

التميز المؤسسي

إعداد | أ. معتز عبدالله العمري

المراجعة اللغوية | أ. سميه بنت منصور العصيمي

المراجع العلمي | أ. محمد سعد المشعان

المراجعة الفنية : إدارة معايير التدريب





من خلال البرامج التدريبية
التي يقدمها مركز الأعمال

فرصتك..



تطوير مهاراتك



إكتساب الخبرات المهنية



لإستثمار وقتك

إثرائي



إضاءات إثرائية



المؤتمرات الإلكترونية



برامج تدريبية



من خلال البرامج التدريبية
التي يقدمها إثرائي

وأكثر..

مع المنصة التدريبية الإلكترونية إثرائي

ابدأ الآن وسجل في البرامج التدريبية الإلكترونية



دليل البرنامج التدريبي

الهدف العام



تنمية مهارات المتدربين في مجال التميز المؤسسي.

الأهداف التفصيلية



من المتوقع بعد انتهاء المتدرب من المشاركة في البرنامج التدريبي أن يكون قادراً على أن:

- 1 شرح أساسيات التميز المؤسسي وأهمية التميز المؤسسي بوضوح.
- 2 فهم الفروقات بين الجودة والتميز المؤسسي.
- 3 صناعة التميز المؤسسي الفعال في جهة عمله.
- 4 تحليل معايير التميز المؤسسي وفق الجائزة الأوروبية للتميز EFQM.
- 5 تحليل معايير التميز المؤسسي وفق جائزة الملك عبدالعزيز للجودة.

عدد ساعات البرنامج
8 ساعة تدريبية



الفئة المستهدفة
موظفو القطاع غير الربحي.



مدة البرنامج
يومان تدريبيان



الموضوعات

الموضوع الأول: المنطلقات الأساسية في التميز المؤسسي.

الموضوع الثاني: صناعة التميز المؤسسي.

الموضوع الثالث: العلاقة بين الجودة والتميز المؤسسي.

الموضوع الرابع: نموذج التميز الأوروبي EFQM.

الموضوع الخامس: نموذج الملك عبدالعزيز للجودة – سعيًا نحو التميز.



١ | اليوم التدريبي الأول

المنطلقات الأساسية في التميز المؤسسي



السؤال المطلوب من النشاط

- ماذا يتبادر إلى ذهنك عند سماع كلمة التمييز؟
- كيف تتميز المؤسسة؟
- ما هو التمييز المؤسسي؟



- في بدايات القرن العشرين بدأ الاهتمام يتزايد حول التميز كمفهوم عندما أصدر توم بيترز Thomas J Peters وروبرت ووترمان Robert H. Waterman كتابهما الشهير بعنوان "البحث عن التميز" "In Search of Excellence".
- اليوم وفي عالم الأعمال المتسارع والمتغير باستمرار، يبرز لنا مفهوم التميز المؤسسي كمفتاح رئيسي لنجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها والبقاء على قمة التنافسية من خلال التطوير والتحسين المستمر. إن التميز المؤسسي ليس مجرد مصطلح، بل هو رؤية تستند إلى استراتيجيات محكمة وسياسات فعّالة، تهدف إلى بناء هوية فريدة تتسم بالتميز في جميع جوانب العمل.



مفهوم التميز المؤسسي

- ورد استخدام مصطلح التميز في القرآن الكريم للدلالة على التفرد والتفوق، حيث قال تعالى في كتابة الكريم (كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ) (سورة آل عمران: 110)

التميز يشير إلى القدرة على التفرد والتفوق عند تقديم الخدمات أو إنتاج السلع.

التميز

هو عملية استراتيجية تهدف لتحقيق التميز والأداء الاستثنائي في جميع جوانب المؤسسة، بما في ذلك العمليات، والابتكار، والمشاركة الفعالة للعاملين. (Peters & Waterman 1982)

التميز
المؤسسي



السؤال المطلوب من النشاط

- اذكر عددًا من الأسباب الدالة على أهمية التميّز المؤسسي؟



أهمية التميز المؤسسي



- حدد خبراء التميز المؤسسي عددًا من الأسباب والدوافع التي تحتم على المنظمات ومنشآت الأعمال التوجه نحو التميز المؤسسي، ومن أهمها:



أهمية التميز المؤسسي



أهداف إدارة التميز المؤسسي

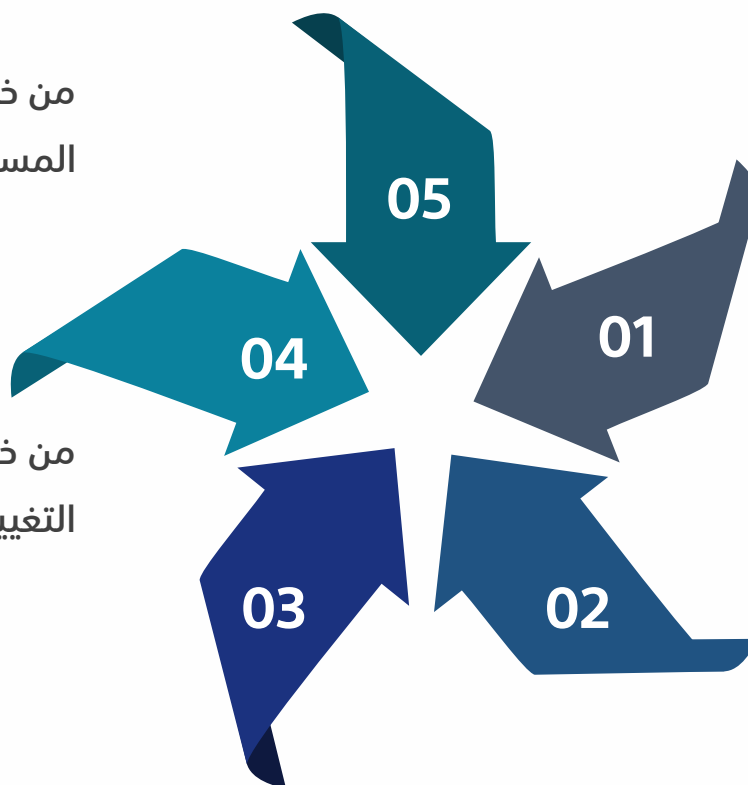
بناء سمعة قوية للمؤسسة
من خلال التميز في تقديم خدمات أو منتجات تفوق رضا
المستفيدين.

تحسين مرونة المؤسسة
من خلال بناء هياكل مؤسسية قادرة على التكيف مع
التغيرات السريعة في بيئة الأعمال.

تحسين القدرات المؤسسية
من خلال تعزيز الكفاءة والقدرة على التكيف والتطور.

بناء مستقبل مستدام
من خلال توجيه الأهداف التي تدعم الاستدامة
وتشجع على التفكير بالطرق البيئية والاجتماعية
والاقتصادية.

تعزيز الإبداع والابتكار في المؤسسة
من خلال تعزيز ثقافة الإبداع والابتكار داخل
المؤسسة وتشجيع الموظفين على التفكير الإبداعي
وتقديم أفكار جديدة.



