

# € TRAINING

النوروي التهيز نهوذج EFQM



## الأيروبي التميز نهوذج EFQM

### مقدمة عن البرنامج التدريبي:

يُعد نموذج التميز الأوروي EFQM إطار عمل شامل يُستخدم لتقييم وتحسين الأداء التنظيمي. يعتمد النموذج على نهج شامل يهدف إلى تحقيق التميز في جميع جوانب العمل من خلال التركيز على الجودة والابتكار وتحقيق التوازن بين احتياجات جميع الأطراف في رحلتها نحو التميز المؤسسي وتعزيز كفاءتها وفعاليتها.

### أهداف البرنامج التدريبي:

#### 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 وفعاليتها.

### الفئات المستهدفة:

- القادة والمدبرون والمسؤولون.
- شاغلو المناصب الإدارية والتنفيذية.
- رؤساء الأقسام.
- الموظفون المهتمون بتطوير نظم وإجراءات العمل في مؤسساتهم.

### محاور البرنامج التدريبي:

#### الوحدة 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 خلال تمكين العاملين.
- دعم الإبداع والتجديد المستمر.
- تطوير الشراكات لتحقيق الأهداف المشتركة.
- تحمل المسؤولية من أجل مستقبل مستدام.

#### الوحدة الثانية:

#### معايير نموذج التميز الأوروي EFQM - القيادة والاستراتيجيات:

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