

اسم الدورة: إدارة الجودة المتميزة استناداً إلى إطار عمل  
المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة

UK Traininig

**PARTNER**

## اسم الدورة: إدارة الجودة المتميزة استناداً إلى إطار عمل المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة

### مقدمة

مردباً بكر في كورس "EFQM: نموذج التميز"، الذي يقدم للمشاركين فهماً شاملاً لـ نموذج التميز EFQM وتطبيقه العملي في المؤسسات الحديثة. تم تصميم هذا البرنامج لتزويد المحترفين بالمعرفة والمهارات اللازمة لدفع التميز المؤسسي، وتحسين الأداء، وتحقيق النجاح المستدام. من خلال التعرف على فوائد نموذج مؤسستكم في المستمر التطوير وضمان الجودة إدارة في فعالة أدوات ستكتسبون، EFQM.

### أهداف الدورة

- فهم عميق لنموذج التميز EFQM: سيتمكن المشاركون من استكشاف المفاهيم والمبادئ الأساسية لـ EFQM، التي تؤثر إيجاباً لتقييم وتحسين الأداء المؤسسي.
- تعلم فوائد تطبيق نهج EFQM: سيتعرف المشاركون على مزايا نموذج EFQM كأداة استراتيجية لإدارة ودفع التميز، بما في ذلك تعزيز رضا العملاء، ودعم الابتكار، وتحقيق الكفاءة التشغيلية.
- استكشاف أساليب حديثة في إدارة الجودة: سيتناول الكورس أحدث الاتجاهات والممارسات في إدارة الجودة، بما في ذلك النساليب الهزنة، والتحول الرقمي، ودمج الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية في استراتيجيات المؤسسات.
- تطوير مهارات عملية لتطبيق EFQM: سيكتسب المشاركون مهارات وتقنيات عملية لتطبيق نموذج التميز EFQM في مؤسستهم، بما في ذلك إجراء التقييمات الذاتية، وتحديد مجالات التحسين، وتطوير خطط العمل.
- استكشاف دراسات حالة وأفضل الممارسات: سيتضمن الكورس دراسات حالة واقعية وأهثلة على مؤسسات نجحت في تطبيق نموذج EFQM، مما يوفر رؤى حول أفضل الممارسات والدروس المستفادة.

### محاور الدورة

#### اليوم الأول: مقدمة في EFQM ومفاهيم التميز

- نظرة عامة على نموذج التميز EFQM.
- المفاهيم والمبادئ الأساسية للتميز.
- فهم منطق RADAR: النتائج، النهج، التنفيذ، التقييم، والمراجعة.

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

- التميز القيادي: خلق رؤية، دفع التغيير، وتعزيز ثقافة التميز.
- الإدارة الاستراتيجية: تطوير وتنفيذ استراتيجيات فعالة تتماشى مع الأهداف المؤسسية.
- التميز في إدارة الأفراد: إدارة المواهب، وتعزيز مشاركة الموظفين، ودعم المنظمة التعليمية.

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

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

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

- التركيز على العملاء: فهم وتلبية احتياجات العملاء، وتعزيز رضاهم، وبناء ولائهم.

UK Training  
**PARTNER**

- نتائج الأفراد: تقييم وتحسين رضا الموظفين، والرفاهية، والتطوير.
- نتائج المجتمع: تقييم تأثير المؤسسة على المجتمع، وممارسات الاستدامة، والمسؤولية الاجتماعية.

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

- إجراء التقييمات الذاتية باستخدام نموذج التميز EFQM.
- تطوير خطط تحسين وتنفيذ التغييرات لتحقيق التميز المؤسسي.
- استكشاف الاتجاهات الناشئة والاتجاهات المستقبلية في إدارة الجودة ونموذج EFQM.

### الختمة

في الختام، يُقدم هذا الكورس حول نموذج التميز EFQM للمشاركين المعرفة والمهارات العملية الأساسية اللازمة لدفع التميز المؤسسي وتحسين الأداء. من خلال فهم مبادئ إطار العمل الخاص بـ EFQM، واستكشاف أفضل الممارسات، والمشاركة في التقييم الذاتي، يصبح المشاركون مهنيين لقيادة مبادرات إدارة الجودة التي تعزز الابتكار وتحسن رضا العملاء. مع هذه الرؤى والندوات، يمكن للمشاركين المساهمة بثقة في نجاح منظماتهم المستدامة في بيئة تنافسية متزايدة.

باستكمال هذا الكورس، سيكون المشاركون قد اكتسبوا فهماً عميقاً لـ نموذج التميز EFQM، ومهارات عملية لتطبيقه في مؤسساتهم، مما يساهم في تحقيق النجاح المستدام والتفوق في إدارة الجودة.

UK Training  
**PARTNER**

## Blackbird Training Clients



UK Training  
**PARTNER**

## البرامج التدريبية

إدارة المشافي  
القطاع العام  
ورشات عمل خاصة  
النفط والغاز  
هندسة الاتصالات  
تكنولوجيا المعلومات  
الصحة والسلامة  
القانون وإدارة العقود  
الجهازك و السلامة  
الطيران والصلاح الجوية  
الإدارة العليا

## البرامج التقنية لبرامج الإدارة

المهارات الاحترافية  
الهالية والحاسبة والهيرانية  
الإعلام والعلاقات العامة  
إدارة المشاريع  
الهوراد البشرية  
تدقيق الحسابات وضمان الجودة  
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء  
السكرتارية وإدارة المكاتب  
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية  
الإدارة والقيادة  
الرشاقة والارتقاء



BLACKBIRD |  
FOR TRAINING



International House 185 Tower Bridge  
Road London SE1 2UF United Kingdom



+44 7401 1773 35  
+44 7480 775526



Sales@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training

**PARTNER**

