

# الإعتماد من (EFQM)

دليل مقدم الطلب



## نظرة عامة

إن الغرض من هذا الدليل هو مساعدتك على التحضير للحصول على شهادة "الإعتماد من (EFQM)". من خلال اتباع النصائح الواردة في هذا الدليل، ستتمكن من تقديم إنجازات منظمتك بشكل فعال وتعظيم القيمة المضافة لتقرير الإعتماد الذي ستلقاه في نهاية العملية.

### من هي الجهات المشاركة؟

يمكن لأي جهة أو وحدة أعمال تقديم الطلب في أي وقت، بغض النظر عن موقعها أو حجمها أو قطاع عملها. يعد برنامج "الإعتماد من (EFQM)" خطوة بسيطة وسهلة للمؤسسات أو الوحدات التي بدأت للتو في استكشاف طرق لتحسين نهج أعمالها. لا بد أن إستيفاء الملف النموذجي لمقدم الطلب الشروط أدناه:

- خبرة في تطبيق مبادرات التحسين ولكن التغيير تتم إدارته حسب الحاجة، وهي مهمة الآن بتبني التحسين والتغيير على مستوى المؤسسة.
- يتم قياس الأداء باستخدام مقاييس داخلية في الغالب مع محدودية استخدام المقارنات الخارجية كأساس لتحديد الأهداف..

### نظرة عامة على عملية التقييم:

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

إجراء التقييم الذاتي

إعداد طلب التقديم

الزيارة الميدانية

إستلام التقرير التعقيبي

## المرحلة 1: إجراء التقييم الذاتي

الخطوة الأولى في التقدم لفئة "الإعتماد من (EFQM)" هي إجراء تقييم ذاتي. سيوفر هذا التقييم الذاتي لمحة عامة عن القدرات الحالية لمؤسستك إستناداً إلى نموذج EFQM.

يفضل استخدام الاستبيان المتاح في منصة التقييم "AssessBase" الخاص ب EFQM لإجراء التقييم الذاتي.

يمكنك أيضاً إجراء التقييم الذاتي باستخدام طريقة وأداة مختلفة أو بمساعدة (EFQM) أو أحد مستشارينا ذوي الخبرة. إذا كنت ترغب في معرفة المزيد عن الخيارات الأخرى، يرجى التواصل معنا.

سيساعدك الإستهبيان في تقييم الأساليب المتبعة لديك وتحديد أماكن الفرص الرئيسية للتحسين. يجب أن يؤخذ في الاعتبار نضج هذه الأساليب وتأثيرها على قدرة المؤسسة على تنفيذ الإستراتيجية أثناء التقييم الذاتي. كنتيجة للتقييم سيتم الخروج بقائمة تتضمن عدة مجالات للتحسين، وعليك تحديد أولويات التحسين وإختيار ثلاث مجالات تحسينية للعمل عليها. ومن ثم عليك تحديد المسؤولين عن هذه الأولويات والذين سيقومون بدورهم بتشكيل فرق عمل من أجل تنفيذ المشاريع التحسينية المناسبة.

## المرحلة 2: إعداد طلب التقديم

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 التقدم للحصول على شهادة "الإعتماد من (EFQM)"، فإنك بحاجة إلى إعداد المسودة الأولى من خطة العمل (وثيقة التقديم) وإرسالها مع نموذج الطلب الموقع.

على الجهة تقديم نسختين من خطة العمل:

- المسودة الأولى من نموذج خطة العمل بعد التقييم الذاتي وتحديد أولويات نتائج التقييم الذاتي واختيار المشاريع التحسينية الثلاثة وقبل تنفيذ المشاريع. في هذه النسخة من الخطة يجب أن تصف ما تخطط للقيام به بناءً على عناصر منطوق رادار (RADAR).
- المسودة الثانية بعد تنفيذ مشاريع التحسين وقبل الزيارة الميدانية، يجب أن تعكس هذه النسخة ما تم تنفيذه وإنجازه. وأن توضح أيضاً أي تغييرات حدثت و/أو تعلم اكتسب.

يتم تقديم كلا المسودتين إلى (EFQM) والمقيم، علماً بأنه لا بد من تقديم المسودة الأولى بعد إستكمال التقييم الذاتي ومع طلب التقييم لاتاحة المجال لنا للتأكد من إستيفاء المسودة الأولى للمتطلبات على سبيل المثال ملائمة المشاريع التحسينية التي تم إختيارها ومدى ارتباطها بالتقييم الذاتي وغيرها.

يجب إرسال المسودة الثانية قبل أسبوعين على الأقل من تاريخ الزيارة. وتحفظ EFQM/المقيم بالحق في تأجيل التقييم في حال عدم استيفاء المسودة الثانية للمتطلبات.

## المرحلة 3: الزيارة الميدانية

بمجرد أن يتم تحديد المقيم، سنقوم بإرسال بريد إلكتروني تعريفى حتى يتسنى لكم التواصل مع المقيم والبدء في إعداد الخطة والترتيبات اللوجستية للزيارة الميدانية.

