


SARL ENRESOL

المؤسسة الفرعية لجامعة البليدة 1

# ENRESOL
## Excellence Series
# Sector Guide

## قطاع الجماعات المحلية والإدارات العمومية

**حلول احترافية لتطوير الكفاءات المؤسسية وتعزيز الأداء والتميز المهني**

### المحتويات الرئيسية لهذا الدليل



- فهم تحديات القطاع
- الحلول الموصى بها
- الفئات المستهدفة

إعداد

**SARL ENRESOL**

المؤسسة الفرعية لجامعة البليدة 1

النسخة 2026

SARL ENRESOL

المؤسسة الفرعية لجامعة البليدة 1

ENRESOL Excellence Series

# Sector Guide

## قطاع الجماعات المحلية والإدارات العمومية




### تطوير الإدارة العمومية... نحو خدمات أكثر كفاءة وجودة

تشهد الإدارات العمومية والجماعات المحلية تحولاً متسارعاً نحو تحديث أساليب العمل، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن، وتسريع الإجراءات الإدارية، بما يتماشى مع توجهات الدولة في مجال الرقمنة، وتبسيط المسارات الإدارية، وتحسين أداء المرفق العام.

ولتحقيق هذه الأهداف، تحتاج المؤسسات العمومية إلى الاستثمار في تطوير كفاءات موظفيها، وتعزيز ثقافة التحسين المستمر، ورفع كفاءة الأداء المؤسسي، بما يضمن تقديم خدمات أكثر سرعة وشفافية وفعالية.

ومن هذا المنطلق، تقدم ENRESOL Excellence Series حلولاً مؤسسية متكاملة تساعد الإدارات العمومية والجماعات المحلية على تطوير الموارد البشرية، وتحسين جودة الخدمات، ودعم مشاريع التحول الرقمي والتطوير الإداري.

### كيف تساهم حلول ENRESOL؟

نساعد الإدارات العمومية على:

- دعم مشاريع الرقمنة والتحول المؤسسي.
- تطوير كفاءات الموظفين والقيادات.
- تحسين جودة الخدمات العمومية.
- تعزيز ثقافة خدمة المواطن.
- رفع كفاءة الأداء الإداري.
- بناء بيئة عمل أكثر تنظيماً وإنتاجية.

### أبرز التحديات في الإدارات العمومية

- بطء بعض الإجراءات الإدارية.
- الحاجة إلى رقمنة الخدمات وتبسيط مسارات العمل.
- تحسين جودة استقبال المواطنين والتواصل معهم.
- تطوير مهارات الموظفين لمواكبة أساليب العمل الحديثة.
- رفع كفاءة القيادات في إدارة التغيير.
- تعزيز جودة الخدمات العمومية ورضا المواطنين.
- تحسين التنسيق بين مختلف المصالح والإدارات.
- رفع جاهزية المؤسسات للتعامل مع الأزمات والطوارئ.

تُصمَّم البرامج وفق طبيعة كل إدارة، ومستوى التحول المؤسسي، واحتياجاتها الفعلية، لضمان تحقيق نتائج عملية قابلة للقياس.

تحول رقمي مستدام | جودة المرفق العام | شفافية الخدمات | كفاءة الأداء | رضا المواطن | سرعة الإنجاز

SARL ENRESOL
المؤسسة الفرعية لجامعة البليدة 1

ENRESOL Excellence Series

# الحلول الموصى بها للإدارات العمومية والجماعات المحلية

## حلول عملية لدعم تحديث الإدارة وتحسين جودة الخدمات العمومية




| | الحل | القيمة التي يحققها للإدارة |
|---|---|---|
| 1 | Digital Excellence | رقمنة الإجراءات، تبسيط الخدمات، وتحسين سير العمل الإداري. |
| 2 | AI Excellence | توظيف الذكاء الإصطناعي في إعداد الوثائق، تحليل البيانات. وأتمتة المهام المتكررة. |
| 3 | Leadership Excellence | تطوير القيادات الإدارية وإدارة التغيير المؤسسي. |
| 4 | HR Excellence | تنمية كفاءات الموظفين وتعزيز الأداء المؤسسي. |
| 5 | Service Excellence | تحسين جودة الخدمات الإدارية ورفع كفاءة العمليات الداخلية. |
| 6 | Customer Excellence | تطوير جودة خدمة المواطن وتعزيز رضاه عن الخدمات المقدمة. |
| 7 | Front Office Excellence | تحسين أداء موظفي الإستقبال والإستعلامات وتنظيم استقبال المواطنين. |
| 8 | Crisis Excellence | تعزيز جاهزية الإدارة للتعامل مع الأزمات وضمان استمرارية الخدمات. |

**ملاحظة:** يوصى بهذه الحلول كأولوية لهذا القطاع، ببنما يمكن إضافة برامج أخرى حسب طبيعة كل إدارة واحتياجاتها.

### منهجية التنفيذ

تعتمد برامجنا على:

- تحليل اجتياجات الإدارة.
- تصميم برامج مخصصة.
- ورشات تطبيقية ودراسات حالة من الإدارة العمومية.
- تقييم أثر التكوين وقياس النتائج.
- تقديم توصيات عملية لتحسين المستمر.



### الفئات المستهدفة

- المسؤولون التنفيذيون.
- رؤساء المصالح والأقسام.
- الموظفون الإداريون.
- موظفو الشبابيك والإستقبال.
- المكلفون بخدمة المواطنين.
- مسؤولو الموارد البشرية.
- مسؤولو الرقمنة والتحول الرقمي.
- جميع الموظفين حسب طبيعة البرنامج.

### رسالة ختامية

تسهم حلول ENRESOL Excellence في تمكين الإدارات العمومية من بناء مؤسسات أكثر كفاءة، وأكثر استجابة لاحتياجات المواطنين، وأكثر جاهزية لمتطلبات الإدارة الحديثة.



