



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

كتيب الخدمات



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

تأسس مركز الملك عبد الله الثاني للتميز في كانون ثاني ٢٠٠٦، بموجب نظام رقم (٦) لسنة ٢٠٠٦ ليدير جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز أرفع جائزة للتميز على المستوى الوطني في كافة القطاعات، وقد عهد صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم إلى صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن الحسين رئاسة مجلس أمناء المركز.



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

رؤيتنا

أن يكون مركز الملك عبد الله الثاني للتميز المحفز الرئيسي نحو أردن أكثر تنافسية عالمياً.

رسالتنا

يهدف مركز الملك عبد الله الثاني للتميز إلى نشر ثقافة التميز في الأردن والمنطقة من خلال تطوير نماذج/ أطر التميز ومعايير التقييم البنائية على أفضل الممارسات الدولية، تقييم أداء المؤسسات، إدارة جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز ونشر التميز في القطاعين العام والخاص، المؤسسات غير الربحية والمؤسسات غير الحكومية.



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

أهدافنا

١. نشر ثقافة التميز عن طريق نشر الوعي بمفاهيم الأداء المتميز والإبداع والجودة بما يتفق والنماذج العالمية للتميز.
٢. توفير مرجعية إرشادية وأسس معيارية لقياس أداء الجهات الحكومية والمؤسسات والهيئات الرسمية وغير الرسمية وتعزيز التنافس الإيجابي فيما بينها.
٣. قياس مدى التقدم والتطور في أداء الجهات الحكومية استناداً لمعايير ومنطلقات الجائزة.

الجوائز التي يديرها المركز



جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية

www.kaa.jo

١ . جائزة الموظف الحكومي المتميز.

الموظف
الحكومي المتميز

٢ . جائزة الخدمة الحكومية المتميزة.



٣ . جائزة الإبداع الحكومي.



مركز الملك عبدالله الثاني للتميز
King Abdullah II Center for Excellence



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

الجوائز التي يديرها المركز



جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص

www.kaaps.jo

١. جائزة المصدر الأردني



٢. جائزة الاستدامة البيئية



لقطاع جمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية

جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز

لقطاع جمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية

www.kaabas.jo



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

الخدمات التي يقدمها مركز الملك عبد الله الثاني للتميز



شكل (1) : خدمات المركز

١. تقييم المؤسسات المشاركة في الجوائز :

يقوم المركز بتقييم المؤسسات المشاركة في جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز لكافة القطاعات، حيث يتم تقييم المؤسسات اعتماداً على مدى تطبيقها لمتطلبات المعايير، ومن ثم تستلم المؤسسات المشاركة تقريراً تقييمياً يبين أهم نقاط القوة وفرص التحسين لديها إضافةً إلى العلامة التي حققتها المؤسسة للإستفادة منها في إجراء المقارنات والتعلم من أفضل الممارسات المطبقة في المؤسسات الأخرى.

٢. تقييم الجهات المهتمة بالتميز وغير المشاركة في جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز :

٢.١ التقييم الذاتي المؤسسي (Self-Assessment)

٢.٢ تقييم "الالتزام بالتميز" الخاص بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (C2E)

٢.٣ تقييم "الاعتراف بالتميز" الخاص بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (R4E)

٣. التدريب في مختلف مجالات التميز والجودة والإدارة .

٤. تقديم الخدمات الاستشارية .

٥. إنشاء مراكز التميز وإدارة جوائز التميز .



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

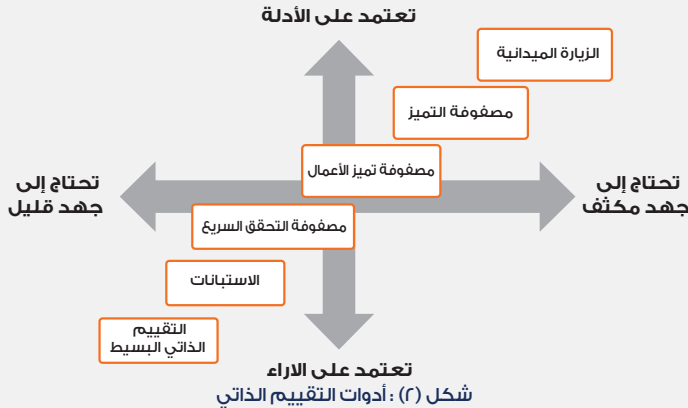
King Abdullah II Center for Excellence

٢.١ التقييم الذاتي المؤسسي (Self-Assessment)

