



averroes

أفيروس للإستشارات وتطوير الأعمال
Business Advisory and Services

تساؤلات في التميز المؤسسي

للمؤسسات حديثة العهد
بتطبيق نموذج التميز الأوروبي

EFQM 2025

فبراير 2025



مقدمة

طلب التميز المؤسسي رحلة مستمرة وليست حدثاً عابراً أو مشروعاً منفصلاً، هي رحلة مع تحديات ونجاحات متجددة، كما أنها تمتاز بمحطات عديدة تساعدنا على تحديد إنجازاتنا والاحتفاء بها، هذه الإنجازات ليست مجرد نقاط نهاية، بل تستخدم كحافز قوي لدفع عجلة التطور والتحسين المستمر، مما يضمن استدامة النمو ومواجهة التحديات المستقبلية. تبدأ رحلة التميز بتبني مفاهيم ومبادئ النموذج الأوروبي للجودة (EFQM2025) كجزء أساسي من أسلوب التفكير والعمل داخل المؤسسة، مع تعزيز التواصل المستمر لنشر الوعي وترسيخ أهداف المؤسسة المتعلقة بتحقيق التميز. تستمر هذه الرحلة لتحقيق مستويات متقدمة من الأداء، حتى تصبح المؤسسة نموذجاً يُحتذى به ومعياراً للتميز في مجالها، ليس فقط على المستوى المحلي، بل أيضاً على المستويين الإقليمي والعالمي. ونظرًا لأن العديد من المؤسسات، وخاصة قياداتها، لديها استفسارات وتساؤلات حول هذه الرحلة، تأتي هذه الورقة لتلقي الضوء على بعض هذه التساؤلات، وتقدم إجابات واضحة حول كيفية تطبيق النموذج الأوروبي للتميز (EFQM 2025) لتحقيق التميز المؤسسي المستدام.

الغرض من الورقة

توفير إجابات ومعلومات أولية تساعد القيادات والمعنيين في المؤسسات المختلفة على اتخاذ توجه أو قرار بخصوص تبني أو تطبيق نموذج التميز الأوروبي EFQM 2025 داخل المؤسسة وتحديد خطوات البداية اللازمة لذلك، على أنه ينصح بالرجوع للخبراء والمتخصصين في حال الحاجة لمعلومات إضافية ومفصلة بخصوص تلك التساؤلات أو غيرها.

لمن هذه الورقة

هذه الورقة معدة للمؤسسات التي تراودها فكر التميز وتبحث عن تطبيق نماذج التميز وبالأخص نموذج التميز الأوروبي كإطار لتطوير الأداء المؤسسي والتحسين المستمر، أو تلك التي لا زالت في المراحل الأولى من التطبيق. تجيب الورقة عن مجموعة من الاستفسارات والتساؤلات والتي جمعناها من خلال التفاعل مع العديد من المؤسسات المحلية والإقليمية من خلال تقديم خدماتنا الاستشارية في ذات المجال على مدى الأعوام الماضية والتي قد تطراً كلها أو بعضها على ذهن القيادات والمعنيين في تلك المؤسسات. تم تقسيم هذه التساؤلات في مجالات محددة وهي رحلة التميز، أنظمة التحسين والتطوير، القدرات الداخلية، التخطيط والاستدامة، وتحقيق النتائج وذلك للمساعدة على ربط الأفكار وسهولة التصفح.



