

رسالة المجلس

يهدف المجلس السعودي للجودة بالمنطقة الغربية إلى دعم تميز الأداء للأفراد والمنظمات من خلال توفير الفرص للتعليم وتحسين الجودة وتبادل المعرفة.

العدد الثاني عشر ٢٠١٠ م



المجلس السعودي للجودة بالمنطقة الغربية

المجلس السعودي للجودة بالمنطقة الغربية منظمة غير ربحية تم تأسيسه في عام ١٤٢١هـ

الاتفاقيات

الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة

والمجلس السعودي للجودة يوقعان اتفاقية تعاون وشراكة



قامت الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة بتوقيع برنامج تعاون وشراكة مع المجلس السعودي للجودة وذلك في يوم السبت ٢٠١٠/٤/١٧ الموافق ١٤٣١/٥/٢٢ هـ بمدينة جدة . من أجل نشر ثقافة التحسين والتطوير المستمر للخدمات والمنتجات والأداء . ونشر ثقافة الجودة لدى جميع فئات المجتمع السعودي .

هكون الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة المظلة الرسمية لأنشطة الجودة بجميع فروعها بالمملكة . وكون المجلس السعودي للجودة أحد الجهات غير الربحية العاملة في مجال نشر الجودة في المملكة العربية السعودية . جاء هذا البرنامج لتحقيق الفائدة لكلا الطرفين في تحقيق أهدافهما المشتركة . النيلة . وجاءت فكرة مذكرة التفاهم عندما ناقش معالي رئيس الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة المهندس



نبيل بن أمين ملا مع سعادة رئيس المجلس الدكتور عايض العمري عن إمكانية التعاون ومساهمة المجلس في وضع استراتيجية الجودة الوطنية التي تم الإعلان عنها في ملتقى الجودة الثاني في العام الماضي. وقد حقق المجلس السعودي للجودة خلال الستة عشر سنة الماضية من عمره العديد من الانجازات والمساهمات في نشر الجودة في المجتمع السعودي وله مساهمات ايجابية في نشر الجودة في دول الخليج العربي. وبموجب هذه الاتفاقية أصبحت الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة الراعي الرسمي للمجلس وداعماً معنوياً له وأكد العمري أن المجلس السعودي للجودة هو جهة غير ربحية وجميع من يعملون متطوعون، وأضاف أن اتفاقية

الشراكة تتمحور في التعاون في العمل المشترك بين الجهتين. والكاسب الأكبر هو المجتمع من تلك الشراكة. لافتاً إلى أن الهدف الرئيسي للشراكة هو تأصيل عمل الجودة ليمتد من الجميع. وكشف العمري أن الاتفاقية لا يوجد فيها أي التزامات مالية بين الطرفين إلا فيما يتم الالتزام به ويلتزم المجلس بحدود مهامه في نشر ثقافة الجودة وتطبيقاتها بين فئات المجتمع وأفراد.

وأكد الملا أن إدارته تسعى إلى أن تكون معياراً مهيئاً حيث صدر قرار مجلس إدارة الهيئة القاضي بإقرار عضوية خاصة للجودة. بحيث يكون هنالك باب رسمي تشارك الجميع وليكونوا أعضاء في الهيئة بالتنسيق والتعاون مع المختصين وليكون هنالك نوعية حول مفهوم الجودة. كالاتحاد ومنح الشهادات وعقد اللقاءات والمؤتمرات والندوات.

الإفتتاحية

يوصل المجلس السعودي للجودة بالمنطقة الغربية جهوده ونشاطاته من أجل تحقيق رسالته النبيلة وأهدافه الاستراتيجية لخدمة الجودة الشاملة والتميز بالمملكة العربية السعودية. وقد مثل توقيع المجلس لاتفاقية برنامج التعاون والشراكة مع الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة حدثاً هاماً في مسيرة المجلس التاريخية وسيسهم هذا البرنامج في تميز جهود المجلس الحالية والمستقبلية لخدمة الجودة ببلادنا الحبيبة.

ويسرنا هنا أن نقدم باسم المجلس وكافة الأعضاء بالشكر والتقدير معالي المهندس/ نبيل أمين ملا محافظ الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة على دعمه المتواصل للمجلس وقيادته المتميزة لجهود الهيئة الراعي الرسمي لكافة أنشطة الجودة بالمملكة العربية السعودية



حيث نشأ النظام فيها أول ما نشأ. وقد تطور النظام من حيث عدد الوحدات، ليصبح مبنياً على سبع وحدات أساسية. والعديد من الوحدات المشتقة من بعض الوحدات الأساسية. كما تطور من حيث تعريف الوحدات وتمثيلها على أرض الواقع ولا يزال يتطور ليحقق متطلبات الصناعات الحديثة. لدول المشاركة والتي بلغ عددها حتى هذا العام 56 دولة.