٢.١ التقييم الذاتي المؤسسي (Self-Assessment) :

عملية مراجعة شاملة وممنهجة ومنتظمة لنشاطات ونتائج المؤسسة باستخدام نموذج التميز الأوروبي الخاص بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM)، حيث يعد التقييم الذاتي المؤسسي بداية طريق المؤسسات نحو الالتزام بالتميز المؤسسي. وإضافة إلى كون التقييم الذاتي وسيلة لقياس التحسين المستمر فإنه يعتبر فرصة مناسبة لدمج التميز المؤسسي في نشاطات وأعمال المؤسسة اليومية وتحديد العوائق التي تحول دون تحقيق المؤسسة لأهدافها، كما تمكن عملية التقييم الذاتي المؤسسة من قياس الأداء الحالي ورصد نقاط القوة وفرص التحسين والحصول على المعلومات المفيدة والإجابات الواضحة للأسئلة الخاصة بأداء المؤسسة الحالي بالنسبة لنموذج التميز .

يعتبر التقييم الذاتي المؤسسي أحد مفاتيح النجاح اليوم، والالتزام به يمكن المؤسسات من تقييم أدائها بناءً على معايير دولية، مما يوفر لها اعترافاً محلياً وإقليمياً وعالمياً ويمكنها من مقارنة أدائها مع مؤسسات أخرى محلية وعالمية .



وضعت المؤسسة الأوروبية للجودة (EFQM) عدداً من الأدوات لمساعدة المؤسسات على إتقان عملية التقييم الذاتي، مكونة من استبانات بسيطة وصولاً إلى الزيارة الميدانية. تكمن الأهمية هنا بإختيار الأداة المناسبة استناداً إلى الوقت والمعرفة والموارد المتاحة لديك أو إلى أي مدى تريد أن تكون النتائج مفضلة. وهذه الأدوات هي :

● التقييم الذاتي البسيط Simple Self-Assessment

يستند التقييم الذاتي البسيط على تحديد موقع المؤسسة الحالي اعتماداً على المفاهيم الأساسية للتمييز، حيث يوجد لكل مفهوم من مفاهيم التميز تعريف يصف ما نتوقع أن نراه في المؤسسات على اختلاف مستوياتها من النضج، وذلك عن طريق تقييم مستوى المؤسسة الحالي من النضج، كما يمكن المؤسسة من الحصول على لمحة سريعة جداً عن نقاط القوة الخاصة بالمؤسسة وفرص التحسين .

● الاستبانات Questionnaires

يوجد عدد من الاستبانات المختلفة، والتي تمكن الأفراد من القيام بتقييم مؤسستهم ضمن عدد من الأسئلة المشتقة من نموذج التميز الأوروبي الخاص بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM).

● التحقق السريع للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة

EFQM Quick Check (EFQM)

التحقق السريع للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM) هو أداة مبنية على شكل جداول إلكترونية (اكسل) تغطي (٢٠) منهجية أساسية، تتماشى مع مفاهيم التميز الأساسية. تم تصميم هذه الأداة للتعرف على الوضع الحالي للمؤسسة بالنسبة لأساسيات العمل مثل الخطط الاستراتيجية، مسوحات رضى متلقي الخدمة وإدارة العمليات .

● مصفوفة تميز الأعمال

EFQM Business Excellence Matrix

مصفوفة تميز الأعمال (EFQM) هي أولى أدوات التقييم الذاتي التي توفر درجة دقة عالية في احتساب العلامات حسب نموذج التميز الأوروبي (EFQM)، هي أداة مبنية على شكل جداول إلكترونية (اكسل) تساعد المؤسسة على تقديم المعلومات حول كل من الممكنات والنتائج التي حققتها.

● مصفوفة التميز

EFQM Excellence Matrix

مصفوفة التقييم من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة تشابه مصفوفة تميز الأعمال (BEM) إلا أنها أكثر شمولاً، الممكنات تشمل ما يصل إلى 90 منهجية والنتائج مجزأة حسب المعايير الفرعية وهي أيضاً مبنية على شكل جداول إلكترونية (اكسل) .

