



المعهد العربي للتدريب في الخليج

أخصائي التميز المؤسسي - مستوى متقدم

مقدمة:

- يوفر هذا البرنامج التفاعلي والمكثف " أخصائي التميز المؤسسي - مستوى متقدم " للمشاركين المعرفة الواسعة النطاق بإدارة التميز المؤسسي والجودة على الصعيدين الكلي والجزئي. وسيتم توفير مجموعة من المعارف المتخصصة والمهارات لقيادة المؤسسات حيث تلعب إدارة التميز والجودة دوراً رئيسياً في استراتيجية أعمالها.
- كما يوفر البرنامج المستوحى من مختلف أطر إدارة التميز والجودة مثل المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM) وجائزة مالكولم بالدريج الوطنية لإدارة الجودة (MBNQA) الأساس المتين لفهم العمليات التجارية الرئيسية والمهام والعمليات التي تقوم عليها.

أهداف البرنامج:

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- التعرف بالمفاهيم والأنظمة الخاصة بمعايير التميز المؤسسي على مستوى الإدارة
- تقييم العوامل الأساسية لنجاح الجودة والتميز المؤسسي
- تحليل النظريات وأطر العمل المتعلقة بالتميز المؤسسي وتطبيقاتها ومضامينها في القطاعات المختلفة
- إبداء المهارات المتقدمة في البحث والتحليل النقدي للمشاكل الناشئة في البيئات المؤسسية
- تطبيق الأساليب والتقنيات المبتكرة في حل المشكلات التي تحدث على مستوى المؤسسة
- توظيف الاتصال المختص في تحقيق التميز المؤسسي
- المشاركة بكفاءة في مجموعات العمل والبيئات المؤسسية ذات التنوع
- المشاركة في وضع وتطوير الأهداف الخاصة بأنظمة التميز على مستوى الإدارة
- المشاركة في حصر وتحديد وتصميم العمليات الرئيسية والفرعية والخدمات المقدمة في الإدارة بما في ذلك تحديث أدلة إجراءات العمل
- تنفيذ الإجراءات والسياسات، والمبادرات والتحسين المتواصل في وضع معايير الجودة والتميز في العمليات
- تطبيق معايير التميز المؤسسي بالإدارة المعنية وإعداد التقارير بشأنها ورفعها بشكل دوري
- استخدام منهجية التحسين المستمر للأعمال و العمليات ديميك الداعمة لتحديد فرص التحسين للإرتقاء بمستوى المنظمة في مسار التميز المؤسسي
- لتعرف على مفهوم واستخدام أداة مصفوفة تميز الأعمال لتطوير وإعداد وثيقة السيرة الذاتية بالمنظمة واللازمة لعمل التقييم المؤسسي الذاتي و الخارجي

الفئات المستهدفة:

- مدراء الإدارات، مشرفي الأقسام ، مدراء الجودة و التميز، أخصائي الجودة والتميز، قادة فرق العمل . والمهنيين اللذين يتميزون في المناصب الإدارية مثل الإداريين والمديرين والمفتشين والمشرفين والميسرين من مختلف مؤسسات القطاع العام والخاص والقطاع الاجتماعي.

محتويات البرنامج:

التميز الإداري والإبداع في العمل:

- أهمية الإبداع في مؤسساتنا العربية ما بعد جائحة كورونا
- مفهوم ومبادئ التميز الإداري
- شروط الإبداع
- لماذا التميز الإداري أمر حتمي وضروري
- أسلحة التميز الإداري
- محاور المنظمة المتميزة
- سمات القائد المتميز

الإطار والمنهجية التي يجب إتباعها لتحقيق التميز المؤسسي:

- مفهوم وأهمية التميز المؤسسي
- آلية قياس الاداء المؤسسي باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية بدقة وإتقان
- الإلمام بنماذج وجوائز التميز المؤسسي
- دور إدارة التغيير المؤسسي في تحقيق التميز المؤسسي
- ممارسات التميز للقادة في إتخاذ القرارات الفعالة

مهارات الاتصال والتواصل لصناعة التميز على المستوى الشخصي:

- مفهوم وأهمية الاتصال
- الدروس المستفادة من نموذج الاتصال الشخصي
- مبادئ الاتصال الفعال
- مهارات إدارة الذات
- مهارات إدارة الآخرين
- مهارات التأثير والإقناع
- مهارات التعامل مع الشخصيات صعبة المراس

صناعة التميز المؤسسى وإدارة الجودة الشاملة:

- أهداف إدارة الجودة الشاملة وفوائدها
- المتطلبات الرئيسية لتطبيق الجودة الشاملة فى المؤسسة
- مراحل صناعة التميز المؤسسى
- أساسيات البناء الفكرى لإدارة التميز
- إدارة التميز منهجية فكرية متكاملة (مفاتيح التميز)
- ركائز لبناء استراتيجى متكامل للتميز
- معايير التميز المؤسسى

معايير النموذج الاوروبى للتميز (EFQM):

- معايير نموذج التميز الاوروبى
- مبادرات التحسين المستمر
- ترتيب أولويات التحسين والتغيير
- سمات وخصائص القادة المتميزين
- أدوات تحليل المشكلات والتحديات
- الإدارة المؤسسية وصناعة التميز المؤسسى



المعهد العربي للتدريب في الخليج