

# إدارة الجودة المتميزة استنادًا إلى إطار عمل المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة

9 – 13 نوفمبر 2026

باكو (أذربيجان)

UK Training

# PARTNER



## إدارة الجودة المتميزة استنادًا إلى إطار عمل المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة

المرجع: 303608\_3254210 التاريخ: 9 - 13 نوفمبر 2026 المكان: باكو (أذربيجان) الرسوم: GBP 5200

### مقدمة

مرحبًا بك في دورة "EFQM: نموذج التميز"! توفر هذه الدورة للمشاركين فهماً شاملاً لنموذج EFQM Excellence Model وتطبيقه العملي في المنظمات الحديثة. تم تصميم هذه الدورة لتمكين المهنيين من اكتساب المعرفة والمهارات اللازمة لتحقيق التميز التنظيمي، وتحسين الأداء، وتحقيق النجاح المستدام. من خلال استكشاف فوائد نموذج EFQM، ستكتسب أدوات فعالة في إدارة الجودة لضمان التطور المستمر داخل منظماتك، وتحقيق التميز في إدارة الجودة والتحسين المستمر.

### أهداف الدورة

فهم عميق لنموذج EFQM للتميز: سيتعرف المشاركون على المفاهيم والمبادئ الأساسية لـ EFQM framework، الذي يعد أداة لتقييم وتحسين الأداء التنظيمي.

فهم فوائد تطبيق نهج EFQM: تعلم المشاركون عن مزايا اعتماد نموذج EFQM كأداة استراتيجية لإدارة وقيادة التميز، بما في ذلك تعزيز رضا العملاء، وتشجيع الابتكار، وتحقيق الكفاءة التشغيلية.

تعلم أساليب حديثة في إدارة الجودة: تغطي الدورة أحدث الاتجاهات والممارسات في إدارة الجودة، بما في ذلك منهجيات الأجيال، التحول الرقمي، ودمج الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية في استراتيجيات المنظمة.

تطوير المهارات العملية لتطبيق EFQM: سيكتسب المشاركون مهارات وتقنيات عملية لتطبيق نموذج التميز EFQM في منظماتهم، بما في ذلك إجراء التقييم الذاتي، وتحديد مجالات التحسين، وتطوير خطط العمل.

استكشاف دراسات الحالة وأفضل الممارسات: ستتضمن الدورة دراسات حالة حقيقية لمنظمات نجحت في تطبيق نموذج EFQM، مما يتيح للمشاركين اكتساب رؤى حول أفضل الممارسات، والدروس المستفادة، واستراتيجيات التغلب على التحديات.

UK Training

**PARTNER**



## محاورة الدورة

### اليوم الأول: مقدمة في EFQM ومفاهيم التميز

- نظرة عامة على نموذج EFQM Excellence Model.
- المفاهيم الأساسية والمبادئ المرتبطة بالتميز.
- فهم منطق RADAR: النتائج، النهج، التنفيذ، التقييم، والمراجعة.

### اليوم الثاني: المعايير 1-3: القيادة، الاستراتيجية، والأفراد

- التميز في القيادة: خلق رؤية، قيادة التغيير، وتعزيز ثقافة التميز.
- الإدارة الاستراتيجية: تطوير وتنفيذ استراتيجيات فعالة تتماشى مع أهداف المنظمة.
- التميز في الأفراد: إدارة المواهب، تعزيز التفاعل مع الموظفين، وتعزيز بيئة التعلم داخل المنظمة.

### اليوم الثالث: المعايير 4-5: الشراكات والموارد، والعمليات

- إدارة الشراكات والموارد: إدارة العلاقات مع أصحاب المصلحة، وتحسين استخدام الموارد، وتعزيز الابتكار من خلال التعاون.
- إدارة العمليات: تصميم وتحسين العمليات، وضمان الكفاءة، وتعزيز التحسين المستمر.

### اليوم الرابع: المعايير 6-8: نتائج العملاء، نتائج الأفراد، ونتائج المجتمع

- التركيز على العملاء: فهم احتياجات العملاء، وتعزيز الرضا، وبناء ولاء العملاء.
- نتائج الأفراد: تقييم وتحسين رضا الموظفين ورفاههم وتطويرهم.
- نتائج المجتمع: تقييم تأثير المنظمة على المجتمع، والممارسات المستدامة، والمسؤولية الاجتماعية.

### اليوم الخامس: التقييم الذاتي، التحسين، والاتجاهات المستقبلية

- إجراء التقييم الذاتي باستخدام نموذج EFQM Excellence Model.
- تطوير خطط التحسين وتنفيذ التغييرات لتحقيق التميز التنظيمي.
- استكشاف الاتجاهات المستقبلية في إدارة الجودة ونموذج EFQM.

UK Training  
**PARTNER**



## لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- إتقان نموذج EFQM وتطبيقه لتحقيق التميز في جميع جوانب المنظمة.
- تطبيق مبادئ إدارة الجودة المعتمدة على أفضل الممارسات.
- القدرة على إجراء التقييم الذاتي وتحسين الأداء باستخدام نموذج EFQM.
- اكتساب المهارات المطلوبة لتعزيز رضا العملاء، وتحفيز الموظفين، وتحقيق نتائج إيجابية للمجتمع.

## الخاتمة

في الختام، توفر هذه الدورة المشاركين بالأدوات والمعرفة الأساسية اللازمة لقيادة مبادرات إدارة الجودة وتحقيق التميز التنظيمي. من خلال فهم نموذج EFQM Excellence Model، واستكشاف أفضل الممارسات، والمشاركة في التقييم الذاتي العملي، سيتمكن المشاركون من قيادة مبادرات الجودة التي تشجع على الابتكار وتعزيز رضا العملاء.

**من خلال إتمام هذه الدورة، ستكون قد اكتسبت فهماً عميقاً لـ EFQM وأصبحت مؤهلة لتطبيقه في مؤسستك، مما يساهم في تحقيق النجاح المستدام والتميز في إدارة الجودة.**

UK Training

**PARTNER**

