

التأهيل من EFQM

دليل المشاركة



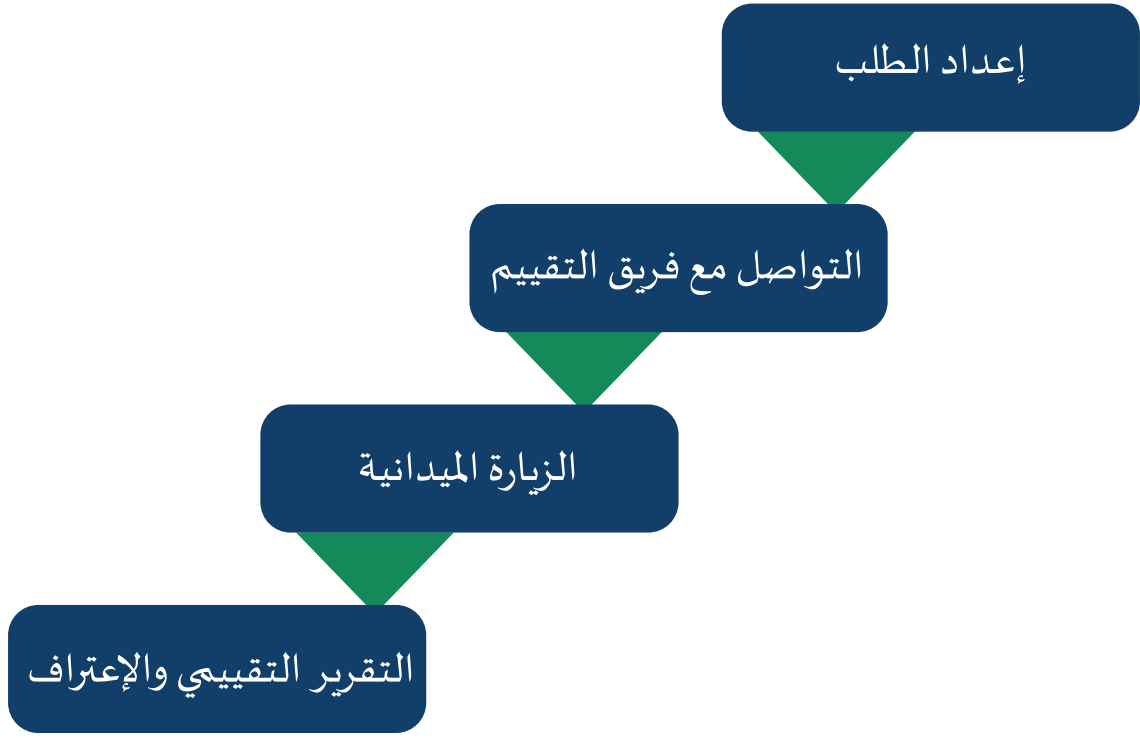
من هي الجهات المشاركة؟

يمكن لأي منظمة أو وحدة أعمال تقديم الطلب في أي وقت، بغض النظر عن الموقع أو الحجم أو القطاع.

يستهدف التقييم المنظمات التي لا تكون على دراية كبيرة بنموذج (EFQM)، وترغب في تلقي تحليل سريع لاستراتيجيتها وممارساتها الإدارية وأدائها العام.

نظرة عامة على عملية التقييم

يمكن تنظيم التقييم في أي وقت من السنة، وبناءً على الوقت الملائم للجهة المشاركة.



المرحلة ١: إعداد الطلب

تبدأ من اللحظة التي يتم فيها اتخاذ القرار بشأن المشاركة في التقييم وسيساعدك إعداد المسودة الأولى لخطة المشروع ومناقشتها داخلياً وتقدير التكاليف والفوائد على اتخاذ هذا القرار.

بمجرد أن تقرر المشاركة، يجب عليك تقديم نموذج المشاركة الموقع والبدء في إعداد الطلب. يجب عليك أيضاً تحديد تاريخ الزيارة.

• يجب إرسال طلب التقديم الخاص بك قبل ٦ أسابيع تقريباً من الزيارة الميدانية حتى يتمكن الفريق من الاستعداد للتقييم.