رحلة التميز المؤسسي

بوجود خطة استراتيجية ومشاريع وأنظمة تحسين قائمة، ما الذي يدفعنا لتبني النموذج الأوروبي للتميز؟

في كثير من الأحيان، تتحمل العديد من إدارات المؤسسة مسؤولية تنفيذ مشاريع تحسين متعددة، والتي قد تفتقر إلى التكامل والتناغم، مما يؤدي إلى تدخلات في الصلاحيات ومساحات العمل. هنا يأتي دور النموذج الأوروبي للتميز ليرسم صورة شاملة لمشاريع التحسين وآليات العمل، وربطها بأهداف استراتيجية واضحة تضمن التكامل ورفع الكفاءة. يعمل النموذج كمظلة شاملة تنسق بين مختلف مشاريع التحسين، وتعزز كفاءة وفاعلية أداء المؤسسة بشكل عام. بالإضافة إلى ذلك، يوفر النموذج معايير ومقاييس موضوعية يمكن الاعتماد عليها لتحديد أولويات المشاريع التحسينية وتوجيهها بشكل استراتيجي عبر جميع قطاعات



كيف يمكن أن يوفر برنامج التميز المؤسسي أساساً قوياً للخطة الاستراتيجية الجديدة؟

تتميز رحلة التميز بعلاقتها الوثيقة بالاستراتيجية، وهذه العلاقة لها طبيعتها الخاصة في كل مراحل التخطيط والتنفيذ الاستراتيجي، لذا مواكبة عمليات التخطيط الاستراتيجي ورحلة التميز ممكنة في جميع المراحل، كما أن رحلة التميز عادة ما تبدأ بالتقييم الشامل للمؤسسة وهو ما يوفر مدخلاً قيماً لأي خطة استراتيجية من خلال التعرف العميق على أبرز نقاط القوة ومجالات التحسين في المؤسسة والذي من شأنه المساهمة في صياغة خطة استراتيجية رصينة لواقع المؤسسة وأمالها، ودمج برنامج التميز ضمن الخطة الاستراتيجية.

ما هي أهم خطوات رحلة التميز المؤسسي؟

أولاً، وعلى أهمية قصوى تبني فكر النموذج كآلية ومنطق للعمل، ومن ثم تحديد نضج المؤسسة عبر عمليات التقييم الداخلي طبقاً للنموذج، سوف يمكن هذا التقييم من التعرف على مواطن القوة والفجوات وبعد هذه العملية يتم وضع خطط تطويرية لتغطية الفجوات ثم تبدأ بتنفيذ خطط التحسين بناءً على حسب أولويتها وأهميتها.. يلي هذه الخطوات عمليات تقييم دورية للوقوف على مستويات التطور سواء عبر التقييم الداخلي أم الخارجي وهو الذي يمكن من الحصول على الاعتماد. بذات الأهمية، يلزم المؤسسة تطوير القدرات الداخلية وتشكيل فريق التميز المؤسسة الذي سيقود المشروع على أن يغطي الفريق كافة إدارات وأقسام المؤسسة.

الرسم التالي يوضح أهم خطوات رحلة التميز المؤسسي

المرحلة 3



خطة التحسين



المرحلة 2



التقييم الداخلي



المرحلة 1



التوعية والتدريب



المرحلة 5



التقييم الخارجي



المرحلة 4



التنفيذ





كم يلزمنا من الوقت لتحقيق الاعتماد من المؤسسة الأوروبية للجودة EFQM؟

المؤسسة الأوروبية للجودة تقدم نطاق عريض من الاعتمادات، وهذا النطاق يوفر عدة مستويات تأخذ بعين الاعتبار نضج المؤسسات موفرة منظورا واضحا يدعم ويفرز رحلة التميز، لذا يجدر البدء بالرحلة فور تبني المبادرة علما بأن أن الأداء المتميز هو خط نهاية متحرك وبالتالي الرحلة مستمرة. مستويات الاعتماد المختلفة تساعد في رسم محطات تمكن المؤسسات من تحديد خطط مرحلية تطور من نضج المؤسسة ومستويات الأداء فيها. الرسم التوضيحي التالي يوضح المستويات المختلفة للاعتماد من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة، EFQM.



