



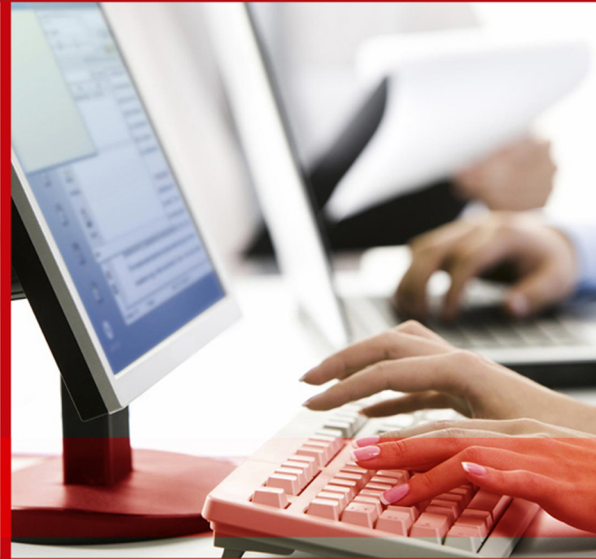
British Training

الإبداع في الاتجاهات التطويرية المؤثرة في نظم العمل حسب  
معايير التميز المؤسسي EFQM

2018 - 17 يونيو 2018

عمان

VIP Training Center





British Training

## الإبداع في الاتجاهات التنظيمية المؤثرة في نظم العمل حسب معايير التميز المؤسسي EFQM

رمز الدورة: M165 تاريخ الإنعقاد: 17 - 28 يونيو 2018 دولة الإنعقاد: عمان - Center Training VIP التكلفة: USD 3750

### مقدمة عن الدورة التدريبية

إن نموذج التميز الأوروبي EFQM يعتبر من المداخل الإدارية الحديثة نسبياً واللازمة لتطوير وتحسين أداء منظمات الأعمال نتيجة لظهور العديد من المتغيرات الدولية التي حثت ضرورة تطبيقه تمشياً مع إدراك هذه المتغيرات وضرورة مواكبة متطلبات المرحلة القادمة.

وتعتبر الاتجاهات التنظيمية الابتكارية من القضايا الرئيسية اللازمة لتشجيع عملية الالتزام وتطبيق النموذج الأوروبي التميز 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.

### الهدف العام من الدورة التدريبية

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

### المحتويات الأساسية:

#### 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
- لهذا الجودة الشاملة؟
- متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة. التقاط الـ 14 the 14 points
- عقبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة Barriers to TQM
- ما الذي يجب تجنبه حتى لا نغفل 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 الثالثة: 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
- النهج Style
- القيمة المشتركة Shared value

### الوحدة الرابعة: 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 الهجوع
- المعيار الثامن - نتائج النداء البشرية

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

- التوجه بالعملاء Customer Focus
- القيادة الهادفة Results Orientation
- تنمية ومشاركة الموارد البشرية Leadership & Constancy of Purpose
- التعلم ، الابتكار والتحسين People Development & Involvement
- المسؤولية الاجتماعية Learning, Innovation & Improvement
- تنمية العلاقات والتحالقات Partnership Development

### الوحدة السادسة

- العملية الإدارية وتبسيط الإجراءات العملية
- التنظيم والسياسات والإجراءات المتبعة في تبسيط الأعمال
- مفهوم وأهمية تبسيط الإجراءات في المؤسسات
- التنظيم الإداري كعملية متكاملة وعلاقته بأبعاد وركونات العملية الإدارية بمفهومها
- الاتجاهات والمفاهيم الحديثة وتأثيرها على المفاهيم التقليدية للتنظيم
- الهيكلة التنظيمية وأساليب تحليلها وتحديد مجالات القوة والضعف
- التنظيم والنسائيب النهمة ، الاهداف ، المهام

### الوحدة السابعة

- الجوانب الإنسانية في التنظيم والنسائيب
- التنظيم الإداري وتصميم المنظمة الخماسي



British Training

- دراسة العمل النهداف ، الإجراءات ، التخطيط ، المراحل ، الطرق
- تبسيط الإجراءات ومراحل تحقق 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 الثامنة

- تطبيقات النموذج الأوروبي للتميز في الأداء المؤسسي EFQM 2010
- المفاهيم الإدارية الثمانية للنموذج الأوروبي للتميز في الأداء EFQM 2010
- معايير التميز الأوروبي في الأداء EFQM 2010
- منهجية تقييم النتائج RADAR للإمكانيات والنتائج
- حالات عملية