ولكن لا تزال دول العالم تدين بالفضل لذلك اليوم الذي تم فيه تبني النظام المتري (الفرنسي) باتفاق دولي متعدد الأطراف وبشكل رسمي غير مسبوق، فكان القرار أن يحدد ذلك اليوم (20 مايو) يوماً عالمياً للقياس تحتفي به الجهات المعنية بالقياس والمعايرة، من مختبرات و هيئات، وتتفتح المختبرات العالمية أبوابها لعموم الزوار، وتتواصل أخرى مع أهل الصناعات لتتعرف على مدى الدقة التي يحتاجونها في قياسات منتجاتهم المستقبلية، لتتجهى تلك المختبرات لضبط جودة القياسات لتلك الصناعات، فلا تطور ولا تقدم بدون قياس صحيح.

كان لهذا التوافق العالمي الأثر البالغ في تحسين البيئة الاقتصادية العالمية، ولضمان حقوق الأطراف المختلفة في التبادلات التجارية أنشأت المنظمات المتخصصة في القياسات القانونية مثل

(The International of Legal Metrology) (OIML)، إضافة إلى ذلك ولدعم قرارات منظمة التجارة العالمية في معالجة الحواجز الفنية (Technical Barriers) في التبادلات التجارية تطورت اتفاقات الاعتراف المتبادل بين الدول

(Mutual Recognition Arrangement)، ووقعت عدة دول (10 دولة) اتفاقات التعاون الدولي لاعتماد المختبرات (International Laboratory Accreditation Cooperation)، مما يسهل إجراءات قبول نتائج الفحص والاختبار للسلع التجارية المتبادلة بين الدول. مما له الأثر البالغ في تسريع عمليات التبادل التجاري.

إحتفالية اليوم العالمي للقياس ..

نظم المجلس السعودي للجودة بالمنطقة الغربية بالتعاون مع الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة اللقاء العلمي الخاص للاحتفالية باليوم العالمي للقياس، وذلك بقاعة المحاضرات الرئيسية بمقر الهيئة في جدة، في يوم الأربعاء الموافق 19 مايو 2010م. وقد تضمن اللقاء سلسلة من المحاضرات القيمة للتعريف بعلم القياس وتطبيقاته بالملكة قدمها المركز الوطني للقياس التابع لهيئة المواصفات وكذلك الشركة السعودية للمختبرات الخاصة "مطابقة" ومدينة الملك عبد الله الطبية بالعاصمة المقدسة.

وقد أقيم اللقاء برعاية الشركة السعودية للمختبرات الخاصة "مطابقة" ومصنع القحطاني للمسابير والأسلاك المجلقة.



إنه النظام العالمي للوحدات (SI) الذي انطلقت رحلته تطوراً من ذلك اليوم الذي تم فيه توقيع اتفاقية المتر. فلماذا سميت بهذا الاسم؟ وما أهميتها؟ ولعل من الأنسب أن نعهد للجواب بتذكير القارئ الكريم بأننا لا نستطيع تقدير حجم معاناتنا عندما نتخاطب أو نتعامل بوحدة قياس مختلفة لنفس نوع الكمية، فكيف سيكون حالك عندما تطلب كيلوجراماً من سلعة معينة فيوزن لك البائع بالأوقية، أو تشتري شماساً بالمتر فيقيس لك البائع بالذراع. هذه الإشكالات واجهتها الشعوب من قبلنا عندما بدأت المسافات بين المدن تأخذ بالاتسار شيئاً فشيئاً، وأصبح من الصعوبة بمكان التخاطب بالوحدات المحلية التي لا يعرفها إلا أهل البلد التي نشأت فيها هذه الوحدات. فبعض الوحدات تم تعريفها بطريقة لا يمكن تطبيقها إلا في دولة واحدة كأن يكون تعريف وحدة المسافة بطول ذراع أحد الملوك القراعنة.

وبسبب الضغط القانوني الناشئ عن قوة التواصل بين الشعوب، تساقطت كثير من أنظمة الوحدات المحلية، ولم يصمد أمام هذه التحولات إلا نظامان فقط وهما:

1. النظام الإنجليزي ويطلق عليه أحياناً اسم النظام الطبيعي
2. النظام الفرنسي ويطلق عليه أحياناً اسم النظام المتري
شهد يوم 7 أبريل 1790م طرح النظام المتري لأول مرة في فرنسا. ثم ترسخت قواعد النظام في 22 يونيو 1799م، عندما تم اعتماد مرجعين مصنوعين من مادة الليلاتين أحدهما للمتر والآخر للكيلوجرام. تميز النظام بسهولة استخدامه كونه مبنياً على النظام العشري، مما ساعد على سرعة انتشاره خارج فرنسا واعتماده نظاماً لوحدات القياس في عدة دول، مما أدى إلى تطوره مع تطور الصناعات.

ثم أدركت الدول الصناعية المتقدمة أهمية وجود نظام موحد للقياس، خاصة عندما اتسعت رقعة التبادلات التجارية بين الدول، وتطورت وسائل المواصلات من قطارات و طائرات، فكان التوجه إلى اعتماد النظام المتري (الفرنسي) كنظام موحد للوحدات على إثر المؤتمر الدولي الذي عقد في فرنسا عام 1870م. وافقت على هذا التوجه 17 دولة، من ضمنها أميركا وبعض الدول الأوروبية. ووقعت هذه الدول ما يسمى باتفاقية المتر في 20 مايو 1875م. كان من نتائج هذه الاتفاقية تأسيس الوكالة الدولية للمقاييس والموازين The Bureau International des Poids et Mesures أو باختصار BIPM ومقرها فرنسا.