قد يفرض برنامج التميز أعباء إضافية على إدارات وأقسام المؤسسة، هل نحن بحاجة للمزيد من الأعباء والبرامج الإدارية؟

من المؤكد أن تبني أفكار وآليات عمل جديدة يتطلب جهداً إضافياً، إنما نموذج التميز الأوروبي يمثل طريقة تفكير وعمل تتكامل مع عمل ومهام المؤسسات تساهم في تقييم هذه المهام والتعرف على مواطن القوة لزيادة أثرها، وتحديد فرص التحسين مما يزيد الفعالية ويقلل من الهدر في الجهود والمهام، أي أن النموذج في أثره النهائي يطمح نحو دعم المهام، كما أن النموذج الأوروبي هو إطار مرن وليس قالب ولن يفرض مبادرات أو مشاريع يمكن النظر إليها على أنها غير مهمة، فكافة التحسينات التي يتطلبها نموذج التميز الأوروبي ينبغي أن تكون مشاريع حيوية وأساسية تحتاجها المؤسسة لتطوير أدائها ونضجها المؤسسي.



برنامج التميز مسؤولية إدارة التخطيط والجودة، لماذا يجب علينا المشاركة فيه؟

بينما ينبغي إناطة مسؤوليات توجيه رحلة التميز إلى إدارة معينة مثل إدارة التخطيط والجودة أو قسم التميز المؤسسي إن وجد، إلا أن التميز المؤسسي يتطلب مشاركة ومساهمة كافة المعنيين في المؤسسة على جميع الأصعدة من إدارات وأقسام وقيادات وعاملين. رحلة التميز تساهم في تطوير الأداء المؤسسي ككل، وعادة ما تكون مشاريع التحسين تشمل كافة جوانب ونواحي المؤسسة ومعظم إداراتها وإقسامها، وإن كانت بنسب متفاوتة.

أنظمة التحسين والتطوير

يعمل النموذج الأوروبي للتميز EFQM 2025 بالتناغم والتكامل مع كافة أدوات الإدارة وأنظمة العمل، حيث أنه يوفر آليات وأدوات مختلفة تدعم الجهود المؤسسية، آليات لاكتشاف وتصفية الأفكار والمبادرات والتوجهات الاستراتيجية، وآليات تدعم تطبيق ومتابعة المشاريع والمبادرات، كما يوفر آلية للقياس والتي تتميز بالقدرة على وضع صورة للوضع الراهن والتعرف على التطور الفعلي دائما.

لماذا نموذج التميز الأوروبي 2025؟ كيف يختلف عن نماذج التميز الأخرى؟

بطبيعته هو نموذج لا يلزم الجهات المنفذة لحلول مسبقة إنما يطرح الأسئلة المناسبة والتي تضع المؤسسات على طريق المعرفة والوعي بما يجب الاهتمام به، بعد ذلك يوفر آلية للقياس الكمي ليعكس الوضع الراهن للمؤسسة ويمكن من قياس التقدم بدقة. هذا ما يوفره النموذج، أما ما يميز النموذج في صورته المحدثه 2025، فهو أن المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة في عمل دائم لتطوير النموذج لمواكبة أحدث اتجاهات الإدارة واهتمامات المؤسسات طبقا لآراء وتوجهات أفضل المؤسسات العالمية وأنجحها، من أمثلة هذا التطور هو بناء النموذج المحدث ليشمل مبادئ الاستدامة للأمم المتحدة وحقوق الانسان، التركيز على المستقبل، دمج الابتكار، والتأكيد على ضرورة التغيير.

المؤسسة حاصلة على أنظمة الجودة العالمية مثل الايزو 9001، لماذا نحتاج لإطار ونموذج التميز المؤسسي؟

بينما يوفر نظام الأيزو 9001 قاعدة لإدارة العمليات لدى المؤسسة وتوثيقها، يعمل نموذج التميز على آفاق وأبعاد تستهدف كافة أنشطة العمل ويوفر آليات للتقييم والتحسين المستمر للأنظمة وكافة أطر العمل ويهتم بتحقيق النتائج وتطوير مستهدفات طموحة، كل ذلك مما يحفز التطوير المستمر مثل الأداء المالي، أنظمة الحوكمة والموارد البشرية والابتكار والاستدامة واستطلاع رأي وإرضاء المعنيين وغيرها الكثير.



