

## مقدمة:

إذا كانت المنظمة تسعى إلى تحقيق تحسين محدود ، فقد يمكن تحقيق ذلك من خلال الأساليب والممارسات اليومية للإدارة ، ولكن الوضع يختلف إذا كان المطلوب إحداث تطوير وتحسين شامل وكامل لعمليات المنظمة وممتد ليشمل كل أجزائها ، عندئذ لا يمكن الاكتفاء بالأساليب والممارسات اليومية للإدارة والتعديل والتغيير فيها ، ولكن يكون المطلوب إحداث تغيير على قدر التطوير المطلوب ، بمعنى الحاجة إلى تطورات جوهرية للمهمة الأساسية للمنظمة Misson وكذلك لأغراضها العامة ، وبالتالي لأهدافها التفصيلية . وكل ذلك يتطلب التخطيط الاستراتيجي الذي يمثل الوسيلة التي يمكن من خلالها توحيد كافة أنشطة المنظمة ، وتحقيق التنسيق الراسي بين المستويات التنظيمية لذلك بهدف هذا البرنامج من خلال موضوعاته إلى كيفية تحقيق الجودة في عملية التخطيط الاستراتيجي وفقا لنموذج التميز المؤسسي الأوروبي "European Foundation for Quality Management"

## أهداف البرنامج:

- صقل وتنمية قدرات المشاركين على كيفية تطبيق أفضل الممارسات والمنهجيات المتعلقة بالتخطيط الاستراتيجي ووضع الخطة الإستراتيجية وفق معايير نموذج التميز الأوروبي EFQM
- تسجيل وتحليل وتقييم إستراتيجية المنظمة وفقا لمعايير الجودة.
- صياغة وتطوير إستراتيجية وخطة تتوافق مع متطلبات البيئة الداخلية والخارجية وجودة الأداء .
- تنفيذ مراحل وخطوات الإدارة الاستراتيجية وفق نماذج التميز



## المحتويات الأساسية

### الوحدة الثانية:

#### 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 الثامن - نتائج المجتمع
- المعيار التاسع - نتائج الأداء البشرية.

### الوحدة الأولى:

#### نموذج التميز الأوروبي : مقدمات أساسية

- نبذة تاريخية عن EFQM
- نموذج التميز الأوروبي كنموذج عالمي.
- نظام تقييم المنشآت حساب معايير نموذج التميز.
- إدارة التميز والنموذج الأوروبي للتميز.
- معادلة التميز وجوائز الجودة.

### الوحدة الثالثة:

#### تطوير الإستراتيجية

- العلاقة بين الإستراتيجية ونموذج التميز.
- تطوير الرؤية
- تطوير المهمة والتوجيهات.
- تطوير الخطط والبرامج
- تطوير آليات التنفيذ طبقاً للجودة الشاملة.

### الوحدة السابعة:

#### تصميم نظام التخطيط الفعال Effective planning

- خطوات ومراحل عملية التخطيط
- معوقات عملية التخطيط
- أدوات ووسائل إبداعية للتنبؤ
- مبادئ التخطيط الفعال (النموذج الياباني)
- التخطيط للطوارئ (حالة عملية)

### الوحدة الرابعة:

#### بناء الإستراتيجية والتميز المؤسسي

- تحليل المناخ الخارجي
- تحليل المناخ الداخلي.
- تحديد التوجيهات الإستراتيجية
- تحديد الأهداف الإستراتيجية.
- صياغة وتكوين الإستراتيجية والخطط الإستراتيجية والتكتيكية المنفذة لها.
- تنفيذ الإستراتيجية
- متابعة وتقييم وتحديث الإستراتيجية.

### الوحدة الثامنة:

#### المهارات الداعمة للتخطيط الاستراتيجي

- نظم الرقابة
- نظم المعلومات
- نظم الحوافز الإستراتيجية
- نظم الاتصالات الفعالة
- فرق العمل

### الوحدة التاسعة:

#### قيادة المستقبل والتخطيط الاستراتيجي

- من هم مديرو وقيادات المستقبل
- تحديات المستقبل وإعداد الأفراد لمواجهتها.
- التجربة اليابانية في إعداد قادة المستقبل.
- النماذج الثلاثة لوضع خطط خلاقة
- الممارسات الخاطئة في التخطيط للمستقبل.
- الفكر الاستراتيجي والتخطيط للجودة.

### الوحدة الخامسة:

#### التخطيط الإبداعي والأداء المتميز Creative planning

- مفهوم التخطيط
- فوائد التخطيط
- التكتيك والإستراتيجية
- مكونات وعناصر التخطيط الإبداعي
- أنواع التخطيط
- تمرين عملي

### الوحدة العاشرة:

#### مختبر التخطيط الاستراتيجي وإدارة التميز

- كيفية تطوير خطة عمل للإدارة التابع لها المشارك.
- كيفية تجنب الأخطاء في عملية التخطيط.
- مسح المؤثرات البيئية كنموذج للتخطيط الاستراتيجي.
- مختبر استعراض خبراتك الماضية في التخطيط

### الوحدة السادسة:

#### التخطيط الاستراتيجي Strategic planning وإدارة الجودة

- مفهوم التخطيط الاستراتيجي
- التخطيط الاستراتيجي وتحديات المنافسة الدولية
- خصائص التخطيط الاستراتيجي
- مزايا التخطيط الاستراتيجي
- بورتر Porter والتخطيط الاستراتيجي
- التخطيط الإستراتيجي والجودة

#### ورشة عمل تقييم معايير التميز

- يتم تقييم معايير التميز من خلال تقييم كل من الممكّنات والنتائج وربطها مع بعضها البعض باستخدام نظام رادار RADAR
- ويتكون نظام رادار من أسس التقييم التالية:
- النتائج Results
- الوسائل Approach
- التطبيق Deploy
- المراجعة والتقييم Assessment and Review