



آفاق الجودة

Quality Horizons Magazine

فقيه الجودة

البروفيسور محمد زايري



في هذا العدد

سيرة البروف محمد زايري (رحمه الله)
الأسبوع الوطني الرابع عشر للجودة
الجودة واجب ديني ومطلب وطني
من أبطال الجودة / د. براء تاج الدين
بناء الثقة في منظمات الأعمال
الفرق بين العملية و الإجراء
البرنامج السنوي لفعاليات المجلس



وقف
الجودة والإتقان

نشرة الكترونية تصدر عن المجلس السعودي للجودة
نوفمبر 2021

كلمة العدد

د . عايض العمري

رئيس المجلس السعودي للجودة



رؤية المجلس

تحقيق الاتقان والتميز نحو
تنمية مستدامة للمجتمع

رسالة المجلس

يسعى المجلس السعودي للجودة الى
نشر ثقافة الجودة والتميز وأفضل
الممارسات والعمل على تطوير الأفراد
والمنشآت بتقديم البرامج والأنشطة
المتخصصة من خلال مجموعات عمل
مهنية باستثمار الخبرات وبناء الشراكات
والتحالفات الإستراتيجية المحلية
والدولية للرفق بجودة الحياة وازدهار
المجتمع انطلاقاً من قيمنا الإسلامية

حكمة العدد

الجودة لا تأتي صدفة
أبداً فهي دائماً تكون
نتيجة لنوايا حسنة
وجهد مخلص وتوجه
ذكي مع تنفيذ بمهارة،
فهي تمثل الاختيار
الحكيم لبدائل متعددة

*وليام فوستر

الاخوة والاخوات الأعزاء أعضاء المجلس السعودي للجودة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله...

انطلاقاً من حرص المجلس السعودي للجودة على تعزيز
العلاقة مع اعضائه الكرام و تنويع قنوات التواصل ها هو
مجلسكم يستأنف اصدار مجلته الدورية (آفاق الجودة) بعد
توقف خارج عن إرادة المجلس و لتعود اليوم كنشرة إلكترونية
ربع سنوية فقليل دائم خيرا من كثير منقطع.

وهذه النشرة هي ثمرة لخطة و برنامج التحول الإلكتروني الذي
تضمنته الخطة الاستراتيجية لوقف الجودة والإتقان 2025م
والتي ستشمل قريباً الإصدارات و الكتب الإلكترونية ضمن برنامج
سلسلة اصدارات المجلس السعودي للجودة بالإضافة إلى
البرنامج السنوي لفعاليات المجلس السعودي للجودة و الذي
يتم تقديم معظم فعاليته عن بعد قبل و خلال أزمة كورونا،
وبمشيئة الله تعالى وتوفيقه سيستمر هذا النهج بعد انقضاء
و زوال هذه الأزمة العالمية و التي اثبت المجلس خلالها
رشاقته المؤسسية و حقق نجاحاً باهراً في استمرارية أعماله
خلالها بل و زيادة انتاجيته و برامجها للأعضاء و مجتمع الجودة
ببلادنا الغالية وسيواصل بدعمكم و مساندتكم قصة نجاحه
الوطنية في العمل المهني التطوعي و التي امتدت حتى
اليوم لأكثر من 28 عاماً من العطاء و البذل من أجل نشر و تعزيز
ثقافة الجودة بالمجتمع، و ستجدون بين طيات هذه النشرة من
أخبار مجلسكم ما يسركم و ما يفيدكم من المقالات و المواضيع
العلمية في مجال الجودة و تطبيقاتها المتنوعة و كل ذلك
لأيماننا العميق بأن الجودة واجب ديني و مطلب وطني.

والله الموفق ...

نبذة عن سيرة البروف

محمد زايري
رحمه الله



عمل البروفيسور زايري كمستشار للعديد من المنشآت في القطاعات الثلاث العام والخاص وغير الربحي في كثير من دول العالم وخصوصاً الدول العربية ودول الخليج العربي بالذات. تتنوع خبرات البروف زايري حيث تشمل إدارة الأداء، إدارة العمليات المؤسسية، إدارة التغيير، إدارة الابتكار، الحوكمة، تحسين الخدمات، إضافة لإدارة الجودة والتميز المؤسسي والمقارنة المرجعية وأفضل الممارسات، عمل على دمج الفجوة بين الأمور النظرية والتطبيقات العملية والمناداة بهذا الشأن من خلال تبني المواصفات الأكاديمية للحالات الواقعية والدروس العملية.

