

أدوات ومنهجيات التميز المؤسسي وتحسين الجودة

مقدمة:

- التنافسية الشديدة والظروف القاسية المحيطة ببيئة العمل في هذا العصر جعلت المؤسسات والشركات سواء كانت كبيرة أو صغيرة، عريقة أو ناشئة في تحديات ضخمة ودائمة تهدد وجودها فضلاً عن تحقيقها للأرباح، لذلك أصبح تميز المؤسسة عن نظيراتها العاملة في نفس المجال ضرورة ملحة تعزز وجودها في سوق العمل ولا يتأتى ذلك إلا بتبني سياسات التحسين المستمر للجودة. في هذه الدورة التدريبية المكثفة " أدوات التميز المؤسسي وتحسين الجودة " سيتعرف المشاركون على مفاهيم الجودة الحديثة ومبادئها وبعض أدواتها وتطبيقاتها العملية التي تمكنه من تحسين جودة عملياته بشكل يمكنه من تحصيل رضا العميل مع تقليل التكاليف وبالتالي زيادة الربحية والسيطرة على مساحات أكبر في السوق.
- سيتعرف المشاركون كذلك على مفهوم التميز المؤسسي ومبادئه ونماذجه المختلفة مع التركيز على النموذج المعتمد من الاتحاد الأوروبي للتميز المؤسسي ومعايير نجاحه ونماذج تطبيقه. وسيتعرف على بعض خصائص ومبادئ وبعض أدوات المؤسسة الرشيدة التي تمكنه من تقليل الهدر داخل مؤسسته والحد من الأنشطة عديمة القيمة المضافة مما يؤدي على تعظيم الأرباح وحسن استغلال الموارد. في نهاية كل جزء سيكون هناك اختبار يمكن المتدرب من استيعاب المعلومة بشكل أكبر سواء بالإجابة عن سؤال أو التعرف على حالة تطبيقية معينة في الحياة العملية.

أهداف الدورة:

ستكون في نهاية الدورة قادراً على:

- إدراك مبادئ الجودة الحديثة التي تتواءم مع متطلبات السوق العالمي.
- إدراك مبادئ ومعايير التميز المؤسسي وفقاً لمواصفات الاتحاد الأوروبي.
- تطبيق بعض الأدوات الإدارية المهمة لتحسين جودة العمليات داخل الشركة.
- فهم معايير وخصائص استراتيجية RADAR للتميز المؤسسي.
- تطبيق استراتيجيات بيت الجودة QFD ودائرة الجودة PDCA لتحسين العمليات داخل المؤسسة.
- إدراك المبادئ اليابانية للمؤسسة الرشيدة.
- تطبيق بعض أدوات المؤسسة الرشيدة للحد من الهدر والأنشطة عديمة القيمة المضافة
- تطبيق مختلف منهجيات ونماذج التميز المؤسسي في بيئة العمل في المؤسسة

محتوى البرنامج:

الكفاءة: ةيسفانت لمع ةئيب يف ءادألا زيمتل ةيجيتارتسإلا

- مظاهر البيئة التنافسية و التحديات المستقبلية
- مواجهة التحديات والأزمات بكفاءة و أداء متميز
- مهارات تميز الأداء الإداري في بيئات العمل المختلفة
- الكفاءة القيادية في تعزيز القدرة التنافسية التنظيمية و الأداء
- قيادة أداء الأعمال لتحقيق ميزة تنافسية من خلال الضغوط التنافسية
- تعزيز الكفاءة الإستراتيجية لتمييز الأداء في بيئة الأعمال العالمية و التنافسية

الجودة: تايدحتلا ةهجاومل لثمألا ةخدملا ةيجيتارتسإلا

- الخيارات الاستراتيجية وحالة الاضطراب و دور الجودة الإستراتيجية
- كفاءة الأداء القيادي في إعداد البدائل الإستراتيجية و النظرة الإستراتيجية للتمييز من خلال التفكير الإستراتيجي
- الخطوات العشرة الأكثر فعالية للجودة الإستراتيجية
- ركائز الجودة الإستراتيجية
- الجودة الإستراتيجية و تصميم شبكة الأهداف
- مراحل التفكير الإستراتيجي الإبداعي المتقدم في ظل العموض و التحديات

تعزيز: لمعلا ةئيب يف يرادإلا زيمتلاو ةدوجلا تاقيببطت

- العناصر اللازمة لنجاح جهود التحسين من خلال مدخل إدارة الجودة الشاملة
- إستراتيجيات إدارة الجودة إلى واقع العمل
- آليات و فرص تطبيق المداخل المعاصرة لإدارة الجودة
- المتطلبات العلمية و الفكرية لتطبيق مناهج إدارة الجودة الشاملة و التميز
- آليات تطبيق المداخل المعاصرة لإدارة التميز
- الإستراتيجيات الحديثة في تطبيق آليات التميز المؤسسي و الوظيفي
- معايير التميز المؤسسي EFQM و تطوير خطط العمل و تنفيذها بكفاءة

الإطار: EFQ يسسؤملا زيمتلا ةدوج ةرادإل يركفلا

- منهجيات الفكر المتجدد و خلق المناخ المحابي للإنجاز، و تمكين الموارد البشرية الفاعلة.
- أساليب ترابط أنشطة المنظمات في عمليات متكاملة قابلة للقياس.
- منطق الجودة الشاملة في تحقيق رضا العملاء و دعم المركز التنافسي.
- تفعيل نظم المعلومات الإدارية الشاملة، و تنمية المعرفة و تحقيق التفوق الفكري و الإداري.

الأداء: EFQM زيمتلا ةدوجل لخدمك "يئانثسإلا

- كفاءة منظومة الأداء الإداري والقيادي للمساهمة في بناء و تطوير أنظمة مؤسسات المستقبل.
- التميز في مرونة الأداء و الحفاظ على الثقة و الموضوعية تحت الظروف الصعبة.
- مهارات التفكير و تعزيز الأفكار و الأساليب الإبداعية و الابتكارات في الأداء.
- الجدارة الأدائية في التواصل و مهارات الإتصال و القدرة على الإقناع و التأثير على الآخرين و تعزيز الأداء لتحقيق "الأداء الإستثنائي".
- دبلوماسية الأداء في إدارة التغيير و التطوير و إتخاذ القرارات بكفاءة.
- كيفية قياس نجاح استراتيجية الجودة و كيفية استخراج مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) و عمل بطاقة الأداء المتوازن لادارة الجودة