



إستشراف وتميز

للإستشارات الإدارية

ملتزمون برؤية 2030



التميز المؤسسي وإدارة الأزمات



EFQM
Licensed Advisor



EFQM
Licensed Trainer



EFQM
Member

تقديم

الرئيس التنفيذي لشركة استشراف وتميز للاستشارات الإدارية

مستشار ومدرب التميز المؤسسي المعتمد

م. وليد بن محمد شعبان

محتويات المحاضرة

1. نماذج التميز المؤسسي العالمية والإقليمية والمحلية
2. إدارة الأزمات في معايير التميز
3. استشعار الأزمات وحصر المخاطر
4. استمرارية الأعمال وإدارة المخاطر

تعريف التميز المؤسسي



EFQM[®]
Leading Excellence

” المنشآت المتميزة هي التي تحقق مستويات أداء فائق ومستدام
والذي يلبي أو يتجاوز توقعات جميع المعنيين ”



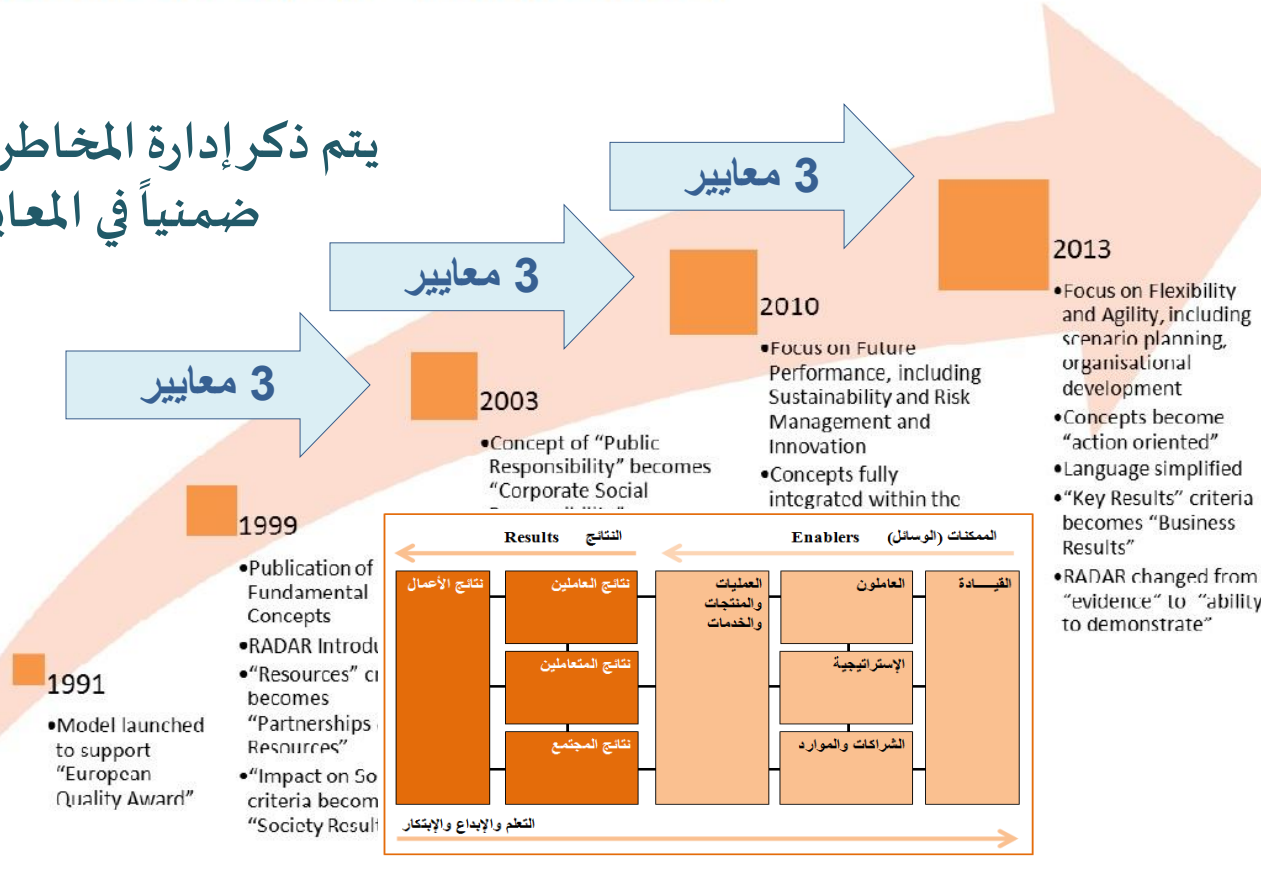
أشهر نماذج التميز العالمية والإقليمية والمحلية



