

EFQM

UK Training

**PARTNER**



## EFQM

### مقدمة

يوفر دورة EFQM المؤسسة النرويجية لإدارة الجودة للمشاركين فيها شاملا لنموذج التميز EFQM وتطبيقه العملي في المؤسسات الحديثة. تم تصميم هذه الدورة لتزويد المحترفين بالمعرفة والمهارات اللازمة لدفع التميز التنظيمي وتحسين الأداء وتحقيق النجاح المستدام.

### أهداف الدورة

- اكتساب فهم عميق لنموذج التميز EFQM: سيستكشف المشاركون المفاهيم والبادئ والمعايير الأساسية لنموذج التميز EFQM الذي يعمل كإطار لتقييم وتحسين الأداء التنظيمي.
- فهم فوائد تنفيذ النهج EFQM: سيتعلم المشاركون عن فوائد اعتماد نموذج EFQM كأداة استراتيجية لإدارة ودفع التميز داخل المؤسسات. ويشمل ذلك تعزيز رضا العملاء وتعزيز الابتكار وتحقيق الكفاءة التشغيلية.
- تعلم أحدث النهج في إدارة الجودة: ستغطي الدورة أحدث الاتجاهات والممارسات في إدارة الجودة، بما في ذلك منهجيات السرعة والتحول الرقمي ودمج الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية في استراتيجيات المؤسسة.
- تطوير المهارات العملية لتنفيذ EFQM: سيكتسب المشاركون المهارات والتقنيات العملية لتطبيق نموذج التميز EFQM في مؤسساتهم الخاصة. يشمل ذلك إجراء التقييمات الذاتية وتحديد مجالات التحسين ووضع خطط العمل للتميز التنظيمي.
- استكشاف دراسات الحالة وأفضل الممارسات: ستتضمن الدورة دراسات حالة وأهثلة عن مؤسسات نجحت في تنفيذ نموذج EFQM بنجاح. سيكتسب المشاركون نظرة عملية حول أفضل الممارسات والدروس المستفادة واستراتيجيات التغلب على التحديات.

### مخطط الدورة

#### اليوم الأول

#### مقدمة عن EFQM ومفاهيم التميز

- نظرة عامة على نموذج التميز EFQM
- مفاهيم ومبادئ التميز الأساسية
- فهم منطـق RADAR: النتائج والنهج والتنفيذ والتقييم والمراجعة

#### اليوم الثاني

#### المعايير 1-3: القيادة والاستراتيجية والنفرد

- تميز القيادة: إنشاء رؤية، والقيادة التغيير، وتعزيز ثقافة التميز
- إدارة استراتيجية: تطوير وتنفيذ استراتيجيات فعالة متوافقة مع أهداف المؤسسة
- تميز الأفراد: إدارة المواهب، وتعزيز التشغيل المشترك، وتعزيز المؤسسة التعليمية

#### اليوم الثالث

#### المعايير 4-5: الشراكات والموارد والعمليات

UK Training  
**PARTNER**



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

#### اليوم الرابع

#### المعايير 6-8: نتائج العملاء ونتائج الأفراد ونتائج المجتمع

- تركيز العملاء: فهم وتلبية احتياجات العملاء، وتعزيز الرضا، وبناء الولاء للعملاء
- نتائج الأفراد: تقييم وتحسين رضا الموظفين ورفاهيتهم وتطويرهم
- نتائج المجتمع: تقييم تأثير المؤسسة على المجتمع، وممارسات الاستدامة، والمسؤولية الاجتماعية للشركات