بموجب اتفاقية المتر تلتزم الدول الموقعة بالدعم المادي للوكالة التي تقوم بمهام عديدة، منها:

1. الاحتفاظ بمراجع المعيارية لوحدات القياس.
2. عمل المقارنات اللازمة لضمان صحة قياس المراجع المعيارية لكل دولة مشاركة.
3. تطوير المراجع المعيارية بما يلبي الاحتياجات الصناعية للدول المشاركة.

في عام 1960م، قرر المؤتمر العام للمقاييس والموازين، باتفاق شبه شامل اعتماد النظام المتري (الفرنسي) كنظام دولي للوحدات وتم تسميته (The International System of Units) أو باختصار (SI) ونلاحظ أن الاختصار جاء تبعاً للاصطلاح الفرنسي، اعترافاً بفضلها



الشخصية المحورية

د. محمد أحمد عيشوني

يعمل د. محمد أحمد عيشوني حالياً أستاذاً مشاركاً في كلية الهندسة في جامعة حائل وهو حاصل على شهادة الدكتوراه في

الهندسة الميكانيكية وعلوم الطيران من بريطانيا سنة ١٩٩٢ م.

تولى العديد من المناصب الأكاديمية منها وكيل جامعة مستغانم مكلفاً بالدراسات العليا والبحث العلمي ومديراً لوحدة الجودة بالكلية التقنية بحائل. وقد أشرف د. محمد على العديد من رسائل الدكتوراه والمجستير ونشر أكثر من أربعين ورقة بحث في مجلات علمية محكمة وحاضر في العديد من المؤتمرات العلمية في الولايات المتحدة الأمريكية وكندا وبريطانيا وألمانيا وفرنسا والجزائر والمملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة.

للدكتور محمد العديد من المشاركات في لجان استشارية في مجال التقييم ونظم الجودة مثل اللجنة الوطنية لقياسات القانونية العاملة تحت مظلة وزارة الصناعة واللجنة الوطنية لتطوير البحث العلمي التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي ولجنة تطوير المناهج بالمؤسسة العامة للتعليم الفني والتقني.

الدكتور محمد عيشوني هو عضو فريق التفهيم لدى جائزة الملك عبد العزيز للجودة وعضو فريق العمل على وضع الخطة الاستراتيجية لإنشاء المركز الوطني للجودة في مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية.

وهو مؤلف لثلاث كتب في مجال ضبط الجودة وتطبيقاتها في المجالات الإنتاجية والخدمية ونظم الجودة العالمية. وله العديد من المواد العلمية والحقايب التدريبية في موضعه الإلكتروني <http://aichouni.tripod.com/indexara.htm>

وقد قدم د. محمد العديد من الجهود الكبيرة في نشر ثقافة الجودة وسفاهيمها العلمية المختلفة.

لتكن خطواتك في الخير كمن يمشي على الرمل

لا يسمع صوته ولكن أثره واضح

be in good deeds...like
who walks on sand not heard



but his trace is seen clearly

وثبه رئيس المجلس السعودي للجودة إلى أهمية الدور الذي تضطلع به المدارس والجامعات في نشر ثقافة الجودة والتميز بين الأجيال القادمة.. داعياً إلى تضمين المناهج الدراسية على مواد علمية وثقافية حول الجودة والتميز وتطبيقاتهما المختلفة. كما شدد على أهمية دور جمعيات الجودة في منطقة الخليج.. مؤكداً أهمية قيام الحكومات بدعم هذه الجمعيات لتقوم بدورها على الوجه الأكمل وإطلاق البرامج والجوائز الوطنية لتحفيز المؤسسات والقطاعات على التميز والجودة والإلتقان في الأداء.

كما تم تكريم عدد من المشاركين الفاعلين في المنتدى وفي مقدمتهم وزيرة الشؤون الاجتماعية البحرينية الدكتورة فاطمة محمد البلوشي والمهندس نبيل بن أمين ملا معالي محافظ الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة.

كما شهد المؤتمر طرح عدد من أوراق العمل للوزارات والهيئات المشاركة. بينها ورقة عمل لوزارة البلدية والتخطيط العمراني وشركة رأس غاز المحدودة والقيادة العامة لشرطة أبوظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة ووزارة التنمية الاجتماعية بمملكة البحرين ومستشفى الملك خالد التخصصي للعيون بالمملكة العربية السعودية وهيئة تقنية المعلومات وسلطنة عمان وشركة التصناعات البتروكيمياوية بدولة الكويت. وقد كان المتحدثون الرئيسيون في المنتدى هم كلا من البروفيسور تيتو كونتي رئيس الأكاديمية العالمية للجودة (أعلى وأرفع هيئة تشريعية للجودة في العالم اليوم) ومؤسس علم التميز المؤسسي في العالم ومؤلف النموذج الأوروبي للجودة. والبروفيسور جيمس هارتغتون الرئيس السابق للأكاديمية نفسها ورئيس معهد هارنجتون الدولي