إدارة المخاطر والأزمات في نموذج التميز الأوروبي

The Evolution of the EFQM Excellence Model

يتم ذكر إدارة المخاطر والأزمات
ضمنياً في المعايير



2020



تم إنشاء معيار
خاص وتسميته

1.5 قيادة الأداء
وإدارة المخاطر

إدارة المخاطر والأزمات في النماذج الإقليمية



جائزة الملك عبد العزيز للجودة
KING ABDULAZIZ QUALITY AWARD

جائزة مصر للتميز الحكومي
Egypt Government Excellence Award



تم ذكر
المخاطر 20 مرة

يوجد معيار
6.1 إدارة التغيير
وإدارة المخاطر والأزمات

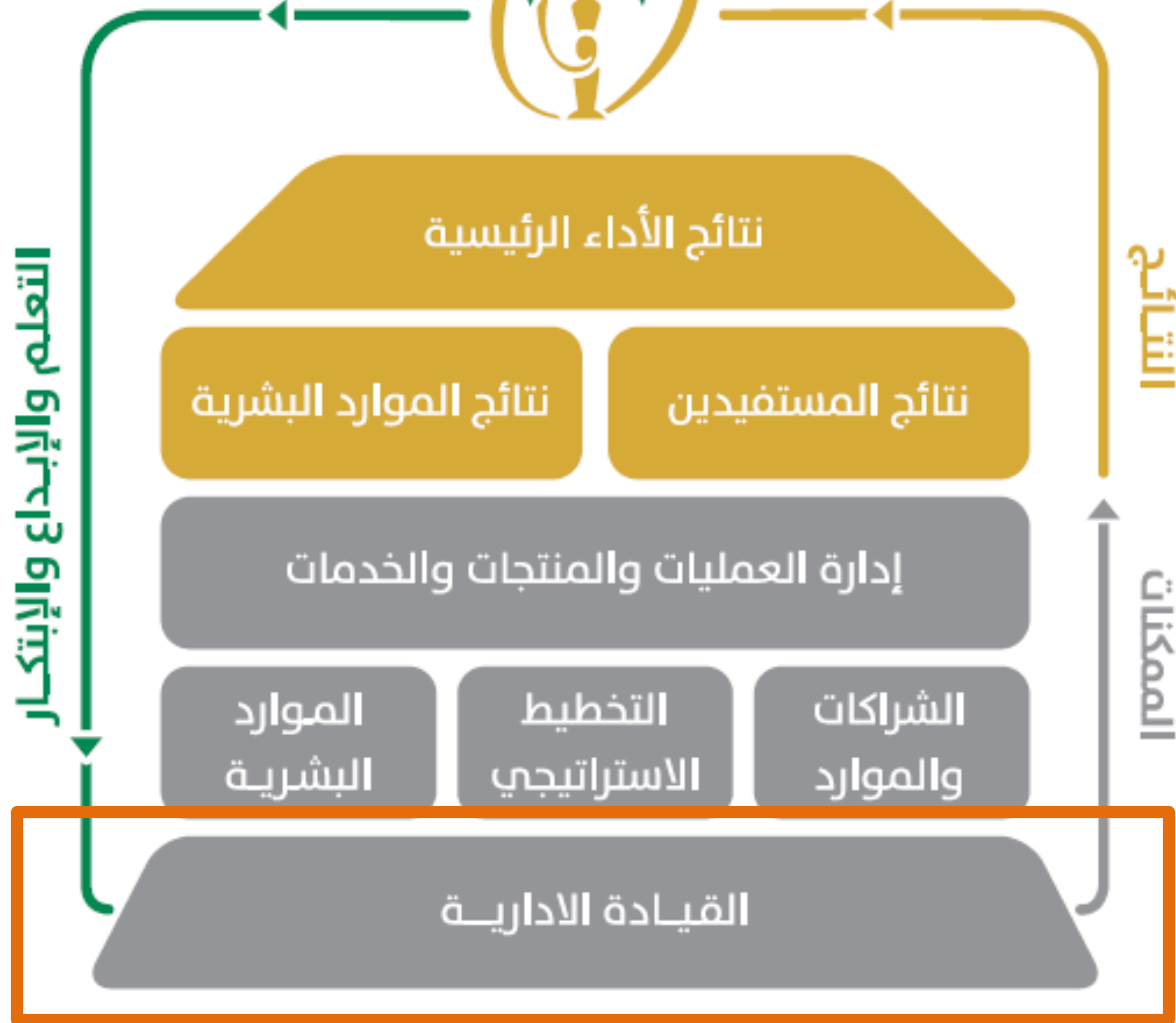
تم ذكر
المخاطر 23 مرة

يوجد معيار
10 وإدارة المخاطر
واستمرارية الأعمال

تم ذكر
المخاطر 13 مرة

يوجد معيار
2.1 الجاهزية
للمستقبل

معايير جائزة الملك عبد العزيز للجودة



معايير القيادة بجائزة الملك عبد العزيز للجودة

1-1 تحديد التوجه الإستراتيجي

2-1 متابعة ومراجعة النظام الإداري والأداء المؤسسي

3-1 تعزيز العلاقة مع كافة المعنيين

4-1 دعم ثقافة الجودة والتميز والإبداع

5-1 الحوكمة والمسؤولية المجتمعية

6-1 إدارة التغيير وإدارة المخاطر والأزمات

جائزة الملك عبد العزيز للجودة

معايير القيادة الرئيسي

6-1 إدارة التغيير وإدارة المخاطر والأزمات