#### اليوم الخامس

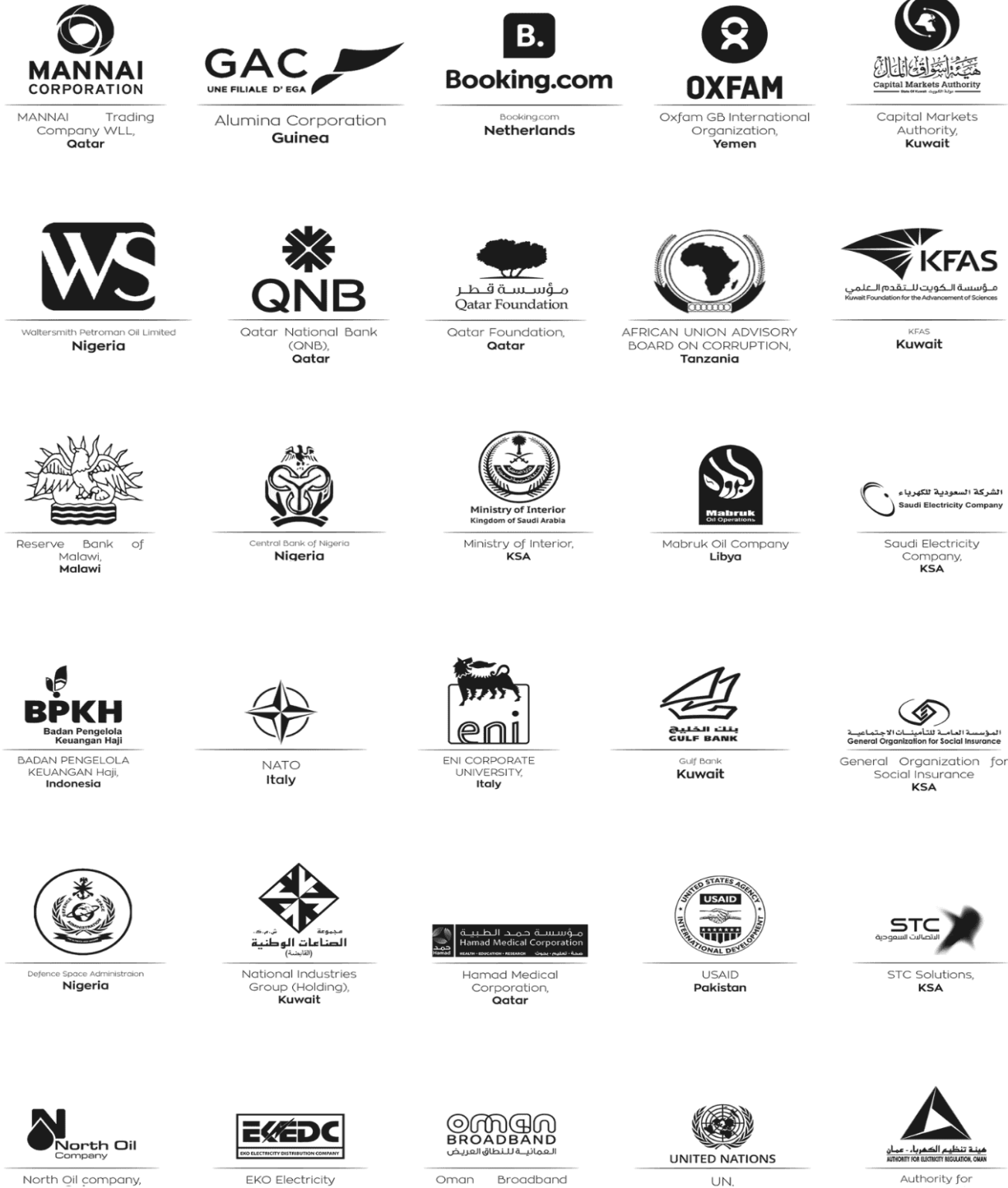
#### التقييم الذاتي، والتحسين، واتجاهات المستقبل

- إجراء التقييم الذاتي باستخدام نموذج التميز EFQM
- وضع خطط التحسين وتنفيذ التغييرات لتحقيق التميز التنظيمي
- استكشاف الاتجاهات الناشئة والتوجهات المستقبلية في إدارة الجودة ونموذج EFQM

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 والاهلحة الجوية  
الإدارة العليا

## البرامج التقنية/البرامج الإدارية

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  
صقل المهارات والإدارة المرنة



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



+44 7401 1773 35  
+44 7480 775526



training@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training

**PARTNER**