المؤسسة لديها الكثير من المشاريع القائمة وأولويات أخرى، هل نحن بحاجة لمشروع تطويري آخر؟

يجب النظر إلى نموذج التميز على أنه إطار عام ومظلة رئيسية لدعم كافة مشاريع التطوير والتحسين وأولويات المؤسسة القائمة منها وغير القائمة. ستوفر تبني مبادئ وآليات نموذج التميز أداة لتقييم والتعرف على أولويات المؤسسة ومن ثم تأكيد الجهود على المبادرات التي تخدم المؤسسة على المستوى الاستراتيجي، وبالمثل تجنب والابتعاد عن المبادرات والأولويات التي لا تخدم أهداف المؤسسة، وبالتالي يصبح الإطار المرجعي والقيادي لاتخاذ القرارات الاستراتيجية بشأن كافة المبادرات والمشاريع التحسينية.

لدينا متطلبات كافية من الجهات التنظيمية المشرفة علينا، هل سيتعارض برنامج التميز مع هذه المتطلبات ويسبب إشكاليات في تنسيق الأعمال والتقارير؟

نموذج الجودة الأوروبي هو نموذج وليس قالب معياري ويتميز بالمرونة والقدرة على تلبية احتياجات المؤسسات المختلفة، وهذه المرونة مبنية ضمن آليات النموذج باعتماده على أساسيات ثلاثة هي طبيعة وأهداف المؤسسة، معايير النموذج المبنية على أحدث وأفضل أفكار الإدارة، وأداة الرادار والتي توفر آلية للقياس الكمي للأداء. كما أن النموذج من التجربة الحية في المنطقة العربية يعتبر الأساس الذي نتجت منه معظم أنظمة وجوائز التميز الإقليمية وأطر جودة الأداء المؤسسي، بالإضافة إلى ذلك فإن هذا التنوع يوفر زخم من التجارب ومجالات التعلم والمقارنة يتعدى حدود قطاع أو نشاط بعينه.

A hand in a dark suit sleeve holds a glowing white tray. On the tray, a row of stylized human figures in various colors (red, blue, orange) are illuminated from below, creating a bright glow. The background is dark with some light spots.

القدرات الداخلية

المؤسسة لا تملك الموارد والنضج الكافي للحصول على الاعتماد الأوروبي. هل يمكننا البدء حقا في مثل هذه البرامج الكبيرة؟

النموذج يوفر الآلية المرنة لعمليات التطوير للمؤسسات، وتكمن مرونة النموذج في القدرة على وضع الخطط المناسبة حسب إمكانيات المؤسسات. كما وأن النموذج نفسه يسلط الضوء على الأبعاد اللازمة لتطوير الموارد والقدرات الداخلية، كذلك عمليات الاعتراف للمؤسسة الأوروبية تستوعب عدة مستويات من النضج المؤسسي بهدف توفير الدعم لرحلة التميز للمؤسسات. وبالتالي فالنموذج يصلح لكافة أنواع المؤسسات بغض النظر عن حجمها وقدراتها ومستوى تجربتها في مجال التميز المؤسسي

لا نملك الخبرة الكافية لرحلة التميز وتطبيق النموذج، هل نطلب من متخصصين مساعدتنا في تحقيق التميز؟

حيث أن التميز هو رحلة مستمرة، فلا غنى للمؤسسة من تطوير قدراتها الذاتية والداخلية لضمان الاستمرار في الرحلة، ومع ذلك فالعديد من المؤسسات تستعين بالخبراء والمتخصصين المعتمدين في مراحل معينة من هذه الرحلة، على سبيل المثال، في تطوير قدرات الفريق الداخلي، عقد التقييمات الشاملة للمؤسسة وتطوير خطط التحسين، والمساعدة في الإعداد للتقييمات الخارجية