تعريف المعيار الفرعي 6-1:

يقوم قادة المنشأة المتميزة بتحديد الحاجة للتغيير وإدارته بفاعلية وضمن التزام ومشاركة المعنيين للإسهام في نجاحه وتوفير الموارد والدعم المطلوب له إضافة إلى إدارة المخاطر لتفاديها وخفض احتمالية وقوعها وإدارة الأزمات ووضع خطط للتعامل معها عند حدوثها وكذلك التأثير على السياسات والأنظمة الصادرة من الجهات المعنية والتي يمكن أن تؤثر على المنشأة ومجال عملها.

جائزة الملك عبد العزيز للجودة

معايير القيادة الرئيسي

6-1 إدارة التغيير وإدارة المخاطر والأزمات

النقاط الإرشادية المتعلقة بالمخاطر والأزمات:

- إدارة التغيير المؤسسي بفاعلية ويشمل ذلك تحديد الجاهزية والتعامل مع التغيير وضمان استمراريته وإدارة المخاطر المرتبطة بها على كافة المستويات
- تحديد جميع أنواع المخاطر والأزمات المحتملة الإستراتيجية والتشغيلية والمالية والبيئية وغيرها وتقييم درجة تأثيرها على المنشأة واحتمالية حدوثها ودرجة تأثيرها على المنشأة
- إدارة جميع المخاطر والأزمات وتطوير وتنفيذ الخطط الملائمة والخطط البديلة للتحكم بها والتعامل معها
- توفير الموارد والدعم اللازمين لعمليتي التغيير وإدارة المخاطر وفقا للسيناريوهات المحتملة بما يضمن الفاعلية والكفاءة.



