



Consulting and Training | Reach New Heights

Course Name

تقييم وتحليل الجودة في الخدمات الحكومية

Sector Name

إدارة الجودة

Document Type

Generated by Boostlab

[Click Here To Visit Course](#)

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770



تقييم وتحليل الجودة في الخدمات الحكومية

Course Introduction

في ظل التحول المتسارع نحو الحكومات الذكية والرقمية، بات تقديم خدمات حكومية عالية الجودة أمرًا أساسيًا لتلبية توقعات المواطنين وتعزيز الثقة في المؤسسات **تقييم جودتها العامة**. ولم يعد كافيًا توفير الخدمة فحسب، بل أصبح من الضروري بشكل مستمر لضمان التحسين والتطوير المستدام **بدقة وتحليل أدائها**.

يركز هذا البرنامج التدريبي على تمكين المشاركين من استخدام أدوات ومنهجيات تقييم الجودة في الخدمات الحكومية، وتطبيق مؤشرات الأداء ومفاهيم رضا المتعاملين، بالإضافة إلى تحليل الفجوات ووضع خطط التحسين، بما ينسجم مع التوجهات العالمية في التميز الحكومي.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)



تقييم وتحليل الجودة في الخدمات الحكومية

Target Audience

- ✓ موظفو ومديرو الجودة في الجهات الحكومية
- ✓ مسؤولو التميز المؤسسي والتطوير المؤسسي
- ✓ فرق تحسين الخدمات وتجربة المتعاملين
- ✓ مدققو الأداء وفرق الرقابة والتقييم الداخلي
- ✓ العاملون في مراكز تقديم الخدمات الحكومية
- ✓ كل من يعمل على تطوير الخدمات في القطاع العام

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)



تقييم وتحليل الجودة في الخدمات الحكومية

Learning Objectives

- ✓ التعرف على مفهوم جودة الخدمة في السياق الحكومي وأهميته في رفع كفاءة الأداء.
- ✓ EFQM، فهم نماذج ومعايير التميز المستخدمة في تقييم الخدمات الحكومية (مثل (وميثاق الخدمة الحكومية).
- ✓ اكتساب مهارات قياس جودة الخدمة من منظور المواطن والمستفيد.
- ✓ وتحليل الفجوات (KPIs) تطبيق أدوات تحليل الأداء مثل مؤشرات الأداء الرئيسية.
- ✓ استخدام أدوات التقييم النوعي والكمي لتحسين جودة الخدمات العامة.
- ✓ تطوير خطط تحسين مدروسة ومبنية على نتائج التقييم والتحليل.
- ✓ تعزيز ثقافة التميز والجودة داخل الجهات الحكومية.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)



تقييم وتحليل الجودة في الخدمات الحكومية

Course Outline

✓ day one

مفاهيم الجودة والتميز في القطاع العام

- ✓ الفرق بين جودة الخدمة الحكومية والخدمة التجارية
- ✓ تأثير جودة الخدمة على رضا المواطنين وثقة المجتمع
- ✓ أمثلة على تجارب حكومية ناجحة
- ✓ (EFQM) نموذج التميز الأوروبي
- ✓ ميثاق خدمة المتعاملين في الحكومات العربية
- ✓ (ISO 9001, ISO 18091) ذات الصلة بالخدمات العامة ISO معايير
- ✓ استعراض أفضل الممارسات الحكومية

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



تقييم وتحليل الجودة في الخدمات الحكومية

Course Outline

✓ day two

في الخدمات (KPIs) مؤشرات الأداء الرئيسية

- ✓ لقياس الفجوة في الخدمة SERVQUAL نموذج
- ✓ أدوات قياس رضا المستفيدين (استبيانات، مقابلات، تحليلات رقمية)
- ✓ تحليل الاتجاهات والاستجابات
- ✓ أساسيات تحليل البيانات (الوصفية، الاستنتاجية)
- ✓ (BI أو أدوات Excel باستخدام) تحليل مؤشرات الأداء
- ✓ (تحليل السبب الجذري، SWOT) أدوات تحليل البيانات النوعية
- ✓ تمرين عملي لتحليل بيانات تقييم خدمة حكومية

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



تقييم وتحليل الجودة في الخدمات الحكومية

Course Outline

✓ day three

رسم خريطة رحلة المتعامل (Customer Journey Map)

- ✓ تحليل نقاط الاتصال (Touchpoints)
- ✓ جمع وتحليل التغذية الراجعة Feedback Analysis
- ✓ ورشة عمل: تصميم تجربة متعامل مبتكرة
- ✓ دور التدقيق الداخلي في تقييم الخدمات
- ✓ أدوات المراجعة الداخلية للجودة
- ✓ إعداد تقارير التقييم ومتابعة تنفيذ التوصيات
- ✓ الربط بين نتائج التدقيق وخطط التحسين
- ✓ (خطط - نفذ - تحقق - صحح) PDCA منهجية
- ✓ ربط التحسين بالموارد والقدرات التشغيلية
- ✓ إعداد خطة تطوير خدمة قائمة على النتائج
- ✓ استخدام أدوات التحسين المستمر (Kaizen, 5W1H...)

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)

تقييم وتحليل الجودة في الخدمات الحكومية

Course Outline

✓ day four

المفاتيح الأساسية للتميز الحكومي

- ✓ (Benchmarking) مقارنات معيارية
- ✓ جوائز التميز الحكومية ودورها في تحفيز الجودة
- ✓ محاكاة نموذج تقييم جهة حكومية
- ✓ دور التحول الرقمي في تحسين الجودة
- ✓ تقنيات الذكاء الاصطناعي والتحليل الذكي للخدمة
- ✓ استخدام الأنظمة الإلكترونية لرصد الأداء اللحظي
- ✓ أمثلة من تطبيقات الحكومات الرقمية

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



تقييم وتحليل الجودة في الخدمات الحكومية

Course Outline

✓ day five

تطبيق عملي على تقييم وتحليل خدمة حكومية واقعية

- ✓ إعداد تقرير تقييم الجودة وخطة التحسين
- ✓ تقديم عروض الفرق ومناقشة النتائج
- ✓ اختبار ختامي + توزيع الشهادات

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



تقييم وتحليل الجودة في الخدمات الحكومية

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Aug. 16, 2027	Aug. 20, 2027	5 days	5950.00 \$	switzerland , Geneva
Dec. 21, 2026	Dec. 25, 2026	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai
March 14, 2027	March 18, 2027	5 days	4250.00 \$	KSA , Jeddah
May 24, 2027	May 28, 2027	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)

info@boostuae.com info@boostorg.com

Generated by BoostLab •

