

رسالة المجلس

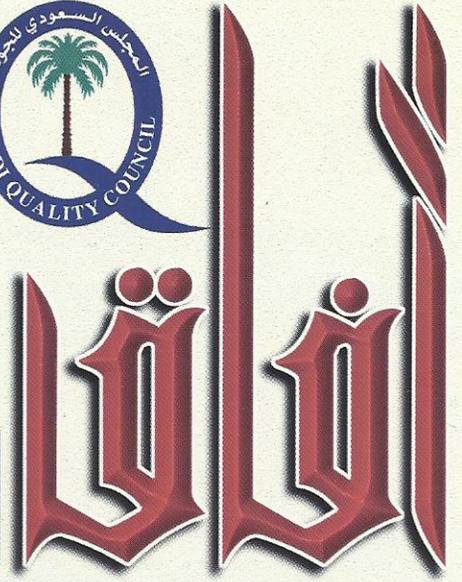
يهدف المجلس
السعودي للجودة
بالمملكة الغربية
إلى دعم تميز
الأداء للأفراد
والمنظمات من
خلال توفير
الفرص للتعليم
وتحسين الجودة
وتبادل المعرفة.

المجلس السعودي للجودة بالمملكة الغربية



المجلس السعودي للجودة بالمملكة الغربية
منظمة غير ربحية برعاية الهيئة السعودية
للمهندسين - تم تأسيسه في عام 1415 هـ.

الجودة



ملتقى الطائف الأول للجودة الشاملة

أقيم ملتقى الطائف الأول للجودة الشاملة يوم الأحد ١٤٢٩/٣/١ الموافق ٢٠٠٨/٣/٩م بحضور معالي محافظ الطائف الأستاذ فهد بن معمر تحت شعار (الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات) بقاعة فندق انتركونتيننتال وسط حضور كثيف من رؤساء الأجهزة الحكومية والمهتمين بمشروع الجودة الشاملة.. وقال الدكتور محمد قاري السيد نائب رئيس مشروع تطبيق الجودة الشاملة بمحافظة الطائف في ظل اهتمام الدولة بتطوير وتنمية القطاعات المختلفة ومع المتغيرات المتتالية تأتي الحاجة إلى مبادرات تبنها جميع المؤسسات الحكومية والأهلية من أجل الرقي بمستوى الأداء وتحسين الخدمات المقدمة لذلك بادرت محافظة الطائف في البدء في نشر ثقافة الجودة الشاملة وتبنت مشروع الجودة الشاملة



والذي تم اعتماده من قبل إمارة منطقة مكة المكرمة ويقوم المشروع على فكرة نشر الوعي بأهمية الجودة الشاملة والتطوير بالقطاع الحكومي من خلال التوعية والتدريب ونقل الخبرات والتجارب المحلية والإقليمية ودعم ومساندة الأداء المتميز وتكريمه وتقديم الاستشارات اللازمة في هذه المجالات. وتحدث الأمين العام لمشروع تطبيق الجودة الشاملة بالطائف الأستاذ زين الشبتي عن رؤية المشروع والمتمثلة في أن تكون الإدارات الحكومية نموذجاً في جودة الأداء ورضا المستفيد حيث يسعى المشروع لتحقيق الجودة الشاملة كرسالة والتميز في الأداء الحكومي وصولاً لرضا المستفيد داخل وخارج المؤسسات وتبني أساليب التطوير والتحسين المستمر والإبداع في تقديم الخدمات وتقدير الانجازات باستخدام كافة الإمكانيات والوسائل التقنية المتاحة تلاشياً مع أفضل التجارب العالمية وتوظيفاً للكوادر المؤهلة. وقال يهدف المشروع إلى دعم تطبيق الجودة الشاملة والتطوير الإداري وتقديم الدعم والمساندة للأداء المتميز وتطرق إلى الأهداف الرئيسية للمشروع. وفي الجلسة الأولى بالملتقى قدم الدكتور عايض بن طالع العمري رئيس المجلس السعودي للجودة بالمنطقة الغربية ورقة عمل بعنوان (الجودة وتطبيقاتها الحديثة و خارطة الطريق للجودة الوطنية) ورأس الجلسة الدكتور محمد قاري السيد واحتوت الورقة على تعاريف الجودة، الجودة من المنظور الإسلامي، أهمية الجودة للاقتصاد الوطني، رواد الجودة، المبادئ الأساسية للجودة، مراحل تطور الجودة، التطبيقات الحديثة للجودة، جوائز الجودة العالمية والمحلية، الجهود الحالية لنشر الجودة بالمملكة، خارطة الطريق للجودة الوطنية وقد نالت الورقة استحسان الحضور وكانت هناك مداخلات كثيفة حول محتويات ورقة العمل المقدمة. وفي الجلسة الثانية قدم المدير التنفيذي لجائزة الملك عبدالعزيز للجودة الأستاذ محمد بن



