

# € TRAINING

النوروبي التهيز نهوذج EFQM

2025 - 16 يونيو  
امستردام (هولندا)



## الأيروبي التميز نهوذج EFQM

رمز الءورة: M642 تاريخ الإنعاء: 16 - 20 يونيو 2025 ءولة الإنعاء: اسءءءار (هولءاء) - الءكفاءة: 5565 يورو

### مقءمة عن البرنامء الءرببي:

يُءء نموء التميز الأوربي EFQM إطار عمل شامل يُسءءم لءقبيم وءءسين الأداء الءنظيمي. يعءمء النموء على نهء شامل بهءف إلى ءءق الءميز في ءميع ءوانب العمل من ءلال الءركب على ءوءة والابتكار وءءق الءوازن بين اءءاءاء ءميع الأطراف في رءلءها نحو الءميز المؤسسي وءعزب ءفاءءها وفاءلءبءها.

### أءءاف البرنامء الءرببي:

#### في نهاية البرنامء سبكون المشاركون قاءربن على:

- الءرف على مباءئ نموء الءميز الأوربي EFQM الءسعة.
- فهم معاير نموء الءميز الأوربي EFQM الءسعة وءقبءءءءاء.
- ءقبيم موقع المنشأة في رءلءها نحو الءميز المؤسسي.
- ءعزب الءواصل وءبائل الأفكار والمعلوماء لءءسين الأداء المؤسسي.
- ءطوير نظام إءارة مءكامل بضمء ءفاءء العملبء وفاءلءبءها.

### الفءاء الءسءءءة:

- القاءة والمءبرون والمسؤولون.
- شاغلو المناصب الإءاربءة والءنفاءءة.
- رؤساء الأقسام.
- الموظفون المهءمون بءطوير نظم وإءراءاء العمل في مؤسساءءهم.

### مءاور البرنامء الءرببي:

#### الوءءة الأولى:

#### مباءئ نموء الءميز الأوربي EFQM الءسعة:

- ءءق نءاء مءوازنة.
- انشاء قبء مضاءة للعملاء.
- القباءة برؤية وإلهام ونزاهة.
- الإءارة بالعملبء لءءق الءفاءة.
- ءبببفة النءاء من ءلال ءمكن العاملبن.
- ءعم الإبءاع وءءءبء المسءمر.
- ءطوير الشراكاء لءءق الءءاء المءشركة.
- ءحمل المسؤوبءة من أءل مسءقبل مسءءام.

#### الوءءة الءابءة:

#### معاير نموء الءميز الأوربي EFQM - القباءة والاسءراءببءاء:

- المعبار الأولى: القباءة:
  - ءطوير الرؤية والرسالة والقبم المؤسببءة.
  - ءءسن أنظمة العمل وءعم ءقافة الءميز.

- 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.