قادة التميّز

المقدمة

ما الذي يجعل المؤسسة متميزة بحق؟ كيف يمكن تحديد الفرق بين الأداء الجيد والتميّز المستدام؟ للإجابة عن هذه التساؤلات، لا بد من فهم عميق لمفهوم التميز المؤسسي، وتطبيق أدوات علمية قادرة على قياس مستوى الأداء وتحديد فرص التحسين. إن التميّز المؤسسي لا يعني فقط تحقيق نتائج جيدة، بل يشمل أيضًا وجود ثقافة تنظيمية متجذرة في الابتكار، والتحسين المستمر، والتركيز على أصحاب العلاقة.

تم تطوير **نموذج التميز الأوروبي EFQM** ليكون مرجعية شاملة تساعد المؤسسات على التقييم الذاتي، وتعزيز التحسين، وتحقيق طموحاتها الاستراتيجية. خلال هذه الدورة، سيتعرف المشاركون على النموذج بكامل أبعاده، وسيتم تدريبهم على تحليل عناصره الرئيسية الثلاث: **الممكنات، النتائج، ومنطق RADAR**. كما تتضمن الدورة تمارين جماعية تعزز الفهم العملي، وتُختتم بتقييم شامل للمؤسسة من منظور التميز وتحديد المجالات الاستراتيجية للتحسين.

الفئات المستهدفة:

- القادة والمديرون والمشرفون في جميع القطاعات.
- العاملون في مجالات إدارة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي.
- الأفراد الذين يقودون مبادرات التقييم والتطوير داخل مؤسساتهم.
- مسؤولو تطوير الأداء التنظيمي والمتقدمون لجوائز التميز الوطنية أو الدولية.
- جميع الراغبين في تعزيز فهمهم لتطبيقات التميز المؤسسي وتطوير قدراتهم المهنية في هذا المجال.

الأهداف التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المشاركون قادرين على:

- استخدام التقييم الذاتي كأداة عملية لتحديد أولويات التطوير وتحقيق التحسين المستمر.
- صياغة خارطة طريق واضحة لخطة عمل استراتيجية ترتكز على نموذج EFQM.
- تصنيف وتحديد مجالات التحسين وفقًا لأولويات ذات جدوى وتأثير.
- بناء خطة تواصل فعالة لإشراك الموظفين وتحفيزهم على المساهمة في جهود التميز.
- توظيف الأدوات والمنهجيات الحديثة لتعزيز أداء المؤسسة ورفع كفاءتها.
- تفسير مستويات التميز في EFQM وتوظيفها لتحديد الأهداف التنظيمية.
- فهم الجوانب الثقافية التي تؤثر على رحلة التميز وتحسين "القوة غير الملموسة" داخل المؤسسة.

الكفاءات المستهدفة:

- قيادة الأعمال وفقًا للتميز.
- توجيه التركيز نحو تحقيق النتائج المستدامة.
- مهارات القيادة الاستراتيجية.
- تطبيق منهجيات التحسين المستمر.
- صياغة وتفعيل الاستراتيجية المؤسسية.
- تحليل ومتابعة مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs).

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: نموذج التميز EFQM

- فهم دوافع التغيير في المؤسسات وتفسير التميز من منظور استراتيجي.
- استعراض المفاهيم الأساسية الثمانية للتميّز (FCS) وتطبيقها.
- شرح نموذج التميز EFQM المكون من تسعة معايير (5 ممكنات + 4 نتائج).
- دمج المفاهيم الأساسية في النموذج الديناميكي للتقييم المؤسسي.
- استخدام النموذج لتحديد المحاور الاستراتيجية التي تقود التحسين المؤسسي.

الوحدة الثانية: تطبيق منطق RADAR للتحسين المستمر

- شرح مكونات منطق RADAR: **النتائج، النهج، التطبيق، التقييم والتحسين**.
- كيفية استخدام RADAR في تقييم الممكنات ومخرجات الأداء.
- تحديد نقاط القوة والفرص التحسينية داخل المؤسسة من خلال تحليل RADAR.
- تقديم نتائج التقييم للإدارة العليا بطريقة فعّالة تدعم اتخاذ القرار.

الوحدة الثالثة: تحقيق التميز والحصول على الاعتراف

- استعراض مخططات الاعتراف من EFQM ومستويات التميز المختلفة.
- خصائص المؤسسات الرائدة الحاصلة على جوائز التميز.
- خطوات التقدم في رحلة التميز وتحقيق التميز المؤسسي.
- كيفية تقييم وتحسين الخصائص الأساسية التي تدفع المؤسسة نحو التميز.

الوحدة الرابعة: تحسين القيادة المؤسسية

- تحليل طيف التغيير التنظيمي وعوامل مقاومة التغيير.
- تطوير وتحسين منهجية RADAR وفقًا لاحتياجات المؤسسة.

- تطبيق معايير ذكية (SMART) في تحديد أهداف التحسين المؤسسي.
- تنفيذ عمليات التحسين باستخدام منهجية "DMAIC" (التعريف، القياس، التحليل، التحسين، التحكم).
- استخدام مخططات السبب والنتيجة (Ishikawa) لتحليل المشكلات.
- التعرف على خطوات تحليل المشكلات (التحليل الرباعي) لتعزيز قدرة القادة على اتخاذ قرارات استراتيجية.

الوحدة الخامسة: نموذج إدارة المستندات في إطار EFQM

- تنظيم وإدارة المستندات والوثائق بما ينسجم مع متطلبات نموذج EFQM.
- دمج عناصر إدارة الوثائق ضمن عمليات التقييم الذاتي.
- استخدام الخريطة المساعدة لتفصيل الأساليب والمنهجيات المتبعة في التقييم.
- استكمال عمليات التقييم الذاتي من خلال مصفوفة التميز العملي وربط النتائج بمبادرات التطوير.