

الورشة التدريبية

إدارة المؤسسات العامة في ظروف الأزمات

دليل المدرب

ملاحظة: طبعت هذه الوثيقة بالشكل الذي قدمت به ودون تحرير رسمي.

جدول الأعمال

الجلسة اليوم	الأولى (د ١٢٠)	الثانية (د ٩٠)	الثالثة (د ٩٠)
الأول	• أهداف الورشة • تطوّر منهجيات الإدارة • العولة والتحوّلات العالمية	التوجهات الحديثة في الإدارة العامة	استراتيجية ومبادئ الحكم الصالح
الثاني	تقديم الخدمات الحكومية ودور القطاع الخاص	أثر الأزمات على تقديم الخدمات	وسائل تأمين الخدمات في أوقات الأزمات
الثالث	إدارة خدمات المياه في ظل الأزمات	إدارة خدمات الصرف الصحي في ظل الأزمات	إدارة خدمات النازحين

الأهداف العامة :

- التعرّف إلى الاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات العامة وإلى الظروف المحلية والعالمية المحيطة بها
- الاضطلاع على بعض التجارب والحالات في إدارة المؤسسات العامة في ظل الأزمات. مع التركيز على تجارب تقديم الخدمات في ظروف غير مستقرّة

اليوم الأول - الجلسة الأولى (ساعتان)

الموضوع : تطوّر منهجيات الإدارة / العولة والتحوّلات العالمية

النتائج المتوقعة من المشارك

- يصنّف إدارة المؤسسات العامة في بلده ضمن مرحلة من مراحل تطور الإدارة ويحدّد أهم الخصائص للإدارة العامة في بلده
- يقارن بين أوضاع البلدان المؤهّلة والبلدان غير المؤهّلة للتعامل مع العولة

المواد التدريبية	الأساليب / الأدوات	الوقت (بالدقائق)	خطة التدريب
	عرض	١٠	يقدم المدرب أهداف الورشة تطور منهجيات الإدارة
	محاضرة وعرض	٢٥	يعرض المدرب لمراحل تطور الإدارة
	تسجيل على اللوح	٢٥	يسأل المشاركون في أي مرحلة يصنّفون إدارة المؤسسات العامة في بلدانهم وما هي في رأيهم الخصائص العامة لهذه الإدارة. ويسجل أجوبتهم على اللوحة ويدير نقاشاً عاماً حولها
			العولة والتحويلات العالمية
	محاضرة قصيرة وعرض	١٥	يقدم المدرب لمفهوم العولة ولأهم التحويلات بتأثير العولة
عمل: جدول مقارنة	مجموعات ثنائية	١٥	يطلب إلى المشاركين في ثنائيات أن يقارنوا بين أوضاع البلدان المؤهلة والبلدان غير المؤهلة للتعامل مع العولة. وأن يسجلوا نتائج عملهم في جدول
	عرض نتائج ومناقشة	١٥	يطلب من المجموعات عرض أجزاء من نتائج عملهم ويسجل المهّم منها على اللوح ويدير نقاشاً حولها
	عرض	١٠	يقدم المدرب مقارنة بين أوضاع البلدان المؤهلة والبلدان غير المؤهلة للتعامل مع العولة
			التقويم الذاتي
دفتر السجل		٥	يقوم المدرب بتسجيل أهم المعارف والمهارات التي اكتسبها من موضوع تطور منهجيات الإدارة / العولة والتحويلات العالمية في دفتر السجل

اليوم الأول - الجلسة الثانية (ساعة ونصف)

الموضوع : التوجهات الحديثة في الإدارة العامة

النتائج المتوقعة من المشارك

- يحدّد القضايا الأساسية التي تواجه الإدارة العامة في المنطقة العربية ولاسيما في البلدان التي تعاني عدم الاستقرار
- يتعرّف إلى التوجهات الاستراتيجية الحديثة للتعامل مع القضايا الأساسية في الإدارة العامة

المواد التدريبية	الأساليب / الأدوات	الوقت (بالدقائق)	خطة التدريب
	عرض	١٥	يعرض المدرب لأهم نقاط القوة ونقاط الضعف ولأهم الفرص والتهديدات التي تواجه الإدارة العامة في المنطقة العربية
ورقة عمل: قضايا ومبادرات	مجموعات ثلاثية	٢٥	يطلب إلى المشاركين في مجموعات ثلاثية تحديد القضايا الأساسية Key Issues التي تواجه الإدارة العامة في المنطقة العربية ولاسيما في البلدان التي تعاني من عدم الاستقرار
	عرض نتائج عمل ومناقشة عامة	٢٠	يطلب إلى بعض المجموعات عرض نتائج عملها ويسجل المهم منها على اللوح ويدير نقاشاً حولها
	عرض	٢٥	يعرض المدرب القضايا الأساسية وأهم التوجهات الحديثة في الإدارة العامة في المنطقة العربية