وقد أطلقت في نهاية المؤتمر جائزة التميز المؤسسي في دولة قطر الشقيقة. وقد أجمع المشاركون بالمنتدى الخامس للجودة على أهمية إطلاق جوائز التميز في الأداء المؤسسي على المستوى الحكومي بإعتبار ذلك الميدان أهم ميادين التنافس في دول المجلس. وأكدوا على أهمية هذه الآلية باعتبارها الوسيلة الأساسية الناجحة التي تؤدي إلى إطلاق الطاقات الإبداعية من خلال وضع معايير مؤسسية. وأشاروا إلى أهمية التنافس في ابتكار وسائل الجودة التي من شأنها تعزيز أداء الأفراد والمؤسسات الحكومية من خلال التميز المؤسسي في الأداء الحكومي.



المؤتمر العلمي الرابع للجودة في الشرق الأوسط

”الابتكار وإدارة الجودة: عائق للإبداع أم منهج للتقدم“
رعاية سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي والرئيس الأعلى للجامعة، انعقد المؤتمر العلمي الرابع للجودة في الشرق الأوسط، تحت عنوان ”الابتكار وإدارة الجودة: عائق للإبداع أم منهج للتقدم“ الذي نظّمته الجامعة بحضور نخبة من أعلام وخبراء الجودة على مستوى العالم، مركزاً في يومه الأول على الجودة حافزاً للابتكار والمتطلبات المؤسسية لتعزيز قدرات الابتكار. وذلك في فندق العنوان بدبي، على مدى ثلاثة أيام من ٢٢ إلى ٢٤ مارس ٢٠١٠م.

وقد ألقى سعادة الدكتور منصور العور، رئيس الجامعة، خلال الحفل الذي أقيم ثاني أيام المؤتمر لتوزيع جوائز هيغينبوم للتميز القيادي ٢٠١٠، كلمة أكد فيها على أن نشر المعرفة وابتكار الحلول العملية للتعليم في القرن العشرين كانا من الغايات الرئيسية لتأسيس الجامعة وما انبثق عنها من مراكز للتميز مثل نادي القيادات الإلكتروني الذي استقطب بعضيته أكفأ القيادات المجتمعية والاقتصادية على مستوى الوطن العربي، من خلال برامجه وجوائزها التي تمنح لتكريم الشخصيات القيادية الأكثر إنجازاً، مضيفاً أن الجامعة كانت وستظل مركزاً للجودة والتعليم الإلكتروني والتعلم مدى الحياة، ومصدراً لكافة المبادرات التي من شأنها إذكاء روح التفاضل الخلاق وتحفيز سباق التميز على امتداد العالم العربي ومنطقة الشرق الأوسط.

وكان المؤتمر في يومه الثاني قد تضمن عقد ندوة النقاش الخاصة بجمعية الشرق الأوسط للجودة (MEQA)، ترأس الندوة د/عايش العمري رئيس جمعية الشرق الأوسط للجودة ورئيس المجلس السعودي للجودة بالمنطقة الغربية حيث قدم عرضاً تعريفياً عن جمعية الشرق الأوسط للجودة والعقبات التي تواجه مديري الجودة بالمنطقة، كما تضمن البرنامج كلمة رئيسية لبروفيسور روبرت كول من جامعة كاليفورنيا، بيركلي، وحلقات نقاش تناولت التطبيقات العملية للجودة واستراتيجيات التنفيذ ومخاطر ومزايا هذه الاستراتيجيات. في حين تحدث البروفيسور جريج واتسون، الخبير والمستشار العالمي في مجال الأعمال، خلال حفل توزيع جوائز التميز القيادي مشيراً في كلمته إلى التغيرات في بيئة الأعمال وتبدل طبيعة تناضسية الأعمال وضرورة تبني الممارسات الكفيلة بتحسين القرار المؤسسي من قبيل التأكد من سلامة المعلومات والبيانات وتحديد الأولويات المؤسسية

والاهتمام بالعمل وفهم مستويات الأداء و التميز في الأداء القيادي.

وخلال الحفل، أدار البروفيسور محمد زائيري، مساعد رئيس الجامعة للنمو والاستراتيجية المؤسسية، حلقة نقاش بعنوان ”القيادة وقت الأزمات“ تقابل معها الحضور بالمناقشة وإبداء الآراء حول السمات الضرورية للقيادة في الأوقات الصعبة، وأكد زائيري على أن الجامعة ستقوم بإعداد تقرير تنفيذي سوف يوزع على المشاركين في الورشة ويحتوي على مخرجات حلقة النقاش التي ساهم في نهايتها الحضور بالتصويت لاختيار الاستجابة القيادية الأنسب لعدة أوضاع ومواقف قد تواجهها القيادات في أوقات الأزمات.

