

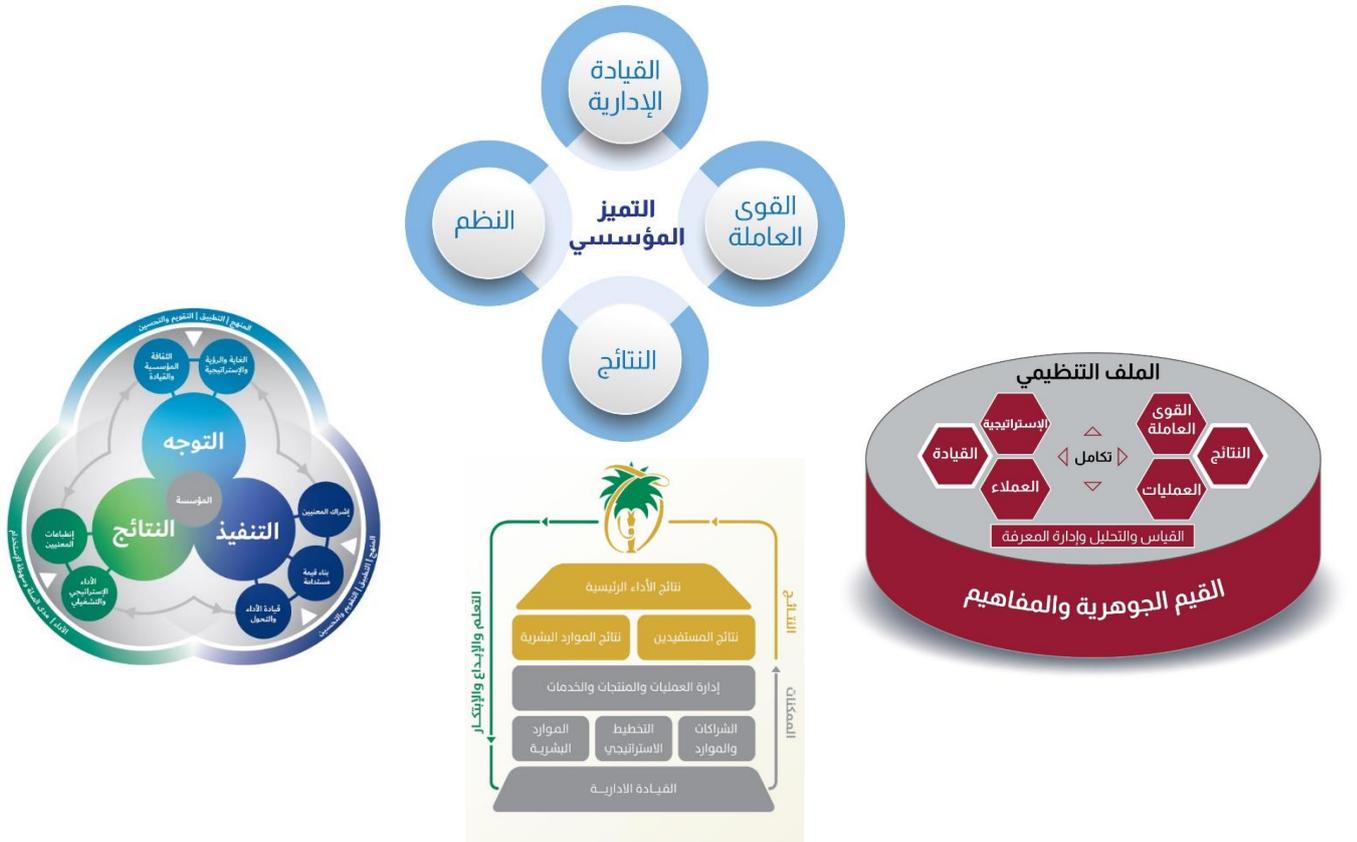
برنامج

التميز المؤسسي

"الحقيبة التدريبية"

برنامج تدريبي موجهة لمديري الإدارات ومساعداتهم في إدارات جامعة تبوك

صفر ١٤٤٤ هـ



إعداد وتقديم

د. أحمد بن عطا الله الجهني

وكيل عمادة الموارد البشرية



أهداف البرنامج:

الهدف العام:

اكتساب المشاركين معارف ومهارات واتجاهات وقيم التميز المؤسسي.

