

# تميز الأداء المؤسسي وفقاً لمعايير النموذج الأوروبي EFQM

## فكرة الدورة

- تواجه المنظمات المعاصرة على المستوى العالمي وفي المجتمعات العربية بشكل خاص عدداً من التحديات فيما يتعلق بتنافسياتها لتحقيق التميز والاستدامة في بيئة الأعمال، حصل ذلك بفعل الثورة الحاصلة في مجال الاتصال، والتطور التكنولوجي، والانفتاح الاقتصادي والثقافي المعرفي، ذلك الذي فرضته متطلبات العولمة. وقد تطلب ذلك مواجهة هذه التحديات بطرق مبتكرة وغير تقليدية، وذلك من خلال التغيير والتطوير وإجراء التحسينات المستمرة في أساليب ونظم العمل المختلفة في هذه المنظمات.
- التعرف على مفهوم التطوير المؤسسي
- التعرف على المبادئ الأساسية لبرنامج التطوير المؤسسي
- التعرف على ركائز الممارسات العالمية المثلى
- بناء فريق التطوير والتقييم المؤسسي
- التعرف على نموذج التميز الأوروبي EFQM
- المعايير الخمسة للتميز الممكنات Enablers
- جانب النتائج في نموذج التميز Results
- مبادئ تقييم الأداء المؤسسي باستخدام معايير الجائزة الأوروبية للتميز EFQM ومنهجية رادار RADAR

## أهداف الدورة

- التعرف على مفهوم التخطيط الاستراتيجي للتميز
- التعرف على عوائق تنفيذ الخطط الاستراتيجية لتحقيق التميز في الأداء
- فهم كيفية إنجاح الخطة الاستراتيجية لتحقيق التميز من خلال نموذج EFQM
- التعرف على عناصر نموذج التميز الأوروبي EFQM
- التعرف على معايير نموذج التميز الأوروبي EFQM
- كيفية بناء استراتيجية التميز المؤسسي في المنظمة
- تقييم معايير التميز باستخدام منهجية الرادار

## الفئات المستهدفة

- المدراء من مستوى الإدارة العليا والوسطى والتنفيذية
- رؤساء أقسام البحث والتطوير في المنظمات الحكومية والخاصة
- مدراء ورؤساء أقسام وحدات ضمان وضبط الجودة والتميز المؤسسي
- العاملين في لجان التميز وجوائز الجودة ووحدات تطوير العمل المؤسسي
- المدراء الوظيفيين والموظفين من المستويات الإشرافية في المنظمات
- الأشخاص الباحثين والمهتمين في مواضيع التطوير التنظيمي وإدارة الجودة

## محاورة الدورة

### مفهوم التطوير المؤسسي

- المبادئ الأساسية لبرنامج التطوير المؤسسي
- مدخل الى ثقافة التميز
- هرم ثقافة التميز
- ركائز الممارسات العالمية المثلى
- هيكل التحول المؤسسي

### حلقات برنامج التطوير المؤسسي

- بناء فريق التطوير و التقييم المؤسسي
- دور فريق التطوير المؤسسي
- الطريق من الجودة الى التميز المستدام
- نموذج التميز الأوروبي EFQM
- مدخل جوائز التميز المؤسسي العالمية

### التخطيط الإداري

- كيف نضع الخطط التطويرية للمنظمة؟
- كيف يمكن لنا من صياغة جيدة للأهداف؟
- ما هي الإدارة بالأهداف و علاقتها بالخطط التطويرية؟
- ما هي عوائق تنفيذ الخطط الاستراتيجية؟
- ما هي العناصر الأساسية للإدارة الاستراتيجية؟
- كيف نصنع نجاح الخطة الاستراتيجية؟
- كيف يمكننا مراقبة و تحديث الاستراتيجية أثناء التنفيذ؟

### المعايير الخمسة للتميز: الممكّنات Enablers

- معيار القيادة في هرم ثقافة التميز
- معيار الموارد البشرية في هرم ثقافة التميز
- معيار السياسة و الاستراتيجية في هرم ثقافة التميز
- معيار العمليات في هرم ثقافة التميز
- معيار الشراكة و الموارد في هرم ثقافة التميز

### جانبا النتائج في نموذج التميز: Results

- نتائج الموارد البشرية
- نتائج الزبائن
- نتائج المجتمع
- نتائج الأداء المؤسسي
- مبادئ تقييم الأداء المؤسسي باستخدام معايير الـ EFQM