أهداف إدارة التميز المؤسسي

تعزيز القيمة المضافة للأطراف المعنية

من خلال زيادة تأثير المؤسسة وإسهامها في مجتمعها وبيئتها الاقتصادية.

06

09

بناء نظام فعال لتقييم الأداء

يساعد المؤسسة في تحقيق التحسين المستمر وضمان تحقيق الأهداف المؤسسية.

08

07

تحقيق الاستدامة المؤسسية

من خلال تحقيق التوازن بين الأداء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي.

تحقيق النجاح من خلال تفعيل وتنمية مواهب العاملين

من خلال التركيز على تطوير واستغلال قدرات العاملين.

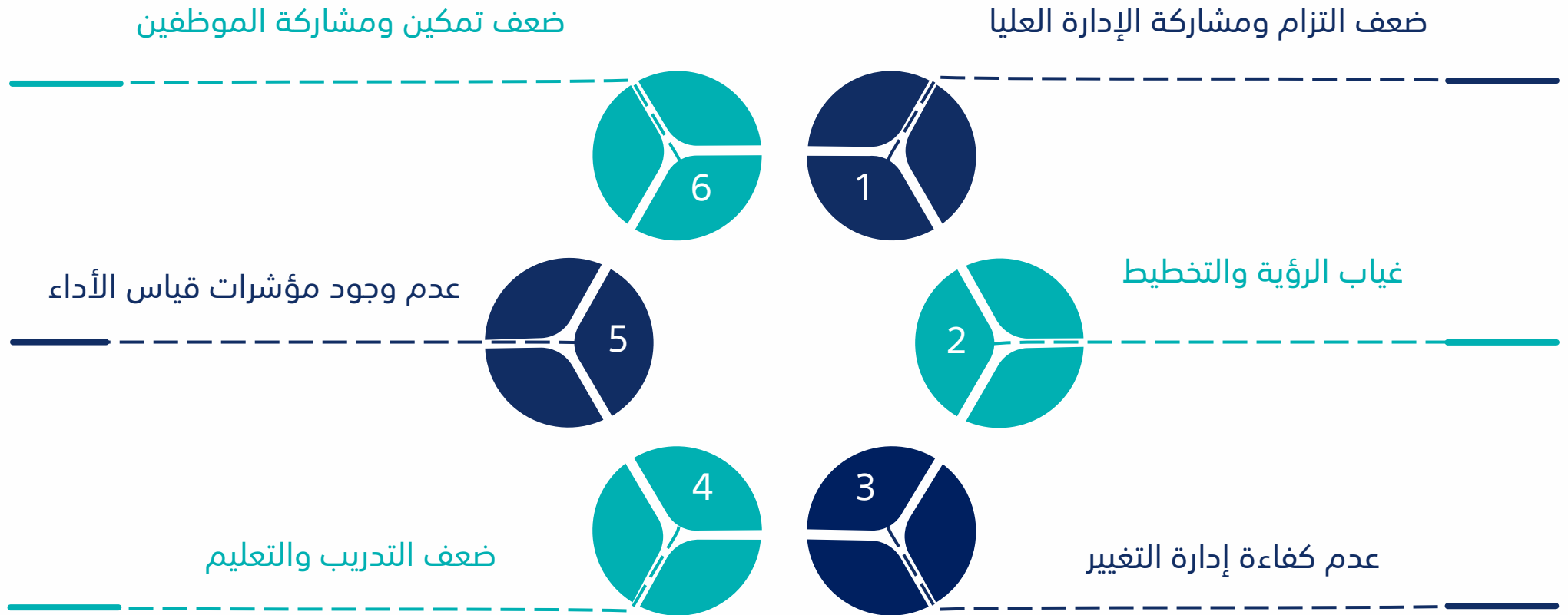


السؤال المطلوب من النشاط

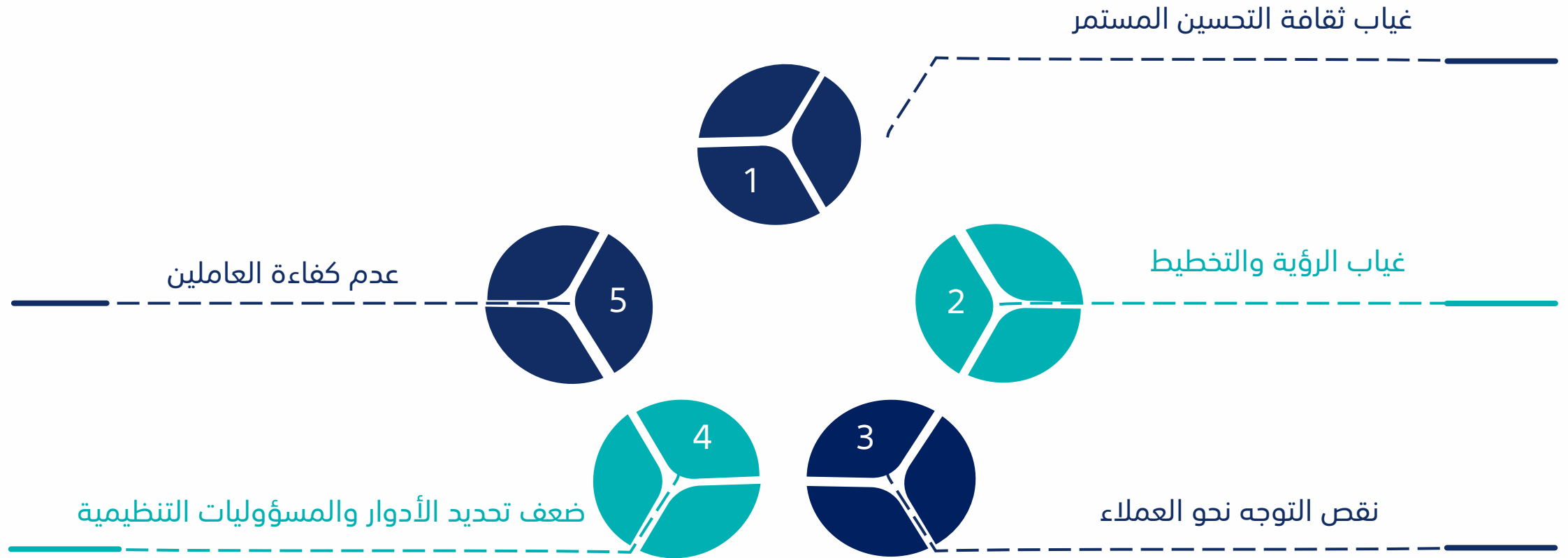
- ناقش مع زملائك أبرز التحديات التي تواجه تحقيق التميز المؤسسي في القطاع العام من واقع خبرتك؟