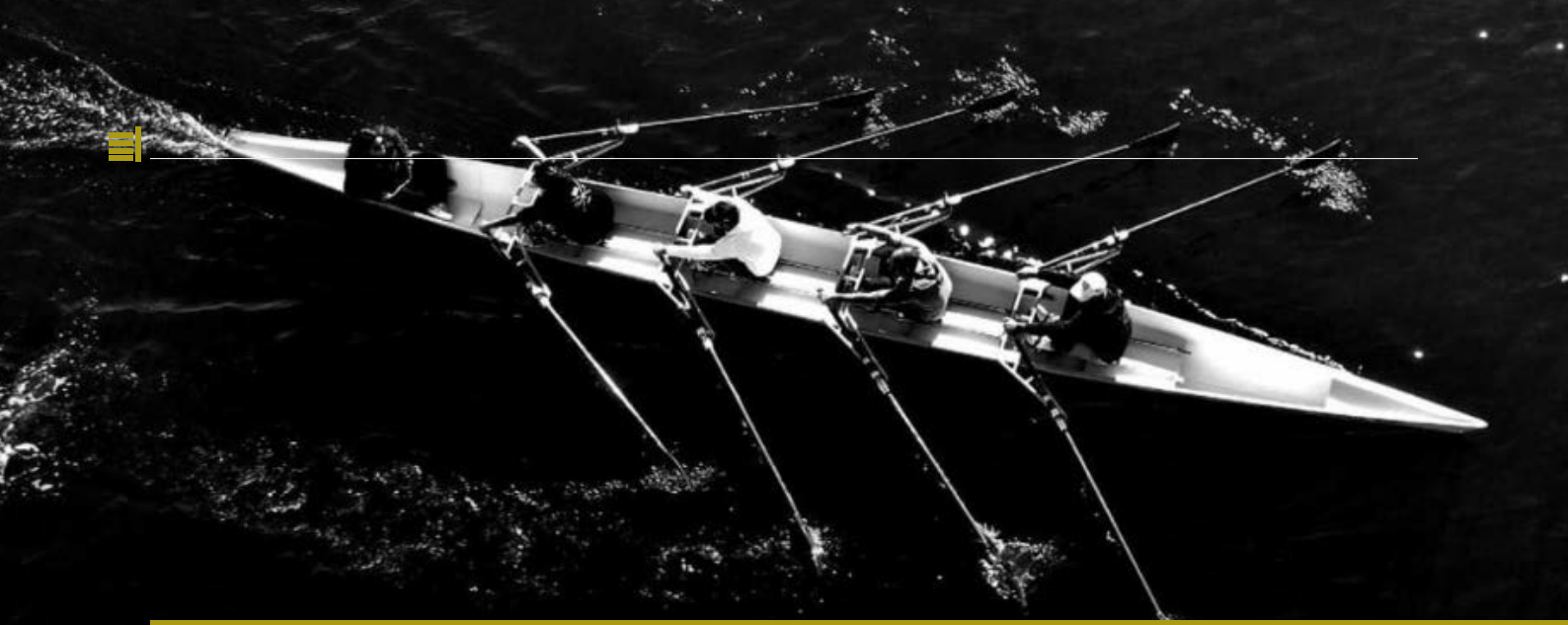


كيف نبني قدرات المؤسسة في مجال التميز؟ وما هي المؤهلات والبرامج اللازمة لذلك؟

من الضروري بناء القدرات الداخلية في مجال التميز المؤسسي لضمان الاستمرارية والاستدامة لرحلة التميز. تعتمد البرامج المناسبة على قدرات ومؤهلات الفريق الموجود بالمؤسسة وخبرته. وتبدأ رحلة التدريب الاحترافي بالتدريب التأسيسي Foundation والذي يمكن حصول فئة واسعة من المؤسسة عليه إذ يوفر المعرفة بالمفاهيم الأساسية للتميز والنموذج، وخط البداية لكافة المسارات التدريبية المختلفة