تقلد في حياته العديد من المناصب

تم اختياره لتراس كرسي جوران والتي تم رعايتها من قبل حكومة دبي. كما شغل البروف محمد منصب الرئيس التنفيذي للمركز الأوروبي للإدارة و أفضل الممارسات ومقره ببرادفورد ببريطانيا، وقام بتأسيس وترأس معهد زايري كما عمل كمساعد لرئيس جامعة حمدان بن محمد الإلكترونية.

قام البروف زايري بتأليف أكثر من 70 كتاب و أكثر من 300 بحث علمي محكم في مجال الجودة والموضوعات المتعلقة بها. شارك بنشاط في أكثر من 250 مؤتمر وملتقى إقليمي ودولي. ساهم في تأسيس الجائزة الأوروبية لأفضل الممارسات عام 1994م، وتقلد منصب رئاسة الجائزة.

بعض من الجوائز الدولية وشهادات التقدير التي منحت له أثناء مسيرته المهنية :

- 1- الزمالة للجمعية الملكية البريطانية لتحفيز الفن والصناعات والتجارة.
- 2- الزمالة لهيئة هونج كونج لإدارة الجودة.
- 3- الزمالة للمعهد الملكي للجودة البريطاني.
- 4- عضوية الأكاديمية الدولية للجودة.
- 5- الخبير في معهد هارينجتون.
- 6- رئيس كرسي جوران لإدارة الجودة الشاملة (2004-2014).
- 7- ميدالية لانكستر من الجمعية الأمريكية للجودة (2007) ASQ.
- 8- ميدالية إيشيكاوا/ هارنغتون (2005) APQO.
- 9- جائزة "المساهمة المتميزة في الجودة الشاملة" من قبل منظمة الجودة الأسترالية (AOQ).

أهم مؤلفاته :

- المقارنة المرجعية لأفضل الممارسات.
- المقارنة المرجعية – الأداة الأفضل لقياس التنافسية.
- التميز في الأداء – دليل علمي.
- جعل النزاهة رخصة للقيادة المؤسسية.
- خبراء التميز المؤسسي.
- طريق 121 ل تفسير مفهوم التميز المؤسسي.
- رباعية التميز.
- سلسلة كتب الجيل الرابع للجودة Q4.0.
- الجودة الجانب المشرق في وقت الأزمات.

من أقوال البروف زايري :

-الجودة هي حل المشاكل.

-نحن بحاجة إلى مديرين يلتزمون بضمان الجودة ولا يعطون أعذار للتخلص منها.

-ضمان الجودة يعني تقديم نفس الخدمة بالمستوى والجودة والتفاصيل في كل مرة.

فقدت الأمة العربية والإسلامية ومجتمع الجودة والتميز المؤسسي واحدا من أبرز العقول والخبرات العالمية الأخ الكبير والأستاذ البروفيسور محمد زايري رحمه الله، فقد كان شريكا فاعلاً للمجلس السعودي للجودة طيلة مسيرته الماضية حيث كان الملهم والمحفز والمشجع على العطاء و ساهم بخبراته في رحلة الجودة والتميز المؤسسي من خلال استشاراته المتعددة للقطاعات المختلفة ودعمه لجائزة الملك عبدالعزيز للجودة وجائزة التميز في العمل الخيري وغيرها، و قد توفي رحمه الله صباح الأربعاء 20 أكتوبر 2021م ودفن في دبي بالإمارات العربية المتحدة.

وعرفاناً بجميل عطائه وذكرًا لبعض منجزاته نلقي الضوء على جزء من حياته عليه رحمة الله.