الأهداف الخاصة:

- ١- أن يتعرف المشاركون على المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بالتميز المؤسسي.
- ٢- أن يتعرف المشاركون على أطر والآليات تحقيق التميز المؤسسي بسهولة ويسر.
- ٣- أن يطلع المشاركون على نماذج وجوائز التميز المؤسسي (النموذج الأمريكي (بالدرج)، النموذج الأوروبي، جائز الملك عبد العزيز للجودة).
- ٤- أن يستنتج المشاركون معايير التميز المؤسسي من خلال نماذج التميز المختلفة.
- ٥- أن يدرك المشاركون دور إدارة التغيير الاساسي في تحقيق التميز المؤسسي بسهولة ويسر.
- ٦- ان يحدد المشاركون خطوات تحقيق التميز المؤسسي بدقة.
- ٧- أن يتعرف المشاركون على مكونات جائزة جامعة تبوك للتميز الإداري.

الفئات المستهدفة في البرنامج التدريبي:

مديري الإدارات ونوابهم ومساعداً مديري الإدارات في شطر الطالبات.





مقدمة:

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين، تشتمل مفردات "التميز المؤسسي" على الكثير من الجدارات ومتطلبات الإدارة الناجحة، وبالإضافة إلى الاهتمام بالجانب المعرفي المفاهيمي للعديد من المصطلحات المتعلقة بالتميز في المنظمات ونماذج وجوائز التميز المؤسسي، إلا أن جانب المواقف والاتجاهات قد أخذ حيزاً لا بأس بها من البرنامج من خلال اطلاع المتدرب/ة على الآثار الإيجابية الكبرى للمنظمة عند الأخذ بمنهجية واطر التميز المؤسسي بما يمكنه من السعي نحو تحقيقه في منظمته.

والله نسأل التوفيق والسداد،،،

د. أحمد بن عطا الله الجهني

صفر ١٤٤٤ هـ





المعلومات والذاكرة

تشير بعض الدراسات الى أن الانسان لا يتذكر بعد شهر سوى ١٣٪ من المعلومات التي حصل عليها عن طريق السمع، في حين أنه يتذكر بعد شهر ٧٠٪ من المعلومات التي حصل عبيها عن طريق البصر، أما المعلومات التي

حصل عليها عن طريق الحوار والنقاش والمشاركة فإنه يتذكر بعد شهر ٩٥٪ منها.

هل تريد تذكر

١٣٪

٧٠٪

٩٥٪

من معلومات البرنامج الأمر راجع لك؟!

تقول العرب:

"يُداك أوكتا وفوك نفخ"





الأسئلة الأساسية في التميز المؤسسي

■ هل هناك علاقة بين التميز والتغيير؟

■ هل هناك علاقة بين التميز والتخطيط؟

■ هل يشمل التميز كافة المنظمة؟ إذا كانت الإجابة بنعم
عدد تلك المكونات.





لماذا التميز المؤسسي مهم؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





خصائص التميز المؤسسي ؟

.....

.....

.....

.....

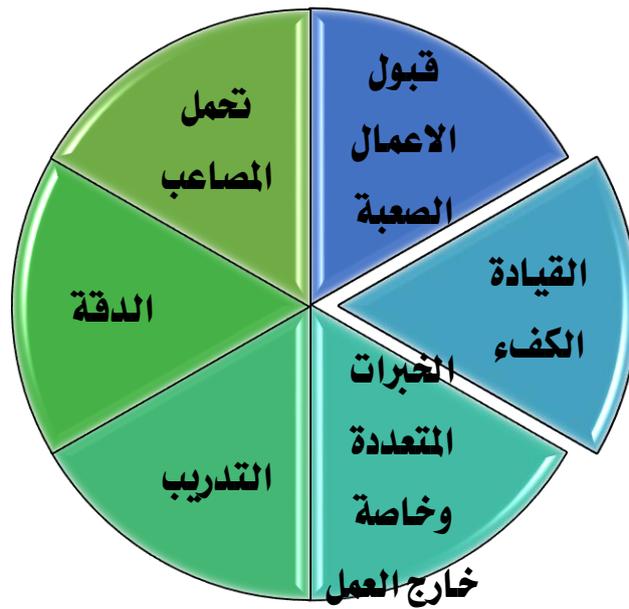
.....

.....

.....

.....

.....