الافتتاحية



انطلاقاً من رسالة
المجلس بنشر ثقافة
الجودة بين أفراد
ومنظمات المجتمع
المختلفة فإن المجلس

بصدد تنظيم الأسبوع الوطني الأول
للجودة وذلك خلال الأسبوع الأول من شهر
نوفمبر ٢٠٠٨م والذي يشمل العديد من
الفعاليات والندوات والمحاضرات واللقاءات
الإعلامية لنشر مفاهيم الجودة الشاملة
بين قطاعات وأفراد المجتمع المختلفة، كما
يفخر المجلس بإطلاقه جائزة هي الأولى
من نوعها بالمملكة العربية السعودية وهي
(مدير الجودة لعام ٢٠٠٨م) والتي تم
إطلاقها والإعلان عن معاييرها في أحد
لقاءات المجلس الماضية، ويتواصل العطاء
والبذل من قبل المجلس لتحقيق غايته
النبيلة وذلك من خلال العمل الجاري
حالياً للبدء في تنفيذ الاستبيان/المسح
الوطني الأول للجودة وتطبيقها وكل هذه
الخدمات والجهود نقلة جديدة ونوعية في
جهود مجلسكم لخدمة العاملين في مجال
الجودة في المملكة، وهناك المزيد من الخطط
والطموحات التي ستري النور قريباً بإذن
الله تعالى ليبقى المجلس بوابة خير
وتواصل وعطاء مع كافة الأعضاء
والشركات الداعمة لأنشطته ورسائله
النبيلة.

د.عائض العمري

رئيس المجلس السعودي للجودة
بالمملكة الغربية

عون الله المطيري ورقة عمل
بعنوان (تعريف بجائزة الملك
عبدالعزيز للجودة.. سعي نحو
التميز) ورأس الجلسة مدير عام
التربية والتعليم بالمحافظة
الأستاذ محمد بن سعيد أبو راس
وتطرق الورقة إلى هذه الجائزة
واللجنة المشرفة عليها، لائحة
ودليل ومعايير الجائزة، رؤية
الجائزة، الأهداف المتوخاة منها،
فوائد الجائزة.

في لقاءه مع مجلة «عين المستهلك»

د. العمري يكشف عن أخبار جائزة الملك عبدالعزيز للجودة



أجرت عين المستهلك العدد ٦ ربيع ثاني ١٤٢٨هـ حواراً مع د. عائش العمري رئيس المجلس السعودي للجودة، كشف فيه عن أخبار جائزة الملك عبدالعزيز للجودة، كما ذكر أن المجلس منظمة غير ربحية تهدف إلى نشر رسالة الجودة في المجتمع والدكتور عائش العمري أحد القيادات الإدارية الشابة على مستوى المملكة والوطن العربي، كرس جهوده ووعيه في سبيل الارتقاء بمستوى الجودة ليس في المملكة فحسب وإنما على مستوى منطقة الخليج العربي بل والشرق الأوسط من خلال مساهماته الجلية في تأسيس المنظمات المشابهة أو عقد الندوات والمؤتمرات من حين لآخر داخل وخارج المملكة. أجرى الحوار: سيف السحباني

(لقد حرصنا أن ننقل اللقاء كما هو دون تغيير لأهميته)

❖ ما هي أهداف المجلس؟

المجلس السعودي للجودة في المنطقة الغربية هو منظمة غير ربحية تهدف إلى نشر رسالة الجودة في مجتمع والتوعية بأهمية الجودة الشاملة وتطبيقها في كل قطاعات المجتمع والمجلس ذو رسالة هادفة إلى الاهتمام بالمنظمات والأفراد حيث يركز المجلس على الأفراد وتنقيفهم من خلال الندوات والمحاضرات التعريفية بالجودة وأهميتها للمجتمع وللتنظيمات إلى جانب أن المجلس يهتم بنقل أثر تطبيقات الجودة للشركات عن طريق الزيارات المحلية سواء لشركات القطاع العام أو الخاص ونحاول مساعدتها من خلال تقديم المشورة الفنية عن الجودة وتطبيقاتها وكيف يمكن أن ترتقي بمستوياتها وجودة منتجاتها والخدمات التي تقدمها للجمهور.