ولد البروفيسور محمد زايري في الجزائر عام 1956م و عاش معظم حياته في بريطانيا حيث هاجر لبريطانيا وعمره 17 سنة ، درس البكالوريوس في كيمياء البلاستيك والماجستير في الصحة والسلامة المهنية، بعد تخرجه وحصوله على شهادة الدكتوراة من نورث ستدفويشير بولتنكنيك ، تم قبوله للتدريس في كلية الإدارة بجامعة براد فور، حيث بدأ التدريس في مجال الجودة اليابانية عام 1989.

منذ 1980 دعم البروف زايري المنظمات البريطانية التي تبنت التفكير الإداري لأفضل الممارسات.

مع بداية التسعينات 1990م ساهم البروف زايري في نشر استخدام مفاهيم المقارنة المعيارية في بريطانيا، حيث قدم مئات من العروض وورش العمل وكمحدث رسمي في العديد المناسبات وخصوصاً مع القيادات العليا بتلك المنشآت.

تم تعيينه في شركة سابك السعودية كرئيس إدارة أفضل الممارسات عام 1995م واستمر في هذه الوظيفة حتى عام 2004م قام بتأسيس أول كرسي لأفضل الممارسات في العالم بجامعة برادفورد البريطانية برعاية شركة سابك السعودية.

أشرف على أكثر من 50 بحث للدكتوراة و يعتبر البروف زايري أحد الخبراء العالميين في مجال إدارة الجودة والتميز ، فقد كان مؤثراً في فكر الجودة خلال الـ 35 سنة الماضية، وهو من الرواد في مفاهيم المقارنة المعيارية ، ويعتبر أول من ألف كتاب حالة دراسية عن المقارنات المرجعية على مستوى العالم، كما أنه مؤسس المجلة العالمية للمقارنات المرجعية، وقد تم الاعتراف بأنه أول بروفيسور في أفضل الممارسات على المستوى العالمي، كما أنه من الرواد الذين تناولوا دور الجودة في الثورة الصناعية الرابعة، ويعد من الأوائل ممن أطلق مفهوم الجودة الرابعة Quality 4.0.

ورشة عمل

تقديم نموذج شينغو

يعتبر "نموذج شينغو" للتميز التشغيلي أحد النماذج العالمية والتي جاءت تسميتها لتخليد ذكرى المهندس الياباني شينغو والذين كان له تأثير في القطاع الصناعي ساهم في التحسين التشغيلي للشركات اليابانية والعالمية ، حيث يركز النموذج على دور القيادي والمسؤولية الشخصية للقادة في المنشآت لإحداث التحول المؤسسي.

وعن هذا النموذج تقدم خبيرة التميز المؤسسي والجودة المتكاملة، الأستاذة نانسي نعيمة ، ورشة عمل بعنوان "تقديم نموذج شينغو" مساء يوم السبت 27 نوفمبر 2021م.

رابط التسجيل في ورشة العمل

ورشة عمل

بمسر المجلس السعودي للجودة
دعوتكم لحضور
ورشة العمل التدريبية الإلكترونية الثانية
تقديم نموذج شينغو™
ومبادئ التوجيهية العشرة، والبطاقة الثالثة للتميز

التحدث

الأستاذة : نانسي نعيمة

المحاور

شرح كيف يمكن استخدام هذه المبادئ كخريطة طريق لتحقيق التميز من خلال تحديد وتعليم السلوكيات المثالية وتطبيق نظام Lean.

إظهار كيف يربط نموذج شينغو™ بين تحسين الأداء والعمليات والتحول الثقافي من خلال الدور في العملية وتغيير السلوكيات وتحسين المشاركة. (استمرارية مشاركة الأمانة العامة)

كيفية بدء جهد متعدد التخصصات للتحسين التشغيلي "Shingo Model"

أحد كيفية يمكن استخدام هذه المبادئ كخريطة طريق لتحقيق التميز من خلال تحديد وتعليم السلوكيات المثالية وتطبيق نظام Lean.

