



**EFQM الدورة التدريبية: التميز المؤسسي الشامل عبر نموذج  
الحديث لتطوير الأعمال**

**اغسطس ٢٠٢٦ ٢١ - ١٧**

**باكو - \***

**(للشخص الواحد) € ٥٠٠٠**

**Ref: #MA8236\_135550**



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

يقدم BIG BEN نموذج EFQM الحديث لتطوير الأعمال رحلة متكاملة تقدم الدورة التدريبية: التميز المؤسسي الشامل عبر التحسين المستمر لتحقيق منهجاً عملياً يدمج أحدث تحديات Training Center لفهم وتطبيق معايير التميز الأوروبي. وتصميم مبادرات التطوير، وقياس النضج المؤسسي. تركز الدورة على تمكين المشاركين من نموذج EFQM مع استراتيجيات ستكتسب مهارات قيادة التحول المؤسسي وتعزيز ثقافة النتائج عبر مؤشرات الأداء الرئيسية KRI و KPI تحليل فجوات الأداء، من قطاعات متنوعة كالصحة والتعليم، الابتكار والمسؤولية المجتمعية، مع تطبيقات عملية

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- المدراء التنفيذيون وقادة الإدارات العليا.
- مسؤولي الجودة والتميز المؤسسي.
- رؤساء أقسام التطوير التنظيمي.
- مستشاري تحسين العمليات.
- القيادات في الهيئات الحكومية وشبه الحكومية.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:



- القطاع الصحي والمستشفيات.
- المؤسسات التعليمية والجامعات.
- البنوك والقطاع المالي.
- شركات الطاقة والخدمات العامة.
- الهيئات الحكومية والوزارات.
- شركات التصنيع والخدمات اللوجستية.

### الأقسام المؤسسة المستهدفة:

- إدارة التميز المؤسسي والجودة.
- التطوير التنظيمي والتخطيط الاستراتيجي.
- الموارد البشرية وتطوير الكفاءات.
- إدارة العمليات وتحسين الأداء.
- إدارة المخاطر والامتثال.

### أهداف الدورة التدريبية:

أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

- تحليل نضج المؤسسة باستخدام محاور نموذج EFQM.
- تطبيق منهجية RADAR لتحسين العمليات.
- تصميم مؤشرات أداء رئيسية KPI/KRI لقياس الاستدامة.
- قيادة مبادرات التغيير لتعزيز ثقافة الابتكار.
- دمج معايير ESG مع إطار التميز المؤسسي.

### منهجية الدورة التدريبية:



في جلسات عصف ذهني المحاضرات النظرية ودراسات الحالة العملية من تعتمد الدورة على منهجية تفاعلية تجمع بين محاكاة لتطبيق نموذج RADAR لتحليل فجوات الأداء وتصميم خطط تحسين مؤسسية. قطاعات متنوعة. سيشارك المتدربون معتمدين. يقدم BIG BEN Training Center على سيناريوهات واقعية، مع تقديم تغذية راجعة فورية ستضمن الأنشطة تمارين جماعية لصياغة مبادرات التطوير المستدام. أدوات تقييم ذاتي لقياس النضج المؤسسي، وورش عمل من مدربين

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### الحدث EFQM الوحدة الأولى: أساسيات التميز المؤسسي عبر نموذج

- مقدمة عن التطور التاريخي لنموذج التميز الأوروبي.
- تحليل الإطار المفاهيمي لمحاور EFQM التسعة.
- دراسة علاقة التسبب بين القدرات والنتائج.
- تقنيات تقييم النضج المؤسسي.
- أدوات قياس فجوات الأداء.
- تطبيقات أولية على منهجية RADAR.

### المؤسسي الوحدة الثانية: التخطيط الاستراتيجي وقيادة التحول



- صياغة الرؤية الاستراتيجية المتوافقة مع EFQM.
- آليات تمكين القيادات لدفع التغيير.
- تصميم مؤشرات الأداء. KPI/KRI
- إدارة مقاومة التغيير التنظيمي.
- دراسات حالة: تحول قطاعات حكومية.
- ورشة عمل: بناء خارطة استراتيجية.

### الابتكار الوحدة الثالثة: تحسين العمليات وبناء ثقافة

- تحليل سلسلة القيمة وتحديد الهدر.
- تطبيق منهجيات التحسين المستمر.
- تعزيز الابتكار عبر محور "الأفراد" في EFQM.
- أدوات قياس رضا الموظفين والعملاء.
- دراسات حالة: تطبيقات في القطاع الصحي.
- تمرين جماعي: تصميم مبادرة ابتكارية.

### الوحدة الرابعة: إدارة الأداء والاستدامة المؤسسية

- ربط نتائج الأعمال بمعايير EFQM.
- آليات دمج معايير ESG والمسؤولية المجتمعية.
- تقييم الأثر البيئي والاجتماعي.
- تطوير تقارير الأداء المتوازن.
- دراسات حالة: تطبيقات في القطاع المالي.
- ورشة عمل: بناء نظام مؤشرات متكامل.

### الاستمرارية الوحدة الخامسة: التطبيقات المتقدمة وضمان



- منهجيات الحصول على الاعتماد المؤسسي.
- استراتيجيات دمج EFQM مع أنظمة الجودة الأخرى.
- تصميم خطط التحسين المستمر.
- أدوات الرقابة على تنفيذ المبادرات.
- ورشة عمل: تطبيق شمولي على نموذج مؤسسة.
- جلسة تقييم نهائية وتغذية راجعة.

## الأسئلة المتكررة:

### التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.

### الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد

المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية. راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

## سؤال للتأمل:

الربحية؟ المجتمعية إلى فرص ابتكار مستدام للمؤسسات غير كيف يمكن توظيف محاور نموذج EFQM لتحويل التحديات

### ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



محاكاة لسيناريوهات الحديث من خلال دراسات حالة حية من قطاعات متنوعة تركز الدورة على التطبيقات العملية لنموذج EFQM وتصميم مبادرات التحسين المستدام، مع تحول مؤسسي حقيقية. تدمج منهجية فريدة بين تقييم كالمصحة والمالية، مع تمارين رؤى متقدمة في دمج معايير BIG BEN Training Center أدوات قياس نضج مؤسسي قابلة للتطبيق فوراً. يقدم فجوات الأداء تحولاً مؤسسياً شاملاً يتجاوز على بناء ثقافة الابتكار عبر منهجية RADAR الاستدامة ESG مع إطار التميز الأوروبي، مع التركيز النظريات التقليدية. التفاعلية، مما يضمن