ثم قام الدكتور منصور العور، بتسليم الجوائز للفائزين بها في فئاتها الثلاث، فئة ”المنجزون“ وفاز بها مارك فرانسوا داردين، الرئيس التنفيذي لإعمار للفنادق والمنتجعات، ”فئة القيادات النسائية“ وفازت بها السيدة رحاب لوتاه، نائب الرئيس الأول للأعمال التجارية والمنتجات والتواصل المؤسسي بمجموعة شركات ”موارد“ للتمويل، وفئة ”النجوم الصاعدة“ وفاز بها الدكتور شاكيل أحمد، أخصائي جودة أول بشركة أبو ظبي للخدمات الصحية، وفي ختام الحفل، شاهد الحضور كلمة مصورة لفيجنوم، عراب الجودة الشاملة الذي سميت الجائزة باسمه أتى فيها على مبادرات الجامعة وهنا فيها الفائزين على تميزهم.

وشهد اليوم الثالث كلمة رئيسية لخبير الجودة العالمي باراسورامان الذي يشغل كرسي التسويق ومنصب نائب عميد كلية الأعمال بجامعة ميامي، الولايات المتحدة، عالج فيها إنتاجية الخدمات ضمن ثنائية الجودة والابتكار وقدم توصيات لتصميم طرق التحسين في خدمة العملاء، فيما تطرقت حلقات النقاش إلى دور الابتكار والتكنولوجيا في تقديم الخدمة، إضافة إلى علاقة الجودة بالابتكار من ناحية وعلاقة القيادة بالابتكار من ناحية أخرى مع التركيز على إدارة الجودة الشاملة في التعليم.

وفي ثالث أيام المؤتمر، قدم سعادة الدكتور منصور العور ورشة عمل بعنوان ”التميز في مدارس المستقبل“ استهلها بالتأكيد على أن الجامعة تقود حركة تغيير شاملة في أوساط التعليم، مقدماً رؤية مستفيضة لعناصر ومركزات العملية التعليمية والتحديات التي تواجه المهتمين بالشأن التربوي والأدوات والوسائل التي تبصر التحول من الأنماط التقليدية إلى الأفق المستقبلية للتعليم في ضوء ما يشهده العالم من تطورات متسارعة، وسط مشاركة وتفاعل لافتين من قبل حضور حاشد شمل صناعات قرار تعليمي ومدراء مدارس ومدرسين ومعنيين بمستقبل التعليم من دولة الإمارات العربية المتحدة ودول مجلس التعاون الخليجي.



مقال

المسؤولية المجتمعية في ضوء

المواصفة العالمية ISO 26000

م. عوض سالم الحربي
عضو اللجنة التنفيذية بالمجلس

الأطراف المعنية للمنظمة (أصحاب المصلحة) وإشراكهم. البند (٦) دليل الموضوعات الرئيسية للمسؤولية المجتمعية. وهذا البند هو أكبر وأهم البنود في المواصفة حيث أخذ تقريباً حوالي نصف حجم المواصفة. تناول فيه المواضيع والمجالات الأساسية السبع للمسؤولية المجتمعية التي ينبغي على المنظمات التعرف عليها وعلى مجالاتها بالتفصيل لتطبيقها وتبنيها ولو بصورة مرحلية، وهي على النحو التالي:

١. الحوكمة المؤسسية
 ٢. ممارسات العمال
 ٣. حقوق الإنسان
 ٤. البيئة
 ٥. الممارسات التشغيلية العادلة مع الأفراد والمنظمات
 ٦. قضايا المستهلك
 ٧. مشاركة وتنمية المجتمع.
- البند (٧) دليل إرشادي حول تكامل المسؤولية المجتمعية في المنشأة : يوضح هذا البند إرشادات وتوجيهات هامة في تنفيذ المسؤولية المجتمعية في منشأة ما، ولزيد من التفاصيل يمكن الرجوع إلى أصل المقال في جريدة الاقتصادية، العدد ٥٧١٦.



ورشة عمل بعنوان :

"منهجية إدارة الجودة الشاملة لتحسين

الأداء وتحقيق التميز المؤسسي في القطاع الحكومي"

الإثنين ٣ جمادى الآخرة ١٤٣١ هـ الموافق لـ ١٧ مايو ٢٠١٠ م

تحت رعاية صاحب السمو الملكي الأمير سعود بن عبدالمحسن بن عبدالعزيز آل سعود ، أمير منطقة حائل نظمت كلية الهندسة بجامعة حائل ندوة متميزة عن إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي .

وتهدف هذه الورشة إلى عرض المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة وعناصرها وأسس تطبيقها وآليات تنفيذها في القطاعات الحكومية والخاصة ذات الطابع الخدمي والإنتاجي بهدف تحسين الأداء وتحقيق التميز المؤسسي.

هذا وقد شارك المجلس السعودي للجودة بالمنطقة الغربية في إعداد برنامج الندوة العلمي كما أن خمسة من أعضاء اللجنة التنفيذية شاركوا كمتحدثين رسميين للورشة بأوراق عمل كالتالي:

١. رئيس المجلس السعودي للجودة د. عايض طالع العمري بعنوان: مسيرة الجودة والتميز في المملكة العربية السعودية - الواقع والتأمول
٢. م. عوض سالم الحربي بعنوان : التميز المؤسسي والمسؤولية الاجتماعية على ضوء المواصفات الدولية الأيزو ٢٦٠٠٠ .
٣. د. أحمد محسن العنطاس ، بعنوان: إستراتيجيات تطبيق نظام الجودة الأيزو ٩٠٠٠ بهيئة المساحة الجيولوجية السعودية.
٤. م. مصطفى محمد عالم و د. هاني حسن فتياحي بعنوان: التميز المؤسسي بين السائل والحبيب .