تحول رقمي مستدام | تحسين الخدمات | كفاءة الأداء | شفافية | رضا المواطنين | سرعة الإنجاز

ENRESOL Excellence in Solutions

إدارة عصرية لمستقبل أفضل | خدمات أفضل لمواطن أفضل | كفاءات متطورة لإدارة أفضل

ENRESOL
EXCELLENCE SERIES

ENRESOL Excellence Series
سلسلة ENRESOL للتميز المؤسسي

# Digital Excellence

## التحول الرقمي وتطوير بيئة العمل

حلول مؤسسية لتسريع التحول الرقمي، رفع كفاءة الموظفين، الأداء المؤسسي.




## التحول الرقمي... نحو مؤسسة أكثر كفاءة ومرونة

لم يعد التحول الرقمي مجرد استخدام للتقنيات الحديثة، بل أصبح نهجًا مؤسسيًا يهدف إلى تطوير أساليب العمل، وتبسيط الإجراءات، وتحسين جودة الخدمات، وتسريع اتخاذ القرار بالاعتماد على البيانات والأدوات الرقمية.

ويساعد الاستثمار في تطوير الكفاءات الرقمية للموظفين على رفع الإنتاجية، وتعزيز التعاون بين الإدارات، وبناء مؤسسة أكثر قدرة على مواكبة متطلبات المستقبل.

## أبرز التحديات

تواجه العديد من المؤسسات تحديات تؤثر على كفاءة العمل، من أهمها:

- الاعتماد على الإجراءات الورقية وبطء إنجاز المعاملات.
- ضعف استغلال الأنظمة والمنصات الرقمية.
- محدودية تبادل المعلومات بين الإدارات.
- صعوبة إدارة الوثائق والوصول إلى البيانات.
- مقاومة التغيير وضعف التقافة الرقمية.
- الحاجة إلى رفع كفاءة الموظفين في استخدام التقنيات الحديثة والذكاء الاصطناعي.

## كيف نساعد مؤسستكم؟

يقدم برنامج Digital Excellence حلولاً كفاءة تساعد على:

- بناء ثقافة رقمية حديثة داخل المؤسسة.
- تبسيط الإجراءات وتحسين سير العمل.
- رفع كفاءة استخدام المنصات والأدوات الرقمية.
- تعزيز التعاون والتواصل بين مختلف الإدارات.
- توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي لرفع الإنتاجية وتحسين جودة العمل.
- دعم المؤسسة في رحلتها نحو التحول الرقمي المستدام.

## الفئات المستهدفة

- الإدارة العليا والإطارات.
- رؤساء المصالح والأقسام.
- الموظفون الإداريون.
- موظفو المكاتب والأرشيف.
- موظفو الاستقبال وخدمة المتعاملين.
- جميع المؤسسات العمومية والخاصة.

## النتائج المتوقعة

- دعم التحول المؤسسي وفق أفضل الممارسات الحديثة
- زيادة الإنتاجية وتحسين استغلال الوقت
- تعزيز التعاون بين الإدارات
- تقليل الأخطاء التشغيلية وتحسين الأداء
- رفع كفاءة الموظفين في استخدام الأدوات الرقمية
- تسريع الإجراءات وتحسين جودة الخدمات



ENRESOL
شريككم في رحلة التحول الرقمي

النسخة 2026

ENRESOL
EXCELLENCE SERIES

ENRESOL Excellence Series
سلسلة ENRESOL للتميز المؤسسي



# مرتكزات البرنامج

يرتكز برنامج Digital Excellence على خمسة محاور رئيسية
تساعد المؤسسات على بناء بيئة عمل رقمية أكثر كفاءة واستدامة.

01
## التحول الرقمي المؤسسي
تعزيز فهم التحول الرقمي وأثره في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين جودة الخدمات.

02
## رقمنة الإجراءات والعمليات
تبسيط الإجراءات، وتحسين إدارة الوثائق، وتطوير تدفق المعلومات داخل المؤسسة.

03
## الأدوات الرقمية والإنتاجية
تمكين الموظفين من استخدام التطبيقات والمنصات الرقمية لتنظيم العمل وإدارة المهام والتعاون بكفاءة.

04
## الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل
توظيف أدوات الذكاء الاصطناعي لرفع الإنتاجية، وتحسين جودة المخرجات، ودعم اتخاذ القرار.

05
## إدارة التغيير والثقافة الرقمية
تعزيز جاهزية الموظفين للتكيف مع التحول الرقمي وترسيخ ثقافة الابتكار والتطوير المستمر.

# القيمة المضافة للمؤسسة

يساعد البرنامج على:

- رفع الجاهزية للتحول الرقمي.
- رفع إنتاجية الموظفين.
- تحسين كفاءة الإجراءات.
- تعزيز استخدام التقنيات الحديثة.
- تطوير التعاون بين الإدارات.
- بناء مؤسسة أكثر مرونة واستعداداً للمستقبل.



ابتكار اليوم... لتميز الغد

ENRESOL
شريككم في رحلة التحول الرقمي

ENRESOL
EXCELLENCE SERIES

ENRESOL Excellence Series
سلسلة ENRESOL للتميز المؤسسي

# Leadership Excellence

## تطوير القيادات والإدارة المؤسسية



حلول مؤسسية لبناء قيادات قادرة على تحسين الأداء، قيادة فرق العمل، وإدارة التغيير بكفاءة.

### القيادة الفعالة... مفتاح نجاح المؤسسات

تعتمد المؤسسات الناجحة على قيادات تمتلك القدرة على توجيه فرق العمل، واتخاذ القرارات المناسبة، وإدارة الموارد بكفاءة، وتحويل التحديات إلى فرص للتطوير ومع تسارع التغيرات التنظيمية والتقنية، أصبحت الحاجة إلى تطوير القيادات والإطارات الإدارية أكثر أهمية من أي وقت مضى.