إظهار كيف يربط نموذج شينغو™ بين تحسين الأداء والعمليات والتحول الثقافي من خلال الدور في العملية وتغيير السلوكيات وتحسين المشاركة. (استمرارية مشاركة الأمانة العامة)

كيفية بدء جهد متعدد التخصصات للتحسين التشغيلي "Shingo Model"

تقديم نموذج شينغو

Registration@sqc.org.sa | +966 555082151 | SaudiQuality

تجديد إتفاقية التعاون بين الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي والمجلس السعودي للجودة



عقد وكيل الرئيس العام لقياس الأداء والجودة والتميز المؤسسي د. سمير بن سعد السويهي اجتماعاً مع رئيس المجلس السعودي للجودة د. عائض العمري ثوقش خلاله جوانب تأكيد تجديد الاتفاقية القائمة بين الرئاسة والمجلس السعودي للجودة وتعزيز مخرجاتها من خلال الاستشارات والمواصفات القياسية وتعزيز البرامج التدريبية لمنسوبي الرئاسة ووكالاتها بالمدينة المنورة.

كما أكد "السويهي" على أهمية الجودة في العمل وحرص الرئاسة على تعزيزها بتوجيهات من معالي الرئيس العام لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي الشيخ د. عبدالرحمن بن عبدالعزيز السديس، وذلك لما للجودة من دور في تعزيز المنظومة الخدمية في الحرمين بما يواكب تطلعات القيادة الرشيدة أيدها الله.

جرى ذلك بحضور الأعضاء التنفيذيين بالمجلس السعودي للجودة د. عدنان صغير و د. إبراهيم مايف ومدير الإدارة العامة للجودة أ. صفوان بن ياسين مليباري ومساعد مدير الإدارة العامة للجودة أ. عبدالله بن حسين الشامي.

تدشين الموقع الإلكتروني الجديد للمجلس السعودي للجودة

www.sqc.org.sa

بعد أكثر من 15 عام للموقع الإلكتروني القديم، تم تحديثه ليكون أكثر تفاعلاً، حيث يجري العمل على ربطه بأحد بوابات الدفع الإلكتروني بحيث يتمكن المستفيدون من خدمات المجلس من دفع الرسوم أو شراء الكتب مباشرة من الموقع، وندعو عملائنا لزيارة الموقع بطلته الجديدة فهو بمثابة ثروة عن الجودة وحصيلة تجارب لأكثر من ستة وعشرين من العمل التطوعي.



الاسبوع الوطني 14 للجودة

سينطلق الأسبوع الوطني الرابع عشر للجودة في الأسبوع الثاني من شهر نوفمبر، وهو إحدى المبادرات التي أطلقها المجلس منذ أكثر من خمسة عشرة عاماً. وقد جرت العادة أن يكون الإحتفاء بهذا الأسبوع بحيث يتضمن يوم الجودة العالمي، وهو ثاني خميس من شهر نوفمبر كل عام، والذي سيكون بتاريخ 11 نوفمبر 2021 الموافق 6 ربيع الثاني 1443هـ. لهذا العام. وقد تم اختيار شعار هذا الأسبوع متوائماً مع الشعار العالمي وهو "الإستدامة: تحسين منتجاتنا ومجتمعاتنا وكوكبنا" وسينظم المجلس فعاليات طيلة ذلك الأسبوع سعياً في تحقيق رسالته من خلال نشر وتعزيز ثقافة الجودة في المجتمع.



١-٧ ربيع الثاني ١٤٤٣هـ / 6 - 12 نوفمبر 2021م

" الإستدامة : تحسين منتجاتنا ومجتمعاتنا وكوكبنا "