يشهد العالم أجمع منذ عدة أعوام اهتماماً متصاعداً وحراراً متزايداً في موضوع المسؤولية الاجتماعية، خصوصاً في ظل تكاثر الأزمات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية وضخامتها وتأثيراتها الكارثية في الكرة الأرضية وسكانها. وأصبح هذا المصطلح يكتب زخماً دولياً، ولهذا ظهرت الحاجة إلى وجود منظومة متكاملة في هذا المجال يمكن من خلالها بناء تنمية مستدامة لا تحتل التأجيل تضمن للمجتمعات البشرية الصحة والرخاء والعيث في هناء. وقد بادرت منظمة التقييس الدولية بإعداد أول مواصفة عالمية في المسؤولية المجتمعية تحت اسم المواصفة العالمية للمسؤولية المجتمعية ISO 26000 التي لا تزال بصورة مسودة غير نهائية، لكنها آخر مرحلة من مراحل التصويت.

إن الهدف الرئيس من المسؤولية المجتمعية هو المساهمة في التنمية المستدامة التي تهدف إلى القضاء على الفقر، وإلى توفير الصحة للجميع، والعدالة المجتمعية، ومقابلة احتياجات المجتمع من خلال العيش في الحدود البيئية للكوكب باستخدام الموارد الحالية دون المساس باحتياجات الأجيال المستقبلية. وتتركز على ثلاثة جوانب هي:

أ - دعم النمو الاقتصادي. ب- تحقيق التقدم الاجتماعي. ج - الإسهام في حماية البيئة.

إن المواصفة الدولية تقدم دليلاً إرشادياً لجميع أنواع المنشآت فيما يلي:

- مساعدة المنظمات في تحديد مسؤولياتها المجتمعية وتعزيز ممارساتها وتطبيقاتها.

- تقديم دليل عملي لتطبيق مجالات المسؤولية المجتمعية، وتعزيز مصداقية التقارير والادعاءات التي تصدرها المنظمات في هذا الشأن.
- توافق المنظمات وانساقها مع القوانين والشرائح المحلية والدولية والفنية.
- نشر مفاهيم ومصطلحات المسؤولية المجتمعية وتوسيع دائرة الاهتمام والوعي بها.

ثانياً: بنود المواصفة

البند (١) المجال: هذا البند يقوم بتعريف وتحديد المحتوى الذي تغطيه هذه المواصفة

البند (٢) التعريفات: هذا البند يحدد ويقدم معاني المصطلحات الرئيسية المستخدمة في هذه المواصفة

البند (٣) فهم المسؤولية المجتمعية: يصف هذا البند العوامل والظروف والمواضيع الهامة التي تؤثر على تطور المسؤولية المجتمعية. وفي نفس الوقت تصف مفهوم المسؤولية المجتمعية نفسها وتوضحه.

البند (٤) مبادئ المسؤولية المجتمعية: يعطي هذا البند دليلاً إرشادياً حول مبادئ المسؤولية المجتمعية التي حددها المواصفة بسبعة مبادئ.

البند (٥) الاعتراف بالمسؤولية المجتمعية وإشراك الأطراف المعنية: ويتناول هذا البند ممارستين أساسيتين بالمسؤولية المجتمعية وهما اعتراف المنشأة بمسئوليتها المجتمعية. و تحديد



كرمت اللجنة التنفيذية للمجلس السعودي للجودة شركة الاتصالات السعودية لحصولها على العضوية الماسية للمجلس وذلك أثناء زيارتهم مقر الشركة بالرياض والتي كان في استقبالهم الرئيس التنفيذي لمجموعة الاتصالات السعودية المهندس سعود بن ماجد الدويش. وقد سلم أعضاء المجلس درع التكريم لرئيس المجموعة وقدموا شكرهم وتقديرهم للاتصالات السعودية لمشاركتها الفعالة ودعمها مسيرة المجلس ونشرها لثقافة الجودة وتطبيقاتها في كافة قطاعات المجتمع.



