JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة التقييم الذاتي لنماذج التميز المؤسسي والتحسين

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة التقييم الذاتي لنماذج التميز المؤسسي والتحسين

التقييم الذاتي لنماذج التميز المؤسسي والتحسين دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري الجودة ومنسقي التميز الذين يعدون خارطة التقييم الذاتي للتميز والتحسين لمنظماتهم. يحكم العملاء ومجالس الإدارة ولجان الجوائز اليوم على المنظمات بأدلة النتائج المستدامة لا بالشهادات وحدها. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لمن يقودون دورات التقييم ويحولون الفجوات المرصودة إلى مشروعات تحسين ممولة.

لماذا يهم التقييم الذاتي لنماذج التميز المؤسسي والتحسين الآن

ثلاث قوى تشكل هذا الموضوع اليوم: عملاء يقارنون تجربة الخدمة بين القطاعات ويتوقعون أداء ثابتا، وبيانات أداء رقمية تجعل النتائج مرئية للقيادة أسبوعيا، ومجالس إدارة تطلب دليلا على أن الاستراتيجية والأفراد والعمليات تنتج أثرا دائما. المنظمة التي تقيم نفسها بصدق مقابل نموذج تميز تكتشف نقاط قوتها الحقيقية وأضعف ممكناتها، أما التي تعامل التقييم كأوراق فتجمع درجات لا تغير شيئا. تستند الدورة إلى مناهج راسخة هي نماذج التميز المتكاملة بمعايير الممكنات والنتائج، ودورة التخطيط والتنفيذ والتحقق والتصرف Plan-Do-Check-Act PDCA، وخرائط العمليات مع ملاك عمليات محددين، ومؤشرات أداء متوازنة.

المستفيدون من التقييم الذاتي لنماذج التميز المؤسسي والتحسين

- العاملون الذين ينسقون دورات تقييم التميز وفرق المقيمين عبر الإدارات
- مسؤولو الجودة المكلفون بتوثيق العمليات والتدقيق والإجراءات التصحيحية
- محللو الأداء الذين يحدثون بطاقات الأداء واتجاهات النتائج للقيادة
- رؤساء الأقسام الذين يملكون مشروعات التحسين الناتجة عن نتائج التقييم
- مسؤولو تجربة العملاء الذين يجمعون أدلة الرضا والشكاوى

تتحقق الفائدة الأكبر عندما يحضر فريق مقيمين متعدد الوظائف من منظمة واحدة معا ويوحد طريقة منح الدرجات قبل الدورة التقييمية القادمة.

قدرات التقييم الذاتي لنماذج التميز المؤسسي والتحسين

ينتقل المشاركون من جمع الأدلة إلى منحها درجات متسقة ثم تحويل النتائج إلى مجموعة مرتبة من مشروعات التحسين.

- مطابقة الممارسات المؤسسية مع معايير الممكنات والنتائج في نموذج التميز — فرق القيادة
- تقييم أدلة المنهج والتطبيق والمراجعة باستخدام مصفوفة الدرجات — معايرة المقيمين
- بناء مجموعة متوازنة من مؤشرات الانطباع والأداء — تقارير النتائج
- ترتيب نقاط القوة وفرص التحسين حسب الأثر والجهد — قرارات الاستثمار
- تصميم مشروعات تحسين بملاك ومراحل ونقاط تحقق وفق دورة PDCA — رؤساء الأقسام
- إيصال نتائج التقييم والتقدم للموظفين والعملاء — المشاركة والثقة

مصطلحات التقييم الذاتي لنماذج التميز المؤسسي والتحسين الأساسية

- نموذج التميز — إطار من المعايير يصف كيف تقود المنظمة وتعمل وتحقق النتائج، ويستخدم لقياس مستوى نضجها.
- معايير الممكنات — المعايير التي تغطي ما تفعله المنظمة مثل القيادة والاستراتيجية والأفراد والشراكات والعمليات.
- معايير النتائج — المعايير التي تغطي ما تحققه المنظمة للعملاء والأفراد والمجتمع ولأدائها المؤسسي.
- التقييم الذاتي — مراجعة منظمة تجريها المؤسسة لممارساتها ونتائجها مقابل معايير النموذج وتنتج ملاحظات بدرجات.
- فرصة التحسين — فجوة موثقة بين الممارسة الحالية وتوقعات النموذج مدعومة بالأدلة.
- مؤشر الانطباع — مؤشر مستمد مما يذكره العملاء أو الموظفون مثل نتائج استبيانات الرضا أو الارتباط الوظيفي.