بعض الأفكار لتفعيل أسبوع الجودة الوطني في مواقع العمل

- رسالة أو مقطع فيديو مسجل من القيادة الإدارية بالمنشأة، أو فريق التحسين بالمنشأة، أو فريق التميز المؤسسي، أو فريق كايزن، أو مجموعة دوائر الجودة، أو فريق سيجما ٦ للمنشآت التي لا توجد لديها حالياً مثل هذه الفرق.
- تطبيق بعض الأدوات كمنهجية كايزن أو أدوات الجودة أو تبني أحد نظم الأيزو مثل نظام إدارة الجودة الأيزو ٩٠٠١ أو تلك المتعلقة بالبيئة، أو التعليم، أو خدمة العملاء، أو الصحة والسلامة المهنية.... وغيرها.
- تقديم هدايا للعاملين الذين حققوا إنجازات، وتكريم فرق العمل التي كانت لهم إسهامات في مجال الجودة والتحسين المستمر خلال العام الحالي.
- إصدار مطوية أو نشرة إلكترونية خاصة بهذه المناسبة.
- الاستفادة من منصات التواصل الاجتماعي في نشر عبارات ومفاهيم أو مقالات متعلقة بالاستدامة والجودة والبيئة والتطوير والتحسين... الخ.
- تنفيذ ورش عمل توعوية لاكتساب مهارات أو معارف ذات العلاقة بجودة الخدمات والمنتجات ذات العلاقة بمجال عمل المنشأة ويمكن إقامة الورش عن بعد باستخدام التقنية.
- رسالة أو مقطع فيديو مسجل من القيادة الإدارية بالمنشأة، أو فريق التحسين بالمنشأة وأهميتها ودور الجودة والتميز المؤسسي في تحقيقها.
- وضع بوسترات أو لوحات إعلانية ابتداء من اليوم الأول يتم التوضيح فيه أنه أسبوع الجودة مع شعار الأسبوع "الاستدامة تحسين منتجاتنا ومجتمعاتنا وكوكبنا".
- استضافة متحدثين وإقامة محاضرات سواء حضورية أو عن بعد يدور حول شعار هذا العام.
- إقامة مسابقة بين الوحدات التنظيمية أو العاملين بشأن موضوع أسبوع الجودة.
- كيف يمكن تحقيق الاستدامة وتحسين الخدمات أو المنتجات التي تقدمها المنشأة ودور الموظفين ومشاركتهم فيها.
- وضع مقالات أو رسائل تتعلق بالجودة والاستدامة وأهدافها وتعريفها ونشرها بين العاملين.
- إقامة منتدى أو لقاء للجودة أو فعالية داخل المنشأة.
- إقامة جلسات مناقشة جماعية أو عصف ذهني بين العاملين للخروج بأساليب لتعزيز الجودة في محيط العمل وتعزيز لإنتاجية والتقليل من الهدر في بيئة العمل وتعزيز الاستدامة.

برنامج المحاضرات الالكترونية اليومية

الاسبوع الوطني الرابع عشر للجودة 2021م

"الاستدامة : تحسين منتجاتنا ومجتمعاتنا وكوكبنا"

(6 - 12 نوفمبر 2021م)



العميد الشيخ/ محمد المعلا

مدير الإدارة العامة
للتميز والريادة بالقيادة العامة بشرطة دبيالأحد
7
نوفمبرتجربة شرطة دبي في الجودة
و التميز المؤسسيالاثنين
8
نوفمبر

إدارة التغيير



م/ عثمان العمودي

المدير التنفيذي
شركة القراءة للاستشارات الإداريةالثلاثاء
9
نوفمبرندوة تكريم عالم الجودة الراحل البرفيسور: محمد زايري -رحمه الله-
اضاءات ولمحات على مآثر وانجازات فقيه الجودة
وعالمها الراحل البروفيسور: محمد زايري

البروف/ محمد زايري (رحمه الله)

الأربعاء
10
نوفمبرالحفاظ على قدرة العمليات من
خلال بناء عقلية ستة سيجما
Sustaining Process Capability By
Building a Six Sigma Mindset

البروف/ هاني العمري

أستاذ الجودة وإدارة العمليات

الخميس
11
نوفمبرمحاضرة اليوم العالمي للجودة
An Executive's Manifesto to Sustainable
Operational Excellence™

Dr. Adil Dalal

President & CEO,
Pinnacle Process Solutions, Intl., LLC

الجودة واجب ديني و مطلب وطني



د. عوض سالم الحربي

عضو تنفيذي
بالمجلس السعودي للجودة

أصبحت الجودة اليوم - وبلا شك - هي من أبرز مميزات التطور التكنولوجي الباهر في شتى المجالات.