ويهدف برنامج Leadership Excellence إلى تمكين القيادات من تبني أساليب الإدارة الحديثة، وتعزيز قدرتها على قيادة فرق العمل، وتحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة واستدامة.

### كيف نساعد مؤسستكم؟

من خلال برنامج Leadership Excellence نعمل على تطوير القيادات والإطارات الإدارية بما يمكنها من:

- تعزيز مهارات القيادة والإدارة الحديثة.
- تحسين التخطيط والتنظيم وتوزيع المهام.
- رفع كفاءة إدارة فرق العمل وتحفيزها.
- تطوير أساليب اتخاذ القرار وحل المشكلات.
- دعم قيادة مشاريع التطوير والتحول المؤسسي.
- ترسيخ ثقافة المسؤولية، المبادرة، والتحسين المستمر.

### التحديات التي تواجه المؤسسات

تواجه العديد من المؤسسات تحديات إدارية تؤثر على جودة الأداء وتحقيق النتائج، من أبرزها:

- تفاوت أساليب القيادة والإشراف بين مختلف المستويات الإدارية.
- ضعف التنسيق والتواصل بين الإدارات والفرق.
- صعوبة إدارة التغيير ومواكبة التحولات التنظيمية.
- الحاجة إلى تطوير مهارات اتخاذ القرار وحل المشكلات.
- انخفاض مستوى التحفيز والالتزام لدى بعض فرق العمل.
- غياب منهجيات واضحة لقياس الأداء وتحقيق التحسين المستمر.

### الفئات المستهدفة

- المديرون العامون.
- الإطارات العليا.
- رؤساء الأقسام والمصالح.
- المشرفون ومنسقو الفرق.
- القيادات الواعدة.

### النتائج المتوقعة

- بناء ثقافة قيادية تدعم التطوير المستدام
- تعزيز القدرة على إدارة التغيير بفعالية
- رفع مستوى الإنتاجية وتحقيق الأهداف المؤسسية
- تسريع اتخاذ القرار وتحسين جودة المخرجات
- تحسين أداء فرق العمل وتعزيز التعاون
- رفع كفاءة القيادات والإطارات الإدارية

نطور القيادات...
نقود التغيير... نصنع المستقبل

SARL ENRESOL
وشركاؤها
Filiale de l'Université Blida 1

2026
النسخة

ENRESOL
EXCELLENCE SERIES

ENRESOL Excellence Series
سلسلة ENRESOL للتميز المؤسسي




نتائج مستدامة | فرق متعاونة | رؤية واضحة

# مرتكزات البرنامج

يرتكز برنامج Leadership Excellence على مجموعة من الممارسات الإدارية الحديثة التي تساعد القيادات على تحسين الأداء المؤسسي، وتعزيز كفاءة فرق العمل، وقيادة التغيير بثقة وفاعلية.

01

## القيادة الاستراتيجية

تنمية قدرة القيادات على توجيه المؤسسة نحو تحقيق أهدافها، وربط القرارات اليومية بالرؤية والاستراتيجية العامة.

02

## إدارة فرق العمل

تعزيز مهارات الإشراف، وتحفيز الموظفين، وبناء فرق عمل متعاونة وقادرة على تحقيق النتائج.

03

## اتخاذ القرار وحل المشكلات

تطوير منهجيات عملية لتحليل التحديات، واتخاذ قرارات فعالة تستند إلى البيانات والمعطيات المتاحة.

04

## إدارة الأداء وتحقيق النتائج

ترسيخ ثقافة قياس الأداء، ومتابعة الإنجاز، وتحسين جودة المخرجات بشكل مستمر.

05

## قيادة التغيير والابتكار

تمكين القيادات من إدارة التحولات التنظيمية، وتعزيز ثقافة المبادرة والابتكار داخل المؤسسة.

## القيمة المضافة للمؤسسة

يساعد البرنامج المؤسسات على:

- بناء قيادات أكثر كفاءة وفاعلية.
- تحسين التنسيق بين الإدارات والمصالح.
- رفع مستوى الالتزام وتحفيز فرق العمل.
- تعزيز جودة القرارات الإدارية.
- دعم مشاريع التطوير والتحول المؤسسي.
- بناء ثقافة قيادية مستدامة قائمة على النتائج.

نتائج مستدامة | إدارة فعالة | قيادة متميزة

SARL ENRESOL
وشركاؤها
Filiale de l'Université Blida 1

ENRESOL
EXCELLENCE SERIES

ENRESOL Excellence Series
سلسلة ENRESOL للتميز المؤسسي

# HR Excellence

## إدارة الموارد البشرية وتطوير الكفاءات

حلول مؤسسية لتطوير إدارة الموارد البشرية، تنمية الكفاءات، وتعزيز الأداء المؤسسي من خلال الاستثمار الفعال في رأس المال البشري.




### الكفاءات البشرية...
### المحرك الحقيقي لنجاح المؤسسات

يمثل المورد البشري الركيزة الأساسية لأي مؤسسة تسعى إلى تحقيق التميز والاستدامة. فمهما بلغت جودة الأنظمة والتقنيات، يبقى نجاح المؤسسة مرتبطاً بقدرتها على استقطاب الكفاءات، وتطويرها، وتحفيزها، وإدارة أدائها بكفاءة.

