

أدوات بناء الممكّنات المؤسسية وفق معايير نموذج المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة 2013

دليل الاستخدام الخاص بكتاب

أدوات الإدارة وأساليب تطوير الأعمال
202 نموذج ومنهجية في تطوير المؤسسات

يهدف هذا الدليل إلى اقتراح الأدوات المناسبة
لإعداد وتطوير الممكّنات المؤسسية
المتضمنة في معايير نموذج المؤسسة
الأوروبية لإدارة الجودة 2013، وقد تم مراعاة
الاستخدامات المختلفة لكل أداة بشكل يحقق
أكبر درجة من الكفاءة في التطبيق.

الدكتور

راسل قاسم

خبير التميز المؤسسي
صموئيل بتساي

طريقة استخدام الكتيب:

◀ قم باختيار المعيار / المعيار الفرعي الذي ترغب بتطوير الممكنات المؤسسية فيه.

◀ حدد أرقام الأدوات المدرجة تحت المعيار / المعيار الفرعي الذي تم اختياره.

◀ استخدم فهرس كتاب أدوات الإدارة وأساليب تطوير الأعمال (202) نموذج ومنهجية في تطوير المؤسسات) للتعرف على أسماء الأدوات ومنهجيات العمل المقترحة وأماكن توزيعها في الكتاب من خلال الأرقام التي تم تحديدها في الخطوة السابقة.

المعيار الثاني: الإستراتيجية

2.1 صياغة الإستراتيجية بناءً على فهم احتياجات وتوقعات كل من المعنيين بالمؤسسة والبيئة الخارجية

22 - 28 - 45 - 69 - 109 - 116 - 123 - 128 - 133 - 136 - 145 - 160 - 163 - 171 - 180 - 51 - 81 - 131 - 23

2.2 صياغة الإستراتيجية بناءً على فهم الأداء الداخلي وإمكانيات المؤسسة

5 - 20 - 28 - 37 - 45 - 66 - 77 - 112 - 124 - 136 - 145 - 160 - 161 - 171 - 180 - 183

2.3 تطوير الإستراتيجية ومراجعتها وتحديثها مع السياسات الداعمة لها

1 - 5 - 6 - 56 - 10 - 13 - 14 - 15 - 22 - 35 - 43 - 47 - 52 - 54 - 55 - 62 - 68 - 69 - 75 - 82 - 90 - 115 - 117 - 119 - 121 - 125 - 130 - 153 - 166 - 167 - 169 - 173 - 177 - 49 - 17 - 190 - 11 - 188 - 34 - 39 - 143 - 19 - 60 - 72 - 194 - 140 - 179 - 199

2.4 تعميم وتطبيق ومتابعة أداء الإستراتيجية والسياسات الداعمة لها

9 - 18 - 21 - 22 - 26 - 27 - 33 - 38 - 40 - 42 - 48 - 57 - 63 - 74 - 78 - 80 - 97 - 103 - 111 - 117 - 119 - 121 - 122 - 126 - 127 - 137 - 141 - 142 - 154 - 162 - 166 - 168 - 196 - 198 - 200 - 34 - 44 - 23 - 179

المعيار الأول: القيادة

1.1 يضع القادة الرسالة والرؤية والبادئ والقيم كما أنهم يمثلون نماذج يحتذى بها

14 - 2 - 54 - 77 - 85 - 99 - 107 - 112 - 135 - 174 - 175 - 181 - 191 - 98 - 187 - 176 - 185 - 199

1.2 يقوم القادة بتحديد ومتابعة ومراجعة وتوجيه التحسينات الخاصة بالنظام الإداري والأداء المؤسسي

5 - 6 - 15 - 18 - 22 - 28 - 56 - 57 - 61 - 69 - 76 - 80 - 83 - 87 - 90 - 97 - 101 - 103 - 111 - 121 - 125 - 126 - 137 - 162 - 183 - 196 - 89 - 190 - 106 - 185 - 23 - 113 - 177

1.3 يتفاعل القادة مع المعنيين الخارجيين

103 - 109 - 115 - 116 - 123 - 163 - 180

1.4 يدعم القادة ثقافة التميز بين العاملين في المؤسسة

22 - 27 - 33 - 61 - 114 - 134 - 100 - 120 - 187 - 79 - 192 - 23 - 58 - 129

1.5 يعمل القادة على ضمان مرونة المؤسسة والإدارة الفاعلة لعمليات التغيير

8 - 9 - 21 - 22 - 26 - 28 - 35 - 37 - 38 - 42 - 43 - 53 - 57 - 65 - 66 - 68 - 71 - 83 - 84 - 85 - 105 - 107 - 124 - 134 - 146 - 151 - 152 - 159 - 161 - 182 - 36 - 73 - 39 - 44 - 23

