

# الإعتراف من EFQM

دليل المشاركة



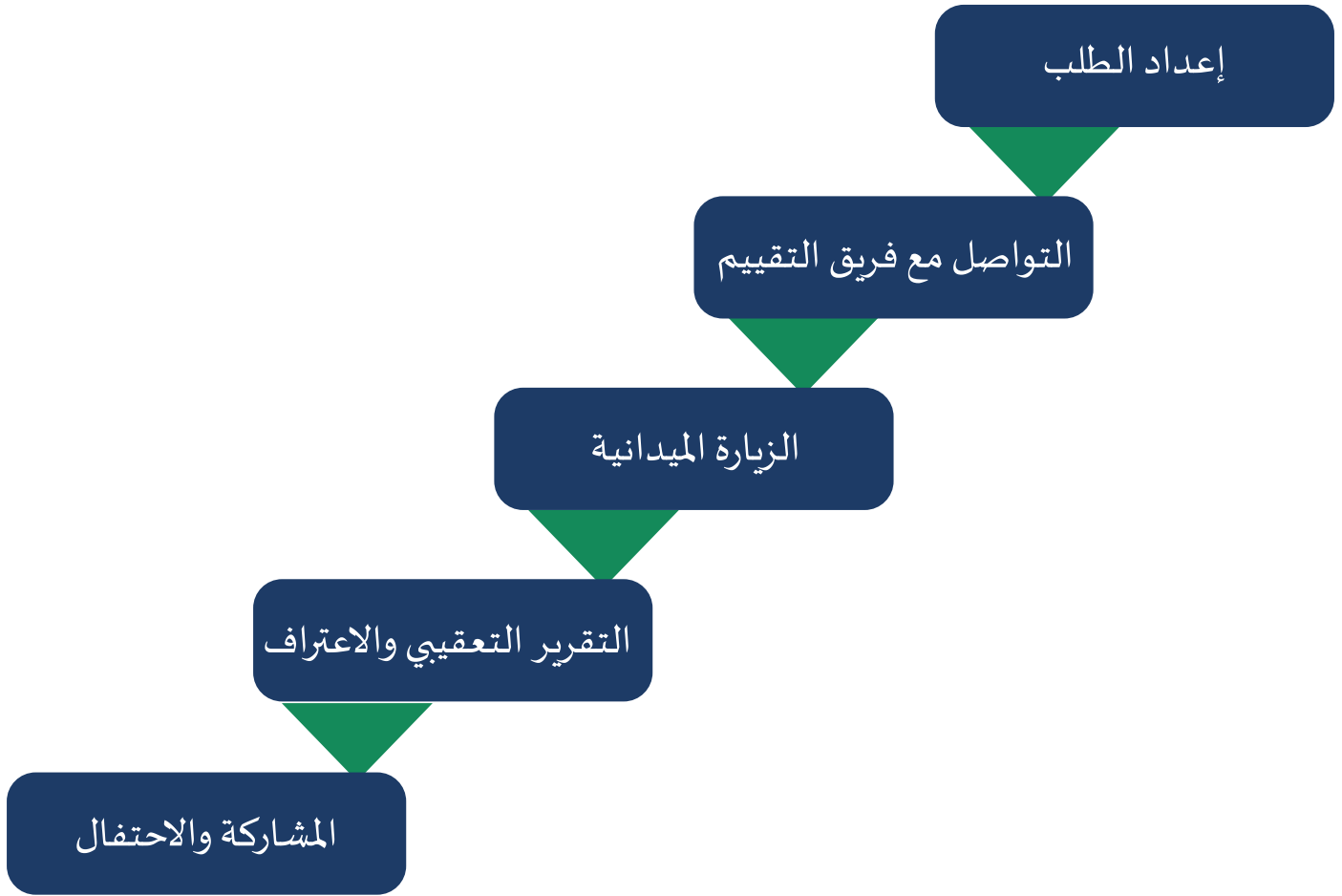
# من هي الجهات المشاركة؟

يمكن لأي منظمة أو وحدة أعمال تقديم الطلب في أي وقت، بغض النظر عن موقعها أو حجمها أو قطاعها.