قد يقوم المقيم بالتواصل مع المؤسسة لإستيضاح بعض المعلومات إذا دعت الحاجة، ولكن تتم مناقشة معظم الأسئلة أثناء زيارة المقيم التي تستمر ليوم واحد.

خلال هذه الزيارة التي تستغرق يوماً واحداً، يتفاعل الموظفون على جميع المستويات في مؤسستك مع المقيم (مقابلات، جولات إرشادية...) حتى لو لم يشاركوا بشكل مباشر في أحد مشاريع التحسين.

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

يصل المقيم عادة في الصباح الباكر للإستعداد للتحسين، يرجى التأكد من توفير غرفة يمكنه العمل فيها. من المعتاد أن تأخذ المقيم في زيارة لمقر مؤسستك قبل البدء بالتحسين.

• تبدأ عملية الإعتماذ بالاجتماع الافتتاحي بين المقيم وفريق الإدارة وبعض ممثلي مشاريع التحسين

- التعارف بين المقيم وممثلي مقدم الطلب

- أجندة الزيارة

- عملية التحسين

- أسئلة وأجوبة

• يتم تنظيم اجتماع لمناقشة التقييم الذاتي والآلية المتبعة لتحديد أولويات التحسين الثلاث.

• تتم مناقشة كل مشروع تحسين مع مالك المشروع وكذلك شخص أو شخصين من المشاركين في المشروع.

• إذا لزم الأمر (اعتماداً على حجم المؤسسة)، يتم عقد مجموعة تركيز مكونة من 4 إلى 5 أشخاص من المشاركين في مشاريع التحسين.

• تنتهي زيارة الإعتماذ بالاجتماع الختامي الذي يتم خلاله عرض نتيجة الإعتماذ والملخص والخطوات المقترحة التي يجب اتباعها وطرح الأسئلة والأجوبة.

# إجندة زيارة الإعتامد

أجندة زيارة الإعتامد النموذجية موضحة أدناه:

الأشخاص المعنيين	الوصف	العنصر	
المقيم + ممثل الجهة	زيارة المبنى، والاطلاع على الجوانب المرئية للمشاريع والتحضير للافتتاح	الزيارة والتحضير	10:00 - 9:15
فريق الإدارة + ممثلي فرق التحسين	- التقديم من طرف المقيم - نظرة عامة عن الزيارة الميدانية - أسئلة وأجوبة	العرض الافتتاحي	10:15 - 10:00
فريق الإدارة + ممثل الجهة	مناقشة التقييم الذاتي وعملية تحديد الأولويات	التقييم الذاتي وتحديد الأولويات	11:00 - 10:15
وقت مراجعة المقيم			11:15 - 11:00
المالك + شخص إلى شخصين من فريق المشروع	مناقشة النهج والتنفيذ والإجراءات	مشروع التحسين 1	12:15 - 11:15
وقت مراجعة المقيم + استراحة الغداء			13:00 - 12:15
المالك + شخص إلى شخصين من فريق المشروع	مناقشة النهج والتنفيذ والإجراءات	مشروع التحسين 2	14:00 - 13:00
وقت مراجعة المقيم			14:15 - 14:00
المالك + شخص إلى شخصين من فريق المشروع	مناقشة النهج والتنفيذ والإجراءات	مشروع التحسين 3	15:00 - 14:15
وقت مراجعة المقيم			15:15 - 15:00
4 إلى 5 مشاركين معنيين بمشاريع التحسين	مناقشة تنفيذ المشاريع المختلفة	مجموعة التركيز	16:00 - 15:15
وقت مراجعة المقيم			16:30 - 16:00
فريق الإدارة + ممثلي فرق التحسين	- نتيجة زيارة الإعتامد - أسئلة وأجوبة - الخطوات التالية	الاجتماع الختامي	17:00 - 16:30

## 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 لاصطحاب المقيم من المطار أو إعطائه توجيهات واضحة حول كيفية الوصول إلى الفندق في المساء قبل زيارة الإعتامد.

يمكن أيضاً تقديم بعض الهدايا إلى المقيم كمجاملة، ولكن يجب أن تكون هذه الهدايا ذات قيمة منخفضة. نريد أن يعامل مقدم الطلب المقيم وفقاً لممارسات العمل الإعتيادية وليس ككبار الشخصيات. لا تخطط لتنظيم أي حدث له أو لها دون موافقة المقيم لأن يوم زيارة الإعتامد يكون حافلاً للغاية وعادةً ما يسافر المقيم ليوم واحد فقط.

## المرحلة 4: إستلام التقرير التعقيبي

بعد انتهاء زيارة الإعتماد، يكمل المقيم التقرير التعقيبي ويرفعه إلى (EFQM) للمراجعة من أجل التحقق من اتساق التقرير وأنه يوفر قيمة مضافة للجهة المشاركة.