❖ ما أهمية الجودة بالنسبة للمستهلك والساعة؟

أصبحت الجودة مهمة جداً لأن العميل أصبح يعي أهميتها وصار بإمكانه المقارنة بين المنتجات وجودتها ولن يعد السعر هو المعيار من حيث الاختيار وكلما زادت ثقافة المستهلك كلما كان لديه استعداد لدفع سعر مرتفع للساعة التي جودتها أعلى وبالنسبة ف نحن نلتقي معكم في رفع ثقافة المستهلك واعتقد أن توجعنا واحد في هذا الشأن ونحن في مجلس مثلاً نحاول رفع مستوى الأفراد والمنظمات والشركات بأهمية الجودة فعندما يعرف الكل سواء المستهلك أو المصدر أو المستورد أو صاحب المصنع ويقتنعوا جميعاً بهذه المفاهيم فسوف يرتقي مستوى الإنتاج. ويرتفع مستوى الخدمات في البلد، وهذا ما حصل في الدول المتقدمة التي سبقتنا في هذا المجال.

❖ ما هي الجهة التي يتبعها المجلس أو تشرف عليه؟

المجلس بدأ تحت مظلة أرامكو السعودية لأنها شركة وطنية كبيرة وعريقة ولديها مساهمة كبيرة في احتضان ودعم الكثير من المنظمات والهيئات والتي كانت من ضمنها المجلس السعودي للجودة في المنطقة الشرقية حيث بدأ نشاطنا وبعد ذلك انتقلنا إلى المنطقة الغربية وصار هناك اتفاقية بيننا وبين الهيئة السعودية للمهندسين. ونحن نعمل حالياً تحت مظلة الهيئة السعودية للمهندسين.

❖ أي من المنظمات الدولية التي ارتبط أو يرتبط معها المجلس؟

بدأنا كرفع لجمعية الجودة الأمريكية الدولية عندما كنا في الشرقية بعد ذلك أخذنا استقلاليتنا لكن الآن عضو مؤسس في جمعية الشرق الأوسط للجودة ومقرها دبي وتشرف عليها حكومة إمارة دبي، وكذلك لنا ارتباطات شراكة مع جميع مجالس الجودة الهيئية وكذلك لا يزال المجلس عضواً في جمعية الجودة الأمريكية، إلى جانب أن لنا تعاون مع المجلس الأوربي للجودة.

❖ كيف يتم انتخاب الأعضاء وانتخاب رئيس المجلس؟

الحقيقة لا يوجد لدينا نظام جمعية عمومية أو شيء من هذا القبيل لأننا لسنا جمعية بل مجلس مهني فعندنا

مجلس تنفيذي يكون من ١٢ عضواً وهم يمثلون كل قطاعات المجتمع مثل الشركات الكبيرة والجامعات والمعاهد ويتم انتخاب الرئيس من ضمن هذا المجلس عن طريق التصويت الداخلي.

❖ من هم أعضاء المجلس؟ سواء كانوا أفراد أو شركات؟

عندنا حوالي ٢٠ جهة حكومية وخاصة هم أعضاء المجلس وتعتبر هذه الجهات هي الداعم الرئيسي للمجلس، أما بالنسبة للأفراد فلدنا أكثر من ١,٢٠٠ عضواً هم من جميع الشركات والأجهزة الحكومية والقطاع الخاص وهم من الخبراء في الجودة.

❖ كيف يتم انتساب الأعضاء من الأفراد والمنظمات؟

العضوية في المجلس مفتوحة، وأي شخص يستطيع أن ينضم إلى المجلس وذلك مقابل رسوم اشتراك رمزي يبلغ ٢٠٠ ريال في السنة، أما بالنسبة للمنظمات فهناك ثلاث أنواع من الاشتراك عضوية بلاتينية ورسومها ٢٠,٠٠٠ ريال في السنة عضوية ذهبية ورسومها ١٠,٠٠٠ ريال في السنة عضوية فضية ورسومها ٥,٠٠٠ ريال في السنة.

❖ ما هي الأنشطة التي قام بها المجلس منذ قيامه حتى اليوم؟

أهم أنشطتنا الندوات الشهرية حيث عقدنا منها مئات الندوات على مدى عمر المجلس الذي يكمل هذا العام إن شاء الله مسيرة ١٢ عاماً وهذه الندوات تعتبر النشاط الرئيسي لنا حيث تأتي بخبير عالمي أو محلي يتحدث في الجودة ويحضرها كل من يهتم بعالم الجودة. تنظيم زيارات ميدانية إلى المصانع والشركات ونأخذ عينة من أعضاء المجلس حوالي ٢٠ عضو وينزلوا إليها ويطلعوا إلى أنظمة الجودة والمعايير والمقاييس التي تستخدمها تلك الجهات، إلى جانب تقديم المشورة لها.

عقدنا عدة ملتقيات سنوية للمجلس حيث كان كالتالي:
- الملتقى الأول كان على المستوى المحلي برعاية صاحب السمو الملكي الأمير عبدالمجيد بن عبدالعزيز - يرحمه الله - أمير منطقة مكة المكرمة.

- الملتقى الثاني كان كذلك على المستوى المحلي برعاية صاحب السمو الملكي الأمير مشعل بن ماجد - يحفظه الله - محافظ جدة.