التقويم الذاتي			
دفتر السّجل		٥	يقوم المدرب بتسجيل أهم المعارف والمهارات التي اكتسبها من موضوع التوجهات الحديثة في الإدارة العامة في دفتر السّجل

اليوم الأول - الجلسة الثالثة (ساعة ونصف)

الموضوع : استراتيجية ومبادئ الحكم الصالح

النتائج المتوقعة من المشارك

- يتعرف إلى أهم مبادئ الحكم الصالح في المؤسسات العامة
- يحدد متطلبات الحكم الصالح والصعوبات التي تواجه توافرها في البلدان التي تعاني ظروف الأزمات وعدم الاستقرار

المواد التدريبية	الأدوات / الأساليب	الوقت (بالدقائق)	خطة التدريب
	تسجيل على اللوح	١٠	يسأل المدرب المشاركين حول مفاهيمهم للحكم الصالح ويسجل أجوبتهم على اللوح
	محاضرة قصيرة	٢٠	يقدم لمفهوم الحكم الصالح ويعرض لمبادئه الأساسية
ورقة عمل: متطلبات الحكم الصالح	مجموعات عمل	٢٥	يطلب إلى المشاركين في مجموعات من ٤-٥ أفراد تحديد متطلبات الحكم الصالح والصعوبات التي تعترض توافرها في البلدان التي تعاني من ظروف الأزمات وعدم الاستقرار

	عرض	١٥	يطلب إلى بعض المجموعات عرض نتائج عملها ومناقشتها مع سائر المشاركين
			التقويم الذاتي
دفتر السجل		٥	يقوم المدرب بتسجيل أهم المعارف والمهارات التي اكتسبها من موضوع استراتيجية ومبادئ الحكم الصالح في دفتر السجل

اليوم الثاني - الجلسة الأولى (ساعتان)

الموضوع : تقديم الخدمات الحكومية ودور القطاع الخاص

النتائج المتوقعة من المشارك

- يصنف الخدمات التي تقدمها مؤسساته حسب نوعها ودرجة استقلالية تقديمها وتسعيها
- يحدّد نوع مشاركة القطاع الخاص في توفير خدمات مؤسساته في ظروف عدم الاستقرار

المواد التدريبية	الأساليب / الأدوات	الوقت (بالدقائق)	خطة التدريب
	محاضرة وعرض	١٥	يقدم المدرب للعوامل التي تحدّد اختيار الهيئة التنفيذية المناسبة أو القطاع الخاص لتقديم الخدمة الحكومية
تمرين وأسئلة: البند (١)	مجموعات عمل	٢٠	يطلب إلى المشاركين في مجموعات ثلاثية تصنيف الخدمات التي تقدمها مؤسساتهم حسب نوعها ودرجة الاستقلالية المطلوبة لتقديمها وتسعيها

	عرض نتائج العمل	١٥	يطلب إلى بعض المجموعات عرض نتائج عملها
	عرض	١٥	يعرض المدرب لطرق وأنواع مشاركة القطاع الخاص في تقديم الخدمات العامة
تمرين وأسئلة: البندان (٢) و(٣)	مجموعات عمل	٢٥	يطلب إلى المجموعات الثلاثية تحديد نوع مشاركة القطاع الخاص في توفير الخدمات التي تقدمها مؤسساتهم، والعوامل المشجعة وغير المشجعة على هذه المشاركة في ظروف غير مستقرة
	عرض نتائج العمل	١٥	يطلب إلى بعض المجموعات عرض نتائج عملها
	عرض	١٠	يعرض المدرب معايير تقييم البدائل لتوفير الخدمات الحكومية
			التقويم الذاتي
دفتر السجل		٥	يقوم المدرب بتسجيل أهم المعارف والمهارات التي اكتسبها من موضوع تقديم الخدمات الحكومية ودور القطاع الخاص في دفتر السجل

اليوم الثاني - الجلسة الثانية (ساعة ونصف)

الموضوع : أثر الأزمات على تقديم الخدمات

النتائج المتوقعة من المشارك

- يحدّد كيفية العمل عند استشعار وجود أزمة
- يتعرّف إلى تأثير الأزمات على تقديم الخدمات ويستعرض تجاربه في تقديم الخدمات في ظل الأزمات

