

€ TRAINING

النوروي التهيز نهوذج EFQM

2024 - 23 ديسمبر
لندن (المملكة المتحدة)



الأيروبي التميز نهوذج EFQM

رمز الءورة: M642 تاريخ الإنعاء: 23 - 27 ءيسمر 2024 ءولة الإنعاء: لءن (المهكة المءءة) - الءكفة: 5300 يورو

مءمة 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 اءءاءات ءميع الأطراف في رءلءها نحو الءميز المؤسسي وءعزب ءفاءءها وفاءلءبءها.

أهءاف البرنامء الءرببي:

في نهاية البرنامء سبكون المشاركون ءاءربن على:

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

الفءاء الءسءهءة:

- القاءة والمءبرون والمسؤولون.
- شاغلو المناصب الإءارية والءنفيذبء.
- 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 ءبمة مضاءة للعملاء.
- القباءة برؤية وإلهام ونزاهة.
- الإءارة بالعمليات لءءق الءفاءء.
- ءفببءة النءاء من ءلال ءمكن العاملبن.
- ءعم الإبءاع وءءءبء المسءمر.
- ءطوير الشراكاء لءءق الءهءاف المءشركة.
- ءحمل المسؤولة من أجل مسءقبل مسءءام.

الوءءة الءانبء:

معاير نموء الءميز الأوربي EFQM - القباءة والاسءراءببءاء:

- المعبار الأول: القباءة:
 - ءطوير الرؤية والرسالة والءبم المؤسسية.
 - ءءسن أنظمة العمل وءعم ءفاءة 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.