



مجموعة المالكي للتدريب والتطوير

تقدم

الورشة التدريبية بعنوان

إدارة الأداء وتحقيق الكفاءة الإنتاجية في المكاتب الحكومية

مكان الإنعقاد : الإمارات العربية المتحدة - دبي

تاريخ الإنعقاد : 21 - 25 / 12 / 2025.





مقدمة :

في ظل التحديات التي تواجه المؤسسات الحكومية في تحسين الأداء وتحقيق الكفاءة التشغيلية، تعتبر إدارة الأداء وسيلة استراتيجية لضمان تحقيق الأهداف المؤسسية وتقديم الخدمات الحكومية بجودة عالية. يساهم تطبيق أساليب حديثة في إدارة الأداء في تعزيز إنتاجية الموظفين وتحقيق الكفاءة في العمليات الإدارية اليومية. يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والأدوات اللازمة لتطوير مهاراتهم في إدارة الأداء في المكاتب الحكومية، مع التركيز على تحسين الإنتاجية، تطوير نظم التقييم والمتابعة، وتبني أفضل الممارسات لتحقيق الكفاءة التشغيلية.

أهداف الورشة:

- فهم مفهوم بروتوكول الأعمال والإتيكيت الحكومي وأهميته في تعزيز الصورة الإيجابية للمؤسسات الحكومية.
- التعرف على قواعد السلوك والبروتوكول والمراسم في المناسبات الرسمية (مثل الاجتماعات، المؤتمرات، الاستقبالات، الزيارات الرسمية).
- تطوير مهارات التواصل الفعال وبناء علاقات إيجابية مع الشخصيات المهمة والوفود الأجنبية.
- إتقان فن التعامل مع المواقف المحرجة والصعبة بثقة ولباقة.
- التخطيط والتنظيم والإشراف على الفعاليات والمراسم الرسمية.
- إدارة المراسلات الرسمية والوثائق الحكومية.
- تطبيق بروتوكول الأعمال والإتيكيت في الحياة اليومية والمهنية.

محتويات الورشة:

اليوم التدريبي الأول:

مقدمة إلى بروتوكول الأعمال والإتيكيت الحكومي

- مفهوم بروتوكول الأعمال والإتيكيت وأهميته في العمل الحكومي.
- تاريخ وتطور البروتوكول والإتيكيت.
- الفرق بين البروتوكول والإتيكيت.
- أهمية بناء الصورة الاحترافية وتعزيز سمعة المؤسسة.
- ورشة عمل: تحليل حالات واقعية لتطبيق بروتوكول الأعمال والإتيكيت.



اليوم التدريبي الثاني:

قواعد السلوك والمراسم في المناسبات الرسمية

- قواعد السلوك في الاجتماعات والمؤتمرات والزيارات الرسمية.
- فن التعامل مع الشخصيات المهمة والوفود الأجنبية.
- إتيكيت تقديم الهدايا وتبادل بطاقات العمل.
- قواعد المراسم في الاستقبالات والولائم الرسمية.
- ورشة عمل: محاكاة سيناريوهات لمناسبات رسمية وتطبيق قواعد السلوك والمراسم.

اليوم التدريبي الثالث:

التواصل الفعال وبناء العلاقات

- أهمية التواصل الفعال في بناء علاقات قوية.
- مهارات الاستماع النشط والتحدث بوضوح وثقة.
- لغة الجسد وأهميتها في التواصل.
- فن التعامل مع الشخصيات المختلفة.
- التواصل عبر الهاتف والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي.
- ورشة عمل: تدريب على مهارات التواصل الفعال وتطبيقها في سيناريوهات واقعية.

اليوم التدريبي الرابع:

التخطيط والتنظيم والإشراف على الفعاليات

- مراحل تخطيط وتنظيم الفعاليات والمراسم الرسمية.
- إدارة الميزانية وجدولة الأعمال.
- اختيار المكان والزمان المناسبين.
- تنسيق الخدمات اللوجستية (النقل، الإقامة، الضيافة).
- التعامل مع الحالات الطارئة والأزمات.
- ورشة عمل: التخطيط لفعالية حكومية وتوزيع المهام على فريق العمل.



اليوم التدريبي الخامس:

إدارة المراسلات الرسمية والتطوير المهني

- أنواع المراسلات الرسمية (الرسائل، المذكرات، التقارير).
- قواعد صياغة المراسلات الرسمية.
- إدارة الأرشيف الإلكتروني للوثائق الحكومية.
- أهمية التطوير المهني المستمر في مجال السكرتارية التنفيذية.
- تقييم البرنامج التدريبي وحلقة نقاش مفتوحة.

أساليب التدريب :

- نقاشات مفتوحة لتحليل وجهات النظر.
- دراسة حالات.
- قصص وأمثلة واقعية .
- التمارين واختبارات الشخصية.
- العصف الذهني.
- تكليف المتدربين بمشروعات جماعية أو فردية.
- ربط المحتوى بتجارب مألوفة.