نموذج التميز الأوروبي 2020



QM@ves-sa.com
WWW.VES-SA.COM

ترجمة بتصرف: وليد شعبان
تويتر: @Waleed_MShaaban
شركة VES مسؤولة عن الترجمة دون أدنى مسؤولية على EFQM



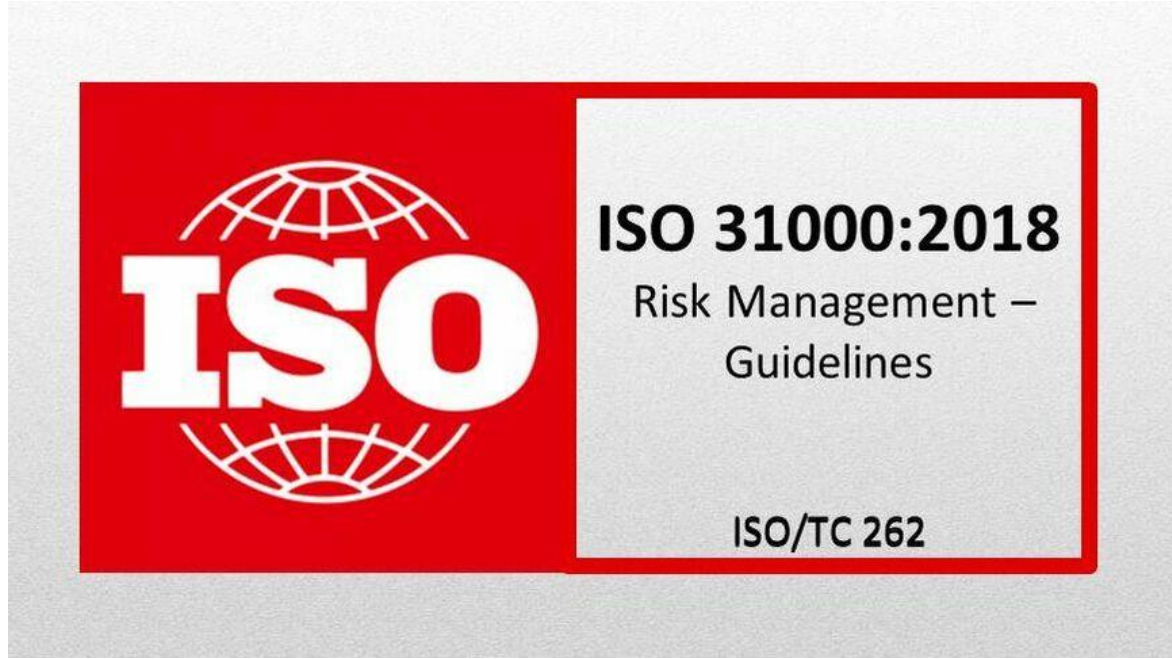
نموذج EFQM 2020

محور التنفيذ

1.5 قيادة الأداء وإدارة المخاطر

النقاط الإرشادية المتعلقة بالمخاطر والأزمات:

- تحديد المخاطر وتقييم التأثيرات المحتملة على الأولويات الإستراتيجية وطريقة تنفيذها والنتائج المرجوة فضلاً عن الفرص المحتملة
- تطوير وتنفيذ خطط لإدارة المخاطر من منظورات مختلفة مثل الأبعاد الثقافية والإستراتيجية والتشغيلية والمالية والقانونية والتنظيمية والإجتماعية والتقنية (بما في ذلك المخاطر الناجمة من تكنولوجيا المعلومات وتحديات الأمن السيبراني)