التقييم الذاتي لنماذج التميز المؤسسي والتحسين يوما بيوم

اليوم 1: مبادئ التميز والسياق المؤسسي

- مبادئ إدارة الجودة ومفاهيم التميز — صياغة الغاية المؤسسية
- بنية نماذج التميز المتكاملة — اختيار إطار التقييم
- رسم احتياجات أصحاب المصلحة — تحديد النتائج المهمة
- مستويات النضج من الفحص إلى التميز — وضع طموح واقعي
- فحص الجاهزية لأول دورة تقييم — رعاية القيادة

اليوم 2: إجراء التقييم الذاتي

- طرق التقييم من الاستبيان إلى محاكاة الجائزة — الجهد مقابل العمق
- اختيار فريق المقيمين وجلسات المعايرة — اتساق الدرجات
- جمع الأدلة بالمقابلات والزيارات الميدانية — ملاحظات قائمة على الحقائق
- مصفوفة درجات المنهج والتطبيق والمراجعة — تصنيف نضج الممكنات
- اجتماعات التوافق وضبط الدرجات — نتيجة تقييم متفق عليها

اليوم 3: العمليات والعملاء والنتائج

- رسم خرائط العمليات مع ملاك عمليات محددين — المساءلة من البداية إلى النهاية
- تحليل رحلة العميل والشكاوى — أولويات استعادة الخدمة
- تصميم مؤشرات الانطباع والأداء — أدلة نتائج متوازنة
- تحليل الاتجاهات والمستهدفات والمقارنات — مصداقية الإنجازات
- ربط فجوات الممكنات بضعف النتائج — منطق السبب والأثر

اليوم 4: من الملاحظات إلى التحسين

- مصفوفة الأثر والجهد لفرص التحسين — اختيار المشروعات
- أدوات تحليل السبب الجذري ومنها مخطط عظم السمكة والأسئلة الخمسة — تعريف المشكلة
- مواثيق مشروعات التحسين وفق دورة PDCA — النطاق والملاك والمراحل
- ممارسات التقدير والمشاركة — بناء ثقافة التميز
- مراجعات التقدم وتوقيت إعادة التقييم — استدامة الزخم

اليوم 5: التطبيق العملي لخارطة التقييم الذاتي للتميز والتحسين

- حالة خدمات مستشفى في منح درجات الأدلة — تطبيق مصفوفة الدرجات
- حالة مزود خدمات لوجستية في مؤشرات النتائج — تطبيق تصميم المؤشرات
- تمرين ترتيب نتائج التقييم — تطبيق مصفوفة الأثر
- صياغة تقرير التغذية الراجعة للقيادة — عرض نقاط القوة والفجوات
- إكمال خارطة التقييم الذاتي للتميز والتحسين — تسليمها للمنظمة

تطبيق التقييم الذاتي لنماذج التميز المؤسسي والتحسين بعد الدورة

- قد جلسة معايرة مع فريق المقيمين لمنح درجات أحد معايير الممكنات باستخدام مصفوفة المنهج والتطبيق والمراجعة.
- اختر ثلاث فرص تحسين بمصفوفة الأثر والجهد وأطلق كلا منها بميثاق مشروع وفق دورة PDCA ومالك محدد.

أسئلة حول التقييم الذاتي لنماذج التميز المؤسسي والتحسين

ما التقييم الذاتي لنماذج التميز المؤسسي والتحسين ولماذا يهم الآن؟

التقييم الذاتي لنماذج التميز المؤسسي والتحسين هو منح المنظمة درجات منظمة مقابل معايير التميز ثم إطلاق مشروعات موجهة. ويهم الآن لأن العملاء ومجالس الإدارة يحكمون على المنظمات بنتائج مستدامة مثبتة بالأدلة.

ما الأدوار الأكثر استفادة من التقييم الذاتي لنماذج التميز المؤسسي والتحسين؟

يستفيد أكثر منسقو التميز ومسؤولو الجودة ومحللو الأداء ورؤساء الأقسام المالكون لمشروعات التحسين ومسؤولو تجربة العملاء، خاصة عندما يشكلون فريق مقيمين واحدا.

كيف يختلف التقييم الذاتي لنماذج التميز المؤسسي والتحسين عن دورة نظام إدارة الجودة؟

يمنح التقييم الذاتي لنماذج التميز المؤسسي والتحسين المنظمة كلها درجات بما فيها القيادة والأفراد والنتائج مقابل معايير النضج. أما دورة نظام إدارة الجودة فتركز على الإجراءات الموثقة والتدقيق والمطابقة لمواصفة نظام إدارة.

ماذا تعود به من تدريب التقييم الذاتي لنماذج التميز المؤسسي والتحسين؟

تعود بخارطة التقييم الذاتي للتميز والتحسين: خريطة معايير بدرجات، ومجموعة مؤشرات نتائج، وفرص تحسين مرتبة، ومواثيق مشروعات بملاك محددين.

التقييم الذاتي لنماذج التميز المؤسسي والتحسين: الطريق إلى الأمام

توجه خارطة التقييم الذاتي للتميز والتحسين أولا اختيار مشروعات التحسين الثلاثة أو الأربعة التي تمولها القيادة في هذه الدورة التقييمية. يستخدم منسقو التميز خريطة المعايير بدرجاتها، ويستخدم رؤساء الأقسام مواثيق المشروعات، ويستخدم المحللون مجموعة المؤشرات. وبعد أول إعادة تقييم راجع معايرة الدرجات وتحقق مما إذا كانت الممكنات المحسنة قد حركت اتجاهات النتائج.