المواد التدريبية	الأساليب / الأدوات	الوقت (بالدقائق)	خطة التدريب
	تسجيل على اللوح	١٠	يسأل المدرب المشاركين حول مفهومهم للأزمة مع تقديم أمثلة عملية ويسجل الأجوبة على اللوح
	محاضرة قصيرة وعرض	١٠	يقدم المدرب مفهوم الأزمة ويعرض أمثلة عملية لكيفية العمل عند استشعار وجود أزمة في الأفق
تمرين رقم (١)	مجموعات عمل	١٥	يطلب إلى المشاركين في مجموعات من ٤-٥ أفراد إجراء التمرين رقم (١) حول كيفية العمل لتنظيف مدينة تعاني الصراعات وتتوفر إمكانات محدودة
نتائج العمل	عرض	١٠	يطلب إلى بعض المجموعات عرض نتائج عملها
	عرض	١٠	يعرض المدرب للأزمات المحتملة ولتأثيرها على تأمين الخدمات
تمرين رقم (٢)	مجموعات عمل	٢٠	يطلب إلى المجموعات إجراء التمرين رقم (٢) حول تجارب المشاركين مع الأزمات الحالية والحلول التي طبقوها والمشاكل التي اعترضت تطبيق هذه الحلول
	عرض نتائج العمل	١٠	يطلب إلى بعض المجموعات عرض نتائج عملها

التقويم الذاتي			
دفتر التسجيل		٥	يقوم المدرب بتسجيل أهم المعارف والمهارات التي اكتسبها من موضوع أثر الأزمات على تقديم الخدمات في دفتر التسجيل

اليوم الثاني - الجلسة الثالثة (ساعة ونصف)

الموضوع : وسائل تأمين الخدمات في أوقات الأزمات

النتائج المتوقعة من المشارك

• يحدد الوسائل لتأمين الخدمات التي تقدمها مؤسسته في أوقات الأزمات

المواد التدريبية	الأساليب / الأدوات	الوقت (بالدقائق)	خطة التدريب
	تسجيل على اللوح	١٥	يسأل المدرب المشاركين ماذا تعمل مؤسساتهم لمواجهة أزمة متوقعة. ويسجل أجوبتهم على اللوح
	عرض	٢٠	يعرض المدرب الوسائل الفعالة لتأمين الخدمات في أوقات الأزمات
ورقة العمل التطبيقي	مجموعات عمل	٣٠	يطلب إلى المشاركين في مجموعات من ٤-٥ أفراد إجراء العمل التطبيقي حول الخطط والأساليب المتبعة في حالات الطوارئ
	عرض نتائج عمل المجموعات	٢٠	يطلب إلى المجموعات عرض نتائج العمل ومناقشتها

اليوم الثالث - الجلسة الأولى (ساعتان)

الموضوع : إدارة خدمات المياه في ظل الأزمات

النتائج المتوقعة من المشارك

- يتعرّف إلى أنواع الأزمات في قطاع المياه
- يحدّد الخطوات والإجراءات لإدارة أزمة في تأمين المياه

المواد التدريبية	الأساليب / الأدوات	الوقت (بالدقائق)	خطة التدريب
	محاضرة قصيرة وعرض وطرح أسئلة	٢٠	يعيد المدرب التذكير بمفهوم الأزمة وخصائصها. ثم يعرض لأنواع وأشكال الأزمات في قطاع المياه ويطلب إلى المشاركين عند عرض كل نوع من أنواع الأزمة تقديم أمثلة عملية من بلدانهم
أسئلة وتمارين	مجموعات عمل	٢٥	يطلب إلى المشاركين في مجموعات من ٤-٥ أفراد الإجابة على أسئلة التمرين حول الخطوات والإجراءات المتخذة في حال حصول أزمة في تأمين المياه
	عرض نتائج عمل المجموعات	١٥	يطلب إلى بعض المجموعات عرض نتائج عملها ومناقشتها
	عرض	١٥	يعرض المدرب لإجراءات التدخل في حالات الأزمات لتأمين المياه ويقدم أمثلة عن التقنيات والوسائل المستخدمة في حل هذه الأزمات

أُسئلة وتمارين	مجموعات عمل	٢٥	يطلب إلى المجموعات الإجابة عن أسئلة التمرين حول الحلول للآزمات في تأمين المياه
	عرض نتائج المجموعات	١٥	يطلب إلى بعض المجموعات عرض نتائج عملها ومناقشتها
			التقويم الذاتي
دفتر السّجل		٥	يقوم المتدرّب بتسجيل أهم المعارف والمهارات التي اكتسبها من موضوع إدارة خدمات المياه في ظل الآزمات في دفتر السّجل