إعداد وثيقة المشاركة

يتم إعداد وثيقة المشاركة على منصة التقييم الرقمية "AssessBase"، باستخدام أداة مصفوفة الأعمال. وهي منصة سهلة الاستخدام للغاية تسمح للعديد من الأشخاص في مؤسستك بالمساهمة في إنشاء وثيقة المشاركة. من أجل الحصول على معلومات إضافية عن منصة التقييم "AssessBase" الرجاء التواصل معنا.

بمجرد تحديد تاريخ الزيارة ، تبدأ عملية إختيار المقيمين ، حيث يتم إختيار اثنين من المقيمين. وقبل تأكيد تشكيل الفريق رسمياً، سنقوم بإرسال أسماء المقيمين حتى تتمكن من التحقق مما إذا كان هناك أي تضارب في المصالح بينك وبين أحد المقيمين.

• على سبيل المثال، يمكن أن ينشأ تضارب في المصالح عندما يكون المقيّم على علاقة شخصياً مع مؤسستك كعميل أو مورد أساسي أو عمل سابقاً لمؤسستك. سنتحقق أيضاً من هذه النقطة مع المقيمين.

بمجرد أن يؤكد كل من مقدم الطلب والمقيمين أنه لا يوجد تضارب في المصالح، يوقع المقيّمون على مدونة قواعد السلوك ونموذج السرية وسنضعكم على اتصال بفريق التقييم.

المرحلة ٢: التواصل مع فريق التقييم - التحضير للزيارة الميدانية

ستقوم (EFQM) بتقديمك إلى فريق التقييم عبر البريد الإلكتروني. ويمكنك بعد ذلك التواصل مع الفريق.

خلال هذه المرحلة، سيُعرف الفريق بنفسه، وقد يطلب منك تقديم معلومات إضافية لاستكمال أو توضيح بعض جوانب طلب التقييم.

سيتم الإعداد المسبق لزيارة الموقع عن بُعد وسيعمل المقيمون معاً من خلال المكالمات عن بعد ورسائل البريد الإلكتروني.

ستكون هذه فترة من التواصل المستمر من أجل التوصل معاً إلى أفضل خطة ممكنة للزيارة الميدانية

- جدول الأعمال، الخطط والخدمات اللوجستية
- الاحتياجات بخصوص الترجمة
- البيانات المراد جمعها للفريق عند الوصول
- التنسيق مع جهة التواصل الرئيسية
- المواعيد النهائية الرئيسية
- إلخ.

من الممكن أيضاً أن تكون على تواصل مع (EFQM) خلال هذه المدة، لذلك يرجى إبقائنا على اطلاع بأي مشكلة قد تواجهك.

المرحلة ٣: الزيارة الميدانية

تستغرق زيارة الموقع عادةً يوم واحد (يوم ونصف للمؤسسات الكبيرة). أثناء الزيارة، يتفاعل العديد من الموظفين على جميع المستويات في مؤسستك مع المقيمين (مقابلات، العروض تقديمية، جولات إرشادية...). سيتم تقييم أداء مؤسستك بناءً على نموذج (EFQM) باستخدام منطق رادار "RADAR" للتقييم ووضع الدرجات.

تتم زيارة الموقع في جو منفتح وبناء للغاية، فهذه هي لحظة الحقيقة التي يجب عليك أن تخلق فيها انطباعات لدى المقيمين وتزودهم بأدلة ملموسة وغير ملموسة.