● الزيارة الميدانية

Site Visit

هي عملية التقييم الذاتي الشامل وذلك من خلال فريق من المقيمين لمحاكاة عملية تقييم جوائز التميز. في المؤسسات الكبيرة يتم الاستعانة بفريق من الشركات الشقيقة لتعمل كوجهة نظر خارجية" وللمشاركة بالتعلم فيما بينها.

التحقق السريع للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM)، مصفوفة تميز الأعمال ومصفوفة التقييم للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM) صممت لتساعد المؤسسة على نقل المعلومات من أداة إلى أخرى، مما يتيح للمؤسسة بناء صورة شاملة وواضحة مع تكرار دورات التقييم، ويمكن استخدام هذه الأدوات أيضاً لجمع ما تحتاجه المؤسسات من معلومات والاستعداد لأي تقييم خارجي.



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

٢.٢ تقييم نموذج "الالتزام بالتميز" الخاص بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (C2E)



مشوار الألف ميل يبدأ بخطوة

إن تصميم نموذج الالتزام بالتميز يساهم في ضمان وضع المؤسسة على الطريق الصحيح. يعتقد الكثير أن تطبيق نموذج التميز الأوروبي هو عملية طويلة ومعقدة ومكلفة. ومع ذلك، هذا ليس صحيحاً بالضرورة حيث يمكن أن يكون تطبيق النموذج بشكل إما بسيط أو معقد حسب ما يتم اختياره من قبل المؤسسة الراغبة في التطبيق .

الالتزام بالتميز هو عملية تقييم ومشروع اعتراف يساعد على تقديم مبادرة التميز في مؤسستك وتحقيق نتائج أفضل. وهو مشروع التعلم القائم على العمل الذي ينطوي على تحديد وترتيب أولويات وتنفيذ مشاريع التحسين باستخدام نموذج التميز الأوروبي ومنطق الرادار (RADAR) .



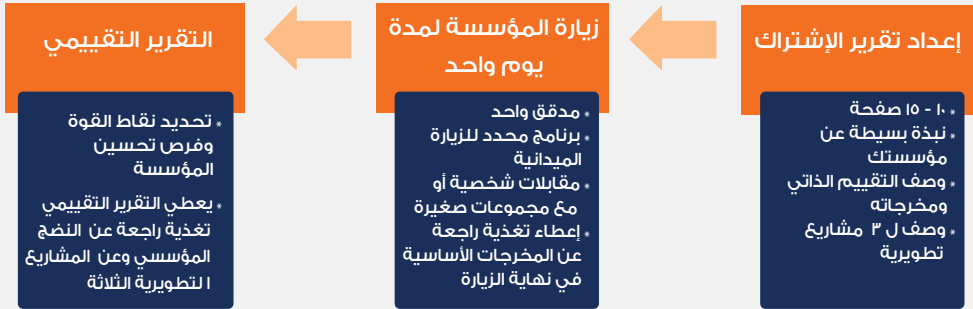
مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

خيارات تقييم نموذج "الالتزام بالتميز" الخاص بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (C2E)

الخيار الأول - التدقيق على المشروع

يتكون خيار التدقيق على المشروع من مرحلتين، في المرحلة الأولى يتم إجراء التقييم الذاتي البسيط ضمن نموذج التميز الأوروبي والتي سينتج عنها ٣ مشاريع تطويرية. أما في المرحلة الثانية يتم التدقيق على هذه المشاريع من قبل مدقق معتمد من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة والذي من خلاله يتم إستعراض مخرجات المشاريع التطويرية، وتقديم تغذية راجعة منظمة. تتكون العملية من خمس خطوات وتستمر من ٩-١٢ شهراً :