4.5 إدارة المعلومات والمعرفة لدعم صناعة القرار بصورة فاعلة وبناء قدرات المؤسسة

5 - 9 - 20 - 22 - 28 - 53 - 65 - 66 - 85 -
6 - 43 - 56 - 124 - 125 - 134 - 146 - 152 -
162 - 163 - 183 - 190 - 11 - 106 - 23 - 19 - 86 - 170 -
194 - 58 - 110 -

المعيار الخامس:
العمليات والمنتجات والخدمات

5.1 تصميم العمليات وإدارتها بهدف تعظيم القيمة لصالح جميع المعنيين بالمؤسسة

5 - 15 - 18 - 20 - 26 - 30 - 32 - 37 - 40 -
46 - 47 - 57 - 63 - 70 - 83 - 87 - 92 - 102 -
105 - 124 - 126 - 139 - 150 - 151 - 152 -
158 - 161 - 165 - 184 - 189 - 193 - 198 - 89 -
149 - 95 - 67 - 44 - 86 - 138 - 155 - 132 -
156 -

5.2 تطوير المنتجات والخدمات لتحقيق القيمة المثلث لصالح المتعاملين

22 - 27 - 29 - 69 - 70 - 77 - 93 - 112 - 139 -
167 - 197 - 198 - 201 - 149 - 23 - 19 - 138 -
67 - 157 - 132 - 110 -

5.3 ترويج المنتجات والخدمات وتسويقها بشكل فاعل

12 - 10 - 84 - 143 - 144 -

5.4 إنتاج وتقديم وإدارة المنتجات والخدمات

4 - 6 - 18 - 20 - 25 - 37 - 46 - 56 - 57 - 63 -
80 - 83 - 87 - 91 - 92 - 102 - 105 - 108 -
125 - 150 - 151 - 152 - 158 - 161 - 162 - 165 -
172 - 178 - 182 - 186 - 193 - 195 - 89 - 190 -
11 - 140 - 67 - 86 - 60 - 23 - 19 - 155 - 156 -

5.5 إدارة علاقة المتعاملين وتعزيزها

18 - 25 - 50 - 85 - 93 - 94 - 116 - 137 - 145 -
163 - 178 - 180 - 186 - 51 - 131 - 194 - 144 -
157 -

المعيار الثالث: العاملون

3.1 دعم خطط العاملين لإستراتيجية المؤسسة

6 - 22 - 56 - 114 - 122 - 124 - 145 - 162 -
23 - 34 -

3.2 تطوير معرفة العاملين وقدراتهم

2 - 26 - 43 - 57 - 99 - 105 - 126 - 137 - 174 -
175 - 181 - 100 - 120 - 79 - 192 -

3.3 مواصلة وإتترار وتمكين العاملين

9 - 15 - 18 - 21 - 33 - 38 - 84 - 97 - 146 -
186 - 98 - 187 - 79 - 192 - 34 - 39 - 185 -
58 - 129 -

3.4 تواصل العاملين بفاعلية في جميع أنحاء المؤسسة

94 - 135 - 134 - 146 - 159 - 175 - 191 - 106 -
100 - 120 - 98 - 176 - 60 - 113 - 177 - 81 -

3.5 مكافأة العاملين وتقديرهم والإعتناء بهم

4 - 27 - 118 - 79 - 192 -

المعيار الرابع: الشراكات والموارد

4.1 إدارة الشراكات والموردين لتحقيق المنفعة المستدامة

7 - 22 - 25 - 46 - 57 - 59 - 85 - 92 - 96 -
145 - 180 -

4.2 إدارة الشؤون المالية لضمان النجاح المستدام

24 - 69 - 148 - 201 - 202 -

4.3 إدارة المباني والمعدات والموارد الطبيعية بطريقة مستدامة

4 - 25 - 40 - 91 - 96 - 124 - 164 - 89 - 88 -

4.4 إدارة التقنية لدعم تنفيذ الإستراتيجية

21 - 28 - 30 - 32 - 40 - 43 - 57 - 64 -
69 - 189 -



الدكتور / راسل قاسم

الكتاب متوفر في الدول التالية:

الإمارات العربية المتحدة:

أبوظبي (مكتبات جرير، مكتبة كل المطبوعات، مكتبة المكتبة)
دبي (بزنس بوكس: 0567732832 - 0442738778)
(مكتبة كونيكونيا- دبي مول)
العين، الفجيرة (مكتبة المكتبة)

جمهورية مصر العربية

كرتف تكنولوجي (01222140107 - 0224183636)

المملكة العربية السعودية

جميع فروع مكتبة جرير

الشتراء من خلال الانترنت

موقع جملون لبيع الكتب jamalon.com (تتحد مجاني)

للاطلاع على آخر
إصدارات المؤلف
rasselkassem.com



للاطلاع على الكتاب:
bit.ly/2oL4Rq3