كيف يحدث التميز المؤسسي كيف يحدث التميز في المنظمة؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

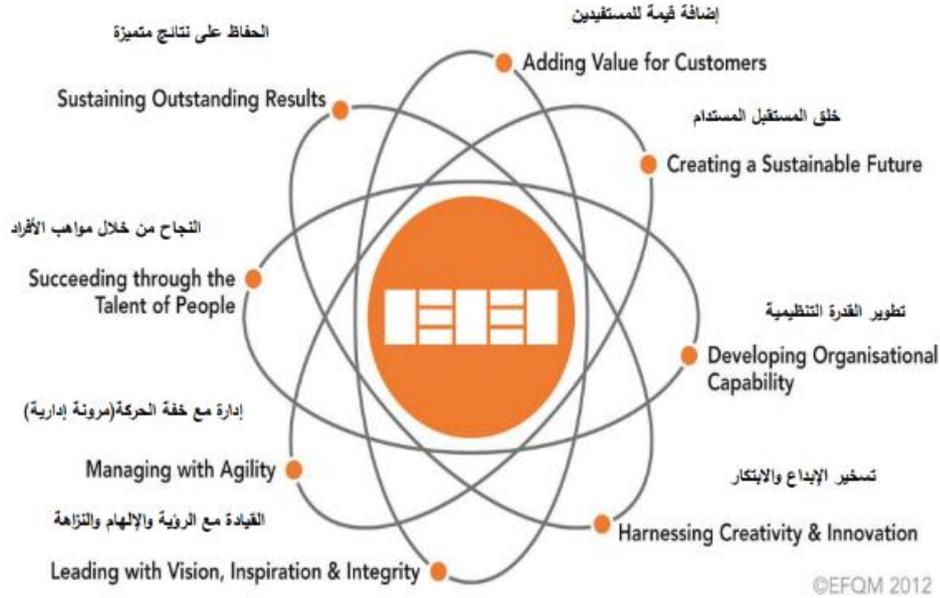
.....

.....





متطلبات الأساسية للتميز المؤسسي



المصدر: (المؤسسة الأوروبية للجودة، EFQM، 2013)

وفقاً للمؤسسة الأوروبية للجودة هناك ٨
متطلبات أساسية للتميز المؤسسي وهي:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





تقييم (تحليل) المنظمة بأداة التحليل الرباعي SWOT



<p>W Weaknesses نقاط الضعف</p>	<p>الأشياء التي تعاني منها المنظمة مثل تكاليف إنتاج عالية، أجهزة قديمة، موظف غير منضبط. النقاط المحددة لا تقل عن ٣ ولا تزيد عن ١٠</p>	<p>الأشياء التي تتميز بها المنظمة مثل الموارد المالية، قدرات ومهارات تقنية. مساعد مدير مميز. النقاط المحددة لا تقل عن ٣ ولا تزيد عن ١٠</p>	<p>S Strengths نقاط القوة</p>
<p>T Threats التحديات</p>	<p>الظروف البيئية التي تدعم نقاط الضعف، مثل انخفاض رضا العملاء، احتمالية نقل موظف مميز. النقاط المحددة لا تقل عن ١ ولا تزيد عن ٣</p>	<p>الظروف البيئية التي تدعم نقاط القوة مثل أنظمة داعمة جديدة، تكليف مشرف متفهم لدور الإدارة. تعيين موظف مميز. النقاط المحددة لا تقل عن ١ ولا تزيد عن ٣</p>	<p>O Opportunities فرص</p>





□ تقييم (تحليل) المنظمة بـ SWOT

قيم (حلل) إدارتكم واستخدم أداة SWOT لهذا
الفرض

W Weaknesses نقاط الضعف			S Strengths نقاط القوة
T Threats التهديدات			O Opportunities فرص





هل يمكن للمدير المتميز أن يصنع التميز في إدارته لوحده؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





معوقات تحقيق التميز المؤسسي

- ١- ضعف التركيز، وعدم كفاءة القيادة.
- ٢- عدم وجود هدف محدد وقيادة ملتزمة.
- ٣- غياب الالتزام بفلسفة الجودة والتميز.
- ٤- نقص إدراك الموظفين لأهمية الجودة والتميز.
- ٥- ضيق الوقت.
- ٦- نقص التمويل والميزانية اللازمة.
- ٧- ضعف الدعم من الإدارة العليا.
- ٨- الثقافة التنظيمية السائدة ومقاومة كل تغيير.
- ٩- ضعف العمل الجماعي والمستند الى فريق.
- ١٠- عدم تزويد الموظفين بأدلة ارشادية تحقق التميز في الأداء.