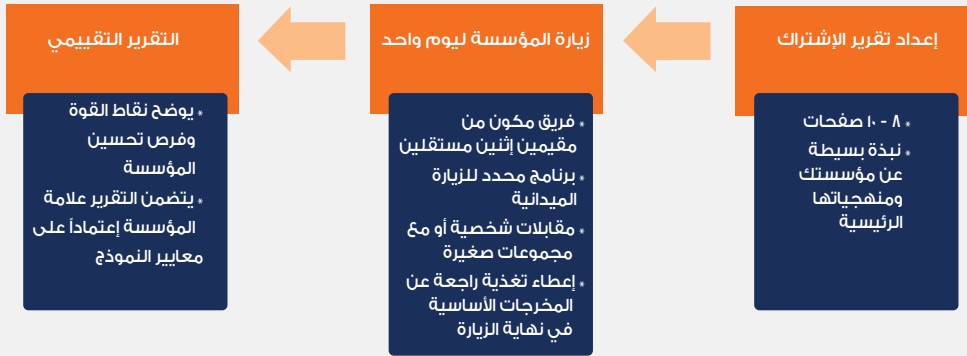


شكل (٣) : مراحل خيار التدقيق على المشروع من تقييم "الالتزام بالتميز" الخاص بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM).

في نهاية عملية التدقيق يتم تسليم المؤسسة التقرير التقييمي والذي يحتوي على تفاصيل نقاط القوة وفرص التحسين. إذا تمكنت المؤسسة من إثبات أنها قامت بإدارة المشاريع التطويرية بطريقة منظمة وكانت قد أحرزت تقدماً واضحاً، سوف تتلقى نجمة واحدة للالتزام بالتميز الخاص بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM).

الخيار الثاني - التقييم

إذا قامت المؤسسة باختيار التقييم فيجب أن تقوم بإعداد تقرير اشتراك بسيط وسيقوم مقيمين اثنين معتمدين من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM) بزيارة المؤسسة لمدة يوم واحد لإتمام ٦ مقابلات بمواضيع مختلفة وسيقومون بتقييم المؤسسة وتقديم تقرير تقييمي مبني على المعايير التسعة لنموذج التميز الأوروبي.



شكل (٤) : مراحل خيار التقييم من تقييم "الالتزام بالتميز" الخاص بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM).
بناءً على نتيجة المؤسسة، سيتم منح المؤسسة نجمة أو نجمتين اللتان اللتان بالتميز الخاص بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة.

أسباب التقدم لبرنامج " الالتزام بالتميز " الخاص بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة :

- * التركيز على المشاريع ذات الأهمية الاستراتيجية .
- * تطوير الأداء المؤسسي .
- * تجذير ثقافة التحسين المستمر .
- * إشراك الموظفين من كافة المستويات .
- * الحصول على تغذية راجعة ذات قيمة مضافة من جهات خارجية .
- * جعل المؤسسة معروفة عالمياً .

إن نموذج المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة فريد من ناحية الوضوح والتكامل ويساهم الحصول على شهادة "الالتزام بالتميز" في زيادة الثقة بشكل كبير لدى المؤسسة بنجاح تطبيق مبادئ ومعايير التميز داخلها .

من يستطيع التقدم لبرنامج "الالتزام بالتميز" الخاص بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة ؟

إن برنامج "الالتزام بالتميز" الخاص بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة هو خطوة بسيطة وسهلة للمؤسسات والوحدات التي بدأت باكتشاف طرق لتطوير منهجيات العمل، المؤسسات المناسبة للتقدم للبرنامج يجب أن تكون :

- * لديهم خبرة في إيجاد مبادرات للتحسين، والتغيير تتم إدارته بشكل متخصص وبشكل يمثل وجهة نظر مؤسسية .
- * تقوم بقياس الأداء باستخدام وسائل قياس داخلية، مع استخدام بسيط لمقارنات خارجية كأساس لوضع الأهداف .
- * أي مؤسسة أو وحدة عمل تستطيع التقدم بالطلب في أي وقت، بغض النظر عن الموقع، الحجم أو القطاع الذي تعمل به .



