€TRAINING

نموذج التميز الأوروبي EFQM

9 - 13 سبتمبر 2024

مدريد (اسبانيا)

نموذج التميز الأوروبي EFQM

رمز الدورة: M642 تاريخ الإنعقاد: 9 - 13 سبتمبر 2024 دولة الإنعقاد: مدريد (اسبانيا) - التكلفة: 5300 يورو

مقدمة عن البرنامج التدريبي:

نموذج التميز الأوروبي "EFQM" نموذج عالمي تتبناه العديد من الدول منها المملكة العربية السعودية وكولومبيا والأردن وقطر واسبانيا وبلغاريا وبريطانيا والإمارات والدنمارك وايطاليا وفرنسا وروسيا وبولندا وفرنسا وتركيا وسويسرا وألمانيا وغيرها...

ففي عام 1988 تم إنشاء المؤسسة الأوربية لإدارة الجودة، وفي عام 1991 تم بناء إطار ومفاهيم نموذج التميز وبعدها بعام أي في عام 1992 كانت أول دورة لجائزة الجودة الأوروبية، وفي عام 2000 كان أول تعديل على نموذج التميز الأوروبي "EFQM".

أهداف البرنامج التدريبي:

في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- التعرف على مبادئ نموذج التميز الأوروبي "EFQM" الثمانية.
- التعرف على معايير نموذج التميز الأوروبي "EFQM" التسعة.
- المساعدة على تحديد مكان المنشأة في رحلتها تجاه تحقيق التميز.
- توفير لغة عامة لتمكين تبادل الأفكار والمعلومات داخل وخارج المنشأة.
- تضمين الأنشطة الحالية والمخطط لها مما يؤدي إلى تحسين كفاءة وفاعلية المنشأة.
- توفير هيكل أساسي لنظام إدارة المنشأة.

الفئات المستهدفة:

- القادة والمديرون والمسؤولون.
- شاغلو المناصب الإدارية والتنفيذية.
- رؤساء الأقسام.
- الراغبون في تطوير نظم وإجراءات العمل بوحداتهم الإدارية.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

محاور البرنامج التدريبي:

الوحدة الأولى: مبادئ نموذج التميز الأوروبي "EFQM" الثمانية:

- تحقيق نتائج متوازنة.
- صناعة القيمة المضافة للزبون.
- القيادة برؤية وإلهام ونزاهة.
- الإدارة بالعمليات.
- النجاح من خلال العاملين.
- دعم الإبداع والتجديد.
- تطوير الشراكات.
- تحمل المسؤولية من أجل مستقبل مستدام.

الوحدة الثانية: معايير نموذج التميز الأوروبي "EFQM" التسعة:

المعيار الأول "القيادة":

- تطوير الرسالة والرؤية والقِيَم وتجسيد ثقافة التميُّز.

- تأكيد تطوير أنظمة العمل وتطبيقها وتحسينها باستمرار.
- التواصل مع المتعاملين والشركاء وممثلي المجتمع.
- تحفيز العاملين ودعمهم وتقديرهم.
- تحديد ودعم التغيير.

المعيار الثاني "السياسات والاستراتيجيات":

- تحديد الاحتياجات والتوقعات الحالية والمستقبلية.
- تحديد المعلومات المستنبطة من قياس الأداء والتعلم والإبداع.
- تطوير السياسات والاستراتيجيات ومراجعتها وتحديثها.
- تعميم السياسات والاستراتيجيات وتطبيقها.

الوحدة الثالثة:

المعيار الثالث "العاملون":

- تخطيط الموارد البشرية وإدارتها وتطويرها.
- تحديد معارف العاملين وقدراتهم، وتطويرها وتنميتها.
- إشراك العاملين وتمكينهم.
- التواصل والحوار بين العاملين والمنشأة.
- مكافأة العاملين وتقديرهم ورعايتهم.

المعيار الرابع "الشراكات والموارد":

- إدارة الشراكات الخارجية.
- إدارة الموارد المالية.
- إدارة المواد والمباني والممتلكات.
- إدارة التقنية.
- إدارة المعلومات والمعرفة.

الوحدة الرابعة:

المعيار الخامس "العمليات":

- تصميم ومعالجة العمليات بطريقة علمية ومنتظمة.
- تحسين العمليات حسب الحاجة، باستخدام الأفكار المبتكرة لتحقيق رضا العملاء وغيرهم من الجهات المستفيدة.
- تصميم وتطوير المنتجات والخدمات وفقاً لاحتياجات وتوقعات العملاء.
- إعداد وتقديم المنتجات والخدمات.
- إدارة خدمة العملاء وتطويرها.

المعيار السادس "نتائج العاملين":

- مقاييس انطباعات العاملين وآرائهم.
- مؤشرات الأداء.

المعيار السابع "نتائج العملاء":

- مقاييس انطباعات العملاء وآرائهم.
- مؤشرات الأداء.

الوحدة الخامسة:

المعيار الثامن "نتائج المجتمع":

- مقاييس رضا المجتمع.
- مؤشرات الأداء المتعلقة بالمجتمع.

المعيار التاسع "نتائج الأداء العام":

- مخرجات الأداء الرئيسية.
- مؤشرات الأداء الرئيسية.