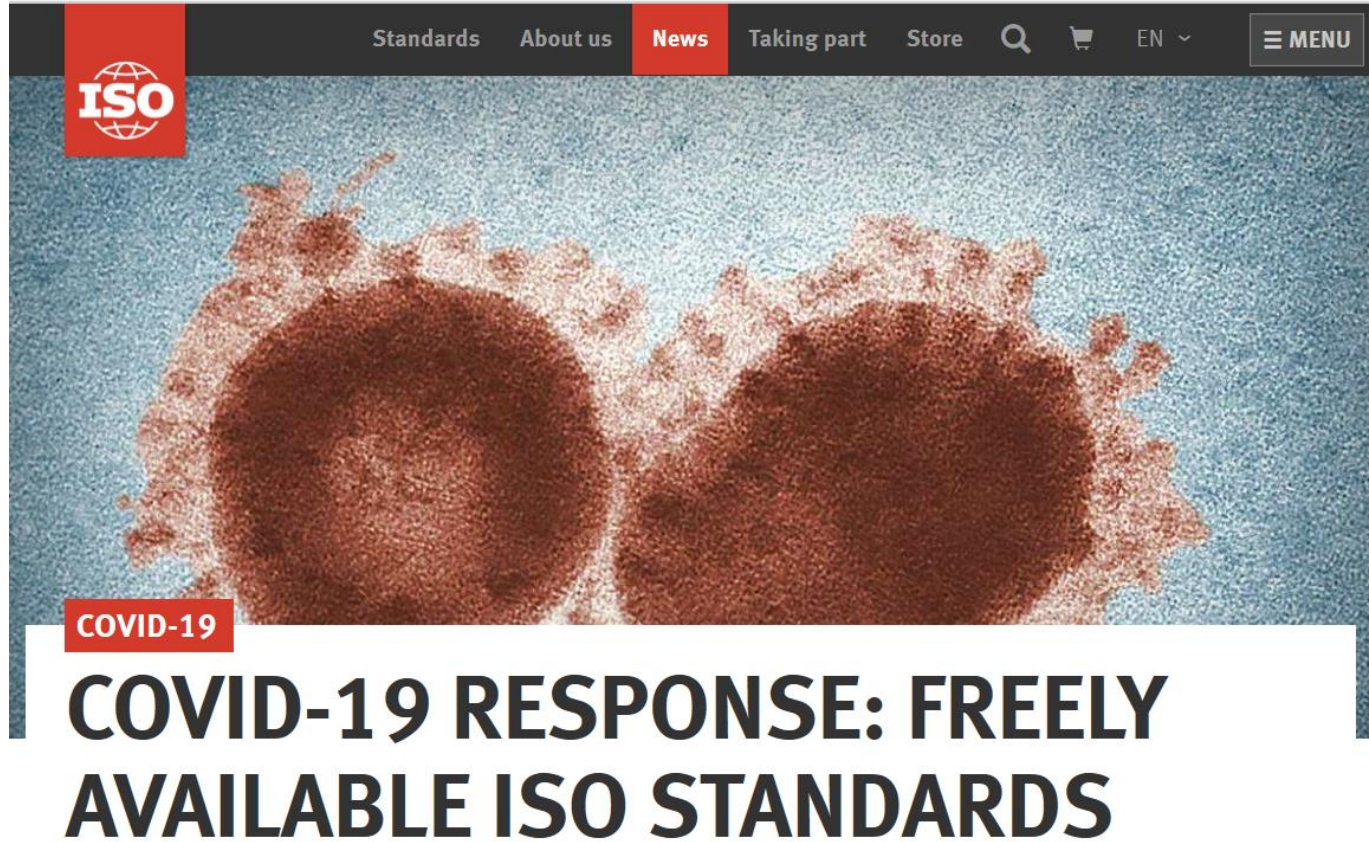
COSO





The BCM Lifecycle

مبادرات المنظمات الدولية (ISO)



The screenshot shows the ISO website's navigation bar with links for Standards, About us, News, Taking part, and Store. A search icon, a shopping cart icon, and the language setting 'EN' are also visible. The main content area features a large image of two brown, spherical virus particles with spiky surfaces. Below the image, a red box contains the text 'COVID-19'. The main headline reads 'COVID-19 RESPONSE: FREELY AVAILABLE ISO STANDARDS'.