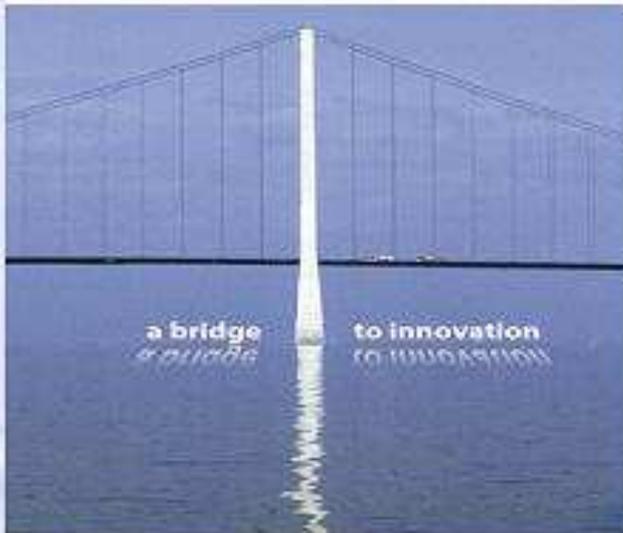
يوم القياس العالمي

وليد بن محمد بن حمد الفارس

عضو مجلس الجودة السعودي - المنطقة الغربية
walfaris@yahoo.com

Metrology

Measurements in Science and Technology



World Metrology Day
20 May 2010

كيلو جرام ، متر ، ثانية ... كلمات كثيرا ما تتردد على ألسنتنا وتطرق أسماعنا ، بل لا يكاد يخلو حديث اثنين من ذكر كميات القياس المختلفة و وحداتها ، لكن القليل منا من يعرف ما وراء هذه الكلمات من جهود ضخمة و ثقافات عالمية و تحالفات اقليمية ، خدمت للإنسانية ذلك النظام السهل السلس الذي أنتج و جمع مجموعة من الوحدات لمختلف الكميات التي تتعامل بها في تبادلاتنا التجارية و يحتاجها العلماء لعمل الأبحاث اللازمة لتطوير الأنظمة المختلفة من كهربائية و ميكانيكية و معلوماتية و كيميائية وغيرها.

محاضرة م/محمد بوحجي 'خواطر: وهفة مع الذات'



ألقى المهندس / محمد بوحجي خبير الجودة والتميز وإدارة التغيير ومدير عام إقنن للاستشارات الإدارية محاضرة ضمن لقاءات المجلس السعودي للجودة الشهرية وذلك يوم السبت ١١ ربيع الثاني ١٤٢١هـ الموافق ٢٧/٢/٢٠١٠م بعنوان "خواطر" وهفة مع الذات" ضمن رسالة أرسلها إلى الأخبة الذين أفتوا جزءاً من حياتهم لتعزيز التميز وجودة الحياة لأمتنا. وقد تميز م/محمد كعادته بأسلوبه الجميل في الإلقاء حيث تحدث عن النقاط التالية:

- لماذا تخصصنا في الجودة.
- التساؤل في مدى تأثير ما عملناه من جهود هل أثرت في ثقافة المؤسسات وعلى أنظمتها؟ وما هو الأثر المستدام عليها؟
- هل حان الوقت للتحويل إلى "ما يفترض القيام به" بدلاً من التركيز على "ما يجب القيام به"؟
- هل لدينا منهجية واضحة لإعداد خبراء خليجيين عالميين؟
- ألا يفترض ان نقف مع أنفسنا لتراجع حركة ٢٠ عاماً من الجودة، ماذا حققنا من معالمها؟
- هل نحن مستعدون لسؤال أنفسنا ماذا أدرنا على أنفسنا، وحياتنا، وأسرنا، مؤسساتنا، مجتمعاتنا وأخيراً أمتنا؟
- ما هي الممارسات الجيدة التي حققناها في دولنا؟
- ثم تحدث عن أهمية التكامل في صناعة جودة الحياة لمجتمعاتنا.
- ثم ختم بشي من التفصيل عن نموذج التميز لمؤسسات المستقبل.

فائدة

يلتبس على كثير من المهتمين بالجودة بين أيزو ٩٠٠٠ وبين معايير التميز المؤسسي، فما هي العلاقة بينهما؟ وما مقدار التوافق والاختلاف بينهما؟ ومن هو الأعم والأشمل؟
الرسم البياني المرفق يوضح ذلك



Fig. 2. ISO and EFQM comparison, source: SAETO Tutorials [12]

الملتقى الخليجي الخامس لتطبيقات الجودة في القطاع الحكومي



تحت رعاية معالي الشيخ حمد بن
جاسم بن جبر آل ثاني رئيس
مجلس الوزراء وزير الخارجية

أقيم بالدوحة عاصمة قطر الشقيقة يوم الأحد والاثين
٢٦-٢٧ جماد الأولى من عام ١٤٢١هـ الموافق
١١-١٢/٤/٢٠١٠م أعمال الملتقى الخليجي الخامس
لتطبيقات الجودة في القطاع الحكومي الذي تنظمه المجموعة
القطرية للجودة والملتقى القطري للقيادات بالتعاون مع المجلس
السعودي للجودة تحت شعار بناء القدرات المؤسسية لتحقيق
الرؤية الوطنية.

وقد شارك في الملتقى نحو ٥٠٠ شخصية أكاديمية وعلمية
وتشغيلية من دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية
وكذلك متحدثون من الأكاديمية العالمية للجودة.

ويهدف الملتقى إلى نشر ثقافة الجودة في القطاع الحكومي
الخليجي والارتقاء بمستوى الأداء وتحسين جودة الخدمات
العامة وفتح آفاق التبادل المعرفي مع المعنيين بالجودة وتبادل
المهارات والخبرات بين القياديين التنفيذيين في مجال
تطبيقات الجودة الشاملة وإبراز أفضل الممارسات
والتطبيقات والاستفادة من المرجعيات العلمية والخبراء
الدوليين المشاركين. كما يستهدف الملتقى توضيح معالم
التنمية الشاملة بين قيادات العمل الحكومي والكوادر
التفيذية في مختلف حقول التنمية الشاملة بدول مجلس
التعاون الخليجي كذلك شركاء القطاعات الحكومية من
مؤسسات القطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني
والأفراد المعنيين من مواطنين ومقيمين ومهتمين من وسائل
الإعلام والبحث العلمي.