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

٢.٣ تقييم " الاعتراف بالتميز "
الخاص بالمؤسسة الأوروبية
لإدارة الجودة (R4E)



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

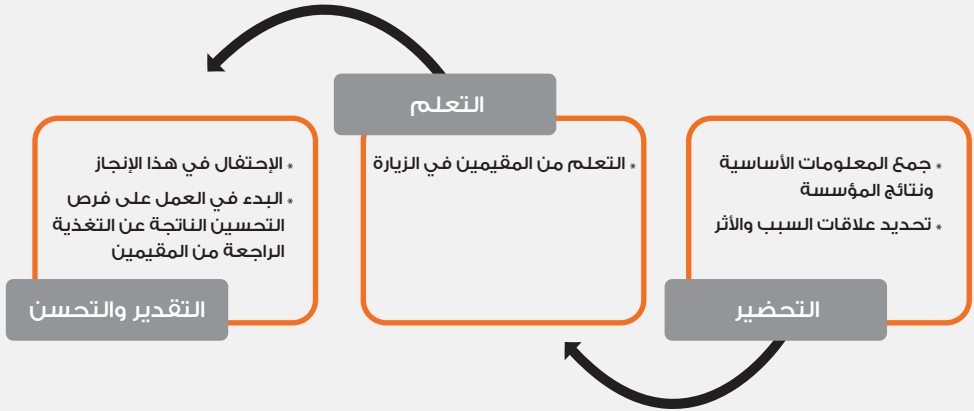
King Abdullah II Center for Excellence

إن تقييم " الاعتراف بالتميز " الخاص بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة يوفر فرصة للتعلم لكافة الموظفين المعنيين في عملية التقييم. من خلال التحضير لتقرير الاشتراك المقدم للمقيمين والمقابلات التي يتم إجراؤها على أرض الواقع خلال الزيارة الميدانية ومن خلال التقرير النهائي الذي يُعده المقيمين بعد انتهاء التقييم .

الفريق المكون من ٣-٥ مقيمين سيقضي عدة أيام في الزيارة الميدانية وسيقوم بمقابلة الموظفين من كافة المستويات الوظيفية في المؤسسة، هؤلاء المقيمين تم تدريبهم من خلال المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة، لكنهم يعملون في مؤسسات مختلفة ويقدمون تقييم مباشر للمؤسسات الراغبة في التقدم لخوض تقييم "الاعتراف بالتميز" حيث يتم اختيارهم بشكل متعمد ليكونوا مجموعة ذات خلفيات مختلفة وذلك لتوفير فرص أكثر للتعلم .

إن حجم الفريق والوقت المستخدم في الزيارة الميدانية يختلف اعتماداً على حجم ودرجة التعقيد في عمليات المؤسسة حيث وتراوح عدد الموظفين في المؤسسات التي تقدمت للتقييم في السابق من ١٠ موظفين يعملون في موقع واحد إلى ٨٠٠٠ موظف يعملون عبر خمس قارات .

يتكون التقرير التقييمي من حوالي عشرين صفحة يشمل نظرة قيمة حول نقاط القوة وفرص التحسين الحالية والخاصة بالمؤسسة .



شكل (٥) : تقييم " الاعتراف بالتميز " الخاص بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة

التغذية الراجعة

إن التغذية الراجعة لتقييم "الاعتراف بالتميز" الخاص بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة يجب أن تكون :

- * مباشرة وصادقة .
- * تبين فهماً واضحاً للمؤسسة وإستراتيجيتها والتحديات .
- * تساعد المؤسسة في التركيز على ما هو مهم للمستقبل .
- * تحفز المؤسسة للقيام بتحديد الخطوات العملية القادمة وكيفية إجراء التحسين .

أسباب التقدم لتقييم "الاعتراف بالتميز" الخاص بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة

- * تقييم دقيق وقوي يقوم بتوفير تغذية راجعة مستقلة ذات قيمة مضافة .
- * إيجاد تشجيع ودعم لإجراءات التحسين .
- * زيادة القيمة المضافة المؤسسية لكافة أصحاب العلاقة المعنيين .
- * إشراك وتحفيز الموظفين على كافة المستويات .
- * اعتراف دولي يعزز قيمة وصورة المؤسسة .

من يستطيع التقدم لبرنامج " الاعتراف بالتميز " الخاص بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة ؟

تم تصميم برنامج "الاعتراف بالتميز" الخاص بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة للمؤسسات أو الوحدات التي تسير على طريق التميز المؤسسي، المؤسسات المناسبة للتقدم للبرنامج يجب أن تكون :

- * أغلب النتائج المهمة قد تم تطويرها لمدة ثلاث سنوات، ويوجد بعض بيانات المقارنات الخارجية ليتم وضعهم بعين الاعتبار .
- * العمليات الرئيسية محددة، ومطبقة، ويتم مراجعتها بشكل دوري، مع إمكانية عرض بعض المنهجيات المحدثة .
- * تم إجراء عملية التقييم حسب نموذج التميز الأوروبي الخاص بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة أكثر من مرة، وتم إحراز علامة تفوق ٣٠٠ نقطة .