تحديات عامة تواجه تحقيق التميز المؤسسي



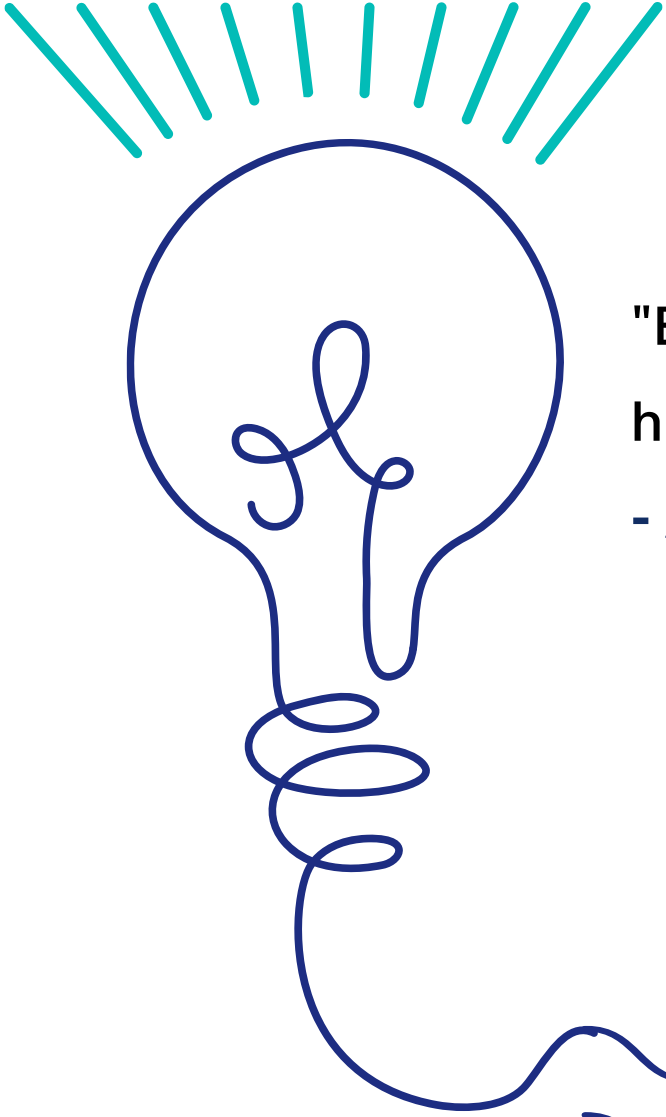
تحديات تواجه القطاع العام في السعودية لتحقيق التميز المؤسسي



٢ | اليوم التدريبي الثاني

صناعة التميز المؤسسي

إضاءة إثرائية



"Excellence is never an accident. It is always the result of high intention, sincere effort, and intelligent execution"

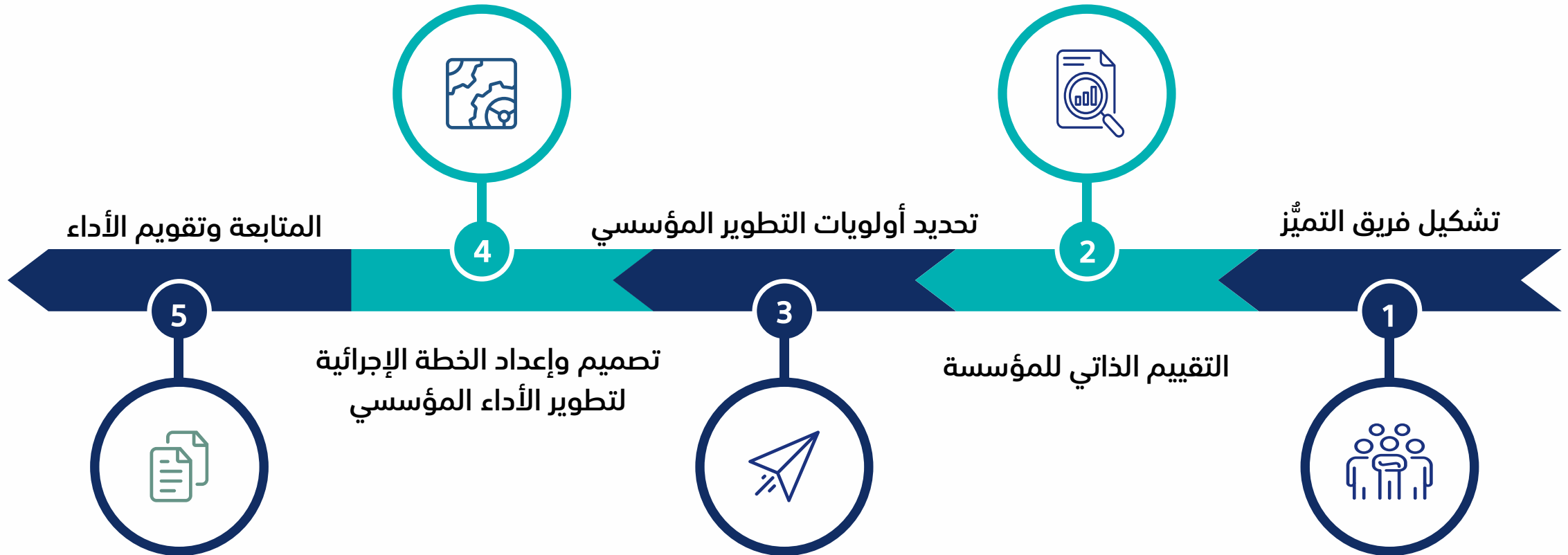
- Aristotle

"التميّز لا يأتي بمحض الصدفة، إنّهُ نتيجة نيّة عالية، جهد صادق وتنفيذ

ذكي"

- أرسطو

مراحل صناعة التميز المؤسسي



المرحلة الأولى: تشكيل فريق إدارة التميز المؤسسي

- في هذه المرحلة يتم تشكيل فريق داخل المؤسسة لقيادة جودة الأداء وتطوير الأداء المؤسسي بها، وعلى هذا الفريق أن يقوم بعدة مهام، منها:



المرحلة الثانية: التقييم الذاتي للمؤسسة

- تعد هذه المرحلة الأهم والأكثر تحديًا نحو تحقيق التميز والجودة المطلوبة داخل المؤسسة استنادًا إلى مرجعية معايير ضمان الجودة، وتتمحور هذه المرحلة حول تحديد ومعرفة كلاً من:



ملاحظة

- لا بد أن يكون التقييم الذاتي للوضع الحالي للمؤسسة واقعياً ومنطقياً وبدون تحريف، وأن يتسم فريق التمييز بروح الأمانة والنزاهة وأن يكون الفريق مُلمّاً بمعايير الجودة والتقييم والتمييز المطلوب الوصول لها.

المرحلة الثالثة: تحديد أولويات التطوير المؤسسي

- تأتي هذه المرحلة بعد انتهاء مرحلة التقييم الذاتي للمؤسسة، حيث تم التعرف على نقاط القوة في الأداء المؤسسي بالإضافة إلى الجوانب التي تتطلب تطويرًا وتحسينًا. في هذه المرحلة يتم التالي:



تحديد نقطة الانطلاق في عملية التطوير والتحسين وتحديد الخطوات التالية لها وفقًا لأولويات المؤسسة.



تحديد أولويات التطوير المؤسسي.



مناقشة أسباب فجوات الأداء التي تؤثر سلبًا على إنتاجية المؤسسة.



تحديد الفجوات في الأداء التي تؤثر سلبًا على إنتاجية المؤسسة وقدرتها على تحقيق أهدافها وفقًا لرؤيتها ورسالتها.