- الملتقى الثالث كان على المستوى الخليجي وعقد برعاية حكومة دبي.

- الملتقى الرابع كان في مسقط.

- الملتقى الخامس سوف يكون في الكويت.

والآن كما ذكرت نحن سابقاً عضو مؤسس في جمعية الشرق الأوسط للجودة. أما على المستوى العربي فلدنا تعاون مع الأخوة في مجلس الجودة الأردني وجمعية الجودة المصرية والآن ساهمنا في تأسيس جمعية الجودة العمانية وستليها جمعية الجودة في الكويت واليمن إن شاء الله.

❖ ما هي الفوائد التي يجنيها المستهلك من المجلس؟

أولاً: رفع ثقافة المستهلك بأهمية الجودة ومعانيها، وكيف يختار المنتج ذي الجودة العالمية. فالمستهلك الواعي سوف يختار منتجات الشركات التي لديها برامج للجودة وسيبتعد عن الشركات التي ليس لها برامج مماثلة، أي أنه سوف يهتم بالشركات التي لديها رقابة وتخطيط استراتيجي، فنحن يكمن دورنا في رفع مستوى الوعي والإدراك لدى المستهلك بأهمية مفاهيم الجودة للمنتجات.

ثانياً: ينصب اهتمامنا بتوعية الصناعيين والتجار على رفع مستوى خدماتهم من المنتجات سواء كان سلع أو خدمات، فنحن نهتم بمستوى الجودة أيما كانت سواء في المصانع أو في التعليم والصحة والخدمات.. الخ.

❖ ماذا عن جائزة الملك عبدالعزيز للجودة؟

جائزة الملك عبدالعزيز للجودة هي على غرار جوائز الجودة في أغلب الدول المتقدمة والتي لديها جوائز وطنية للجودة مثل الولايات المتحدة الأمريكية التي لديها جائزة عمرها ٢٠ سنة تقريباً ويتم تسليمها من قبل الرئيس الأمريكي والشركات التي تفوز بالجائزة تجد أسهمها ترتفع عالياً في نفس اليوم وتصل أحياناً إلى ارتفاعات خيالية وذلك ليس إلا أنها حصلت على جائزة الدولة. ونحن نحاول أن نفضل نفس الشيء في الدول العربية.



المؤتمر الثاني للجودة في الشرق الأوسط

أقيم المؤتمر العالمي الثاني للجودة في الشرق الأوسط بدبي بدولة الإمارات العربية المتحدة خلال الفترة ٢٠٠٧-٢٠٠٨/٠٤/٠٩ وقد شهدت أعمال اليوم الأول للمؤتمر الثاني للجودة في الشرق الأوسط الذي تنظمه الكلية الإلكترونية عرض ما يقارب الثلاثين ورقة عمل تحدثت عن هيكلية التميز والجودة في الشرق الأوسط من حيث المسؤوليات والتحديات التي تواجه تطبيق الجودة في العالم العربي والشرق الأوسط.

وقد عرض كبار خبراء الجودة الذين استضافهم المؤتمر خلاصة تجاربهم في هذا الجانب من أفضل الممارسات والاتجاهات السائدة في أوروبا وأمريكا واليابان في عملية تحقيق التميز من خلال خدمات عالية الجودة.

وشملت أوراق العمل المقدمة من خبراء محليين قضايا ذات صلة بتطبيق معايير الجودة في مجالات البناء والتعليم وقطاع الاتصالات والمجالات الصحية في الدولة.

وقام الفريق ضاحي خلفان تميم القائد العام لشرطة دبي رئيس الكلية الإلكترونية بإلقاء كلمة افتتاحية أكد فيها أن أبرز أهداف المؤتمر لهذا العام هو استكشاف واستنباط بعض الأدوات الأساسية اللازمة لتحقيق الجودة والتعرف إلى كيفية زيادة فعالية الأداء فضلاً عن تبادل الأفكار بشأن القيادة الناجحة من مختلف وجهات النظر، كما يستهدف المؤتمر إتاحة الفرصة للقيادات للإطلاع على أفضل الممارسات والإستفادة من تبادل المعارف والخبرات..

من جانبه، قال الدكتور منصور العور مدير عام الكلية الإلكترونية رئيس مجلس الشرق الأوسط للجودة أن هذا المؤتمر هو الثاني للجودة في الشرق الأوسط ويعد أكبر ثاني أكبر لجمع لعملاء الجودة والإدارة بعد المؤتمر الذي تستضيفه الولايات المتحدة الأمريكية، وتابع: نسعى أن يكون خلال العامين القادمين التجمع الأكبر لعملاء الجودة في العالم باعتبار أن دبي ترسم نموذجاً جديداً في تطوير الاستراتيجيات وتطبيق معايير الجودة العالمية، ويعد بمثابة لقاء وتوثيق للتجارب المتميزة التي تقودها دبي.