ويهدف برنامج HR Excellence إلى دعم المؤسسات في تطوير ممارسات إدارة الموارد البشرية، وتعزيز كفاءة موظفيها، وبناء بيئة عمل محفزة تسهم في رفع الأداء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

### التحديات التي تواجه المؤسسات

تواجه العديد من المؤسسات تحديات في إدارة مواردها البشرية، من أبرزها:

- الحاجة إلى تطوير كفاءات الموظفين بما يواكب تطور بيئة العمل.
- تفاوت مستويات الأداء بين الموظفين والإدارات.
- محدودية برامج التطوير المهني المستمر.
- صعوبة استثمار الإمكانات البشرية بالشكل الأمثل.
- الحاجة إلى تعزيز ثقافة الأداء والالتزام والمسؤولية.
- ضعف الربط بين تنمية الكفاءات والأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

### الفئات المستهدفة

- مديرو الموارد البشرية.
- مسؤولو الموارد البشرية.
- المديرون ورؤساء الأقسام.
- المشرفون على فرق العمل.
- الموظفون في مختلف الإدارات.
- جميع المؤسسات العمومية والخاصة.

### كيف نساعد مؤسستكم؟

من خلال برنامج HR Excellence نساعد المؤسسات على:

- تطوير كفاءة الموارد البشرية ورفع جاهزية الموظفين.
- تعزيز ثقافة التعلم والتطوير المستمر.
- تحسين إدارة الأداء وتنمية الكفاءات.
- دعم القيادات في إدارة فرق العمل بفعالية.
- المساهمة في بناء بيئة عمل أكثر تحفيزاً وإنتاجية.
- مواءمة تنمية الموارد البشرية مع أهداف المؤسسة وتوجهاتها.

### النتائج المتوقعة

- بناء ثقافة مؤسسية قائمة على التطوير المستمر
- تحسين بيئة العمل والتعاون بين الفرق
- دعم الاحتفاظ بالكفاءات وتطويرها
- تعزيز الإنتاجية والالتزام
- تحسين الأداء المؤسسي
- رفع كفاءة الموظفين



ENRESOL
EXCELLENCE SERIES
سلسلة ENRESOL للتميز المؤسسي

2026
النسخة



# مرتكزات البرنامج

يرتكز برنامج **HR Excellence** على أفضل الممارسات الحديثة في تطوير رأس المال البشري وتعزيز الأداء المؤسسي.

### 01 تنمية الكفاءات وبناء القدرات

تعزيز المهارات المهنية للموظفين، وربط خطط التطوير باحتياجات المؤسسة وأهدافها المستقبلية.

### 02 إدارة الأداء وتحقيق التميز

دعم ثقافة الأداء المبني على النتائج، وتحسين آليات المتابعة والتقييم والتحفيز.

### 03 تطوير بيئة العمل

المساهمة في بناء بيئة عمل إيجابية تشجع على التعاون، والالتزام، والابتكار، والتطوير المستمر.

### 04 التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية

مواءمة تنمية الموارد البشرية مع الرؤية المؤسسية، بما يدعم استدامة الأداء وتحقيق الأهداف.

### 05 تعزيز الثقافة المؤسسية

ترسيخ قيم المسؤولية، والعمل الجماعي، والتميز، بما يعزز الانتماء والالتزام داخل المؤسسة.



## القيمة المضافة للمؤسسة

يساعد البرنامج المؤسسات على:

- تطوير رأس المال البشري.
- رفع مستوى الأداء والإنتاجية.
- تعزيز ثقافة التعلم والتطوير.
- تحسين بيئة العمل والرضا الوظيفي.
- دعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية.
- بناء مؤسسة أكثر قدرة على النمو والتطور.

ENRESOL
EXCELLENCE SERIES

ENRESOL Excellence Series
سلسلة ENRESOL للتميز المؤسسي




# Service Excellence

# جودة الخدمات وتجربة المستفيد

حلول مؤسسية لرفع جودة الخدمات، تحسين تجربة المستفيد، وتعزيز ثقافة التميز داخل المؤسسات.

## جودة الخدمات... أساس ثقة المستفيد وتميز المؤسسة

أصبحت جودة الخدمات أخد هم معايير تقييم أداء المؤسسات، حيث لم يعد المستفيد يقيس جودة المؤسسة بالنتيجة النهائية فقط، بل بطريقة الاستقبال، وسرعة الاستجابة، وسهولة الإجراءات، وجودة التواصل، والاحترافية في تقديم الخدمة.

ويهدف برنامج Service Excellence إلى مساعدة المؤسسات على بناء ثقافة مؤسسية تتمحور حول المستفيد، وتحسين جودة الخدمات بما يعزز رضاه ويرفع من كفاءة الأداء المؤسسي.

## كيف نساعد مؤسستكم؟

من خلال برنامج Service Excellence نعمل على:

- ترسيخ ثقافة الجودة والتميز في تقديم الخدمات.
- تحسين رحلة المستفيد في جميع مراحل تقديم الخدمة.
- تطوير معايير الأداء ورفع مستوى جودة الخدمات.
- تعزيز مهارات التواصل والتعامل الاحترافي مع المستفيدين.
- دعم ثقافة التحسين المستمر وقياس رضا المستفيدين.
- المساهمة في بناء صورة مؤسسية أكثر احترافية وثقة.

## التحديات التي تواجه المؤسسات

تواجه العديد من المؤسسات تحديات تؤثر على جودة خدماتها، من أهمها:

- تفاوت مستوى جودة الخدمات بين الإدارات والأقسام.
- بطء الاستجابة لإنجاز الطلبات والمعاملات.
- ضعف تجربة المستفيد أثناء الحصول على الخدمة.
- غياب معايير موحدة لتقديم الخدمات.
- محدودية ثقافة التحسين المستمر وقياس رضا المستفيدين.
- الحاجة إلى تطوير مهارات الموظفين في التعامل مع مختلف فئات المستفيدين.

## الفئات المستهدفة

- المديرون والإطارات.
- الموظفون الإداريون.
- موظفو الاستقبال.
- موظفو خدمة المتعاملين.
- جميع الإدارات والوحدات التي تقدم خدمات داخل المؤسسة.

