتعالج نقاط الإخفاق فيها
- النزاهة واتخاذ القرار: تتخذ القرار بشفافية وتوثق مبرراته أمام جهات الرقابة

## ما ستتمكن من إنجازه

بنهاية الدورة ستتمكن من:

- باستخدام مثلث القيمة العامة Public Value لمارك مور، تقييم مبادرة قائمة في جهتك من حيث القيمة والشرعية والقدرة التشغيلية
- انطلاقا من خريطة أصحاب المصلحة، تحديد الجهات الأعلى تأثيرا ووضع خطة تواصل لكل منها
- بالنظر إلى مؤشرات أداء إدارتك الحالية، إعادة صياغتها في بطاقة أداء تربط كل مؤشر بمالك ومستهدف
- انطلاقا من رحلة مستفيد لخدمة محددة، رصد نقاط الإخفاق واقتراح ثلاثة تحسينات قابلة للتنفيذ
- بالنظر إلى مبادرة تغيير متعثرة، تشخيص أسباب المقاومة وإعداد خطة تواصل مع الموظفين
- باستخدام مصفوفة الصلاحيات، توزيع قرارات التحول بين المستويات القيادية وتوثيق مسار المساءلة

## محتوى الدورة

### اليوم 1: القيادة في الجهة العامة

- خصائص القيادة في الجهات العامة مقارنة بالقطاع الخاص
- مثلث القيمة العامة Public Value وتطبيقه على مبادرات الجهة
- البيئة المخولة للجهة: الصلاحيات والأنظمة والجهات الرقابية
- الأسلوب القيادي الشخصي وتقييمه بأداة تقييم ذاتي
- النزاهة وتعارض المصالح في قرارات القائد الحكومي

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

## اليوم 2: قيادة التغيير في الجهات الحكومية

- تشخيص الجاهزية للتغيير في إدارة حكومية
- مراحل قيادة التغيير وتطبيقها على مبادرة تحول حكومية
- إدارة مقاومة الموظفين وبناء تحالف داعم للتغيير
- التواصل الداخلي أثناء إعادة الهيكلة ودمج الإدارات
- متابعة مبادرات التحول ومعالجة تعثرها

## اليوم 3: أطر الأداء والمساءلة

- ربط مستهدفات الجهة بمؤشرات أداء الإدارات
- بناء بطاقة أداء الإدارة في الجهات العامة
- مصفوفة الصلاحيات ومسارات المساءلة عن النتائج
- إعداد تقارير الأداء للقيادة العليا والجهات الرقابية
- مراجعات الأداء الدورية واتخاذ القرارات التصحيحية

## اليوم 4: أصحاب المصلحة وخدمة المستفيدين

- خريطة أصحاب المصلحة وتحليل التأثير والاهتمام
- إدارة العلاقة مع الجهات الشريكة والرقابية
- رحلة المستفيد وتحديد نقاط الإخفاق في الخدمة
- قياس رضا المستفيدين وتحليل الشكاوى
- التواصل مع المستفيدين والإعلام أثناء الأزمات

## اليوم 5: التطبيق العملي لقيادة التحول

- تمرين تقييم مبادرة بمثلث القيمة العامة
- تمرين محاكاة اجتماع مع جهة رقابية حول تأخر مستهدف
- تمرين إعادة تصميم رحلة مستفيد لخدمة متعثرة
- تمرين عرض بطاقة الأداء على القيادة العليا
- استكمال خطة قيادة التحول للجهة الحكومية

## دراسات الحالة والتمارين

فيما يلي أنشطة مقترحة خلال الدورة.

training@mercury-training.com
www.mercury-training.com

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- دراسة حالة: جهة بلدية تتراكم فيها طلبات رخص البناء ويرتفع تذمر المستفيدين، فتشخص رحلة المستفيد وتحدد أولويات التحسين.
- دراسة حالة: جهة صحية تدمج إدارتين بعد إعادة هيكلة، فتعد خطة تغيير تعالج مقاومة الموظفين وتحفظ استمرارية الخدمة.
- تمرين: جهة تعليمية تفتقد مؤشراتها الربط بالمستهدفات، فتعيد بناء بطاقة الأداء وتحدد مالك كل مؤشر.
- تمرين: جهة خدمات مرافق تواجه انقطاعا واسعا، فتعد رسائل التواصل مع المستفيدين والجهات الرقابية.

## ما ستعود به إلى عملك

تعود بخطة قيادة التحول للجهة الحكومية، مبنية على مبادرة حقيقية في إدارتك. وتستخدمها خلال شهرك الأول للعودة إلى العمل لعرض المبادرة على قيادتك، وإطلاق بطاقة الأداء مع فريقك، وبدء التواصل مع أصحاب المصلحة الأعلى تأثيرا.

- تقييم المبادرة بمثلث القيمة العامة
- خريطة أصحاب المصلحة وخطة التواصل
- بطاقة الأداء ومصفوفة الصلاحيات والمساءلة
- خطة التغيير وتحسينات رحلة المستفيد

## إجابات سريعة عن الأسئلة الشائعة

### ما الذي أحتاج إلى معرفته قبل دورة القيادة التنفيذية لقيادات القطاع العام؟

يجب أن تكون ممن يقودون إدارة أو قطاعا في جهة عامة، وأن تشارك في وضع مستهدفاته ورفع تقارير أدائه. ويفيدك أن تحضر معك مبادرة تعمل عليها، لأن الخطة تبنى عليها.

### بم تختلف دورة القيادة التنفيذية لقيادات القطاع العام عن دورات القيادة الاستراتيجية العامة؟

تخاطب دورات القيادة الاستراتيجية العامة قادة الشركات والمؤسسات عموما. أما هذه الدورة فمبنية على واقع الجهة الحكومية: الصلاحيات المحددة والرقابة والمساءلة وخدمة المستفيدين، وتستخدم حالات من جهات خدمية ورقابية فقط.

### كيف يقيس قائد القطاع العام نجاح مبادرة لا تحقق ربحا؟

يقيسها بالقيمة العامة التي تقدمها للمستفيد، وبمدى دعم الجهات المخولة لها، وبقدرة الجهة على تنفيذها. وتترجم هذه الأبعاد إلى مؤشرات للرضا وزمن الخدمة وجودتها، تتابع في بطاقة أداء لها مالك واضح.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

## ماذا أعود به من دورة القيادة التنفيذية لقيادات القطاع العام؟

تعود بخطة قيادة التحول للجهة الحكومية، وتضم تقييم المبادرة بمثلث القيمة العامة وخريطة أصحاب المصلحة وبطاقة الأداء ومصفوفة المساءلة وخطة التغيير وتحسينات رحلة المستفيد.

## لمديرك

بعد الدورة سيتمكن المشارك من تقييم مبادرات إدارته بمعيار القيمة العامة، وقيادة التغيير مع الموظفين، وبناء بطاقة أداء تحدد المسؤول عن كل نتيجة، وإدارة العلاقة مع الجهات الرقابية والمستفيدين. ويعود بخطة قيادة التحول للجهة الحكومية، ويستخدمها أولا لعرض مبادرة ذات أولوية على القيادة وإطلاق بطاقة الأداء مع فريقه.

training@mercury-training.com
www.mercury-training.com