وفي كلمته خلال إفتتاح الملتقى أشار سعادة الشيخ حمد بن
جبر بن جاسم آل ثاني المدير العام للأمانة العامة
للتخطيط التنموي إلى أن هذا الحدث الذي تحتضنه
الدوحة ينظم في وقت تواجه فيه كافة دول العالم بيئة
تنموية شديدة التنافسية وسريعة التغير بسبب سرعة تطور
التكنولوجيا وتقنية المعلومات واشتداد التنافس بين الدول في

اجتذاب رؤوس الأموال وتحفيز المستثمرين المحليين
والدوليين. وأكد أن هذا الوضع التنافسي يفرض على
الأجهزة الحكومية الخدمية تقديم خدماتها بمستويات
عالمية من حيث الجودة والوقت والتكلفة فضلاً عن سهولة
الحصول عليها.

وأوضح سعادته "أنه كي يصبح تقديم الخدمات عالية
الجودة منهجاً معتمداً لأجهزة القطاع العام فلا بد لهذه
الأجهزة من امتلاك الوسائل اللازمة لبناء قدراتها في
المجالات التخطيطية والتنظيمية والبشرية والعمليات
المؤسسية والمالية وتقنية المعلومات بما يمكنها من التنافس مع
نظيرتها في الدول الأخرى أو التفوق عليها"

وفي سياق متصل أكد الدكتور عايض العمري رئيس جمعية
الشرق الأوسط للجودة، رئيس المجلس السعودي للجودة أن
هذا الملتقى جاء لتعزيز ونشر ثقافة الجودة والتميز في ربوع
منطقة الخليج.. معرباً عن الشكر والتقدير لحكومة دولة قطر
على استضافة هذا الحدث الخليجي المهم. وأوضح أن
الملتقى انطلق في عام ٢٠٠٤م بمبادرة من المجلس السعودي
للجودة بهدف نشر ثقافة الجودة في القطاع الحكومي
الخليجي والارتقاء بمستوى الأداء وتحسين جودة الخدمات
العامة وفتح آفاق التبادل المعرفي مع المعنيين بالجودة وتبادل
المهارات والخبرات بين القياديين التنفيذيين في هذا المجال.
كما أشار الدكتور العمري إلى أن الملتقى يسعى إلى إبراز
أفضل الممارسات والتطبيقات والاستفادة من المرجعيات
العلمية والخبراء الدوليين المشاركين فضلاً عن تعزيز دور
القطاع الحكومي في مجال تقديم الخدمات بجودة عالية
وليكون أكثر سرعة في الاستجابة لمتطلبات العصر الحديث
إلى جانب مساعدة الحكومات في تنفيذ برامجها وخططها
الإستراتيجية. وتطرق إلى دور جمعية الشرق الأوسط للجودة
في مجال نشر ثقافة الجودة الشاملة.. معلناً عزم الجمعية
إطلاق مبادرة إستراتيجية لتفعيل الجودة في منطقة الشرق
الأوسط. وقال إنه سيتم الإعلان عن تفاصيل المبادرة في
ديسمبر خلال المؤتمر الدولي للجودة الذي سيعقد في
أبوظبي.. مؤكداً أن المبادرة ستكون إمتداداً وثمره لخريطة
طريق الجودة الخليجية التي تم الإعلان عنها في الدورة
الرابعة للملتقى الذي انعقد في دولة الكويت.

شركاؤنا في النجاح

الماسية



Saudi German Hospital



المسئولة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation



الاتصالات السعودية

البلاتينية



للتدريب و التنمية



مركز الاستشارات المحترفين
MAZ ANASHIR CONSULTING



شركة عبد اللطيف جميل المحدودة
ABDUL LATIF JAMEEL CO. LTD.

الذهبية



صندوق المئوية
THE CENTENNIAL FUND



TEMPS
The Energy Management & Process Solutions



مركز خدمات الهندسة والبناء
SPPC ENGINEERING SERVICES



مركز الدراسات والبحوث
AL BIJR



United Gulf Steel



شركة السمك



الفضية



Tehco Parts Business
Co. Ltd.



شركة بتروكيميكال سبلاي
Petrochemical Supply Ltd.



شركة فارابي الخليج
Gulf Farabi



اقوات



AQUAT



Organizational
Consulting
House



Sukoon
International Co.



سلاماتك
SALAMATEC



Higher Training
Institute
al-aiya



Ivan Kabbani
Consulting & Management



المبادرة
مركز خدمة العملاء والتدريب
Al-Mabdarah



Arab Company
for Engineering & Construction



التربية والتطوير
Al-Tarbiya



مركز الدراسات والبحوث
Saudi Quality Standard



Raytheon
Customer Success Is Our Mission



مركز الدراسات والبحوث
Saudi Quality Standard



خوثر الشركة للتطوير
Khatir



كتايكت
KTAYKIT