المرحلة الرابعة: تصميم وإعداد الخطة الإجرائية لتطوير الأداء المؤسسي

• تشمل هذه المرحلة على التالي:

1. تشكيل فريق عمل متخصص وقادر على بناء مثل تلك الخطط.
2. تحديد الجدول الزمني لإدارة هذه الخطة وتنفيذها لضمان التقدم المستمر.
3. تحديد الأهداف العامة للتطوير المؤسسي التي يجب تحقيقها بنهاية الخطة.
4. تحديد مستويات الأداء المتوقعة بنهاية تنفيذ الخطة.
5. تحديد استراتيجيات عمل تناسب أهداف الخطة.
6. تحديد المسؤوليات والأدوار لأفراد الفريق.
7. تحديد مؤشرات الأداء التي ستستخدم لتقييم نجاح الخطة.
8. تحديد فترات زمنية للمتابعة والتقييم الدوري لضمان التقدم الصحيح.



المرحلة الخامسة: متابعة وتقويم الأداء المرتبط بتنفيذ الخطة الإجرائية لتطوير الأداء المؤسسي

• تأتي هذه المرحلة بعد تنفيذ خطة التميز المؤسسي على الواقع, وتشتمل هذه المرحلة على التالي:

- 01 تشكيل فريق متابعة وتقييم الأداء.
- 02 توعية الفريق بأساليب متابعة وتقييم الأداء وضرورة تنفيذها وفقًا للأنشطة المحددة في الخطة.
- 03 الاتفاق على كيفية تنفيذ متابعة الأداء, والأدوات والتقنيات التي ستستخدم لهذا الغرض.
- 04 ضمان استمرار تطوير الأداء.



السؤال المطلوب من النشاط

- ماذا لو لم نطبق التميّز المؤسسي؟





السؤال المطلوب من النشاط

- ما هي الجودة؟
- ما هي العلاقة بين الجودة التميز المؤسسي؟
- ما هو الفرق بين الجودة والتميز؟



العلاقة بين الجودة والتميز المؤسسي

- ويليام إدواردز ديمينغ Deming, W. E. يعد أحد أساتذة إدارة الجودة وقد سلط الضوء في كثير من كتبه على أهمية الجودة كأساس لتحقيق التميز بالإضافة إلى تركيزه على مفهوم التحسين المستمر وضرورة إدارة الجودة لتحسين الأداء. نستشف من ذلك التالي:

01

التميز المؤسسي لا يتحقق بدون جودة.

03

التميز هو أعلى مراحل الجودة.

02

الجودة ليست مجرد هدف ذاتي وإنما تعد الطريق إلى التميز المؤسسي.

04

الجودة والتحسين المستمر أساسيين في صناعة التميز المؤسسي.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة

- ظهرت وجهات نظر متنوعة بين المفكرين والمحللين في مسألة تحديد مفهوم دقيق وموحد للجودة، نستعرض معكم أهمها:

هي منهجية شاملة لتحسين الأداء للمؤسسة من خلال تحسين جميع جوانب العمل وتكامل جميع العمليات التي تؤثر على الجودة.

TQM
من وجهة نظر
Juran & Gryna
(1993)

هي نهج يركز على تحقيق التميز في جميع جوانب الأعمال في المؤسسة، ويشمل المشاركة الكاملة للموظفين وتوجيه الجهود نحو تحقيق رضا العملاء.

TQM
من وجهة نظر
Okland (2003)

هي نهج استراتيجي يتطلب التزام القيادة العليا ومشاركة الموظفين بأكملهم لتحسين الجودة وتحقيق التميز التنظيمي.

TQM
من وجهة نظر
Deming (1986)

الفرق بين الجودة والتميز

التميز

- متطلبات التميز تمثل **المستوى الأعلى** الذي يسعى إليه الفرد أو المؤسسة (التميز والتفوق في تقديم منتج أو خدمة).
- معايير التميز **ليست ملزمة**، بل تمثل فرصة محفزة للمؤسسة في حال رغبتها في تحقيق التفوق والحصول على جوائز التميز.



الجودة

- متطلبات الجودة تمثل **المستوى الأدنى** المقبول الذي يتعين على الطرف المعني الوفاء به.
- متطلبات الجودة **محددة وملزمة وواجبة الاستيفاء** (متطلبات قانونية - متطلبات العملاء - متطلبات مواصفات قياسية دولية).

نماذج التميز المؤسسي عالميًا ومحليًا

نموذج التميز الأوروبي EFQM

- نموذج التميز الأوروبي EFQM هو نموذج عالمي منذ تطويره أصبح يشكل خارطة طريق للمنظمات في أوروبا وخارجها وتتبناه العديد من الدول منها المملكة العربية السعودية والإمارات وغيرها.
- تم بناء إطار ومفاهيم نموذج التميز في عام 1991، وبعدها بتسعة أعوام في عام 2000 حدث أول تعديل على نموذج التميز الأوروبي EFQM.
- في عام 2019، تم مراجعة وتحويل نموذج EFQM ليصبح ملائمًا وجاهزًا لعصر جديد من التحول والتقدم التكنولوجي، وتم إصداره بحلته الجديدة في عام 2020.

نموذج التميز لجائزة الملك عبدالعزيز

- تأتي جائزة الملك عبدالعزيز للجودة لتكون الإطار الوطني لمعايير التميز المؤسسي والمحفز الرئيسي لدفع عجلة التنمية في المملكة العربية السعودية.
- صدر المرسوم الملكي ب رقم 7/ ب 18670/ في تاريخ 27/11/1420هـ بإنشاء جائزة للجودة تحمل اسم المؤسس الملك عبد العزيز بن عبد الرحمن آل سعود - رحمه الله - عرفانًا بدوره في توحيد هذا الكيان العظيم وتأسيسه.

مبادئ نموذج التميز الأوروبي EFQM

- على الرغم من تغير محتوى وشكل النموذج مع مرور الوقت، إلا أن المبادئ الرئيسية التي يستند إليها بقيت ثابتة ومهمة في التركيز على أهمية ما يلي:



بناء ثقافة مستدامة
للابتكار.



فهم علاقة السبب والأثر
بين لماذا تقوم المؤسسة
بشيء، وكيف تقوم به،
وما تحقّقه نتيجة
لأفعالها.



ضرورة اعتماد رؤية
طويلة المدى، محورها
العملاء.



أولوية العميل.

