



**دورة:**  
**الاتجاهات التنظيمية الابتكارية**

**2024 سبتمبر 13 - 2**  
**فيينا (النمسا)**

## الاتجاهات التنظيمية الابتكارية

رمز الدورة: MA165 تاريخ الإنعقاد: 2 - 13 سبتمبر 2024 دولة الإنعقاد: فيينا (النمسا) - رسوم الإشتراك: Euro 8400

### مقدمة

إن نموذج التميز الأوروبي EFQM يعتبر من المداخل الإدارية الحديثة نسبياً واللازمة لتطوير وتحسين أداء منظمات الأعمال نتيجة لظهور العديد من المتغيرات الدولية التي حتمت ضرورة تطبيقه تمثيلاً مع إدراك هذه المتغيرات وضرورة مواكبة متطلبات المرحلة القادمة. وتعتبر الاتجاهات التنظيمية الابتكارية من القضايا الرئيسية اللازمة لتشجيع عملية الإلتزام وتطبيق النموذج الأوروبي المتميز 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.

### أهداف البرنامج

- 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

### الجمهور المستهدف:

- القادة والمديرون والمسؤولون
- شاغلو المناصب الإدارية والتنفيذية
- رؤساء الأقسام
- الراغبون في تطوير نظم وإجراءات العمل بوحداتهم الإدارية
- كل من يرغب بتطوير مهاراته وخبراته ويرى الحاجة إلى هذه الدورة

### المحاور العامة للبرنامج

#### اليوم الأول :

#### 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

#### إدارة الجودة الشاملة - أحد الأساليب الابتكارية لتحسين أساليب العمل

- إستراتيجية الجودة Quality strategy
- تعريف إدارة الجودة الشاملة total Quality management defined
- لماذا الجودة الشاملة؟
- متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة. النقاط الـ 14
- عقبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة Barriers to TQM
- ما الذي يجب تجنبه حتى لا نفشل في تطبيق إدارة الجودة
- ثمانية دروس للتعلم 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

## اليوم الثاني :

### 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
- الإستراتيجية Strategy
- الهياكل Structures
- النظم Systems
- العاملون Staff
- المهارات Skills
- النمط Style
- القيم المشتركة Shared value

### 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 المجتمع
- المعيار الثامن - نتائج الأداء البشرية

## اليوم الثالث :

### العناصر الأساسية في نماذج " إدارة التميز "

- التوجه للكلية على العملاء Customer Focus
- القيادة الهادفة Leadership & Constancy of Purpose
- تنمية ومشاركة الموارد البشرية People Development & Involvement
- التعلم ، الإبتكار والتحسين Learning, Innovation & Improvement
- المسؤولية الاجتماعية Public Responsibility
- تنمية العلاقات والتحالفات Partnership Development

## اليوم الرابع :

### التنظيم الإداري المتكامل

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

## اليوم الخامس :

## التنظيم الإداري المتكامل 2

- الجوانب الإنسانية في التنظيم والأساليب
- التنظيم الإداري وتصميم المنظمة الخماسي
- دراسة العمل الأهداف ، الإجراءات ، التخطيط ، المراحل ، الطرق
- تبسيط الإجراءات ومراحل تدفق 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
- تطبيقات النموذج الأوروبي للتميز في الأداء المؤسسي EFQM 2010
- المفاهيم المدارية الثمانية للنموذج الأوروبي للتميز في الأداء EFQM 2010
- معايير التميز الأوروبي في الأداء EFQM 2010
- منهجية تقييم النتائج RADAR للإمكانات والنتائج
- حالات عملية