



**دورة:
التميّز المؤسسي**

**22 مارس - 2 إبريل 2027
كوالالمبور (ماليزيا)**

التميز المؤسسي

رمز الدورة: MA13133 تاريخ الإنعقاد: 22 مارس - 2 إبريل 2027 دولة الإنعقاد: كوالالمبور (ماليزيا) - رسوم الاشتراك: Euro 9450

المقدمة:

في ظل التحديات المتزايدة وسرعة التغيرات في بيئة الأعمال، أصبح التميز المؤسسي خيارًا استراتيجيًا لا غنى عنه للمؤسسات الطامحة لتحقيق الريادة والاستدامة. فالمؤسسات لم تعد تُقاس فقط بمدى قدرتها على تحقيق الأرباح، بل بقدرتها على الابتكار، وقيادة التغيير، وتقديم قيمة مستدامة لجميع أصحاب العلاقة.

يرتكز مفهوم التميز المؤسسي على المعايير العالمية مثل نموذج التميز الأوروبي EFQM، ويسعى إلى تمكين المؤسسات من تطبيق منهجيات عمل متكاملة لتحقيق الأداء المتفوق، وتعزيز الثقافة المؤسسية، ورفع كفاءة العمليات، وضمان رضا العملاء والموظفين، وتوجيه الجهود نحو التحسين المستمر.

تأتي هذه الدورة لتزويد المشاركين بالمعارف والمهارات العملية لفهم وتطبيق مفاهيم التميز المؤسسي داخل منظماتهم بما يضمن تحقيق أقصى مستويات الأداء والنتائج المؤثرة.

أهداف البرنامج:

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم الإطار المفاهيمي والمنهجي للتميز المؤسسي.
- تحليل النماذج العالمية للتميز المؤسسي وخاصة نموذج EFQM.
- تصميم وتنفيذ استراتيجيات تطوير مؤسسي مبنية على مبادئ التميز.
- بناء ثقافة مؤسسية قائمة على الابتكار والجودة والتحسين المستمر.
- استخدام أدوات التقييم الذاتي وتحليل الفجوات المؤسسية.
- إعداد مبادرات تطوير مؤسسي بناءً على نتائج التقييم.
- تطوير نظام متكامل لإدارة الأداء المؤسسي.
- تعزيز قدرة المؤسسة على الابتكار واستباق التغيرات.
- المواءمة بين القيادة المؤسسية واستراتيجيات التميز.
- رفع تنافسية المؤسسة محليًا وإقليميًا من خلال تطبيق منهجيات التميز.

الكفاءات المستهدفة:

- التفكير الاستراتيجي وتخطيط التطوير.
- تحليل البيانات واتخاذ القرار بناءً على الأدلة.
- إدارة الجودة والتحسين المستمر.

- تقييم الأداء المؤسسي.
- قيادة التغيير المؤسسي.
- إدارة فرق العمل عالية الأداء.
- تصميم وتنفيذ خطط التميز المؤسسي.
- مهارات الابتكار المؤسسي.
- القدرة على تطبيق نموذج EFQM.

الجمهور المستهدف:

- المدراء التنفيذيون ومدراء الإدارات.
- فرق التميز والجودة المؤسسية.
- مسؤولو التخطيط الاستراتيجي.
- مدراء الموارد البشرية والتطوير المؤسسي.
- فرق إدارة الأداء المؤسسي.
- الاستشاريون في مجالات الجودة والتميز.
- رواد الأعمال والمبادرون بمشاريع التطوير المؤسسي.

المحاور التدريبية

اليوم الأول: مدخل إلى التميز المؤسسي

- مفهوم التميز المؤسسي وتطوره التاريخي.
- الفرق بين التميز والجودة.
- فوائد التميز على مستوى الأفراد والمؤسسة.
- العلاقة بين التميز والاستدامة المؤسسية.
- عرض حالات دراسية ناجحة.

اليوم الثاني: النماذج العالمية للتميز المؤسسي EFQM - Baldrige - Deming

- مقارنة بين أبرز النماذج العالمية.
- عرض تفصيلي لنموذج التميز الأوروبي EFQM.
- المبادئ السبعة للتميز حسب EFQM.

- الهياكل الأساسية للنماذج.

اليوم الثالث: القيادة ودورها في تحقيق التميز

- القيادة التحويلية مقابل القيادة التقليدية.
- دور القادة في بناء ثقافة التميز.
- موازنة القيادة مع الاستراتيجية المؤسسية.
- تطوير قدرات القيادة على التحفيز والتحول.

اليوم الرابع: الاستراتيجية المؤسسية وربطها بالتميز

- عناصر الاستراتيجية الفعالة.
- صياغة وتنفيذ استراتيجية قائمة على التميز.
- تحليل البيئة الداخلية والخارجية SWOT، PESTEL.
- تحديد المؤشرات الاستراتيجية.

اليوم الخامس: إدارة العمليات المؤسسية لتحقيق التميز

- تصميم العمليات وتحسينها.
- إدارة الجودة الشاملة TQM.
- أدوات تحليل العمليات SIPOC، BPMN.
- استخدام التحسين المستمر Kaizen.

اليوم السادس: تقييم الأداء المؤسسي والتغذية الراجعة

- مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs.
- نظم قياس الأداء المؤسسي.
- آليات المراجعة والتقييم الدوري.
- إعداد تقارير الأداء وربطها بالتخطيط.

اليوم السابع: التقييم الذاتي المؤسسي

- مفهوم التقييم الذاتي.
- أدوات التقييم RADAR.
- خطوات التقييم الذاتي باستخدام نموذج EFQM.

- تحليل الفجوات ووضع خطط التحسين.

اليوم الثامن: الابتكار المؤسسي ودوره في التميز

- مفاهيم الابتكار ومستوياته.
- بناء بيئة داعمة للابتكار داخل المؤسسة.
- أدوات التفكير التصميمي Thinking Design.
- إدارة المعرفة وتحفيز الأفكار الجديدة.

اليوم التاسع: إدارة الموارد المؤسسية بفعالية

- إدارة الموارد البشرية لدعم التميز.
- إدارة المعرفة والمعلومات.
- الحوكمة المؤسسية والشفافية.
- تحقيق التوازن بين الموارد والنتائج.

اليوم العاشر: التطبيق العملي وخطة العمل

- ورشة عمل: بناء خطة تميز مؤسسي متكاملة.
- تحليل إحدى الحالات الحقيقية.
- مراجعة شاملة للنقاط الأساسية.
- عرض خطط المشاركين وتغذية راجعة.
- منح الشهادات وختام البرنامج.