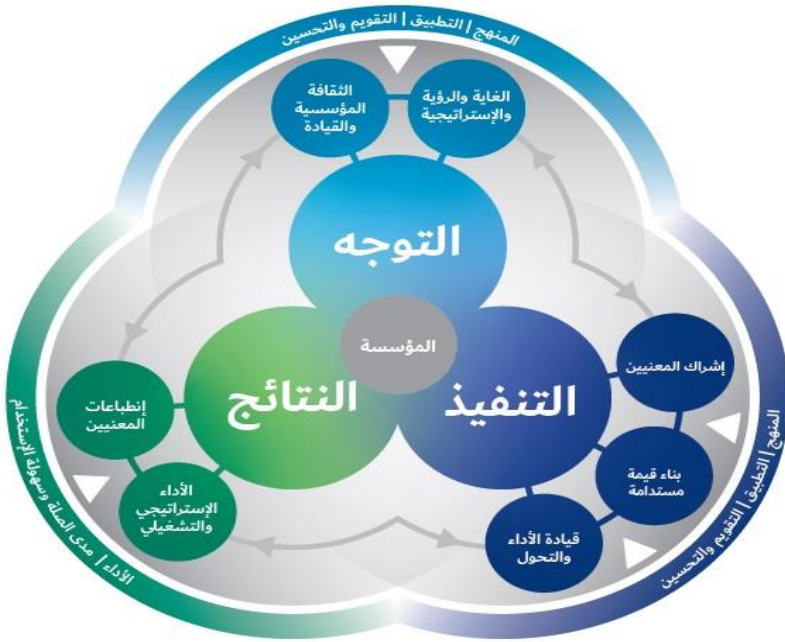
هيكل نموذج التميز الأوروبي EFQM

- يحتوي نموذج EFQM على ثلاث محاور أساسية كما هو موضح في النموذج، لكل محور أساسي معايير أساسية ومعايير ثانوية:

1. المحور الأول: التوجه Direction

2. المحور الثاني: التنفيذ Execution

3. المحور الثالث: النتائج Results



هيكل نموذج التميز الأوروبي EFQM

- يستند هيكل نموذج EFQM إلى منطق بسيط وواضح يتمثل في طرح ثلاثة أسئلة حول محاور الهيكل الثلاث الرئيسية كالتالي:



المحور الأول: التوجه Direction

- يشتمل المحور الأول (التوجه) على معيارين أساسيين، لكل منهما معايير ثانوية

• المعيار الأول: الغاية والرؤية الاستراتيجية

١. تحديد الغاية والرؤية.
٢. تحديد وفهم احتياجات المعنيين.
٣. فهم القدرات الذاتية والتحديات الرئيسية.
٤. تطوير الاستراتيجية.
٥. تصميم وتنفيذ نظام للحوكمة وإدارة الأداء.

• المعيار الثاني: الثقافة المؤسسية والقيادة

١. توجيه ثقافة المؤسسة ورعاية القيم.
٢. تهيئة الظروف لتحقيق التغيير.
٣. تمكين الإبداع والابتكار.
٤. توحيد الصفوف والانخراط في تحقيق الغاية والرؤية والاستراتيجية.

المحور الثاني: التنفيذ Execution

- يشتمل المحور الثاني (التنفيذ) على ثلاث معايير أساسية، لكلٍّ منهم معايير ثانوية

- **المعيار الثالث: إشراك المعنيين**
 - أ. المستفيدون: بناء علاقات مستدامة.
 - أ. العاملون: جذب وإشراك وتطوير العاملين.
 - أ. المعنيون بمصالح الأعمال والحوكمة: تأمين الدعم المستمر.
 - أ. المجتمع: المساهمة في التنمية والرفاهية والازدهار.
 - أ. الشركاء والموردون: بناء العلاقات وضمان الدعم لابتكار قيمة مستدامة.
- **المعيار الرابع: بناء قيمة مستدامة**
 - أ. تصميم وبناء القيمة.
 - أ. التواصل وبيع القيمة.
 - أ. تقديم القيمة.
 - أ. تحديد وتطبيق التجربة الشاملة.
- **المعيار الخامس: قيادة الأداء والتحول**
 - أ. قيادة الأداء وإدارة المخاطر.
 - أ. التحول المؤسسي للمستقبل.
 - أ. قيادة الابتكار والاستفادة من التقنية.
 - أ. الاستفادة من البيانات والمعلومات والمعرفة.
 - أ. إدارة الأصول والموارد.

المحور الثالث: النتائج Results

• يشتمل المحور الثالث (النتائج) على معيارين أساسيين، لكلٍّ منهما معايير ثانوية

• المعيار السادس: انطباعات المعنيين

- إ. نتائج انطباعات المستفيدين.
- إ. نتائج انطباعات العاملين.
- إ. نتائج انطباعات المعنيين بمصالح الأعمال والحوكمة.
- إ. نتائج انطباعات المجتمع.
- إ. نتائج انطباعات الشركاء والموردين.

• المعيار السابع: الأداء الاستراتيجي والتشغيلي

- إ. الإنجازات في تحقيق غاية المؤسسة وبناء قيمة مستدامة.
- إ. تحقيق توقعات المعنيين الرئيسيين.
- إ. الأداء الاقتصادي والمالي.
- إ. الإنجازات في قيادة الأداء والتحول.
- إ. مقاييس التوقعات المستقبلية.

حالات الاستخدام لنموذج التميز الأوروبي EFQM

الخضوع للتقييم الخارجي وتحقيق الاعتراف



تستخدم المؤسسات النموذج للإعداد ومن ثم الخضوع لتقييم خارجي للحصول على الاعتراف. (يقوم خبراء بتحديد مواطن القوة والضعف الرئيسية، ويتم وضع درجات من 1000 نقطة وفقاً لمستوى النضج التنظيمي وتحصل المؤسسة على شهادة اعتراف تطابق مستوى النضج المحقق.

بناء القدرة التنظيمية للتحسين



من الممكن أن يمثل تقييم الأداء الحالي للمؤسسة بداية الطريق لإرساء، ومن ثم تطوير عقلية التحسين المستمر.

قيادة برامج التحول



يساعد نموذج EFQM على تقسيم برامج التحول إلى العديد من النهج المحددة والنتائج المتوقعة والتي تنقل المؤسسة من الوضع الحالي إلى الوضع المرغوب، وإدارة التحول كمبدأ توجيهي من خلال معايير نموذج EFQM.

فهم النضج التنظيمي



تقوم المؤسسات من خلال استخدامها لنموذج EFQM بمراجعة أدائها الحالي وقدراتها في تنفيذ الاستراتيجية مما يسمح لها بأخذ تصور عن وضعها الراهن وفهم نضجها التنظيمي الحالي.

حالات الاستخدام لنموذج التميز الأوروبي EFQM

مقارنة مرجعية الأداء



يوفر نموذج EFQM لغة مشتركة للمستخدمين ويساعد في مشاركة الممارسات الجيدة وإمكانية التعلم من الأقران ومن الجهات الرائدة.

إدارة المخاطر



يتيح استخدام نموذج EFQM للمؤسسات إدارة المخاطر الناشئة التي يمكن أن تسبب تأثير سلبي كبير على الأعمال.

بناء مشروع جديد



الأساسيات التي يستند عليها نموذج EFQM تزود المؤسسة بخارطة طريق في بناء الاستراتيجية والتركيز على المعنيين بالإضافة إلى بناء قيمة مستدامة.