ما هي الميزانية المطلوبة لمشروع التميز المؤسسي؟

حيث أن رحلة التميز هي رحلة مستمرة هدفها تطوير الأداء لمستويات تفوق التوقعات، من الصعب تحديد موازنة محددة لهذه الرحلة، ولكن دون شك، من خلال تحويل الرحلة لمحطات زمنية بأهداف واضحة تشمل مشاريع ومبادرات محددة يمكن تحديد موازنات مرحلية. في حال المؤسسات التي تعتمد البدء في رحلة التميز، نقترح تحديد موازنات تشمل على الأقل خطط التدريب والتوعية برحلة ونموذج التميز، ومبادرة لتقييم المؤسسة وتطوير خطة التحسين الخاصة بها. يمكن التواصل معنا للحصول على تصور أولي بهذا الخصوص.



أحياناً ما تنتهي البرامج والمشاريع التي تتطلب تكامل الجهود بين الإدارات والأقسام بالفشل دون تحقيق غايتها، كيف نحقق تضافر الجهود وبناء زخم خلف مشروع التميز؟

رحلة التميز المؤسسي تشمل كافة إدارات وأقسام المؤسسة ويساعد على تضافر الجهود وبناء الزخم اللازم للمشروع عدة قواعد أساسية أهمها: تبني القيادة ومتابعتها المستمرة للمشروع، التوعية المستمرة بالمشروع باستخدام أدوات اتصال وأنشطة ضمن خطة تواصل محددة، تكوين فريق داخلي مدرب ومهيأ لمواصلة المشروع، وتعزيز ثقافة التطوير والتغيير، ودمج المشروع ضمن الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، والقياس المتكرر لمستوى التقدم.

نحن أحوج ما يكون للتركيز على تحقيق نتائج وتقديم خدماتنا للمتعاملين وإرضائهم، كيف ستستفيد المؤسسة من إطار إداري جديد في هذا الصدد؟

من إحدى أهم مميزات النموذج الأوروبي لإدارة الجودة تقديمه لمفهوم «النظام الإيكولوجي» للمؤسسات والذي يجعل فهم واستيعاب كافة المعنيين واحتياجاتهم وتدخلات احتياجاتهم ضمن أولويات المؤسسة ووضع صورة واضحة لما يتوجب أخذه بعين الاعتبار للوصول لمستويات رضى عالية والوصول إلى نتائج محسوسة تنعكس مباشرة على أداء المؤسسة، كما أن قياس وتحسين النتائج على المستوى الاستراتيجي والتشغيلي وتحسين انطباعات كافة المعنيين تمثل ركيزة من ثلاث للنموذج وأساس لعمليات التقييم بمنهجية الرادار المعتمدة في النموذج.

دائماً ما نعاني من بدء مشاريع تحسين لا تكتمل، لماذا يمكن أن يكون برنامج التميز الأوروبي مختلفاً؟

عدم اكتمال المشاريع المؤسسية هو خطر وارد، إنما توجد عدة ميزات لرحلة التميز تدعم تلافي هذا الخطر. منها أن رحلة التميز تنطلق بدعم وتبني القيادة المؤسسية للمنهج، كذلك فإن هذه الرحلة تبنى على التطوير المستمر الذي يمكن من وضع محطات للإنجاز خلال الرحلة تولد الدعم المعنوي لاستمراره، كما أن النموذج يمكن المؤسسة من قياس التقدم في هذه المحطات وبالتالي القدرة على إدارة وتصحيح المسار مما يجعل الرحلة متجددة دوماً كما لو أن كل محطة منها هي مبادرة قائمة بذاتها

مع تغيير القيادات العليا للمؤسسة، تختلف الأولويات وفي كثير من الأحيان، تتغير البرامج التحسينية طويلة الأمد بتغيير الرؤية القيادية وأولوياتها، هل الأمر يمكن أن يختلف مع برنامج التميز المؤسسي؟

