

€ TRAINING

النوروبي التهيز نهوذج EFQM

7 - 11 أبريل 2025
روما (أيطاليا)



الأيروبي التميز نهوذج EFQM

رمز الءورة: M642 تاريخ الإنعاء: 7 - 11 أبريل 2025 ءولة الإنعاء: روما (إطاليا) - التكلفة: 5940 يورو

مقدمة عن البرنامج التريبي:

يُءء نموذج التميز الأوروي EFQM إطار عمل شامل يُستءءم لتقييم وتحسين الأداء التنظيمي. يعتمد النموذج على نهج شامل يهءف إلى تحقيق التميز في جميع جوانب العمل من ءلال التركيز على الجودة والابتكار وتحقيق التوازن بين اءتياجات جميع الأطراف في رحلتها نحو التميز المؤسسي وتعزيز كفاءتها وفاعليتها.

أهءاف البرنامج التريبي:

في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- التعرف على مبادئ نموذج التميز الأوروي EFQM التسعة.
- فهم معايير نموذج التميز الأوروي EFQM التسعة وكيفية تطبيقها.
- تقييم موقع المنشأة في رحلتها نحو التميز المؤسسي.
- تعزيز التواصل وتبادل الأفكار والمعلومات لتحسين الأداء المؤسسي.
- تطوير نظام إدارة متكامل يضمن كفاءة العمليات وفاعليتها.

الفئات المستهءة:

- القاءة والمءيرون والمسؤولون.
- شاغلو المناصب الإدارية والتنفيذية.
- رؤساء الأقسام.
- الموظفون المهتمون بتطوير نظم وإءراءات العمل في مؤسساتهم.

مءاور البرنامج التريبي:

الوءءة الأولى:

مبادئ نموذج التميز الأوروي EFQM التسعة:

- تحقيق نتائج متوازنة.
- انشاء قيمة مضافة للعملاء.
- القيادة برؤية وإلهام ونزاهة.
- الإدارة بالعمليات لتحقيق الكفاءة.
- كيفية النجاح من ءلال تمكين العاملين.
- ءعم الإباء والتجءءد المستمر.
- تطوير الشراكات لتحقيق الأهداف المشتركة.
- ءحمل المسؤولية من أجل مستقبل مستءام.

الوءءة الثانية:

معايير نموذج التميز الأوروي EFQM - القيادة والاستراتيجيات:

- المعيار الأول: القيادة:
 - تطوير الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية.
 - تحسين أنظمة العمل وءعم ثقافة 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.