## النتائج المتوقعة

- تقليل الشكاوى وزيادة سرعة الاستجابة
- تحسين جودة الخدمات والإجراءات
- رفع مستوى رضا المستفيدين
- ترسيخ ثقافة التميز والتحسين المستمر
- تعزيز الصورة الإيجابية للمؤسسة
- توحيد معايير تقديم الخدمة

نطور القيادات...
نقود التغيير... نصنع المستقبل

SARL ENRESOL
وشركاؤها
Filiale de l'Université Blida 1

2026
النسخة

ENRESOL
EXCELLENCE SERIES

ENRESOL Excellence Series
سلسلة ENRESOL للتميز المؤسسي

# مرتكزات البرنامج

يعتمد برنامج Service Excellence على ممارسات حديثة تهدف إلى تطوير جودة الخدمات وتحسين تجربة المستفيد، بما ينعكس إيجابًا على الأداء المؤسسي وسمعة المؤسسة.




**01**

## ثقافة التميز في تقديم الخدمات

ترسيخ مفهوم الجودة كجزء من ثقافة العمل اليومية، وتعزيز الالتزام بتقديم خدمات احترافية ومتسقة.

**02**

## رحلة المستفيد وتجربة الخدمة

تحليل رحلة المستفيد من بداية طلب الخدمة حتى إنجازها، والعمل على تبسيط الإجراءات وتحسين تجربة التعامل.

**03**

## معايير الجودة وقياس الأداء

تعزيز استخدام مؤشرات الأداء وقياس جودة الخدمات ورضا المستفيدين لدعم التحسين المستمر.

**04**

## التواصل الاحترافي وإدارة المواقف

تنمية مهارات التواصل الفعال، والتعامل مع الاستفسارات والشكاوى، وتحويل التحديات إلى فرص لتعزيز الثقة.

**05**

## التحسين المستمر والابتكار

تبني منهجية تطوير مستمرة تضمن رفع جودة الخدمات ومواكبة احتياجات المستفيدين والتغيرات التنظيمية.

## القيمة المضافة للمؤسسة

### يساعد البرنامج المؤسسات على:

- بناء ثقافة مؤسسية تتمحور حول المستفيد.
- تحسين جودة الخدمات والعمليات.
- رفع مستوى رضا وثقة المستفيدين.
- تعزيز كفاءة الموظفين في تقديم الخدمات.
- دعم مبادرات التميز المؤسسي.
- تحسين الصورة والسمعة المؤسسية.

مؤسسة متميزة | أداء أفضل | مستفيد راضي | جودة أعلى

SARL ENRESOL
وشركاؤها
Filiale de l'Université Blida 1

ENRESOL
EXCELLENCE SERIES

ENRESOL Excellence Series
سلسلة ENRESOL للتميز المؤسسي




# Front Office Excellence

## تطوير موظفي الاستقبال وخدمة المتعاملين

حلول مؤسسية لتطوير مهارات موظفي الاستقبال، تحسين تجربة المتعاملين، وتعزيز الصورة الاحترافية للمؤسسة منذ اللحظة الأولى للتواصل.

### الانطباع الأول... بداية الثقة وبوابة جودة الخدمات

يُعد موظفو الاستقبال وخدمة المتعاملين الواجهة الأولى للمؤسسة، فهم يمثلون صورة المؤسسة أمام الزوار والمتعاملين والشركاء. ويؤثر مستوى احترافيتهم، بشكل مباشر في رضا المتعاملين، وسرعة تقديم الخدمات، والانطباع العام عن المؤسسة.

صُمم برنامج Front Office Excellence لتمكين موظفي الاستقبال من أداء مهامهم بكفاءة واحترافية، من خلال تطوير مهارات التواصل، وتنظيم استقبال المتعاملين، وإدارة المواقف اليومية بكفاءة، بما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمات والصورة المؤسسية.

### كيف نساعد مؤسستكم؟

من خلال برنامج Front Office Excellence نعمل على:

- تطوير مهارات الاستقبال والتواصل المهني.
- تحسين تجربة المتعامل منذ لحظة دخوله المؤسسة.
- توجيد معايير استقبال الزوار وتقديم المعلومات.
- تعزيز القدرة على إدارة المواقف المختلفة باحترافية.
- تحسين التنسيق بين موظفي الاستقبال وباقي المصالح.
- دعم الصورة المؤسسية من خلال خدمة راقية ومنظمة.

### التحديات التي تواجه المؤسسات

تعاني العديد من المؤسسات من تحديات تؤثر على جودة خدمات الاستقبال، من أبرزها:

- تفاوت مستوى التعامل مع المتعاملين والزوار.
- بطء توجيه المتعاملين إلى الجهة المختصة.
- ضعف مهارات التواصل والإنصات الفعال.
- صعوبة التعامل مع المواقف الحساسة أو المتعاملين الغاضبين.
- غياب معايير موحدة لاستقبال الزوار وتقديم المعلومات.
- تأثير التجارب السلبية على صورة المؤسسة ورضا المتعاملين.

### الفئات المستهدفة

- موظفو الاستقبال.
- موظفو خدمة المتعاملين.
- موظفو مراكز الاتصال والاستعلامات.
- موظفو الاستقبال بالمستشفيات.
- موظفو الاستقبال بالفنادق.
- موظفو الاستقبال في الإدارات والمؤسسات العمومية والخاصة.