٣ . التدريب في مختلف مجالات التميز والجودة الإدارة

يقدم المركز خبراته في مجال النوعية والتدريب سواء التوعية بالجائزة، تدريب موظفي المؤسسات، تدريب المقيمين، لما من شأنه رفع أداء المؤسسة إلى مستويات تنافسية من الجودة والتميز .

● دورة التدريب المتخصص

(قطاع عام وقطاع خاص وجمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية)

دورة متخصصة للقطاع العام والخاص وقطاع جمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية، تتطرق بتفصيل لنموذج التميز الأوروبي للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة مع التركيز على معايير جوائز التميز وكيفية كتابة تقارير الإشتراك .

● دورة مرشد معتمد

دورة متخصصة للقطاعين العام والخاص تعنى بنموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة وتؤهل المشاركين فيها لأن يصبحوا قادرين على إدارة مشروع التميز والمشاركة في الجائزة داخل مؤسساتهم .

● دورة مقيم معتمد

دورة متخصصة للقطاعين العام والخاص بنموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة تؤهل الناجحين فيها لأن يصبحوا مقيمين في جوائز التميز في الأردن وجوائز التميز في الوطن العربي .

● دورة مقيم EFQM

دورة متخصصة للقطاعين العام والخاص بنموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة تؤهل الناجحين فيها لأن يصبحوا مقيمين في جوائز التميز في الأردن وجوائز التميز على المستوى العالمي .

● دورة المقارنات المعيارية

دورة متخصصة للقطاعين العام والخاص توفر للمشاركين الفهم الشامل لآلية المقارنات المعيارية من حيث الحاجة لها والخطوات اللازمة إتباعها للوصول إلى أعلى درجات الريادة في العمليات المستهدفة .

● دورة مؤشرات الأداء الرئيسية

دورة متخصصة للقطاعين العام والخاص توفر للمشاركين الممكنات اللازمة لتصميم مؤشرات الأداء اللازمة لتقييم العمليات المتبعة وإتخاذ الإجراءات اللازمة بناءً على نتائج القياس الرئيسية والفرعية .

● دورة التخطيط الإستراتيجي في القطاع العام

دورة متخصصة للقطاع العام توفر للمشاركين الممكنات اللازمة لإتخاذ الإجراءات ووضع الخطط الإستراتيجية بناءً على الإحتياجات الداخلية والخارجية وترابطها مع الأهداف طويلة المدى وتكاملها مع إحتياجات أصحاب العلاقة .

● دورة بطاقات الأداء المتوازن

دورة متخصصة للقطاعين العام والخاص توفر للمشاركين الممكنات اللازمة لتصميم أدوات إدارة الأداء الإستراتيجي وربطها بالإجراءات المتخذة لمتابعة ومراقبة النتائج بطريقة متوازنة وشمولية .

● دورة كيفية تحويل التقرير التقييمي إلى خطط عمل

دورة متخصصة للقطاعين العام والخاص توفر للمشاركين الفهم الشامل لنموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة ومراحل تحويل مخرجات التقرير التقييمي إلى خطط عمل مع التركيز على كيفية تشكيل الفرق وإعداد الخطط .

● دورة كيفية إعداد تقرير الإشتراك وكتابة النتائج

دورة متخصصة للقطاعين العام والخاص توفر للمشاركين الكيفية اللازمة لتجميع المعلومات ذات العلاقة بمعايير جوائز التميز وإدراجها بطريقة سلسلة في تقارير الإشتراك مع التركيز على الطرق الإيضاحية المختلفة لعرض وتفسير النتائج .

● دورة كيفية إعداد تقرير الإشتراك لجائزة الموظف الحكومي المتميز

دورة متخصصة للقطاع العام توفر للمشاركين الكيفية اللازمة لتجميع المعلومات ذات العلاقة بمعايير جائزة الموظف الحكومي المتميز وإدراجها بطريقة سلسلة تساعد الموظف على إيضاح التميز في أدائه ضمن تقرير الإشتراك .

