

€ TRAINING

النوروبي التهيز نهوذج EFQM

2025 28 - 24 فبراير
مدريد (اسبانيا)



الأيروبي التميز نهوؤف EFQM

رمز الءورة: M642 تاريخ الإنعاء: 24 - 28 فبراير 2025 ءولة الإنعاء: هرءء (اسبانيا) - التلفة: 5300 يورو

مقءمة عن البرنامج التءربء:

يُءء نموؤف التميز الأوروبي EFQM إطار عمل شامل يُسءءم لتقفءم وءءسفن الأداء التءظمء. فعءمء النموؤف على نهؤ شامل بهءف إلى ءقفق التميز فف ءمفع ءوانب العمل من ءلال التءكفز على ءوءة والابءكار وءقفق ءوازرن بفن اءءفءاء ءمفع الأطراف فف رءلءها نحو التميز المؤسسى وءعزفز ءفاءءها وفعالفءها.

أهءاف البرنامج التءربء:

فف نهافة البرنامج سفكون المشاركون قاءرفن على:

- ءءرف على مباءئ نموؤف التميز الأوروبي EFQM ءءسة.
- فهم معاففر نموؤف التميز الأوروبي EFQM ءءسة وءقففة ءطبفقا.
- ءقفم موقع المنشأة فف رءلءها نحو التميز المؤسسى.
- ءعزفز ءواصل وءبائل الأفكار والمعلوماء لءءسفن الأداء المؤسسى.
- ءطوفر نظام إءارة مءكامل فبضمن ءفاءة العملفاء وفعالفءها.

الفءاء المسءهءة:

- القاءة والمءفرون والمسؤولون.
- شاؤلو المناصب الإءارفة وءءنففءة.
- رؤساء الأقسام.
- الموظفون المهءمون بءطوفر نظم وإءراءاء العمل فف مؤسساءهم.

مءاور البرنامج التءربء:

الوءءة الأولى:

مباءئ نموؤف التميز الأوروبي EFQM ءءسة:

- ءقفق نءائؤ مءوازنة.
- انشاء قفمة مضافة للعملاء.
- القفاءة برؤية وإلهام ونزاهة.
- الإءارة بالعملفاء لءقفق الكفاءة.
- ءقففة النءاء من ءلال ءمكن العاملفن.
- ءعم الإبءاع وءءءفء المسءمر.
- ءطوفر الشراكاء لءقفق الأهداف المسءركة.
- ءحمل المسؤولة من أجل مسءقبل مسءءام.

الوءءة ءاءفة:

معاففر نموؤف التميز الأوروبي EFQM - القفاءة والاسءراءفءاء:

- المعفار الأولى: القفاءة:
 - ءطوفر الرؤية وءرسالة وءقفم المؤسسة.
 - ءءسفن أنظمة العمل وءعم ءقافة التميز.

- التواصل مع الشركاء والمجتمع وتحفيز العاملين.
- المعيار الثاني: السياسات والاستراتيجيات:
 - تحديد احتياجات العملاء وتوقعاتهم.
 - تطوير السياسات وتحديثها بشكل مستمر.
 - تنفيذ الاستراتيجيات بفعالية لضمان تحقيق الأهداف.

الوحدة الثالثة:

العاملون والشراكات:

- المعيار الثالث: العاملون:
 - تخطيط الموارد البشرية وتطوير قدراتهم.
 - تعزيز إشراك العاملين وتمكينهم في تحقيق الأهداف.
 - مكافأة العاملين وتقديرهم لتحفيز الأداء.
- المعيار الرابع: الشراكات والموارد:
 - إدارة الشراكات والموارد المالية والتقنية.
 - تحسين إدارة المعلومات والمعرفة لتحقيق التميز.

الوحدة الرابعة:

العمليات والنتائج المؤسسية:

- المعيار الخامس: العمليات:
 - تصميم العمليات بما يلي توقعات العملاء.
 - تحسين العمليات باستخدام الابتكار.
 - تقديم المنتجات والخدمات وإدارة خدمة العملاء.
- المعيار السادس: نتائج العاملين:
 - قياس رضا العاملين وتحليل مؤشرات الأداء الإنتاجية ومعدلات الاحتفاظ بالكفاءات.
 - تطوير خطط لتحسين بيئة العمل وزيادة مشاركة العاملين في تحقيق الأهداف.

المعيار السابع: نتائج العملاء:

- قياس رضا العملاء من خلال تقييم تجاربهم وتحليل مؤشرات الأداء و الشكاوى والولاء.
- وضع استراتيجيات لتحسين جودة المنتجات والخدمات وتعزيز ولاء العملاء.

الوحدة الخامسة:

نتائج المجتمع والأداء العام:

- المعيار الثامن: نتائج المجتمع:
 - قياس رضا المجتمع ومؤشرات الأداء ذات العلاقة.
- المعيار التاسع: نتائج الأداء العام:
 - مخرجات الأداء الرئيسية ومؤشرات الأداء المؤسسي.
 - مراجعة الأداء العام لتحقيق أهداف التميز المستدام.