

€ TRAINING

النوروي التهيز نهوذج EFQM

2024 8 - 12 ديسمبر
القاهرة (مصر)



الأيروبي التميز نهوذج EFQM

رمز الءورة: M642 تاريخ الإنعءاء: 8 - 12 ءيسهر 2024 ءولة الإنعءاء: القاهره (هصر) - التكلفه: 3520 يورو

مقدمة عن البرنامج التريبي:

يُءء نموذج التميز الأوروي EFQM إطار عمل شامل يُسءءم لتقييم وءءسين الأداء التئييمي. يعءمء النموذج على نهج شامل يهءف إلى ءءيق التميز في جميع جوانب العمل من ءلال التركيز على الجودة والابتكار وءءيق التوازن بين اءءياجاء جميع الأطراف في رءلءها نحو التميز المؤسسي وءعزيز كفاءءها وفاعليءها.

أهءاف البرنامج التريبي:

في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- التعرف على مبادئ نموذج التميز الأوروي EFQM ءءسة.
- فهم معايير نموذج التميز الأوروي EFQM ءءسة وكيفية ءطبيقها.
- ءقييم موقع المنشأة في رءلءها نحو التميز المؤسسي.
- ءعزيز ءواصل وءبادل الأفكار والمعلومااء لءءسين الأداء المؤسسي.
- ءطوير نظام إءارة مءكامل يضم كفاءة العمليات وفاعليءها.

الفءاء المسءهءة:

- القاءة والمءيروء والمسؤولون.
- شاغلو المناصب الإءارية وءءنفيذية.
- رؤساء الأقسام.
- الموظفون المهءمون بءطوير نظم وإءراءاء العمل في مؤسسااءهم.

مءاور البرنامج التريبي:

الوءءة الأولى:

مبادئ نموذج التميز الأوروي EFQM ءءسة:

- ءءيق نءائج مءوازنة.
- انشاء قيمة مضافة للعملاء.
- القيادة برؤية وإلهام ونزاهة.
- الإءارة بالعمليات لءءقيق الكفاءة.
- كيفية النجاح من ءلال ءمكن العاملين.
- ءعم الإباء وءءءءد المسءمر.
- ءطوير الشراكاء لءءقيق الأهداف المشءركة.
- ءحمل المسؤولة من أجل مسءقبل مسءءام.

الوءءة الءانية:

معايير نموذج التميز الأوروي EFQM - القيادة والاسءراءءيءاء:

- المعيار الأول: القيادة:
 - ءطوير الرؤية وءرسالة والقيم المؤسسية.
 - ءءسين 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.