### النتائج المتوقعة

| تحسين جودة خدمات الاستقبال | رفع مستوى رضا المتعاملين والزوار | تقليل زمن التوجيه والانتظار | تعزيز مهارات التواصل والاحترافية | تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة | توجيد أسلوب استقبال المتعاملين وفق معايير مهنية |
|---|---|---|---|---|---|
| ★ ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ |

من الاستقبال...
نصنع الفرق ونبني الثقة

SARL ENRESOL
وشركاؤها
Fiiiale de l'Université Blida 1

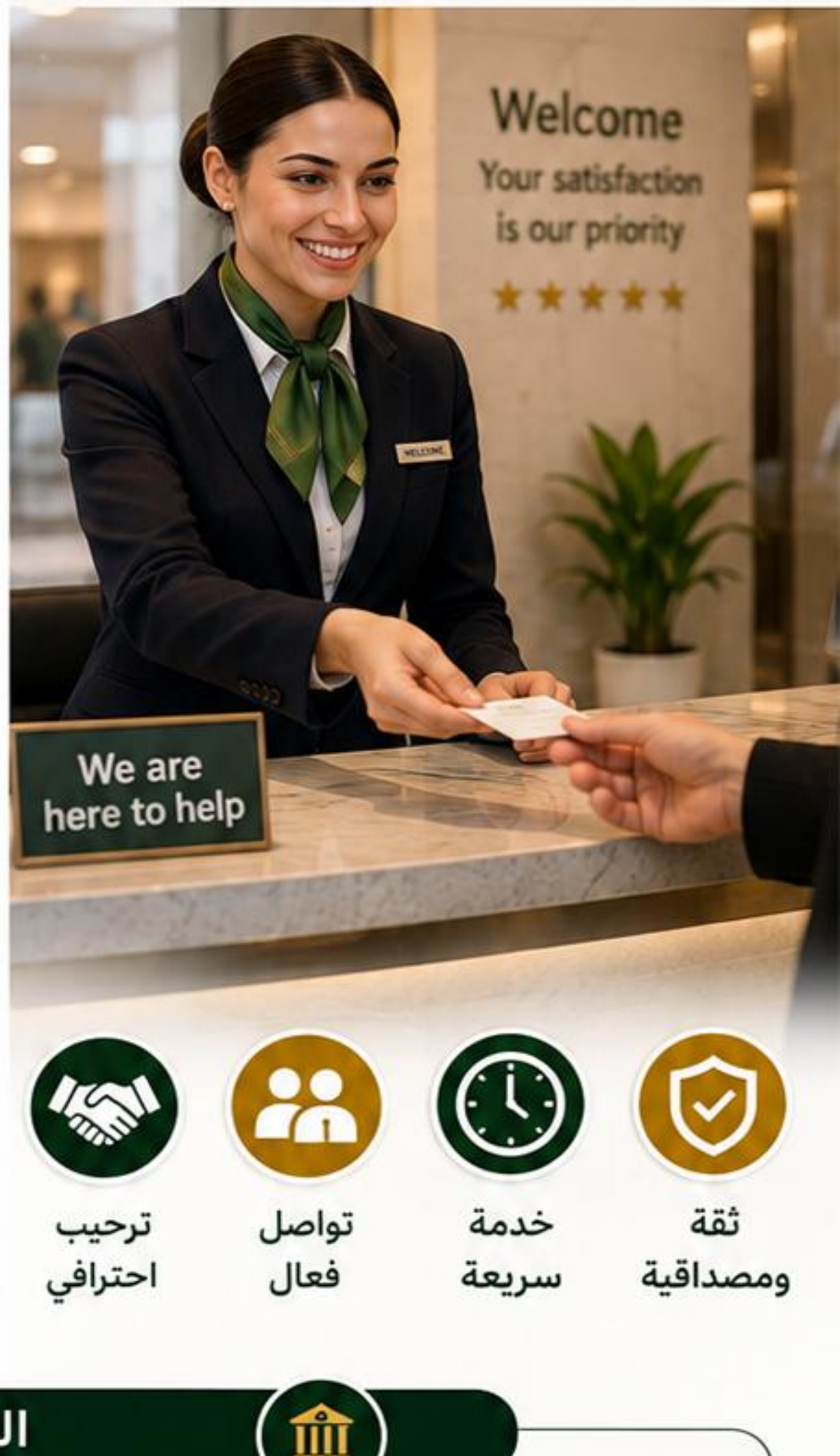
أداء أعلى | ثقة المستفيد | تجربة أفضل | خدمة متميزة

ENRESOL
EXCELLENCE SERIES

ENRESOL Excellence Series
سلسلة ENRESOL للتميز المؤسسي

# Front Office Excellence

## تطوير موظفي الاستقبال وخدمة المتعاملين




ثقة ومصداقية | خدمة سريعة | تواصل فعال | ترحيب احترافي

## مرتكزات البرنامج

يعتمد برنامج Front Office Excellence على ممارسات عملية تضمن الارتقاء بخدمات الاستقبال وتحسين تجربة المتعاملين بما يعكس احترافية المؤسسة.

### 01 الاستقبال الاحترافي وبناء الانطباع الأول

تعزيز مهارات الترحيب، وحسن الاستقبال، وتمثيل المؤسسة بصورة تعكس قيمها ورسالتها.

### 02 التواصل الفعال مع المتعاملين

تنمية مهارات الإنصات، ووضوح التواصل، والتعامل اللبق مع مختلف فئات المتعاملين.

### 03 تنظيم مسار المتعامل

تحسين آليات توجيه الزوار، وتقديم المعلومات بدقة، وتسهيل الوصول إلى الخدمات.

### 04 إدارة المواقف والتعامل مع الشكاوى

تنمية القدرة على التعامل مع المواقف الصعبة والشكاوى باحترافية، بما يحافظ على رضا المتعامل وصورة المؤسسة.

### 05 التميز في خدمة المتعاملين

ترسيخ ثقافة الخدمة عالية الجودة، والاهتمام بالتعاصيل التي تصنع تجربة إيجابية ومستدامة.