والجودة واجب ديني لأن الجودة هي معلم بارز في ديننا الاسلامي الحنيف فيكفيها رفعةً اتصاف أفعال الله سبحانه وتعالى بها فهو "الذي اتقن كل شيء" بل وارشد العقل البشري إلى الاهتداء بعظيم دقته واتقانه في بديع صنعه وخلقه مخلوقاته ومنها السماوات السبع والتي اتقن الله صنعها بصورة لا تجد فيها أي تفاوت أو عيوب في مواصفاتها كما في سورة الملك فقال جل وعلا: " ما ترى في خلق الرحمن من تفاوت". كما أن الجودة واجب ديني لأنها باب من أبواب التعبد والأجر فهي طريق لمحبة الله الذي "يحب إذا عمل احكم عملاً أن يتقنه" وأن الله كتب الاحسان والاتقان على كل شيء".

والجودة مطلب وطني لأن الوطن جعلها شعاراً ودياراً له، وأصبحت الجودة خياراً استراتيجياً للمملكة العربية السعودية من خلال المحاور الثلاثة:

المحور الأول : الاستراتيجيات الوطنية فلدى المملكة العربية السعودية رؤية طموحة جداً وضعت أهدافاً طموحة ومؤشرات واضحة تركز على الجودة في كل مبادراتها وبرامجها ، كما أنه من ضمن الاستراتيجيات الهامة في مجال الجودة الاستراتيجية الوطنية للجودة والتي تضمنت رؤيتها أن تكون المملكة بمنتجاتها وخدماتها معياراً عالمياً للجودة والاتقان.

المحور الثاني : المنظمات الراعية للجودة ومما لاشك فيه بأن الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة هي بيت الجودة الوطني الذي يقود شعلة الجودة وتهيئة البنية الوطنية للجودة من خلال اعداد المواصفات القياسية وتوفير الاعتمادات اللازمة ودعم الصناعة بالمعايرة الفنية للأجهزة. ومما لاشك فيه أحد المنظمات الوطنية المؤثرة في ساحة الجودة المركز السعودي للاعتماد والذي حصل على الاعتراف الدولي ومن الجهات الفاعلة في مجال الجودة في قطاع التعليم الدور الهام هيئة تقويم التعليم والتدريب.

المحور الثالث : المميزات المساهمة والمحفزة للجودة، حيث أن دورها هام ومؤثر في نشر ثقافة الجودة وتحديد المنهجيات والأدوات في تحقيق متطلبات الجودة في المنشآت الوطنية. وأهم هذه المميزات جائزة الملك عبدالعزيز للجودة، ومعايير الاعتماد الأكاديمي، والمواصفات الوطنية ذات العلاقة، وكذلك المؤتمر الوطني للجودة والمناشط والمحاضرات والدورات التدريبية في مجال الجودة.

كل ذلك سيساهم بإذن الله تعالى في مستقبل مشرق لبلادنا الغالية وأن تكون في مصاف الدول المتقدمة في شتى المجالات.



سيرة

الدكتور: براء تاج الدين الحاج حسين

-استشاري مختبر الأحياء الجزيئية، مدينة الملك عبد العزيز الطبية للحرس الوطني

-أستاذ مساعد، جامعة الملك سعود بن عبد العزيز للعلوم الصحية بجدة
-عضو تنفيذي، المجلس السعودي للجودة

أنعم الله علي بمراحل نمو ثرية بالتجارب الحياتية بين طفولة في الرياض وصبا في الباحة و مراهقة وشباب في جدة ودراسات عليا في بريطانيا

اكتنرت هذه التجربة بالدراسة في المتوسطة الحديثة في جدة حين كانت على منهجها الأصل الغني بالمواد المهنية والتطبيقية (كالسكرتارية والمحاسبة والرسم الهندسي والنجارة والكهرباء والتوجيه المهني) فمما لدي حس الاستكشاف والتجديد

بعد التخرج من برنامج البكالوريوس في التقنية الطبية أو ما عرف لاحقاً ب (علوم المختبرات الطبية) في جامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة، التحقت للعمل كأخصائي مختبر الأحياء الدقيقة في مستشفى الملك خالد والذي تم دمج لاحقاً في مدينة الملك عبد العزيز الصحية للحرس الوطني بأمر السلم - جدة