وشهدت فعاليات اليوم الأول من المؤتمر عقد ست جلسات علمية حول الإدارة الاستراتيجية للجودة والتميز وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مختلف القطاعات في الشرق الأوسط وجلسة عمل بعنوان تنمية الموارد البشرية ودراسات حول إدارة الجودة الشاملة والتميز وأفضل الممارسات وجلسة علمية حول تجربة جمعية الشرق الأوسط للجودة.

أما الجلسات المسائية التي امتدت حتى مساء أمس فشملت مناقشة لقضايا الناشئة والتحديات في الشرق الأوسط وإدارة الجودة الشاملة وإدارة القطاع العام وإدارة التغيير. وقد خصصت إحدى جلسات المؤتمر الرئيسية لرحلة الجودة بالملكة العربية السعودية حيث ألقى معالي أمين الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس م/نبيل ملا عرضاً مرئياً عن جائزة الملك عبدالعزيز للجودة ثم قدم د.عائش العمري رئيس المجلس السعودي للجودة ورقة عمل بعنوان نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات

لمسيرة الجودة في المملكة العربية السعودية، ثم ألقى د.السعدي ورقة عمل عن تجربة تطبيق مفاهيم بطاقة الأداء المتوازن في الخطوط السعودية، واختتمت برفقة عمل ألقاهم د. نشأت نافوري عن برنامج الجودة في القطاع الصحي السعودي.

هذا وقد شاركت /ندا فدا أخصائية الجودة ومعامل التحاليل بقطاع الخدمات الطبية بالخطوط السعودية بورقة عمل عن دراسة تطبيق نظام الجودة في مختبر الخدمات الطبية السعودية، وفقاً للمواصفة القياسية الدولية (ISO15189).

سلسلة مواصفات إدارة نظام أمن المعلومات ISO27001:2005

إن الاختراقات الأمنية للمعلومات قد أحق بالاعتقاد العالمي خسائر ضخمة تقدر بمليارات الدولارات. ومن أخطر الاختراقات الهجمة المشفرة التي تم إطلاقها عبر شبكة الإنترنت ما أطلق عليه فيروس Kles، الذي ارتفعت الخسائر التي سببها إلى ما قد يصل ٩,٩ بليون دولار أميركي، وفيروس Bug Love والذي قدرت خسائره التي سببها بما قد يصل إلى ٩,٦ بليون دولار أميركي.

وعلى حسب تقرير إحدى دور الأبحاث وهي Coopers Price water house فإن هجمات القرصنة بمجموعها قد أنزلت بالافتصاد العالمي في العام ٢٠٠٠ خسائر بحوالي ١,٦ تريليون دولار أميركي.

ولذلك كله ظهرت الحاجة إلى ما يسمى إدارة نظام أمن المعلومات وبالتالي استطاعت المنظمة الدولية للتقييس ISO إعداد مواصفة عالمية وهي مواصفة أيزو ٢٧٠٠١ والتي تعد أحد أحدث إصدارات المنظمة، بعد تحديث النسخة الأولى والتي كان يطلق عليها ISO17799 ويأتي هذا المعيار كمقابل للمعيار البريطاني المعروف BS-7799. وتعتبر شهادة المعيار العالمي لأمن المعلومات ISO27001 من أهم الشهادات المعترف بها عالمياً والتي تحمل قيمة عالية من ناحية رفع الكفاءة والجودة في المنظمات حول العالم في مجال إدارة نظم المعلومات. هذا وقد صرح المدير الدولي للأيزو في منظمة BSI بقوله: «أكثر من ثلاثة آلاف منظمة في العالم حصلت على شهادة الأيزو ٢٧٠٠١ وعلى سابقتها BS 7799».

(م/عوض الحربي)

أبعاد الجودة (Quality Dimensions)

للجودة ستة أبعاد رئيسة يمكن تعريفها من خلالها: (١) الأداء (Performance): وهي الخصائص الأساسية في المنتج أو الخدمة مثل التشغيل النهائي، السرعة، الثقافية الخ...

(٢) الاعتمادية أو الموثوقية (Reliability): ويشير هذا البعد إلى استمرار وثبات أداء المنتج واستمرار جودته لفترة زمنية معينة.

(٣) الصلاحية (Durability): ويشير هذا البعد إلى مدة بقاء المنتج أو الخدمة مثل مدة العمل في فترة حياة المنتج.

(٤) الخصائص الخاصة (Special Features): وهي الخصائص الإضافية للمنتج أو الخدمة مثل أمن وسلامة المستهلك وسهولة الاستخدام والمحافظة على البيئة.

(٥) التوافق والتطابق (Conformance): وهو مدى تطابق وملائمة خصائص المنتج مع توقعات ومتطلبات المستهلك.