- يصل فريق التقييم في فترة بعد الظهر أو مساء اليوم السابق لبدء زيارة الموقع ويقوم بالتحضير لافتتاح التقييم.
- تبدأ زيارة الموقع باجتماع افتتاحي بين فريق التقييم وفريق الإدارة. خلال هذا الاجتماع الذي يستمر لمدة ساعة، سيقوم فريق التقييم بتقديم أنفسهم، شرح جدول أعمال زيارة الموقع ومشاركة توقعاتهم بشأن الزيارة الميدانية. سيطلبون منكم أيضًا تقديم أنفسكم، وتقديم مؤسستكم بإيجاز ومشاركة توقعاتكم لهذه الزيارة. هذا الاجتماع ضروري لبدء الزيارة الميدانية في جو منفتح ونزيه.
- بعد الاجتماع الافتتاحي، سيجري فريق التقييم مقابلات مع أشخاص مختلفين في مؤسستك للحصول على مزيد من المعلومات حول أداء المؤسسة. ستكون قد ناقشت جدول الأعمال مع قائد الفريق مسبقاً، لذا يرجى التأكد من أن الأشخاص المعنيين متاحون لإجراء المقابلات الخاصة بهم.
- بعد الإنتهاء من المقابلات، يعقد المقيّمون اجتماعاً توافقياً لإستكمال التقييم والتحضير للاجتماع الختامي.

— يستخدم الفريق نموذج (EFQM) ومنطق رادار "RADAR" للتوصل إلى إجماع والإتفاق على نتائج التقييم، مع التركيز على التحديات والأهداف الاستراتيجية الرئيسية الخاصة بالجهة المشاركة.

- خلال الاجتماع الختامي، يشارك فريق التقييم الانطباعات العامة ويوضحون بإيجاز نقاط القوة ومجالات التحسين فيما يتعلق بـ "التوجه"، "التنفيذ" و"النتائج". يرجى ملاحظة أن نتيجة التقييم لا يتم الإعلان عنها في الجلسة الختامية. ستلقى هذه المعلومات من (EFQM) بعد فترة وجيزة من انتهاء الزيارة الميدانية، مرفقاً بالتقرير الذي أعده فريق التقييم.

جدول الزيارة الميدانية ليوم واحد

المقيم ٢	المقيم ١	
الاجتماع الافتتاحي الغاية والرؤية والاستراتيجية (فريق الإدارة)		10:30 - 9:00
استراحة/ توحيد المعطيات من قبل المُقيمين		11:00 - 10:30
الثقافة المؤسسية والقيادة	إشراك المعنيين	12:00 - 11:00
استراحة الغداء		13:00 - 12:00
قيادة الأداء والتحول	بناء قيمة مستدامة	14:00 - 13:00
استراحة/ توحيد المعطيات من قبل المُقيمين		14:30 - 14:00
نتائج الأداء	نتائج الإنطباعات	15:30 - 14:30
توحيد المعطيات/إعداد التقرير التعقيبي		16:30 - 15:30
الاجتماع الختامي		17:00 - 16:30

سياسة الضيافة

نحن نقدر أن المتقدمين يرحبون بفريق التقييم بأفضل ما في وسعهم ويعاملونهم باحترام. هذه أيضاً هي الطريقة التي نتوقع أن يتصرف بها فريق التقييم.

عادة، يجب إرسال شخص ما لاصطحاب فريق التقييم من المطار أو إعطائهم توجيهات واضحة حول كيفية الوصول إلى الفندق في المساء قبل زيارة الموقع.

من الممكن أيضاً أن تصطحب فريق التقييم لتناول العشاء إذا كان جدول الأعمال يسمح بذلك.

إذا كان تقديم هدايا للمجاملة يمثل جزءاً من ثقافتك، فيجب أن تكون هذه الهدايا ذات قيمة منخفضة. نريد من مقدم الطلب أن يعامل المقيمين وفقاً لممارسات العمل العادية وليس ككبار الشخصيات.

المرحلة ٤: التقرير التعقيبي والإعتراف

بعد انتهاء الزيارة الميدانية، يكمل فريق التقييم التقرير التعقيبي ويرفعه في منصة التقييم. ثم تتم مراجعته من قبل فريق (EFQM)

من أجل الحصول على الشهادة، يتعين عليك أن تسجل أكثر من ١٠٠ نقطة (من أصل ٣٠٠ نقطة كحد أقصى في مصفوفة الأعمال). إذا كنت قد حققت المستوى المطلوب للحصول على الاعتراف، سيتم إرسال بريد إلكتروني للتهنئة يتضمن المرفقات التالية:

- نتيجة التقييم
- الشعارات التي يمكنك استخدامها للأغراض الترويجية
- الشهادة
- رابط إلى استبيان رضا المتعاملين، يرجى تعبئة الإستبيان لغايات تحسين عملية التقييم في المستقبل.
- التقرير التعقيبي والذي يتألف من:

- الملخص التنفيذي

- نتائج التقييم على مستوى المعايير الرئيسية متضمنة نقاط القوة وفرص التحسين (تقييم الأداء بناءً على نموذج (EFQM) باستخدام منطق رادار "RADAR") والعلامة النهائية المتعلقة بكل معيار.