إتاحة 28 مواصفة مجاناً على موقع المنظمة

The EFQM Model

Purpose, Vision & Strategy
How is Covid-19 impacting our Purpose, Vision & Strategy and also impacting the direction and capabilities of others within our ecosystem?
How can we "re-purpose" in order to use our infrastructure / resources to support local, national and global efforts to manage / fight the impact of Covid-19?
How do we ensure the short-medium-long term sustainability of the organisation during this time of crisis? What measures are we taking to protect/mitigate the impact and understand the likely effect on our Vision and Strategy?

Organisational Culture & Leadership
How can we ensure that we are pro-actively and practically living our organisation's values through this crisis? What are the Leadership actions linked to these values and how are we deploying them?
How do we provide our employees and all other stakeholders with the appropriate support to manage through this crisis - financially, physically, emotionally and mentally?

Engaging Stakeholders
How do we communicate with our key stakeholders and ensure a two way dialogue so that we understand their needs at this challenging time?
What are the key messages that we want to convey within an ongoing communications plan?

Strategic & Operational Performance
What is the financial impact both now and for the medium and long term for our organisation and what is the consequence on our strategic decisions and priorities?
What performance levels must we attain in order to continue to operate the business throughout this crisis and what do we need to do to manage the operational performance expectations and contractual commitments vis-à-vis stakeholders & value-chain?

Stakeholder Perceptions
What is the perception of our stakeholders vis-à-vis how we are managing the business and our relationship with them at this time of crisis?
What can we learn and correct as a result of monitoring and measuring stakeholders' perceptions?

Driving Performance & Transformation
What are our KPIs and targets related to short, medium and long term sustainability; taking account of Covid-19, and how are we measuring and monitoring progress?
How can we learn and transform for the better based on the significant adaptations we are all currently making in terms of working arrangements, connectivity and managing relationships and risk and environmental impact?

Creating Sustainable Value
What are our priorities within our operations and value chain for business continuity and service delivery during this crisis?
How can we be agile and innovative within our product and service development and delivery with the resources available to us?





**تحديد مجموعة من الإرشادات وفق معايير
 النموذج الجديد EFQM 2020**



جهات مارست التميز المؤسسي بالمملكة العربية السعودية



وزارة الاتصالات
وتقنية المعلومات
MINISTRY OF COMMUNICATIONS
AND INFORMATION TECHNOLOGY



وزارة التجارة والاستثمار
Ministry of Commerce and Investment

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



المؤسسة العامة لتحلية المياه المالحة
Saline Water Conversion Corporation



الهيئة العامة للاستثمار
General Investment Authority

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications and Information Technology Commission



الهيئة العامة للزكاة والدخل
General Authority of Zakat & Tax



النهدي
nahdi

عبد اللطيف جميل
Abdul Latif Jameel



STC
الاتصالات السعودية
SOLUTIONS حلول



الحكم سيكون لكم أثناء وبعد انتهاء الأزمة على خير بإذن الله



أسئلة أو إستيضاحات ؟





إستشراف وتميز

للإستشارات الإدارية

ملتزمون برؤية 2030



نسعد بمتابعتكم و تلقي إستفساراتكم على القنوات التالية



@waleed_mshaaban



Waleed Shaaban



Waleed-Shaaban



00966560204610



VES.Excellence



qm@VES-sa.com



www.VES-sa.com



EFQM[®]
Licensed Advisor



EFQM[®]
Licensed Trainer

أخوكم وليد شعبان