## القيمة المضافة للمؤسسة

يساعد البرنامج المؤسسات على:

- تحسين جودة خدمات الاستقبال
- رفع مستوى رضا المتعاملين
- تعزيز صورة المؤسسة وسمعتها
- تنظيم حركة الزوار وتسهيل الإجراءات
- رفع كفاءة موظفي الصفوف الأمامية
- ترسيخ ثقافة الخدمة المتميزة

SARL ENRESOL

ENRESOL Excellence Series
سلسلة ENRESOL للتميز المؤسسي

# Crisis & Business Continuity Excellence

# التميز في إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال

برنامج مؤسسي لتعزيز الجاهزية، إدارة الأزمات، استمرارية العمليات، والتعافي المؤسسي.




## الجاهزية للأزمات... قوة المؤسسة في مواجهة التحديات

لا تستطيع المؤسسات التنبؤ بجميع الأزمات، لكنها قادرة على تعزيز جاهزيتها ومرونتها للاستجابة والتكيف والتعافي
فالأزمات التشغيلية أو التقنية أو التنظيمية قد تؤثر في العمليات والموارد والسمعة وثقة المتعاملين والشركاء.
لذلك تبرز الجاهزية المؤسسية وإدارة الأزمات واستمرارية الأعمال كركائز أساسية للمرونة المؤسسية.
ويهدف برنامج Crisis & Business Continuity Excellence إلى تطوير قدرات المؤسسات في الاستعداد للأزمات، وإدارة الاستجابة، وضمان استمرارية العمليات والخدمات الأساسية، والتعافي من الاضطرابات.

## كيف نساعد مؤسستكم؟

- تطوير منظومة مؤسسية أكثر جاهزية للتعامل مع الأزمات.
- تحديد السيناريوهات المحتملة وتحليل تأثيرها على العمليات.
- إعداد خطط واضحة للاستجابة للأزمات والاضطرابات.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات وآليات التنسيق أثناء الأزمات.
- تعزيز استمرارية العمليات والخدمات الأساسية.
- تطوير آليات الاتصال والتواصل أثناء الأزمات.
- بناء خطط للتعافي واستعادة النشاط بعد الاضطرابات.
- اختبار الجاهزية من خلال التمارين والمحاكاة.

## التحديات التي تواجه المؤسسات

- ضعف مستوى الجاهزية للتعامل مع الأزمات والسيناريوهات غير المتوقعة.
- غياب أو محدودية خطط واضحة للاستجابة للطوارئ والأزمات.
- عدم وضوح الأدوار والمسؤوليات أثناء الأزمات.
- صعوبة الحفاظ على استمرارية العمليات والخدمات الأساسية أثناء الاضطرابات.
- ضعف التنسيق والتواصل بين مختلف المصالح والجهات المعنية.
- الحاجة إلى تطوير آليات فعالة للتعافي واستعادة النشاط بعد الأزمات.
- محدودية التدريب العملي والمحاكاة لاختبار جاهزية المؤسسة.

## النتائج المتوقعة

- بناء ثقافة مؤسسية قائمة على الاستعداد والمرونة
- تعزيز قدرة المؤسسة على التعافي واستعادة النشاط
- تقليل تأثير الأزمات على الأداء والعمليات
- تحسين التنسيق واتخاذ القرار أثناء الأزمات
- تعزيز استمرارية العمليات والخدمات الأساسية
- تحسين سرعة وفعالية الاستجابة للاضطرابات
- رفع مستوى الجاهزية المؤسسية للتعامل مع الأزمات

## الفئات المستهدفة

- مسؤولو الأمن والسلامة والجاهزية المؤسسية
- رؤساء الفرق والمشرفون
- مسؤولو العمليات واستمرارية الأعمال
- مسؤولو إدارة الأزمات والطوارئ
- مسؤولو الإدارات والمصالح
- المديرون والإطارات العليا

SARL ENRESOL

ENRESOL Excellence Series
سلسلة ENRESOL للتميز المؤسسي




# Crisis & Business Continuity Excellence

# التميز في إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال

برنامج مؤسسي لتعزيز الجاهزية، إدارة الأزمات، استمرارية العمليات، والتعافي المؤسسي.

الصفحة الثانية

## مرتكزات البرنامج والقيمة المؤسسية

### مرتكزات البرنامج

يرتكز برنامج Crisis & Business Continuity Excellence على مجموعة من الممارسات المؤسسية التي تساعد على تطوير الجاهزية، وتحسين إدارة الأزمات، والحفاظ على استمرارية العمليات، وتعزيز قدرة المؤسسة على التعافي.

**01 الجاهزية المؤسسية وإدارة المخاطر**

تعزيز قدرة المؤسسة على تحديد مصادر الاضطراب والسيناريوهات المحتملة، وتقييم تأثيرها، والاستعداد للتعامل معها قبل وقوعها.

**02 إدارة الأزمات والاستجابة**

تطوير منهجيات عملية لتنظيم الاستجابة أثناء الأزمات، وتحديد الأولويات، وتوزيع المسؤوليات، ودعم اتخاذ القرار في الظروف الاستثنائية.

**03 استمرارية الأعمال والعمليات**

تعزيز قدرة المؤسسة على المحافظة على العمليات والخدمات الأساسية أثناء الاضطرابات، وتحديد الأولويات والبدائل اللازمة لاستمرار النشاط.

**04 الاتصال والتنسيق أثناء الأزمات**

تطوير أليات واضحة للتواصل وتبادل المعلومات والتنسيق بين الإدارة والفرق الداخلية والجهات المعنية أثناء الأزمات.

**05 التعافي والمرونة المؤسسية**

بناء قدرات تساعد المؤسسة على استعادة عملياتها وخدماتها بعد الاضطرابات، واستخلاص الدروس وتحسين مستوى الجاهزية المستقبلية.