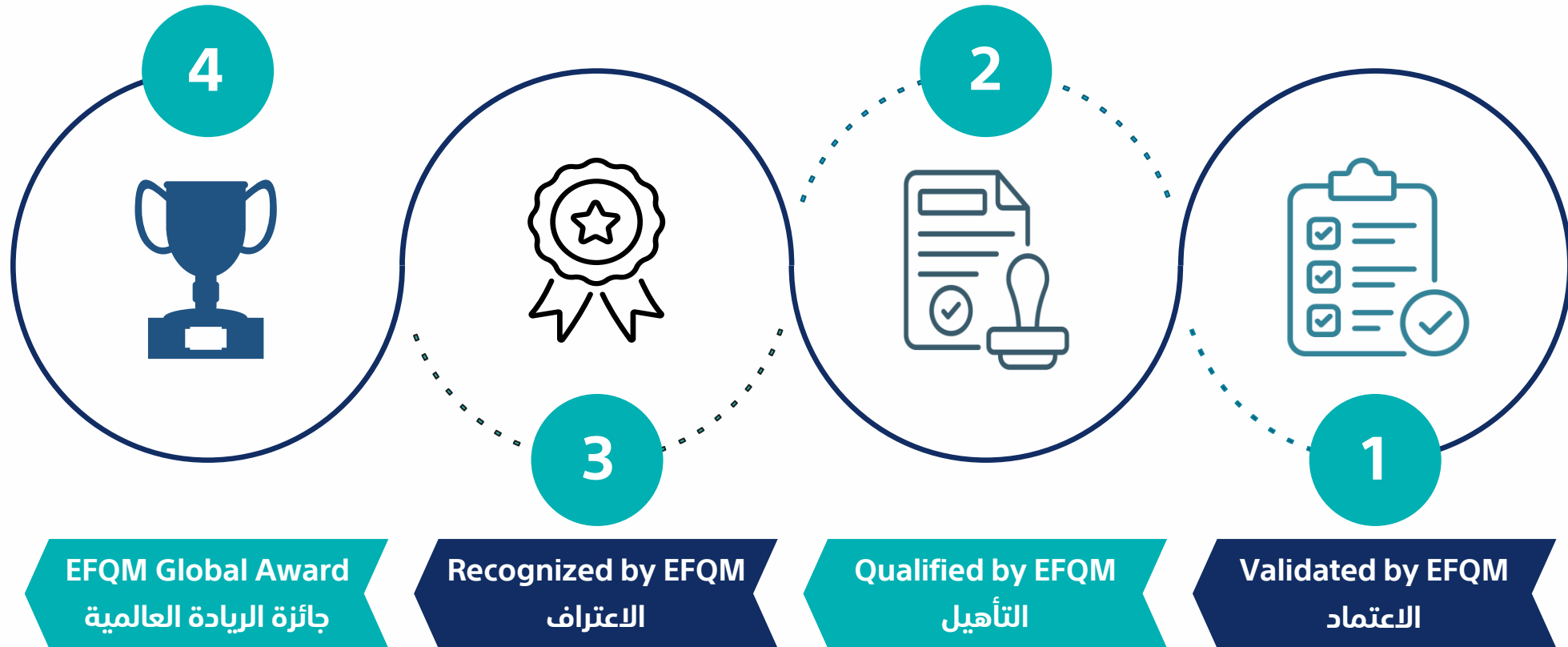
الاستشعار والاستجابة لاضطرابات السوق



استخدام نموذج EFQM يلعب دورًا رئيسيًا في مساعدة المؤسسة على إدراك تقلبات السوق والتصدي لها بشكل أفضل.

الطريق نحو الريادة العالمية EFQM

مستويات اعتراف EFQM نحو تحقيق الريادة العالمية:



تجارب الشركات الرائدة مع نموذج EFQM

- ساعد نموذج EFQM في تحسين أداء مصنع BMW في ميونخ



مصنع BMW ، ميونخ

بدأ كل شيء بفكرة ...

إعادة التفكير في التنقل الفردي بطريقة شاملة ومستدامة

الدكتور روبرت إنجلهوفن، مدير مصنع BMW في ميونخ

”يساعدنا نموذج EFQM على ضمان التوافق والتسليم والنتائج المتسقة (لماذا وكيف وماذا) ويتخلل المؤسسة بأكملها. كما تساعد التقييمات الذاتية المنتظمة في تحديد المبادرات التحسينية.“

للاطلاع على كامل الدراسة:

<https://efqm.org/case-studies/bmw/>

تجارب الشركات الرائدة مع نموذج EFQM

- ساعد نموذج EFQM في خلق ثقافة الإبداع والابتكار لدى بوش Bosch



بوش Bosch

BOSCH

خلق ثقافة الابتكار من أجل الازدهار

ميلاني ألبريشت، منسقة
عملية التحسين المستمر

”يركز النموذج الجديد الآن على كيفية
رعاية المؤسسات لثقافتها التنظيمية. وفي
رأبي، هذا مهم جدًا لأن الثقافة لها تأثير
كبير على الإنتاجية، ولكن تأثيرها أكبر على
الابتكار والإبداع.“

للاطلاع على كامل الدراسة:

<https://efqm.org/case-studies/bosch/>

تجارب الشركات الرائدة مع نموذج EFQM

- ساعد نموذج EFQM شرطة أبوظبي في التحول إلى منظمة محورها أصحاب المصلحة



ABU DHABI POLICE

Transformation into a
Stakeholder-Centric
Organisation

للاطلاع على كامل الدراسة:

<https://efqm.org/case-studies/abu-dhabi-police/>

تجارب الشركات الرائدة مع نموذج EFQM

- يعمل EFQM مع العديد من المؤسسات العالمية والعربية والمحلية، يشتمل ذلك الشركات الكبيرة والصغيرة والمتوسطة. للتعرف على حالات دراسية إضافية قم بالضغط على الرابط التالي:

• <https://efqm.org/case-studies/>



الجهات الحكومية والشركات السعودية التي حصلت على شهادة اعتماد التميز المؤسسي EFQM



EFQM®

- هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في عام 2023.
- مجموعة الدكتور سليمان الحبيب في عام 2022.
- المؤسسة العامة لتحلية المياه المالحة (التحلية) في عام 2020.

جائزة الملك عبدالعزيز للجودة في المملكة العربية السعودية – سعيًا نحو التميز

- جائزة الملك عبدالعزيز هي الإطار الوطني لمعايير التميز المؤسسي والمحفز الرئيسي لدفع عجلة التميز وتعظيم الفوائد في:



زيادة الوعي بالجودة
والتميز في الأداء بين
العاملين.



إيجاد بيئة محفزة
للمنافسة بين
القطاعات.



زيادة رضا المستفيدين
وولاء العاملين وبقية
المعنيين.



اتباع المؤسسات
أسلوب علمي ومعايير
وطنية تمثل المرجع
الأساسي في التميز
المؤسسي.



دعم وتعزيز الاقتصاد
الوطني.

مبادئ الجودة والتميز المؤسسي لجائزة الملك عبدالعزيز للجودة

- التميز يأتي نتيجة جهود منظمة ومستمرة مبنية على مبادئ أساسية، وهي:

القيادة بالإلهام والقُدوة الحسنة.

01

الاهتمام بالموارد البشرية.

02

التركيز على المستفيدين.

03

الإدارة بالعمليات.

04

مبادئ الجودة والتميز المؤسسي لجائزة الملك عبدالعزيز للجودة

تطوير الشراكات الناجحة.

05

التعلم والتحسين المستمر.

06

تعزيز الإبداع والابتكار.

07

تبني المسؤولية المجتمعية.

08

تحقيق نتائج مستدامة.