## نظرة عامة:

ملف تعريف نموذجي للجهات المشاركة:

- تحسن ملحوظ في النتائج ذات الأهمية وتوفر مقارنات خارجية.
- تم تحديد العمليات الرئيسية ومراقبتها ومراجعتها بانتظام ويمكن إظهار التحسن الملحوظ في النهج المتبع بمرور الوقت.
- تم إجراء تقييم ذاتي وفقاً لنموذج EFQM وهناك ثقة في تحقيق درجة أعلى من 300 نقطة.



## المرحلة 1: 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 الميدانية.

- يجب عليك إرسال طلب التقييم الخاص بك قبل 6 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 الميدانية، تبدأ عملية اختيار المقيمين وبناء فريق التقييم (رئيس الفريق + المقيمين). قبل تأكيد الفريق رسمياً سنقوم بإرسال أسماء المقيمين للجهة المشاركة بهدف التحقق من تضارب المصالح بين الجهة والمقيمين.

• على سبيل المثال، يمكن أن ينشأ تضارب في المصالح عندما يكون المقيّم على علاقة شخصية مع الجهة كعميل أو مورد أساسي أو موظف سابق. سيتم التحقق من هذا الأمر مع المقيمين أيضاً.

بمجرد أن يؤكد كلا الطرفين أنه لا يوجد تضارب في المصالح، يقوم المقيّمون بالتوقيع على مدونة قواعد السلوك ونموذج السرية و يتم التعريف الرسمي بفريق التقييم.

## المرحلة 2: التواصل مع فريق التقييم - التحضير للزيارة الميدانية

يتم خلال هذه المرحلة التعريف بين الجهة المشاركة وفريق التقييم عبر البريد الإلكتروني. يمكنك بعد ذلك الاتصال فعلياً بالفريق. وسيعتمد حجم الفريق على حجم ونطاق الجهة، لكنه عادة يتألف من 3 إلى 4 مقيمين.

خلال هذه المرحلة، يمكنك التواصل مع رئيس فريق التقييم والذي قد يطلب تقديم معلومات إضافية لاستكمال أو توضيح بعض جوانب وثيقة المشاركة.

سيتم الإعداد المسبق للزيارة الميدانية عن بُعد وسيعمل المقيمون مع الفريق من خلال المكالمات الجماعية أو رسائل البريد الإلكتروني. ستكون هذه فترة من التفاعلات المستمرة معاً من أجل تطوير أفضل خطة ممكنة للزيارة الميدانية.

- جداول الأعمال، الخطط والخدمات اللوجستية
- الاحتياجات بخصوص الترجمة
- سوف يتم تجميع البيانات الخاصة بالفريق عند الوصول
- التنسيق مع جهة التواصل الرئيسية
- المواعيد النهائية الرئيسية
- إلخ.

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

## المرحلة 3: الزيارة الميدانية

تستغرق الزيارة الميدانية عادة ما بين 3 و 5 أيام. خلال هذه الفترة ، يتفاعل الموظفون في جميع مستويات مؤسستك مع المقيمين (المقابلات والعروض التقديمية والجولات). سيتم تقييم أداء منظمتك بناءً على نموذج (EFQM) باستخدام منطلق رادار "RADAR" للتقييم ووضع الدرجات.