(٦) خدمات ما بعد البيع أو التسليم (Sale/Delivery Service after): وهو متعلق بخدمات ما بعد البيع كعمالة شكاوي المستهلكين، والتأكد من رضاهم. (د. محمد عيشوني)

إضاءة

إذا استمرت في عمل ما تعودت على عمله، ستحصل على نفس النتائج التي تعودت الحصول عليها، فإذا كنت تريد نتائج أفضل أو مختلفة، وجب عليك عمل أشياء أفضل أو مختلفة، وللحصول على نتائج لم يسبق لك الحصول عليها، عليك المبادرة وعمل أشياء لم يسبق لك عملها!

(ستيفن كوفي)

من أخبار جائزة الملك عبدالعزيز للجودة



أولاً: مرحلة عملية التحكيم

انتهت عملية التحكيم يوم الأحد ١٤٢٩/٤/٢٢هـ والتي قد بدأت يوم الأحد ١٤٢٩/٤/١٤هـ وذلك بتحكيم نتائج تقييم الشركات بواقع شركتين أو ثلاث يومياً وفي ذلك بذلت لجنة التحكيم جهوداً كبيرة في قراءة تقارير المقيمين ومقارنتها بالدرجات المعطاة في كل معيار وآلية التقييم ونظرة شمولية لتطبيقات الجودة في المنشأة. وقد شارك في لجنة التحكيم كلا من:

- د. عايض بن طالع العمري رئيس المجلس السعودي للجودة - رئيساً للجنة التحكيم
- عضوية كلا من: البروفيسور محمد زائيري رئيس المركز الأوروبي للجودة الشاملة بجامعة برادفورد ببريطانيا
- البروفيسور شريف العربي عميد معهد الإنتاجية والجودة رئيس المعهد القومي للجودة بجمهورية مصر العربية
- الدكتور منصور مدير عام الكلية الإلكترونية للجودة في دبي
- المهندس حازم شاهين مقيم رئيسي بجائزة الملك عبد الله الثاني بالأردن

ثانياً: مشاركة جائزة الملك عبد العزيز للجودة في فعاليات المؤتمر الثاني لمنظمة الجودة في الشرق الأوسط

شاركت جائزة الملك عبد العزيز للجودة في فعاليات المؤتمر الثاني لمنظمة الجودة في الشرق الأوسط، والذي سوف يعقد في دبي بدولة الإمارات العربية المتحدة في السابع من شهر أبريل ٢٠٠٨ م، الموافق ١٤٢٩/٤/٢٢هـ وقد تم توقيع (اتفاقية شراكة) بين جائزة الملك عبد العزيز للجودة م/نبيل بن أمين ملا مدير عام الهيئة أمين عام جائزة الملك عبد العزيز للجودة، والمركز الأوروبي للجودة (EFOM) بهدف الاستفادة من نشاطات المركز في تطوير أعمال الجائزة، وتحقيق الأهداف والغايات التي أنشئت الجائزة من أجلها، بالإضافة إلى توقيع (اتفاقية شراكة) بين الجائزة ومنظمة الجودة في الشرق الأوسط (MEQA) الراعية للمؤتمر بما يساهم في النهوض والارتقاء بجائزة الملك عبد العزيز للجودة وتحقيق رسالتها وغاياتها التي يتطلع إليها الجميع. هذا وقد تم تقديم عرض مرئي عن الجائزة ومعاييرها، وأهدافها، ودورها في نشر ثقافة الجودة، والانعكاسات والفوائد الإيجابية المترتبة على تطبيقها، والمتمثلة في تطوير مستوى الأداء، والتحسين المستمر لكافة القطاعات الخدمية والإنتاجية، وتحسين الموقف التنافسي للمنشآت السعودية.

من الأمثلة عن القيم العامة للجودة ما يلي:

أ - قيم الإدارة:

- الإيمان بالتحسين المستمر للجودة..
- اعتبار الجودة عاملاً استراتيجياً لأعمال الإدارة..
- إعطاء الجودة الاهتمام الأكبر في التنظيم..
- توزيع المسؤولية عن الجودة بين أقسام الإنتاج كافة..
- الاهتمام بسعادة العاملين في المؤسسة وتحفيزهم..

ب - قيم العاملين:

- كل عامل مسؤول عن جودة ما ينتجه.
- ضرورة تنفيذ الأعمال دون أخطاء من المرة الأولى.
- هدف العامل هو الإنتاج بدون عيوب.
- مشاركة العامل تعتبر أساسية لتحسين الجودة في المؤسسة.
- حل المشاكل بشكل مستمر يجب أن تكون القاعدة للعمل.

ثقافة الجودة

لقد أكد مؤسسو علم الجودة في مؤلفاتهم على أهمية بناء ثقافة الجودة، كشرط مسبق لا بد منه، كي تنجح المؤسسات في مساعيها لتحسين الجودة، ويعتبر بناء ثقافة الجودة الملائمة للمؤسسة أمراً حيوياً لتطورها.