إحدى مميزات رحلة التميز هي التجديد المستمر، حيث أن الرحلة تنطوي على مشاريع ومبادرات ذات امتدادات زمنية مختلفة، وحين الأخذ بهذا في عين الاعتبار مع قدرة قياس التحسين الدقيقة والواضحة في أي مرحلة زمنية فالقيادات المؤسسية باتت تنظر إلى آليات مشاريع التميز كأداة للقياس الواضح للأداء والتطوير سواء لأداء المؤسسات، والأفراد وحتى كنموذج لفعالية أداء القيادات ومساهمتها في تطور المؤسسة.

نبذة عن أفيروس

أفيروس شريك للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM ومزود للخدمات الاستشارية والتدريبية المعتمدة في نموذج التميز الأوروبي EFQM 2025، وهي شركة استشارات دولية تقدم للعملاء في مختلف القطاعات خدماتها الاستشارية التي تتركز في مجالات الاستراتيجية، الجودة والتميز المؤسسي، الابتكار المؤسسي، التصميم والتطوير المؤسسي، التحول الرقمي، الاستشارات المالية ودراسات وأبحاث المستفيد وتجربة العميل، وتقوم بتنفيذ خدماتها بأفضل الممارسات الدولية. تضم أفيروس فريق شغوف يتمتع بخبرة دولية وإقليمية واسعة وفهم كبير للثقافة المحلية.

مهمتنا وثقافتنا وموظفونا موجهون لتقديم أعلى قيمة لعملائنا والعمل بشكل تعاوني معهم لمعالجة أصعب مشكلاتهم. نحن نخصص جميع أعمالنا الاستشارية لتناسب تماما مع احتياجات عملائنا وواقع بيئة أعمالهم. نتعامل مع مواقف عملائنا واحتياجاتهم بأقصى مرونة ممكنة ونصمم حلولاً مبتكرة حسب الحاجة لأصعب تحدياتهم. نقدم حلولاً عملية حقيقية لهم، والتي تجعل كل مخرج نقدمه هو قطعة خاصة بالعميل لا مثيل لها. وتستند فلسفتنا على العمل المشترك مع عملائنا مما يسمح بأكثر قدر ممكن من مشاركة المعرفة ونقلها وبناء القدرات الداخلية داخل حدود مؤسسات عملائنا. نطمح إلى تقديم تحسينات دائمة وتحقيق نتائج مستدامة.

كيف يمكننا المساعدة

- التدريب والتأهيل وبناء القدرات في مجال التميز والابتكار المؤسسي
- إجراء التقييم الداخلي والتقييم الشامل للمؤسسة حسب نموذج التميز الأوروبي EFQM 2025
- إعداد خطط وبرامج التحسين
- دعم تنفيذ المبادرات والمشاريع التحسينية
- المساعدة في الإعداد للتقييم الخارجي



إخلاء المسؤولية

المعلومات التي يتم مشاركتها في هذا الورقة العملية ليست بالضرورة شاملة. الفرض الأساسي من هذه الورقة هو تزويد القارئ أو المستخدم بمعلومات ذات صلة في موضوعها من أجل فهم أفضل واتخاذ قرار مستنير. هذا المستند هو للعلم فقط وتنتشر أفيروس هذه الورقة العملية "كما هي" ولا تتحمل أفيروس مسؤولية دقة وعملية الاستنتاجات التي تم التوصل إليها فيها، ولا تتحمل أي مسؤولية عن أي أضرار قد تنشأ عن استخدام المعلومات أو المحتويات الواردة فيها.





averroes

أفيريوس للإستشارات وتطوير الأعمال
Business Advisory and Services

T: +974 4421 9270

E: info@averroesadvisory.com

www.averroesadvisory.com



أفيريوس للإستشارات ©