

المقدمة:

تم إعداد وتصميم هذه الدورة التدريبية بهدف تمكين المشاركين من تقييم منظماتهم وفقاً لنموذج التميز الأوروبي EFQM ومنهجية RADAR المعتمدة في عمليات التقييم. تهدف الدورة إلى تنمية القدرات والمهارات الداخلية للموظفين لتشغيل برامج التقييم الذاتي داخل مؤسساتهم، مع الاستفادة من مجموعة متنوعة من الأدوات والتقنيات الحديثة. وخلال مراحل الدورة، سيتمكن المشاركون من ممارسة تطبيق أدوات التقييم الذاتي بدءاً من الأدوات البسيطة وصولاً إلى تنفيذ محاكاة كاملة لجائزة التميز، حيث سيتعرف المشاركون من خلال هذه المحاكاة على المهارات والتقنيات اللازمة لإجراء المقابلات وجمع المعلومات الدقيقة لتحقيق النتائج المرجوة. كما سيتلقى المشاركون التدريب العملي على كتابة تقارير الملاحظات والآراء المستندة إلى نتائج التقييم، مما يمكنهم من تحديد الأداة المثلى لدعم منظماتهم والمضي قدماً في بدء تنفيذ برامج التقييم الذاتي بطريقة احترافية وممنهجة.

الفئات المستهدفة:

- مدراء الاستراتيجية والتميز المؤسسي.
- مدراء الجودة والموارد البشرية.
- مدراء التطوير وخبراء الجودة والتميز المؤسسي.
- جميع الأفراد الذين يرون في أنفسهم الحاجة لتعزيز مهاراتهم وخبراتهم في مجال التقييم الذاتي ويسعون لتطوير قدراتهم في هذا المجال.

الأهداف التدريبية:

- بنهاية هذا البرنامج التدريبي، سيكون المشاركون قادرين على:
- شرح المفاهيم الأساسية لنموذج التميز الأوروبي EFQM ومنهجية RADAR المستخدمة في التقييم المؤسسي.
- تطبيق تقنيات التقييم الذاتي المختلفة وفقاً لنموذج EFQM.
- ممارسة الأدوات المتنوعة واختيار الأنسب منها لتطبيقها داخل مؤسساتهم.
- إجراء المقابلات وتطبيق تقنيات التقييم بفعالية.
- إعداد وكتابة تقارير الملاحظات والآراء البناءة المستندة إلى نتائج التقييم.

• استخدام منهجية RADAR بفعالية لإعداد تحليلات تساهم في إضافة القيمة للمنظمة.

الكفاءات المستهدفة:

- تحليل البيانات والمعلومات.
- تنظيم وإدارة فرق العمل.
- إدارة الوقت بفعالية.
- مهارات إجراء المقابلات المهنية.
- مهارات الكتابة والتقديم الاحترافي.
- تقديم التعليقات والملاحظات البناءة.

محتوى الدورة التدريبية:

الوحدة الأولى: نموذج التميز EFQM

- التعريف بعناصر نموذج التميز EFQM.
- المفاهيم الأساسية للتميز المؤسسي.
- معايير نموذج التميز EFQM.
- هيكله معايير النتائج والعوامل المساعدة.
- التعريف بمفهوم RADAR.
- الأسس والمفاهيم الأساسية للتقييم باستخدام نموذج EFQM.

الوحدة الثانية: المعلومات والاستراتيجية

- هيكل إدارة الوثائق وفقاً لمتطلبات EFQM.
- نظرة عامة على المعلومات الأساسية.
- التعرف على الموضوعات والمحاور الاستراتيجية.
- أمثلة على محاور استراتيجية في المؤسسات.

- برامج التشجيع والتأهيل.
- دراسة حالة لرحلة STIBL نحو التميز.
- الوحدة الثالثة: العوامل المساعدة في تطبيق RADAR
- التعرف على مكونات RADAR في العوامل المساعدة.
- منهجية RADAR في التقييم.
- كيفية النشر والتوسع باستخدام RADAR.
- أسئلة RADAR المرتبطة بالعوامل المساعدة.
- الوحدة الرابعة: تطبيق RADAR على النتائج
- التعرف على نتائج RADAR.
- أهمية RADAR وسهولة استخدامه.
- أسئلة RADAR المتعلقة بنتائج الأداء.
- الوحدة الخامسة: تقييم استخدام نموذج EFQM للتميز
- التعرف على مصفوفة التميز EFQM.
- كيفية استكشاف واستخدام المصفوفة.
- تسجيل النقاط للعوامل المساعدة والنتائج.
- أمثلة توضيحية لعملية تسجيل النقاط.
- التأمل واستخلاص الدروس المستفادة.
- تطبيق منهجية ورشة العمل.
- الوحدة السادسة: محاكاة زيارة الموقع
- أهداف محاكاة زيارة الموقع.
- مثال تطبيقي لخطة زيارة موقع.

- التخطيط التفصيلي لزيارة الموقع.
- الممارسات المثلى لإجراء المقابلات.
- تأثير منهجية RADAR على سير المقابلات.
- تقييم RADAR وإدارة الأدوات للعوامل المساعدة والنتائج.
- الوحدة السابعة: كتابة بيانات الآراء
- إعداد وكتابة ملاحظات تفصيلية.
- كتابة بيانات الآراء للعوامل المساعدة.
- التأثير السلبي لاستخدام العبارات الضعيفة في التقارير.
- أهمية استخدام العبارات القوية والواضحة في التقارير.
- التمييز بين مواقع الكلمات الركيكة والقوية وكيفية تحسينها.
- كتابة بيانات الآراء للنتائج وتوظيف العبارات بشكل فعال.
- الوحدة الثامنة: تسجيل النقاط باستخدام RADAR
- عملية التوافق وتسجيل النقاط.
- التسجيل الشبكي للآراء.
- التسجيل التفصيلي على مستوى المعايير الجزئية.
- تسجيل النقاط للعوامل المساعدة.
- تحليل نتائج تسجيل النقاط مع تقديم أمثلة تطبيقية.
- الوحدة التاسعة: إعداد تقارير ردود الأفعال
- مكونات تقرير ردود الأفعال النموذجي.
- تقديم ردود الأفعال وفقاً للمعايير المحددة.
- دراسة حالة حول إدارة المباني.

- تقديم نصائح لإعداد تقارير ردود الأفعال عالية الجودة.
- الوحدة العاشرة: تطبيق ما تعلمته في مؤسستك
- استعراض خيارات التقييم الذاتي المتاحة.
- خطوات عملية التقييم الداخلي.
- تطبيق منهجية التقييم بشكل عملي في المؤسسة.