ما معنى ثقافة الجودة؟

ثقافة الجودة لجماعة ما هي: «مجموعة من القيم ذات الصلة بالجودة التي يتم تعلمها بشكل مشترك من أجل تطوير قدرة المؤسسة على مجابهة الظروف الخارجية التي تحيط بها وعلى إدارة شؤونها الداخلية».

قيم المنظمات (Values)



قيم المنظمات هي مبادئها الثابتة ثوابتها (core values) والتي يجب أن تكون واضحة ومعلنة للجميع، وهذه القيم المؤسسية هي التي تساهم في حفظ المنظمة والعاملين فيها من الشكوك والضعف والفرقة

والاضمحلال وهي التي تقوي كيانها، وهي التي تحقق مصداقيتها وتنامي الثقة فيها وفي سلمها وخدماتها وفي مديريها والعاملين بها، وفي شأن القيم يقول زينجر: (إن الأهداف والرؤى كثيراً ما تتغير، ولكن القيم لا تتغير ولا تتطور، فالقيم هي المبادئ التي تقود سلوكك اليومي، مثل الاستقامة، وخدمة العملاء، واحترام الموظفين). ومن أشهر المنظمات العريقة في بلدنا المبارك شركة أرامكو السعودية والتي لديها عشر قيم وهي المبادئ التي قادت إلى تحقيق النجاح المتميز، وهي تلزم كل موظف أن يتفهم هذه المبادئ ويدرك دورها في إنجازات الشركة المستمرة في جميع الميادين:

- الامتياز في الأداء
- نحن نسعى إلى تحقيق الامتياز في كل عمل نؤديه.
- تطوير العاملين
- نشجع التعلم المستمر، ونطور موظفينا إلى أقصى

- المحافظة على السلامة
- نطبق أرفع المعايير في مجالات السلامة والأمن والحفاظ على الصحة وحماية البيئة.
- التجاوب
- نلبي تطلعات حكومتنا وعملائنا.
- الحفاظ على الموارد
- نعزز بشركتنا وملتزم بالحفاظ على ممتلكاتها ومواردها.
- الثقة
- نمنح الصلاحيات لمن نحملهم المسؤوليات.
- تحمل المسؤولية
- نحمل مسؤولية جميع ما نؤدي من الأعمال.
- المواطنة

نرعى مجتمعنا ونسانده ونجعل من أنفسنا قدوة للآخرين.

الإدارة الإستراتيجية

Vision	٢. الرؤية
Goals & Objectives	٣. الأهداف
Values	٤. القيم
Standards	٥. المعايير

هي الأسلوب الإداري المتميز الذي ينظر إلى المنظمة في كليتها نظرة شاملة في محاولة تعظيم الميزة التنافسية والتي تسمح بالتفوق في السوق واحتلال مركز تنافسي قوي وذلك من خلال:

- ١- التركيز على «اتخاذ القرارات الإستراتيجية» التي تتعامل مع خصائص المنظمة الذاتية والظروف المحيطة بها في الوقت الحاضر وتستشرف تطوراتها المستقبلية وتستعد لها.
- ٢- استثمار الفرص المتاحة للمنظمة في المناخ المحيط وتعظيم قدرات المنظمة على تحقيق مركز تنافسي أقوى في مواجهة المنافسين الحاليين والمحتملين.
- ٣- تجنب ما يحيط بالمنظمة من مخاطر ومهددات نتيجة المتغيرات في الظروف المحيطة وتأثيرات القوى المتصارعة في مجالات نشاط المنظمة، والتطورات السياسية والاقتصادية والتقنية والثقافية المستمرة والمتجددة.
- ٤- توظيف الموارد والإمكانات المتاحة للمنظمة واستثمار ما تتمتع به من مصادر القوة والتميز.
- ٥- معالجة القيود ونقاط الضعف التي تعاني منها المنظمة وتخفيف آثارها السالبة على العمليات والأنشطة.

عناصر الإدارة الإستراتيجية

بما أن الإدارة الإستراتيجية هي الإطار الرئيسي الشامل الذي يحدد كيف تحقق المنظمة أهدافها من خلال تنظيم ما تتمتع به من مزايا وتدنية ما تعانيه من مساوئ فهي تتضمن العناصر التالية:

١- الغاية Mission

مراحل الإدارة الإستراتيجية:

Strategy Formulation	١. إعداد الإستراتيجية
Strategy Implementation	٢. تنفيذ الإستراتيجية
Evaluation & Strategy Follow-up	٣. متابعة وتقييم الإستراتيجية

مستويات الإستراتيجية

تتفاوت الإستراتيجية في مستوياتها من حيث مدى شمولها لاهتمامات المنظمة كلها أو انحصارها في اهتمامات قطاعات محددة فيها ونستطيع أن نميز بين ثلاثة مستويات:

- مستوى المنظمة (الإستراتيجية العامة Corporate Strategy)
 - مستوى القطاع أم الإدارة (الإستراتيجية القطاعية Sector/Department Strategy)
 - مستوى الوظيفة أو مجال النشاط التخصصي (الإستراتيجية الوظيفية Functional Strategy)
- وتؤدي الإستراتيجية في كل مستوى ذات الغرض وهو توضيح الأساليب التي تتحقق بها أهدافها المحددة كما يجب أن تتكامل الإستراتيجيات على المستويات الثلاث.