09

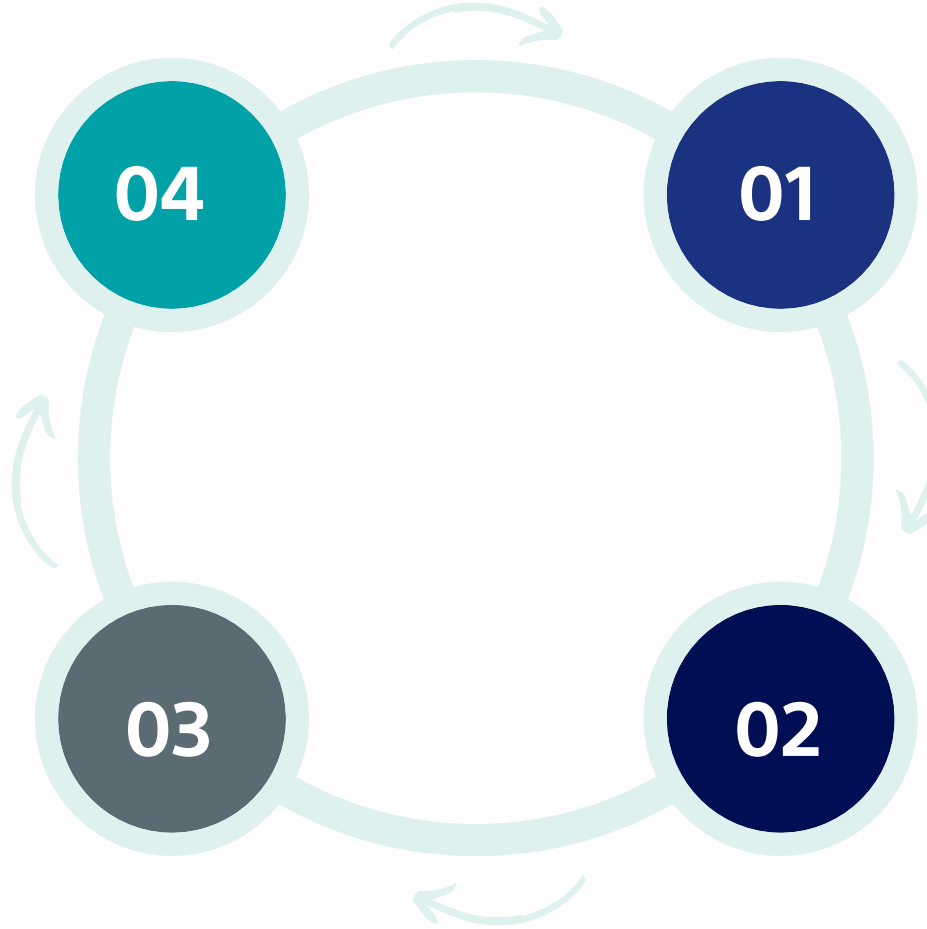
الأهداف الاستراتيجية لجائزة الملك عبدالعزيز للجودة في المملكة العربية السعودية - سعيًا نحو التميز

رفع مستوى الجودة في المنشآت السعودية والوصول للمنافسة العالمية.

التوعية ونشر ثقافة الجودة والتميز المؤسسي.

تحفيز القطاعات لتبني مبادئ الجودة والتميز المؤسسي.

تعزيز مفاهيم وتطبيقات قياس الأداء والتحسين المستمر للأعمال.



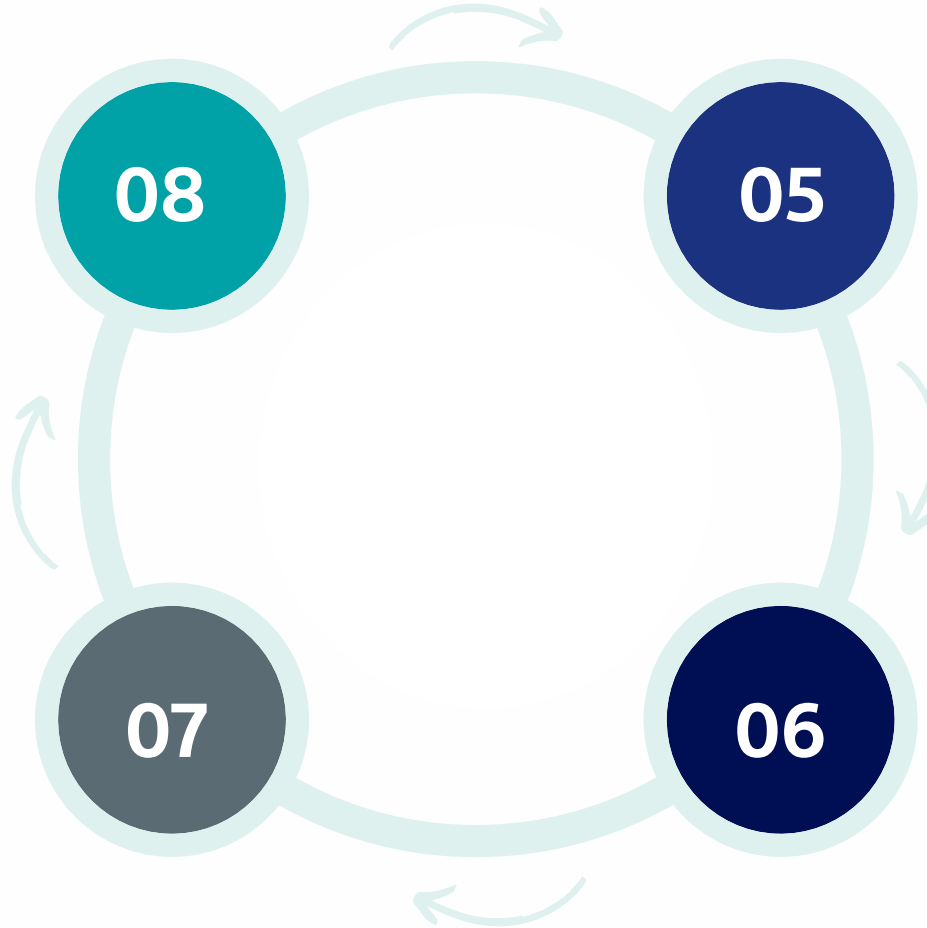
الأهداف الاستراتيجية لجائزة الملك عبدالعزيز للجودة في المملكة العربية السعودية - سعيًا نحو التميز

تكریم وتشجيع المنشآت المتميزة.

الارتقاء مستوى القيادات الإدارية.