تتم الزيارة الميدانية 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 الزيارة الميدانية ويقوم بالتحضير لافتتاح التقييم.
- تبدأ الزيارة الميدانية باجتماع افتتاحي بين فريق التقييم وفريق الإدارة. خلال هذا الاجتماع الذي يستمر لمدة ساعة، سيقوم فريق التقييم بتقديم أنفسهم، شرح خطة الزيارة ومشاركة توقعاتهم خلال الزيارة. سيطلبون منكم أيضًا تقديم أنفسكم، وتقديم مؤسستكم بإيجاز ومشاركة توقعاتكم. هذا الاجتماع ضروري لبدء الزيارة الميدانية في جو منفتح ونزيه.
- بعد الاجتماع الافتتاحي وعلى مدار اليومين أو الثلاثة أيام القادمة، سيجري فريق التقييم مقابلات مع أشخاص مختلفين في مؤسستك وسينظمون أيضًا مجموعات التركيز. ستكون قد ناقشت جدول الأعمال مع رئيس الفريق مسبقًا، لذا يرجى التأكد من أن الأشخاص المعنيين متاحون لإجراء المقابلات الخاصة بهم.
- في نهاية كل يوم من أيام المقابلة، ستجري اجتماعًا لتبادل الملاحظات مع رئيس الفريق (وبعض أعضاء الفريق إذا لزم الأمر). خلال هذا الاجتماع الذي يستغرق 30 دقيقة، ستبادل أنت ورئيس الفريق انطباعاتك عن اليوم والتقدم المحرز في الزيارة الميدانية. من المهم حقًا عقد هذا الاجتماع كل يوم وأن تكون منفتحًا وصادقًا لأن هذه هي اللحظة المناسبة لإعادة التأكيد على أن التقييم يسير على ما يرام أو لاتخاذ إجراءات تصحيحية. كما ينبغي كذلك ذكر أي مخاوف في هذا الاجتماع إذا وجدت.
- بعد الإنهاء من المقابلات، يعقد المقيمون اجتماع توافقي لاستكمال تقييم الجهة وإصدار المسودة الأولى من التقرير التعقيبي. بالإضافة للتحضير للاجتماع الختامي في اليوم الأخير من الزيارة الميدانية.
- يستخدم الفريق نموذج (EFQM) ومنطلق رادار "RADAR" للتوصل إلى الإجماع والاتفاق على تقييم الجهة، مع التركيز على التحديات والأهداف الاستراتيجية الرئيسية الخاصة بك.
- خلال الاجتماع الختامي، سيشارك معك فريق التقييم الانطباعات العامة ويوضحون بإيجاز نقاط القوة ومجالات التحسين. يرجى ملاحظة أن مستوى التقدير الذي تحصل عليه لا تتم مشاركته أثناء الاجتماع الختامي، حيث ستلقى هذه المعلومات من EFQM بعد فترة وجيزة من انتهاء الزيارة الميدانية.

## إرشادات بخصوص الضيافة

نحن نقدر كثيراً 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 لاصطحابهم من المطار أو إعطائهم توجيهات واضحة حول كيفية الوصول إلى الفندق في الليلة السابقة لليوم الأول من زيارة الموقع.

من الممكن أيضاً أن تقوم بدعوة فريق التقييم لتناول العشاء في اليوم الأول من زيارة الموقع، ولكن هذا ليس نشاط إلزامي. على الرغم من أن التعليقات التي تلقيناها تفيد أن هذه الممارسة مفيدة حقاً من أجل تحسين التعاون والحصول على لحظة "مريحة وغير رسمية" بين فريق التقييم وممثلي الجهة. يرجى ملاحظة أنه يمكن مناقشة يوم الاجتماع مع الفريق، ولكن عادةً ما يكون اليوم الأول هو الأفضل لأن فريق التقييم سيكون مشغولاً للغاية في الأيام الأخرى. إذا وافق الفريق ولديه الوقت، يمكنك دعوتهم للتعرف على المنطقة أيضاً.

يمكن تقديم هدايا مجاملة للمقيمين، ولكن يجب أن تكون ذات قيمة منخفضة. نريد من مقدم الطلب أن يعامل المقيمين وفقاً لممارسات العمل العادية. من فضلك لا تعامل المقيمين مثل كبار الشخصيات. لا تخطط لأي حدث لهم دون موافقتهم، لأن أسبوع الزيارة الميدانية متطلب للغاية وعليهم العمل لساعات عديدة من أجل الأداء بأفضل ما يمكن (الراحة أمر بالغ الأهمية أيضاً).