(د. د. علي السلمي)

القراءة السريعة

في عصرنا الحاضر عصر الانفجار المعلوماتي كم هائل من البيانات والتقارير والبحوث والكتب والمواقع والتفاصيل والأمثلة نشاهدها يوماً فمثلاً يصدر خمسون ألف كتاب سنوياً وعشرة آلاف مجلة في الولايات المتحدة وسبعة آلاف دراسة يومياً في أنحاء العالم... الخ ، ولا سبيل لمواكبة هذه الثورة إلا بتطوير مهارة القراءة بشكل فعال وسريع وذكي.

أنواع القراءة السريعة:

- ١- القراءة التصفحـية scanning: والهدف من هذا النوع أن تحصل على فكرة عامة عن الموضوع أو الكتاب.
- ٢- القراءة الالتقاطية أو البحثية Skimming: والهدف من هذا النوع هو العثور على معلومة معينة.
- ٣- القراءة الفاحصة أو التحليلية Study Reading: والهدف منها هو دراسة ما تريد قراءته وتحليله وفهم دلالاته ومعانيه.
- ٤- القراءة السريعة Speed Reading
- ٥- القراءة التصويرية Photo Reading: ويطلق عليها «النظام الذهني الكامل في القراءة التصويرية» وتصل السرعة القصوى إلى ٢٥,٠٠٠ كلمة في الدقيقة، وفي هذه الأثناء يتم إدخال النص في العقل الباطن، ثم ينقل إلى حيز الوعي.

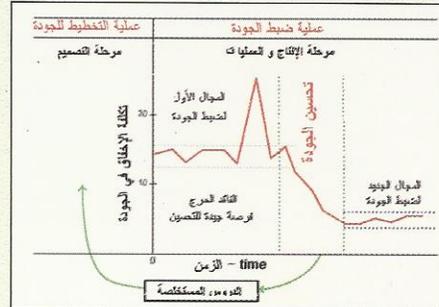
المبادئ الأساسية للقراءة السريعة:

- ١- زيادة سعة مجال العين في القراءة
 - ٢- التركيز العالي والقدرة على الاستيعاب
 - ٣- تطوير حصيلة المفردات
 - ٤- سابق الزمن والتقط الفكرة
- إن المعدل الطبيعي لسرعة القراءة لمن تعتبر المادة المقروءة له مكتوبة بلغته الأصلية يكون بين ٢٠٠ إلى ٣٠٠ كلمة في الدقيقة، فما هي سرعة قراءتك؟

من مناهج علماء الجودة

- ثلاثية جوران لإدارة الجودة: (Juran Trilogy)
- إن مخطط ثلاثية جوران يعتبر طريقة عالمية رائدة في إدارة الجودة التي تبنتها كبرى الشركات العالمية في مختلف المجالات الإنتاجية والخدمية.
- وهذه العمليات تظم العمليات التالية:
- عملية التخطيط للجودة (Quality Planning Process)
 - عملية ضبط الجودة (Quality Control)
 - عملية تحسين الجودة (Quality Improvement)

مخطط ثلاثية جوران . الطريقة الشاملة لإدارة الجودة في المنظمات (Juran Trilogy Diagram), Juran's Quality Handbook, 2000, p. 2.7



ويمثل هذا المخطط التسلسل المنطقي للعمليات الثلاث في إدارة الجودة والمتمثلة في عملية التخطيط للجودة، وضبط الجودة، وتحسين الجودة، وهو يوضح تغيرات الخصائص التي تؤثر على جودة المنتج أو الخدمة خلال الزمن والتي من خلالها يمكن للمنظمة قياس أدائها في تحقيق متطلبات ورغبات عملائها ومستهلكي منتجاتها.

(د. محمد عيشوني)

العضوية البلاتينية

مجموعة شركات الادب السعودية
SAUDI BINLADIN GROUP

العضوية الذهبية

مجموعة شركات الادب السعودية
SAUDI BINLADIN GROUP

العضوية الفضية

مجموعة شركات الادب السعودية
SAUDI BINLADIN GROUP

الشركات الداعمة للمجلس من خلال عضويات الشركات