### القيمة المضافة للمؤسسة

يساعد البرنامج المؤسسات على:

- ترسيخ ثقافة مؤسسية قائمة على الاستعداد والتحسين المستمر
- تطوير قدرات التعافي واستعادة النشاط
- تقليل أثر الاضطرابات على الأداء المؤسسي
- تعزيز سرعة التنسيق واتخاذ القرار في الظروف الاستثنائية
- حماية استمرارية العمليات والخدمات الأساسية
- تحسين القدرة على الاستجابة المنظمة للأزمات
- بناء مستوى أعلى من الجاهزية والمرونة المؤسسية

ENRESOL
EXCELLENCE SERIES

ENRESOL Excellence Series
سلسلة ENRESOL للتميز المؤسسي

# Security Excellence

## تطوير أعوان الأمن وحماية المنشآت

حلول مؤسسية لتطوير كفاءة أعوان الأمن، تعزيز حماية المنشآت،
والارتفاء بمستوى الجاهزية في التعامل مع مختلف
المواقف الأمنية والتنظيمية.




## الأمن الاحترافي... ركيزة لاستقرار المؤسسة واستمرارية أعمالها

يلعب أعوان الأمن دورًا محوريًا في حماية الأفراد والممتلكات، وتنظيم حركة الذخول والخروج، والمحافظة على النظام داخل المؤسسة. ولم تعد مهامهم تقتصر على المراقبة التقليدية، بل أصبحت تتطلب مهارات في التواصل، وإدارة المواقف، والتعامل مع الطوارئ، والالتزام بالإجراءات التنظيمية.

ويهدف برنامج Security Excellence إلى تطوير كفاءة أعوان الأمن، وتمكينهم من أداء مهامهم وفق أفضل الممارسات المهنية، بما يعزز أمن المؤسسة ويحسن جودة الخدمات المقدمة.

## التحديات التي تواجه المؤسسات

تواجه العديد من المؤسسات تحديات تؤثر على كفاءة العمل الأمني، من أبرزها:

- تفاوت مستوى تأهيل أعوان الأمن.
- ضعف تطبيق الإجراءات الأمنية والتنظيمية.
- صعوبة التعامل مع الحالات الطارئة والمواقف الحساسة.
- الحاجة إلى تحسين مهارات التواصل مع الموظفين والزوار.
- غياب معايير موحدة لتنظيم عمليات الدخول والخروج.
- الحاجة إلى رفع مستوى الجاهزية والاحترافية في أداء المهام اليومية.

## الفئات المستهدفة

- أعوان الأمن.
- مسؤولو مراقبة الذخول والخروج.
- مشرفو الأمن.
- مسؤولو أمن المنشآت.
- جميع المؤسسات العمومية والخاصة.

## كيف نساعد مؤسستكم؟

من خلال برنامج Security Excellence نعمل على:

- تطوير الكفاءة المهنية لأعوان الأمن.
- تعزيز تطبيق الإجراءات الأمنية داخل المؤسسة.
- تحسين تنظيم عمليات الدخول والخروج واستقبال الزوار.
- تنمية مهارات التواصل وإدارة المواقف المختلفة.
- رفع مستوى الجاهزية للتعامل مع الحالات الطارئة.
- ترسيخ ثقافة الانضباط والمسؤولية المهنية.

## النتائج المتوقعة

- دعم استمرارية العمل في بيئة أمنة ومنظمة
- رفع مستوى الاجترافية والانضباط ★★★★
- تحسين سرعة الاستجابة للمواقف المختلفة
- تعزيز سلامة الموظفين والزوار
- تحسين مستوى الأمن والتنظيم داخل المؤسسة
- رفع كفاءة أعوان الأمن ★★★★★

نبني بيئة آمنة
لأداء مؤسسي متميز

ENRESOL
Filiale de l'Université Blida 1

النسخة 2026

ENRESOL
EXCELLENCE SERIES

ENRESOL Excellence Series
سلسلة ENRESOL للتميز المؤسسي




# مرتكزات البرنامج

يرتكز برنامج Security Excellence على ممارسات عملية تهدف إلى تطوير الأداء الأمني، وتحسين جودة الخدمات الأمنية، وتعزيز جاهزية المؤسسة.




01

## الاحترافية في أداء المهام الأمنية

تعزيز الالتزام بالأنظمة والإجراءات، وتنمية السلوك المهني الذي يعكس صورة المؤسسة ويعزز الثقة بها.



02

## تنظيم الوصول وحماية المنشآت

تطوير أساليب تنظيم دخول وخروج الأفراد والمركبات، وحماية المرافق والممتلكات وفق إجراءات واضحة وفعالة.



03

## إدارة المواقف والطوارئ

رفع جاهزية أعوان الأمن للتعامل مع الحوادث، والطوارئ، والمواقف الطارئة الاعتيادية بهدوء وكفاءة.




04

## التواصل وخدمة الزوار

تنمية مهارات التواصل واللباقة في التعامل مع الموظفين والزوار والمتعاملين، بما يحقق الأمن ويعزز جودة الخدمة.



05

## العمل الجماعي والانضباط المؤسسي

تعزيز التنسيق بين أعوان الأمن وبقية مصالح المؤسسة، وترسيخ ثقافة المسئولية والالتزام والانضباط.

## القيمة المضافة للمؤسسة

يساعد البرنامج المؤسسات على:

- رفع كفاءة منظومة الأمن الداخلي
- تحسين تنظيم الحركة داخل المؤسسة
- تعزيز سلامة الأفراد والممتلكات
- رفع مستوى جاهزية أعوان الأمن
- المساهمة في استمرارية الأعمال ضمن بيئة أمنة ومنظمة
- دعم الصورة الاحترافية للمؤسسة

الأمن الاحترافي...
لستقرار اليوم... واستدامة الغد

ENRESOL
Filiale de l'Université Blida 1

أداء احترافي | معايير مهنية | تكوين تطبيقي | خبرة مؤسسية