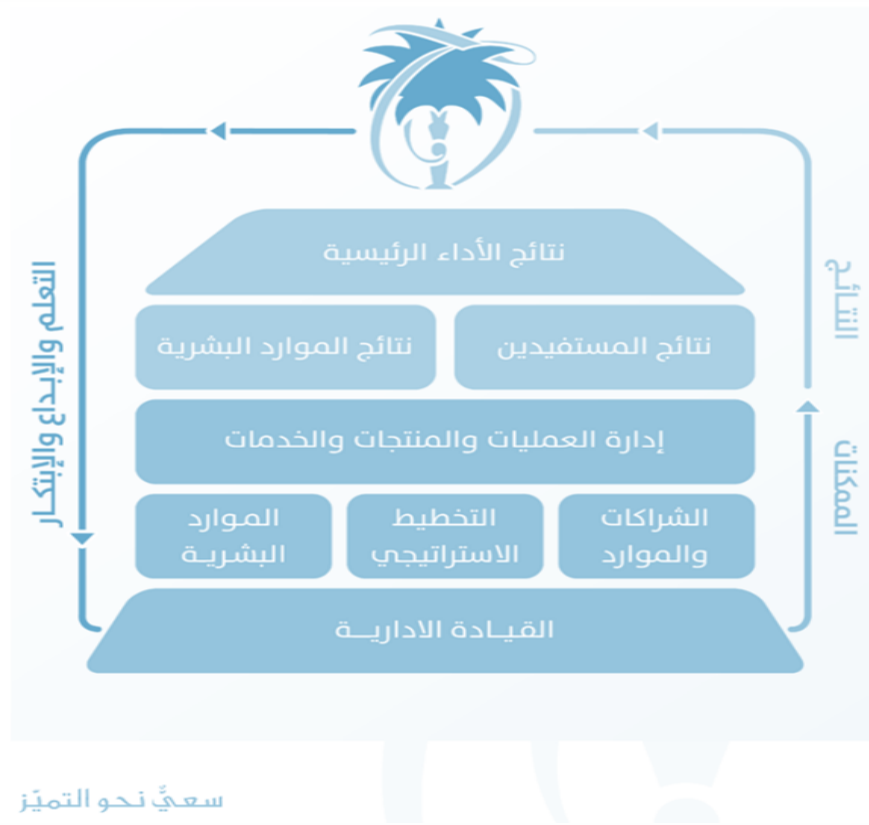
تشجيع المنشآت على الالتزام بالمواصفات والمقاييس الوطنية والدولية.

توفير منصة مثالية لتبادل أفضل الممارسات والتجارب الناجحة في قطاعات الأعمال.



هيكل نموذج جائزة الملك عبدالعزيز للتميز^{٤٣}

• النموذج على ثمانية معايير أساسية، ولكلٍّ منهم معايير فرعية



1. المعيار الأول: القيادة الإدارية.

2. المعيار الثاني: التخطيط الاستراتيجي.

3. المعيار الثالث: الموارد البشرية.

4. المعيار الرابع: الشراكات والموارد.

5. المعيار الخامس: إدارة العمليات والمنتجات والخدمات.

6. المعيار السادس: نتائج المستفيدين.

7. المعيار السابع: نتائج الموارد البشرية.

8. المعيار الثامن: نتائج الأداء الرئيسية.

معايير التميز لجائزة الملك عبدالعزيز

- المعيار الأول: القيادة الإدارية
 - أ. التوجه الاستراتيجي والمساهمة في رؤية 2030
 - ب. متابعة ومراجعة الأنظمة والأداء المؤسسي.
 - ج. تعزيز العلاقة مع كافة المعنيين.
 - د. دعم ثقافة الجودة والتميز والإبداع.
 - هـ. الحوكمة المؤسسية والتنمية المستدامة.
 - و. إدارة التغيير وإدارة المخاطر والأزمات.
- المعيار الثاني: التخطيط الاستراتيجي
 - أ. إعداد ونشر الخطة الاستراتيجية.
 - ب. تطبيق ومتابعة الخطة الاستراتيجية.

معايير التميز لجائزة الملك عبدالعزيز

- المعيار الثالث: الموارد البشرية
 - ١. تخطيط وإدارة الموارد البشرية.
 - ٢. تطوير معارف وقدرات الموارد البشرية.
 - ٣. بيئة العمل وتمكين الموارد البشرية.
 - ٤. التواصل والمشاركة والعمل التطوعي.
 - ٥. تقييم أداء الموارد البشرية وتقديرها.
- المعيار الرابع: الشراكات والموارد
 - ١. إدارة الشراكات والتحالفات الاستراتيجية.
 - ٢. إدارة الموارد المالية.
 - ٣. إدارة المرافق والممتلكات.
 - ٤. إدارة التقنية والتحول الرقمي.
 - ٥. إدارة المعرفة.

معايير التميز لجائزة الملك عبدالعزيز

- المعيار الخامس: إدارة العمليات والمنتجات والخدمات
 - أ. تحديد وتصميم وإدارة العمليات.
 - أ. تصميم وإدارة المنتجات والخدمات.
 - أ. التحسين المستمر للعمليات والمنتجات والخدمات.
 - أ. إدارة وتسويق المنتجات والخدمات.
 - أ. إدارة العلاقة مع المستفيدين.
- المعيار السادس: نتائج المستفيدين
 - أ. مقاييس رأي المستفيدين.
 - أ. مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين.

معايير التميز لجائزة الملك عبدالعزيز

- المعيار السابع: الموارد البشرية
 - ا. مقاييس رأي الموارد البشرية.
 - اا. مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية.
- المعيار الثامن: نتائج الأداء الرئيسية
 - ا. مخرجات الأعمال الرئيسية.
 - اا. مؤشرات الأداء الرئيسية.

مراحل جائزة الملك عبدالعزيز للتميز



تصنيف شهادات التميز لجائزة الملك عبدالعزيز



مبادرون بالتميز (1 - 199) درجة



ملتزمون بالتميز (200 - 399) درجة



معروفون بالتميز (400 - 599) درجة



قادة التميز (600 - 799) درجة



رواد التميز (800 - 1000) درجة

مسألة لأسئلة المتدربين

أسئلة واستفسارات

المراجع العلمية



1. هيئة الزكاة والضريبة والجمارك (06/08/2023) (https://zatca.gov.sa/ar/MediaCenter/News/Pages/News_1087.aspx).
2. صحيفة سبق (15/12/2020) (<https://sabq.org/saudia/9qp56t>).
3. مجموعة الدكتور سليمان الحبيب الطبية (2022) (<https://hmg.com/ar/MediaCenter/news/pages/HMG-16-Oct-2023.aspx>).
4. البيشي محمد ناصر (2022)، حقبة التميز المؤسسي. الرياض: معهد الإدارة العامة
5. جائزة الملك عبدالعزيز للجودة. (2022). النموذج الوطني للتميز المؤسسي (<https://shorturl.at/BGIKP>).
6. جائزة الملك عبدالعزيز للجودة (<https://kaqa.org.sa/ar/Pages/default.aspx>).

1. Barnawi, M. B. O. (2022, October 14). Organizational excellence models failure and success factors of organizational excellence and challenges mitigation .<https://www.scirp.org/journal/paperinformation?paperid=120629>
2. Deming, W. E. (1986). Out of the crisis. MIT press.
3. EFQM (2021). The EFQM Model. <https://shorturl.at/bgxOO> (<https://efqm.org/>)
4. Juran, J. M., & Gryna, F. M. (1993). Juran's quality control handbook. McGraw-Hill.
5. Peters, T. J., & Waterman, R. H. (1982). In search of excellence: Lessons from America's best-run companies. Harper & Row.
6. Oakland, J. S. (2003). TQM: text with cases. Butterworth-Heinemann.

شكر

TQS@ipa.edu.sa

الإدارة العامة
لمعايير التدريب وقياس الأثر



IPACONnect

| www.ipa.edu.sa