

المقدمة:

ما هو المعنى الحقيقي للتميز؟ وما هي الركائز والمفاهيم الأساسية التي يتوجب على المؤسسات أن تتبناها كي ترتقي إلى مصاف المؤسسات المتميزة؟ هل توجد معايير محددة يمكن للمؤسسات الاستناد إليها لتقييم أدائها الحالي وتحديد فرص التحسين؟ كيف يمكن للمؤسسة ضمان استمرارية التحسين في مختلف مجالات عملها بشكل منظم وممنهج؟

لقد تم تطوير نموذج التميز الأوروبي EFQM كإجابة عملية على جميع هذه التساؤلات، حيث يوفر هذا النموذج إطاراً شاملاً ومتكاملاً لمساعدة المؤسسات في تقييم أدائها وتعزيز قدراتها التنافسية.

تركز هذه الدورة التدريبية على شرح نموذج EFQM للتميز، مستعرضة عناصره الرئيسية الثلاثة. سيتمكن المشاركون خلال الدورة من دراسة هذه العناصر وتحليلها بشكل عملي وتفاعلي من خلال العمل الجماعي والمناقشات والتطبيقات العملية. وبنهاية الدورة، سيكون المشاركون قادرين على تقييم مستوى التميز في مؤسساتهم وتحديد مجالات التحسين الاستراتيجية اللازمة لتحقيق التميز المستدام.

الفئات المستهدفة:

- القادة والمشرفون في المؤسسات.
- المهنيون من جميع القطاعات.
- الأفراد المشاركون في برامج التميز وإدارة الجودة وتحسين الأداء المؤسسي.
- الأفراد المشاركون أو الذين يخططون للمشاركة في تطبيق جوائز الجودة الوطنية أو الدولية المعتمدة على نموذج EFQM.
- جميع الأفراد الذين يسعون لتطوير مهاراتهم وخبراتهم في مجال التميز والتحسين المستدام.

الأهداف التدريبية:

عند استكمال هذا البرنامج التدريبي، سيكون المشاركون قادرين على:

- توظيف التقييم الذاتي كأداة فعالة لتحسين الأداء المؤسسي.
- إعداد خارطة طريق واضحة لخطة العمل المؤسسية.
- تحديد أولويات إجراءات التحسين لضمان الاستخدام الأمثل والفعال للموارد المتاحة.

- تطوير خطة لإشراك الموظفين وتحفيزهم للمشاركة في جهود التحسين المستمر داخل المؤسسة.
- الاستفادة من الأدوات والتقنيات الحديثة لتحسين الأداء العام للمؤسسة.
- الدفاع عن مستويات التميز في نموذج EFQM ووضع الأهداف والتطلعات المناسبة لكل مرحلة.
- فهم الجوانب الثقافية المرتبطة بالتميز لتعزيز القوة التنظيمية غير الملموسة للمؤسسة.

الكفاءات المستهدفة:

- تحقيق التميز المؤسسي.
- إدارة الأعمال بفعالية.
- تطوير مهارات القيادة.
- تبني مفاهيم التحسين المستمر.
- إدارة الاستراتيجيات بفعالية.
- إدارة مؤشرات الأداء الرئيسية KPI.

محتوى الدورة التدريبية:

الوحدة الأولى: رحلة نحو التميز

- مكونات ومبادئ التحسين المستمر.
- التعريف بمنصة Burning كأداة لتحديد نقاط التحفيز.
- استعراض مراحل عملية الالتزام بالتميز C2E.
- شرح مستويات التميز وفق نموذج EFQM.
- فهم مصطلح التميز وكيفية تحديده.
- تحديد أصحاب المصلحة وفهم توقعاتهم ومتطلباتهم.

الوحدة الثانية: نموذج EFQM للتميز

- القوى المحفزة للتغيير المؤسسي.

- المفاهيم الأساسية والمعايير الرئيسية ومنهجية RADAR.
- التعرف على مراحل التميز المؤسسي.
- استعراض العوامل الخمسة المساعدة ضمن النموذج.
- تحديد وصياغة المحاور الاستراتيجية.
- كيفية تنفيذ التقييم الذاتي للمؤسسة.
- تطبيق منهجية RADAR لضمان التحسين المستمر.

الوحدة الثالثة: إعطاء الأولوية لتحسين الفرص

- تحليل نتائج التقييم الذاتي لتحديد الأولويات.
- استخدام تحليل باريتو لتحديد مجالات التحسين ذات الأثر الأكبر.
- المفاضلة بين التحسين، الاستدامة، والتقليل.
- استعراض تأثير التقييم المؤسسي مقارنة بعمليات التسهيل الداخلي.

الوحدة الرابعة: إدارة مشاريع التحسين

- المراحل الستة الأساسية لإدارة المشاريع التحسينية.
- معايير ومؤشرات نجاح المشاريع.
- استخدام منهجية RADAR لتنفيذ مبادرات التحسين بكفاءة.

الوحدة الخامسة: الاستعداد لزيارة موقع C2E

- أهمية تخطيط زيارة الموقع كجزء من عملية التقييم.
- دور المدقق في زيارات الموقع.
- تقديم مثال عملي على جدول أعمال زيارة الموقع.
- استعراض طريقة عمل المدقق خلال الزيارة.
- كيفية الحصول على اعتراف C2E.

الوحدة السادسة: تطبيق استخدام النموذج

- استعراض رحلة التميز من خلال تطبيق النموذج.
- استخدام أداة الاختيار السريع لدعم اتخاذ القرار.
- إعداد وتنفيذ خطط العمل السنوية بناءً على نتائج التقييم.

الوحدة السابعة: تخطيط الخطوات التالية

- متطلبات وأسس التحسين المستدام للمؤسسة.
- تخطيط وتنظيم عملية التقييم الذاتي المستقبلية.
- إدارة وثائق EFQM بشكل فعال لدعم التميز المستدام.