## المرحلة 4: التقرير التعقيبي والإعتراف

بعد انتهاء الزيارة الميدانية، يكمل فريق التقييم التقرير التعقيبي ويرفعه إلى (EFQM) من أجل المراجعة. سنرسل لك بريداً إلكترونياً للتهنئة يتضمن المرفقات التالية:

- نتيجة التقييم
- الشعارات التي يمكنك استخدامها لأغراض ترويجية
- الشهادة: سنرسل لك شهادة ذات إطار بمجرد الانتهاء من التدقيق الإملائي
- رابط إلى استبيان رضا المتعاملين عبر الإنترنت، يرجى إكماله حيث نستخدم التعليقات من أجل تحسين العملية
- التقرير التعقيبي والذي يتكون من:

- الملخص التنفيذي: من 3 إلى 5 مجالات تتفوق فيها ومن 3 إلى 5 مجالات توجد بها فرص للتحسين على المستوى الإستراتيجي.
- تفاصيل التقييم على مستوى المعايير مع نقاط القوة والفرص المتاحة للتحسين (تقييم الأداء بناءً على نموذج (EFQM) وباستخدام منطوق رادار (RADAR) بالإضافة للعلامات الخاصة بكل معيار.
- عندما يتم فهم محتوى التقرير التعقيبي وتحليله جيداً، يجب البدء في إدارة التغيير والعمل على برامج التحسين المستمر.

## المرحلة 5: المشاركة والاحتفال

سوف تحصل الجهة على اعتراف حسب تصنيف بالنجوم يتماشى مع النتيجة التي حققتها:

عند تحقيق ما بين 301 و 400 نقطة

الإعتراف من EFQM  
3 نجوم

عند تحقيق ما بين 401 و 500 نقطة

الإعتراف من EFQM  
4 نجوم

عند تحقيق ما بين 501 و 600 نقطة

الإعتراف من EFQM  
5 نجوم

عند تحقيق ما بين 601 و 700 نقطة

الإعتراف من EFQM  
6 نجوم

عند تحقيق أكثر من 701 نقطة

الإعتراف من EFQM  
7 نجوم

ستقوم (EFQM) بنشر إنجازاتك من خلال وسائل التواصل الاجتماعي وقاعدة البيانات على الموقع الإلكتروني.

## نصائح عملية

المرحلة	ما يجب فعله	ما لا يجب فعله
التحضير للزيارة الميدانية	التحضير للزيارة الميدانية مسبقًا؛ كن على اتصال منتظم برئيس فريق التقييم.	لا تنتظر حتى اللحظة الأخيرة للتحضير للزيارة الميدانية وترتيب جداول أعمال جميع 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 وتركه في الغرفة ليقرأه المقيمون؛ سيطلب المقيمون ما يحتاجون فقط إلى رؤيته أثناء المقابلات.
الزيارة الميدانية	يمكنك دعوة فريق التقييم إلى تناول العشاء في ليلة واحدة أثناء فترة التقييم.	لا تنس أن فريق التقييم سيحتاج إلى وقت في الموقع وفي المساء لمناقشة النتائج التي توصلوا إليها.
الزيارة الميدانية (اجتماع لتبادل الملاحظات)	رفع المخاوف إلى رئيس فريق التقييم (و EFQM) إذا لزم الأمر) خلال اجتماعات تبادل الملاحظات أو في أي لحظة أخرى.	لا تنتظر حتى تنتهي الزيارة الميدانية، فقد يكون الأوان قد فات ولا تقلل من قيمة اجتماعات تبادل الملاحظات.
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 الدرجة النهائية

## معلومات مفيدة

### رسوم المشاركة

تختلف رسوم المشاركة حسب حجم ونطاق الجهة والعلاقة مع EFQM (عضو أو غير عضو). يرجى التواصل معنا لمعرفة رسوم المشاركة الخاصة بمنظمتك.