● دورة كيفية إعداد المنهجيات الفعالة

دورة متخصصة للقطاعين العام والخاص توفر للمشاركين الممكّنات اللازمة لتصميم وإعداد المنهجيات بناءً على الحاجات اللازمة لإدارة أعمال المؤسسة بهدف الوصول إلى منظومة فعالة وكفؤة في إدارة العمليات المختلفة .

● دورة خدمة العملاء

دورة متخصصة للقطاعين العام والخاص توفر للمشاركين مفاهيم إدارة الخدمة والإرتقاء بفعالية وكفاءة عناصرها بهدف الوصول إلى التميز في خدمة العملاء من حيث جودة الخدمة ودرجة شموليتها لكافة إحتياجات العملاء .

● دورة قصص نجاح المؤسسات المتميزة

ورشات عمل تعقد للقطاعات العام والخاص وجمعيات الأعمال لإعطاء الفرصة للمؤسسات المتميزة والحاصلة على أعلى الدرجات في جوائز التميز لمشاركة تجربتها مع المؤسسات المختلفة بهدف نشر المعرفة وتمتين علاقات التعاون .

● دورة إدارة المخاطر

دورة متخصصة للقطاعين العام والخاص توفر للمشاركين الممكنات اللازمة لتحديد المخاطر الداخلية والخارجية لكل مؤسسة/ مشروع حتى يتسنى تقييمها وترتيبها بناءً على الأولويات اللازمة لتفاديها أو العمل على تقليل درجة خطورتها .

● دورة المسؤولية المجتمعية

دورة متخصصة للقطاعين العام والخاص توفر للمشاركين إيضاحاً شاملاً عن القيم الخاصة وأهمية المسؤولية المجتمعية مع التركيز على توفير الممكنات للمنتسبين لكيفية تحديد النشاطات ذات العلاقة ونشر ثقافة المشاركة .

● دورة الحاكمة

دورة متخصصة للقطاعين العام والخاص توفر للمشاركين الممكنات اللازمة لتصميم وإدارة نظم الحاكمة في المؤسسة بفاعلية وكفاءة لضمان التحقيق الشمولي والمنظم للأهداف المؤسسية بمشاركة جميع الأطراف المعنيين .

● دورة الإبداع والابتكار

دورة متخصصة للقطاعين العام والخاص توفر للمشاركين إيضاحاً شاملاً عن مفاهيم الإبداع والابتكار مع تفصيل للطرق المختلفة التي تساعد على نشر ثقافتهم في المؤسسة والاستفادة والتوظيف الفعال والكفؤ للمخرجات .

● دورة تأهيل المقيمين لكافة الجوائز

دورة متخصصة للمقيمين عن معايير جوائز التميز وألية الرادار تؤهل الناجحين فيها لأن يشاركوا في عملية التقييم لجوائز التميز داخل وخارج الأردن .

● دورة نموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة

دورة متخصصة للقطاعين العام والخاص توفر للمشاركين إيضاح شامل ومفصل عن نموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة ونظام تقييم الرادار .

● دورة كيف تبدأ المؤسسة رحلتها نحو التميز

دورة متخصصة للقطاعين العام والخاص تعنى بكيفية قيام المؤسسة بالعمل نحو تحقيق التميز وتؤهل المشاركين فيها على تنفيذ التقييم الذاتي ووضع خطط العمل اعتماداً على نتائج التقييم لتحقيق متطلبات التميز .



٤ . تقديم الخدمات الاستشارية

يقدم المركز خدمة الدعم الفني للمؤسسات الراغبة بتطبيق نماذج التميز وذلك بمساعدتها في بناء وتطوير المنهجيات والعمليات اللازمة لتطبيق المعايير والمتطلبات.

٥ . إنشاء مراكز التميز وإدارة جوائز التميز

تطوير جوائز التميز (محلياً وخارجياً) بما يشمل من مقارنات مع جوائز عالمية ومن ثم تطوير أهداف الجائزة ومعاييرها وأوزان المعايير وعمليات وآليات التقييم.