

# € TRAINING

تطوير أساليب العمل وفق معايير التميز المؤسسي

29 ديسمبر 2024 - 9 يناير 2025  
دبي (الإمارات العربية المتحدة)



## تطوير أساليب العمل وفق معايير التميز الهولندي

رمز الدورة: W65 تاريخ الإنعقاد: 29 ديسمبر 2024 - 9 يناير 2025 دولة الإنعقاد: دبي (الإمارات العربية المتحدة) - التكلفة: 7480 يورو

### مقدمة عن البرنامج التدريبي:

إن نموذج التميز الأوروبي "EFQM" يعتبر من المداخل الإدارية الحديثة نسبياً واللازمة لتطوير وتحسين أداء منظمات الأعمال نتيجة لظهور العديد من المتغيرات الدولية التي حتمت ضرورة تطبيقه تماشياً مع إدراك هذه المتغيرات وضرورة مواكبة متطلبات المرحلة القادمة. وتعتبر الاتجاهات التنظيمية الابتكارية من القضايا الرئيسية اللازمة لتشجيع عملية الالتزام وتطبيق النموذج الأوروبي المتميز وإذا فشل فريق الإدارة في أن يدرك المهارات التنظيمية نحو التطبيق فمن غير المحتمل أن يتحقق أي نجاح - إن خطة التطبيق تحتاج إلى تأييد من القيادة التنظيمية وكذلك متابعة الأنشطة التي تقود إلى خلق ثقافة الجودة والتميز.

### أهداف البرنامج التدريبي:

#### في نهاية البرنامج التدريبي سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق الخطوات العملية لتطبيق نموذج الأوروبي التميز "EFQM"
- بناء مناخ العمل المساعد في إحداث التغيير التنظيمي نحو تطبيق نموذج التميز "EFQM"
- تطبيق أدوات وأساليب تطوير النموذج في الواقع العملي.
- معرفة كيفية إحداث التطوير المستمر في الخدمات والمنتجات لتحقيق التميز والريادة في الأداء.

### الفئات المستهدفة:

- القادة والمديرون والمسؤولون.
- شاغلو المناصب الإدارية والتنفيذية.
- رؤساء الأقسام.
- الراغبون في تطوير نظم وإجراءات العمل بوحداتهم الإدارية.

### محاور البرنامج التدريبي:

#### الوحدة الأولى:

#### التحولات الجديدة وأثرها على منظمات الأعمال:

- التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة.
- أهمية مواجهة تحديات المستقبل.
- واقع الممارسات الإدارية في مؤسسات الأعمال العربية.
- مهارات القيادة والتوازن الإداري.
- القيادة التنظيمية أحد أسلحة التميز الإداري.

#### الوحدة الثانية:

#### إدارة الجودة الشاملة "أحد الأساليب الابتكارية لتحسين أساليب العمل":

- استراتيجية الجودة "Quality strategy"
- تعريف إدارة الجودة الشاملة "Total Quality management defined"
- لماذا الجودة الشاملة؟
- متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة النقاط الـ "14 the 14 points"

## الوحدة الثالثة:

### عقبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

- ما الذي يجب تجنبه حتى لا نفشل في تطبيق إدارة الجودة.
- ثمانية دروس للتعليم "Eight lessons to learn"
- الفلسفة التي تم تعلمها من هذه الدروس "The philosophy from which these lesson are learned"
- التحرك نحو الفلسفة "Moving towards the philosophy"
- إدارة الجودة الشاملة فلسفة سياسية "TQM: A political the philosophy"

## الوحدة الرابعة:

### إدارة الجودة الشاملة والتغيير التنظيمي:

- قواعد الجودة القديمة والحديثة.
- إدارة الجودة الشاملة ما هي إلا تغيير تنظيمي "TQM is organizational change"
- مدخل السبعة اس "The seven's approach"
- الاستراتيجية "Strategy"
- الهياكل "Structures"
- النظم "Systems"
- العاملون "Staff"
- المهارات "Skills"
- النمط "Style"
- القيم المشتركة "Shared value"

## الوحدة الخامسة:

### معايير نموذج التميز "EFQM":

- المعيار الأول - القيادة.
- المعيار الثاني - السياسات والاستراتيجيات.
- المعيار الثالث - الموارد البشرية.
- المعيار الرابع - الموارد.
- المعيار الخامس - العمليات.
- المعيار السادس - نتائج المتعاملين.
- المعيار السابع - نتائج المجتمع.
- المعيار الثامن - نتائج الأداء البشرية.

## الوحدة السادسة:

### العناصر الأساسية في نماذج "إدارة التميز":

- التوجه للنتائج على العملاء "Customer Focus" "Results Orientation"
- القيادة الهادفة "Leadership & Constancy of Purpose"
- تنمية ومشاركة الموارد البشرية "People Development & Involvement"
- التعلم، الابتكار والتحسين "Learning, Innovation & Improvement"
- المسؤولية الاجتماعية "Public Responsibility"
- تنمية العلاقات والتحالفات "Partnership Development"

## الوحدة السابعة:

### العملية الإدارية وتبسيط الإجراءات العملية:

- التنظيم والسياسات والإجراءات المتبعة في تبسيط الأعمال.
- مفهوم وأهمية تبسيط الإجراءات في المؤسسات.
- التنظيم الإداري كعملية متكاملة وعلاقته بأبعاد ومكونات العملية الإدارية بمفهومها.
- الاتجاهات والمفاهيم الحديثة وتأثيرها على المفاهيم التقليدية للتنظيم.

## الوحدة الثامنة:

### التنظيم الإداري وتصميم المنظمة الخامسة:

- الهيكلة التنظيمية وأساليب تحليلها وتحديد مجالات القوة والضعف.
- التنظيم والأساليب {الأهمية، الأهداف، المهام}
- الجوانب الإنسانية في التنظيم والأساليب.
- دراسة العمل {الأهداف، الإجراءات، التخطيط، المراحل، الطرق}.

## الوحدة التاسعة:

### تبسيط الإجراءات ومراحل تدفق الإجراء الحالي:

- طرق زيادة الإنتاج ورفع الإنتاجية.
- تحديد الإجراءات المطلوب تبسيطها.
- عملية تبسيط الإجراءات لزيادة الإنتاجية.
- تصميم النماذج الدالة على ضبط الأداء وتطوير أساليب العمل.

## الوحدة العاشرة:

### تطبيقات النموذج الأوروبي للتميز في الأداء المؤسسي:

- المفاهيم المدارية الثمانية للنموذج الأوروبي للتميز في الأداء "EFQM 2010"
- معايير التميز الأوروبي في الأداء "EFQM 2010"
- منهجية تقييم النتائج "RADAR" للإمكانات والنتائج.