### التكاليف الإضافية ذات الصلة:

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

- السفر والإقامة لفريق التقييم للزيارة الميدانية: يجب أن تغطي الجهة مصاريف سفر وإقامة المقيمين أثناء الزيارة الميدانية. ليس لدينا أي مواصفات حول فئة الفندق، ولكن يُرجى التأكد من أن يقيم فريق التقييم 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 والترجمات (إذا لزم الأمر) وما إلى ذلك.

# عملية التقييم - منظور المقيم

يتم تدريب جميع المقيمين وفقاً لنموذج (EFQM). عادة ما يعملون في فرق تتكون من 3 إلى 4 مُقيمين (حسب حجم ونطاق مؤسستك) ويقضون حوالي 300 ساعة في تقييم مؤسستك.

يتم شرح المراحل المختلفة من وجهة نظر المقيم كما هو موضح بإيجاز أدناه:



## المرحلة 1: إنجاز العمل الأولي الفردي

بمجرد أن يتلقى المقيم تأكيداً رسمياً للمشاركة من (EFQM)، يبدأ في العمل على طلبك. باستخدام وثيقة التقديم الخاصة بك كوثيقة العمل الرئيسية، يقوم كل مقيم بالإعداد بشكل فردي. بعد ذلك، يبدأ المقيمون في العمل على الموضوعات الاستراتيجية لمؤسستك.

## المرحلة 2: الاستخلاص/الدمج والاستيضاح

يقوم الفريق بتوحيد العمل السابق ويبدأ العمل كفريق واحد. يمكن لرئيس الفريق الاتصال بك للحصول على توضيح وللتأكد من أن الفريق لديه فهم واضح لإستراتيجية مؤسستك وأهدافها وسياقها.

## المرحلة 3: التحضير للزيارة الميدانية

يبدأ فريق التقييم في التحضير للزيارة الميدانية وخطة الزيارة، كما سيناقشون معك التفاصيل اللوجستية الرئيسية. يقوم رئيس الفريق بتعيين المسؤوليات بناءً على المعايير ويبدأ المقيمون في إعداد المهام المنوطة بهم للزيارة الميدانية. خلال هذا الوقت، يكون التفاعل داخل الفريق مستمراً ويقوم رئيس الفريق بتنظيم العديد من المكالمات الجماعية وتبادل الرسائل الإلكترونية لمتابعة العمل المنجز.

## المرحلة 4: إجراء الزيارة الميدانية

كما هو موضح سابقاً، يأتي المقيم إلى مقر الجهة لإجراء الزيارة الميدانية. خلال هذه الأيام سيلتقي بعدة أشخاص من مستويات مختلفة داخل الجهة.

## المرحلة 5: تلخيص/دمج التقييمات وتسجيل الدرجات

أثناء إجراء المقابلات ومجموعات التركيز المختلفة، سيقوم المقيمون بتدوين ملاحظاتهم الفردية ومشاركتها لفترة وجيزة مع بقية الفريق. بمجرد انتهاء مدة المقابلة، سيجتمع الفريق ويوحد جميع النتائج. ويتم إعداد المسودة الأولى للتقرير وتقييم الجهة باستخدام منطوق رادار "RADAR". بمجرد مغادرة الفريق للموقع، سيقومون بكتابة النسخة النهائية من التقرير التعقيبي وإرسالها إلى EFQM.





**EFQM, LONDON**

باركشوت هاوس  
5 طريق كيو،  
رينشموند، TW9 2PR، المملكة المتحدة

الهاتف: +32(2) 775 35 11

**EFQM, MIDDLE EAST**

مجمع دبي للمعرفة،  
بلوك 13، مكتب G21  
ص.ب.: 500772 دبي

الهاتف: +971 365 81 70

info@efqm.org efqmmiddleeast@efqm.org

**EFQM, BRUSSELS**

شارع الأولمبياد 2  
1140 بروكسل، بلجيكا

الهاتف: +33 (2) 577 53 11  
الفاكس: +33 (2) 577 53 53

info@efqm.org  
www.efqm.org