

الجودة والتميز المؤسسي

الأهداف

- تنمية المهارات الفنية وتعزيز مفهوم التميز المؤسسي لدى الموظفين
- تسجيل وتحليل وتقييم إستراتيجية المنظمة وفقاً لنموذج التميز المؤسسي الأوروبي
- تأهيل المشاركين للوصول إلى مستوى الاحترافية في مجال التميز المؤسسي والارتقاء بأدائهم وفقاً لأعلى معايير الجودة المعتمدة عالمياً
- التوعية بجوائز التميز المؤسسي المحلية مثل برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز
- توضيح وتقييم متطلبات تنمية الموارد البشرية وفق معايير نموذج EFQM والجوائز المحلية
- بالإضافة إلى تحديد المنهجيات والتقنيات اللازمة لتطبيق تلك المتطلبات
- تفعيل دور القيادة العليا لصياغة المسار المستقبلي للمؤسسة وتوضيح وتقييم متطلبات السياسة والاستراتيجية وتحديد المنهجيات الخاصة بكافة جوانب العمل والتقنيات اللازمة لتطبيق تلك المتطلبات
- التدريب على كيفية تمكين المشاركين من إعداد منهجيات التقييم وتطبيقها على واقع الأعمال للارتقاء بالأداء المؤسسي وفقاً لمعايير التميز الأوروبي وتطبيق كافة معايير التميز العالمية من خلال ورش العمل المتخصصة

المحتوى

مفهوم قياس إدارة الأداء المؤسسي

- نبذة تاريخية عن نموذج التميز الأوروبي EFQM
- المفاهيم الأساسية للتميز المؤسسي (نموذج التميز الأوروبي)
- نموذج التميز الأوروبي كنموذج عالمي
- إدارة التميز والنموذج الأوروبي للتميز
- جوائز التميز الوظيفي وفئاته

ورشة عمل في تطبيقات المعايير المسببة (الرئيسية والفرعية) وفق نموذج التميز الأوروبي :

- التطبيقات العلمية لمفهوم القيادة وفق النموذج الأوروبي للتميز
- التطبيقات العملية لصياغة وتطبيق الخطط الإستراتيجية وفق النموذج الأوروبي للتميز
- مفهوم إدارة الموارد البشرية وفق النموذج الأوروبي للتميز
- مفهوم إدارة الشراكات والموارد وفق النموذج الأوروبي للتميز
- مفهوم إدارة العمليات والمنتجات والخدمات وفق النموذج الأوروبي للتميز

ورشة عمل في تطبيقات معايير النتائج وفق نموذج التميز الأوروبي :

- مفهوم ضمان نتائج المتعاملين متميزة وفق النموذج الأوروبي للتميز
- مفهوم ضمان نتائج رضا العاملين وفق النموذج الأوروبي للتميز
- ضمان نتائج رضا المجتمع وفق النموذج الأوروبي للتميز
- ضمان نتائج الأداء الرئيسية وفق النموذج الأوروبي

تقييم معايير نموذج التميز الأوروبي (ورشة عمل) :

- منهجية ومصفوفة رادار للتسجيل RADAR :

- النتائج Results

- الوسائل Approach

- التطبيق Deploy

- المراجعة والتقييم Assessment and review

• بطاقة المستكشف

• ورشة عمل تطبيقية