عندما يتم فهم محتوى التقرير التعقيبي وتحليله جيداً، يجب البدء في إدارة التغيير والعمل على برامج التحسين المستمر.

ستقوم (EFQM) بنشر إنجازاتك من خلال قنوات التواصل المختلفة.

نصائح عملية

المرحلة	ما يجب فعله	ما لا يجب فعله
التحضير للزيارة الميدانية	التحضير للزيارة الميدانية مسبقاً؛ كن على اتصال منتظم بفريق التقييم	لا تنتظر حتى اللحظة الأخيرة للتحضير للزيارة الميدانية وترتيب أجندة الأشخاص المعنيين.
التحضير للزيارة الميدانية	قم بإطلاع موظفيك على كيفية عمل (EFQM) وكيف ستجري الزيارة الميدانية	لا تتوقع منهم أن يكونوا على دراية ب (EFQM) إذا كانت هذه هي المرة الأولى لهم.
الزيارة الميدانية	تأكد من توفر المستندات والمواد الداعمة ذات الصلة أثناء المقابلات؛ يسمح إجراء المقابلات في مكان العمل بشرح المعلومات أثناء المقابلة.	لا تطبع كل شيء وتتركه في الغرفة ليقراه المقيمون؛ سيطلب المقيمون ما يحتاجون فقط إلى رؤيته أثناء المقابلات.
الزيارة الميدانية (الاجتماع الختامي)	توقع تلقي استنتاجات عالية المستوى حول مؤسستك من فريق المقيمين في الاجتماع الختامي في نهاية الزيارة الميدانية.	لا تتوقع الحصول على الدرجات أو النتيجة المحتملة.

معلومات مفيدة

رسوم المشاركة

تختلف رسوم المشاركة حسب حجم ونطاق المؤسسة والعلاقة مع EFQM (عضو أو غير عضو). يرجى التواصل معنا لمعرفة رسوم التقييم

التكاليف الإضافية ذات الصلة

علاوة على رسوم الطلب، يرجى الأخذ في الاعتبار أن هناك أيضاً بعض التكاليف الأخرى المرتبطة بعملية التقييم:

- السفر والإقامة لفريق التقييم للزيارة الميدانية: يجب أن تغطي مؤسستك مصاريف سفر وإقامة المقيمين أثناء الزيارة الميدانية. ليس لدينا أي مواصفات حول فئة الفندق، ولكن يُرجى التأكد من أن كلا المقيمين يقيمان في نفس الفندق. بالنسبة للسفر، الدرجة الاقتصادية هي المعيار المحدد للرحلات الجوية ووسائل النقل الأخرى. أما بالنسبة للرحلات التي تزيد مدتها عن 6 ساعات، يوصى بالحجز في درجة رجال الأعمال.

- تكاليف أخرى: طباعة الوثائق والمستندات والترجمة (إذا لزم الأمر) وما إلى ذلك.



EFQM, LONDON

باركشوت هاوس

٥ طريق كيو،

رينتشموند، TW٩ ٢PR، المملكة المتحدة

الهاتف: +32(2) 775 35 11

EFQM, MIDDLE EAST

مجمع دبي للمعرفة،

بلوك ١٣، مكتب G٢١

ص.ب.: ٥٠٠٧٧٢ دبي

الهاتف: +971 365 81 70

info@efqm.org efqmmiddleeast@efqm.org

EFQM, BRUSSELS

شارع الأولمبياد ٢

1140 بروكسل، بلجيكا

الهاتف: +33 (2) 577 53 11

الفاكس: +33 (2) 577 53 53

info@efqm.org

www.efqm.org