إذا كانت النتيجة إيجابية، فسنرسل 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 الإجمالي
- رابط إلى استبيان رضا المتعاملين عبر الإنترنت، يرجى إكماله حيث نستخدم التعليقات من أجل تحسين العملية
- تقرير الإعتماد الذي يتكون من:
  - الملخص التنفيذي (ملخص الأداء والموضوعات المتكررة ونقاط القوة ومجالات التحسين والتوصيات).
  - الملاحظات التفصيلية: الانطباعات والملاحظات بخصوص كل مشروع تحسين.

بعد أن يتم فهم محتوى تقرير الإعتماد وتحليله جيداً، يجب أخذ التوصيات في الاعتبار والبدء في العمل على الخطوات التالية.

## تحقيق "الإعتماد من EFQM"

يتخذ المقيم القرار بناءً على الفطرة السليمة. سيتم تقييم كل من مشاريع التحسين الثلاثة وتأثيرها باستخدام منطق رادار "RADAR". إذا كانت المشاريع تلي غالبية سمات منطق رادار "RADAR" ويمكنك إثبات أنك أدت مشاريع التحسين بطريقة منظمة وحققت تقدماً واضحاً، فستلقى شهادة "الإعتماد من (EFQM)".

في نهاية عملية التقييم، ستلقى تقريراً تعقيبياً يوضح بالتفصيل نقاط القوة وفرص التحسين التي تمت ملاحظتها.

## المؤسسات التي لم تنجح في الحصول على الإعتماد

ستلقى المؤسسات التي لم تنجح إرشادات ضمن التقرير التعقيبي حول المواضيع التي تحتاج إلى تحسينها قبل إعادة التقدم للحصول على الإعتماد من (EFQM).

يمكن للمتقدمين طلب تاريخ جديد للتحقق من خطة مشروع التحسين الخاصة بهم في غضون 3 أشهر من الزيارة الأولى للموقع. سيكونون قادرين على استخدام نفس خطة مشروع التحسين أو إجراءات التحسين البديلة (طالما تم إنشاؤها من التقييم الذاتي الأولي). يرجى التواصل مع (EFQM) لمناقشة هذا الخيار. سيتم دفع رسوم جديدة للزيارة الميدانية.

إذا لم يكن هذا الخيار مناسباً، فلن يتم قبول الطلبات الجديدة للإعتماد من قبل (EFQM) إلا إذا بدأت العملية بتقييم ذاتي جديد. بحلول هذه المرحلة، سيكون قد مر عام تقريباً منذ أول تقييم ذاتي ومن المهم أن تؤكد عملية التقييم الذاتي الجديدة أن إجراءات التحسين ذات صلة بالفعل.

يوصى ألا تمر أي مؤسسة، سواء كانت ناجحة أم لا، بأكثر من 3 دورات من برنامج الإعتماد من (EFQM) حيث من المرجح أن الفوائد والتعلم قد تم اكتسابها بالكامل في هذه المرحلة.

# الوثائق المطلوبة

من أجل المشاركة، تحتاج إلى إعداد وإرسال الوثائق التالية إلى (EFQM):

## نموذج طلب "الإعتماد من (EFQM)"

هذه هي الوثيقة الرسمية التي يجب عليك إكمالها وتوقيعها من أجل التقديم رسمياً. تتكون الوثيقة من صفحة واحدة نطلب فيها تقديم معلومات أساسية عن المؤسسة. يمكنك إرسال هذا النموذج الموقع إلى (EFQM) في أي وقت من السنة.

## خطة عمل

إنه المستند الذي سيستخدمه المقيم كمصدر بيانات أساسي للإعتماد. تحتوي خطة العمل على الأجزاء التالية:

- المعلومات الأساسية: تلخص بيئة عمل المؤسسة وهيكلها والمعنيين والأهداف الاستراتيجية (صفحتان).
- التقييم الذاتي: يصف الطريقة المستخدمة للتقييم الذاتي والدروس المستفادة (صفحة واحدة).
- نتائج التقييم الذاتي: تتضمن هذه القائمة نقاط القوة الرئيسية وفرص التحسين الرئيسية التي تم تحديدها أثناء التقييم الذاتي (صفحة واحدة)
- وصف وخطة مشروع التحسين: في هذا القسم، تحتاج إلى وصف 3 مشاريع تحسينية والجدول الزمني لتنفيذ كل منها (6 صفحات)
- الرجاء التواصل معنا للحصول على نموذج خطة العمل.

## معلومات مفيدة أخرى

### رسوم برنامج الإعتماد من (EFQM)

تختلف رسوم المشاركة حسب حجم ونطاق المؤسسة والعلاقة مع EFQM (عضو أو غير عضو). الرجاء التواصل معنا لمعرفة رسوم المشاركة الخاصة بمؤسستك.

### تكاليف أخرى 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 المقيم أثناء الزيارة. ليس لدينا أي مواصفات حول فئة الفندق. بالنسبة للسفر، الدرجة الاقتصادية هي المعيار المحدد للرحلات الجوية ووسائل النقل الأخرى.
- تكاليف أخرى: طباعة الوثائق والترجمات (إذا لزم الأمر) وما إلى ذلك.



**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