اليوم الثالث - الجلسة الثانية (ساعة ونصف)

الموضوع : إدارة خدمات الصرف الصحي في ظل الآزمات

- النتائج المتوقعة من المشاركون
- يتعرّف إلى أنواع الآزمات في قطاع الصرف الصحي
 - يحدّد الخطوات والإجراءات لإدارة أزمة في تأمين خدمات الصرف الصحي

المواد التدريبية	الأساليب / الأدوات	الوقت (بالدقائق)	خطة التدريب
	محاضرة قصيرة	١٠	يقدم المدرب لمنظومة الصرف الصحي
	عرض	١٠	يعيد التذكير بمفهوم الأزمة وخصائصها ويعرض لأنواع وأشكال الأزمات في قطاع الصرف الصحي ويطلب من المشاركين عند عرض كل نوع تقديم أمثلة من بلدانهم
أسئلة وتمارين	مجموعات عمل	١٥	يطلب إلى المشاركين في مجموعات من ٤-٥ أفراد الإجابة على أسئلة التمرين حول الخطوات والإجراءات المتخذة في حال حصول أزمة في قطاع الصرف الصحي
	عرض نتائج	١٠	يطلب إلى بعض المجموعات عرض نتائج عملها
	عرض	١٥	يعرض المدرب لإجراءات التدخل في حالات الأزمات في قطاع الصرف الصحي ويقدم أمثلة عن التقنيات والوسائل المستخدمة لتأمين خدمات الصرف الصحي في ظروف الأزمات
أسئلة وتمارين	مجموعات عمل	١٥	يطلب إلى المجموعات الإجابة عن أسئلة التمرين حول دور المقاولين في حل أزمة من أزمات الصرف الصحي
	عرض نتائج	١٠	يطلب إلى بعض المجموعات عرض نتائج عملها

التقويم الذاتي			
دفتر السّجل		٥	يقوم المتدرّب بتسجيل أهم المعارف والمهارات التي اكتسبها من موضوع إدارة خدمات الصرف الصحي في ظل الأزمات في دفتر السّجل

اليوم الثالث - الجلسة الثالثة (ساعة ونصف)

الموضوع : إدارة خدمات النازحين

النتائج المتوقعة من المشارك

- يتعرّف إلى أنواع الخدمات الواجب تقديمها للنازحين، ولاسيما خدمات تأمين المياه وخدمات الصرف الصحي
- يحدّد الإجراءات والوسائل الضرورية لإدارة خدمات جمعات النازحين

المواد التدريبية	الأساليب / الأدوات	الوقت (بالدقائق)	خطة التدريب
	محاضرة قصيرة	١٠	يقدم المدرّب "من هم النازحون" ولماذا يجب العناية بهم وتقديم الخدمات لهم ولأهم الترتيبات المعيشية الخاصة بالنازحين ويطلب من المشاركين تقديم حالات عملية من بلدانهم
	عرض	١٠	يعرض لأنواع الخدمات التي يجب أن تقدّم للنازحين
ورقة العمل التطبيقي: تجارب في تأمين خدمات النازحين	مجموعات عمل	١٥	يطلب إلى مجموعات ثلاثية تلخيص تجاربها في مجال تأمين الخدمات لمراكز جمع النازحين

	عرض نتائج	١٠	يطلب إلى بعض المجموعات عرض نتائج عملها
	عرض	١٠	يعرض المدرب للإجراءات اللازمة وللبعض الوسائل المستخدمة لتأمين مياه الشرب للنازحين
أسئلة وتمارين	طرح أسئلة وتسجيل على اللوح	١٠	يطرح على مجموع المشاركين سؤالاً حول الفروق بين وسائل تأمين المياه للنازحين ومدى ملاءمتها لتجمعاتهم، ويسجل بعض الإجابات على اللوح
	عرض	١٠	يعرض المدرب للإجراءات اللازمة وللبعض الطرق المستخدمة في تأمين خدمات الصرف الصحي للنازحين
أسئلة وتمارين	طرح أسئلة وتسجيل على اللوح	١٠	يطرح على مجموع المشاركين سؤالاً حول تجاربهم في تأمين خدمات الصرف الصحي للنازحين ويسجل بعض الإجابات على اللوح
			التقويم الذاتي
دفتر السجل		٥	يقوم المدرب بتسجيل أهم المعارف والمهارات التي اكتسبها من موضوع إدارة خدمات النازحين في دفتر السجل