كانت شرارة الريادة في إدارة الجودة عام 1991 حين دخلت الغرفة المبردة لقسم المختبرات التي تحفظ فيها المحاليل والكواشف فشعرت أن الحرارة مرتفعة فيها ففتشت على الثيروميتر الموضوع في زاويتها البعيدة فوجدت درجة الحرارة 14 درجة مئوية، فطلبت من مشرفي الأسترالي حينئذ أنه لا بد من وضع سجل ورقي يتم تعبئته من قبل الموظفين للتأكد كل صباح من درجات الحرارة في جميع الثلاجات والبرادات والحضانات فأجازني وأبلغ رئيس القسم بتفويضي بتعميم تلك السجلات على جميع الشعب في القسم، بعد ذلك طلب مني أن أكتب الإجراءات المنظمة لهذا السجل ليتم التعامل معها بسلاسة وانضباط من كافة منسوبي القسم، وهنا بدأت تجربة الكتابة ثم تنسيق أعمال الجودة في القسم بالذات أثناء التحضير لاعتماد مختبرنا كأحد مراكز التدريب من قبل الكلية الملكية البريطانية لعلوم الأمراض عام 1994

التحقت ببرنامج الماجستير في تطبيقات الأحياء الجزيئية في الأمراض المعدية بجامعة لندن (مدرسة لندن للصحة والطب الاستوائي)، ثم درست بالوحدة المرجعية لمختبرات السل التابعة لمستشفى جامعة الملك بلندن. حينها أدركت الفجوة العملية الواقعية بين البحوث والتطبيق السريري فاجتهدت لدراسة دبلوم إدارة التغيير في جامعة لندن (كلية بيركوك حتى أدرج على كيفية نشر مفاهيم جديدة للتغيير بأسلوب تطبيقي، ثم عدت بعد دراسات عام 1999 لأجل تفعيل خدمة الأحياء الجزيئية التشخيصية ، لكنني حملت معي كذلك الشغف الذي اكتسبته للعلوم الإدارية فكانت أحضر اللقاءات التوعوية للمجلس السعودي للجودة بقيادة د. عايض طالع العمري، وأغلب

القيادات الحالية للمجلس هم مؤسسي المجلس عام 1994 اكتسبت من تلك اللقاءات شغفاً لنشر الوعي بإدارة الجودة وتطبيقاتها ضمن رحلة التغيير المؤسسي الحتمية لكل منشأة، فنشأ عن هذا تزكية د. عبد السلام الشهري العضو التنفيذي للمجلس حينئذ بترشيحي لإطلاق مجموعة الصحة كأول مجموعة عمل تخصصية بالمجلس عام 2003 وبعدها بعام تم تكليفي من قيادات الشؤون الصحية بالحرس الوطني بالقطاع الغربي د. محمد حمزة خشيم ونائبة د. عصام زميتي بترشيح من د. خالد عبد الوهاب عبد الخالق لقيادة فريق الموارد البشرية ضمن الإعداد لاعتماد المجلس العالمي JCI المشترك للجودة الصحية

أطلقنا في تلك الفترة بتعاون القيادي د. نشأت نفوري (الرئيس الحالي لمجموعة الصحة بالمجلس) سلسلة محاضرات توعوية وندوات تخصصية في الجودة وتطبيقاتها في القطاع الصحي ونشأ عن هذه التوأمة أن تحتوي جميع المؤتمرات التي أديرها أنا أو د. نشأت على جلسات في إدارة الجودة والأخلاقيات الطبية مثل ندوات ومؤتمرات مجموعة الأحياء الجزيئية التشخيصية جدة 2003 وجدة 2005، ثم بعد عودتي من الدكتوراة في مؤتمرات جمعية الشرق الأوسط للبيولوجيا الجزيئية بصفتي مديرها العلمي حينئذ 2014 دبي، 2015 استانبول، 2016 الدوحة، 2017 أبو ظبي، 2018 عمان

خلال جائحة كورونا برزت بفضل الله جهودنا فتم اختياري أنا وزملائي من قيادات شعبة الطب الجزيئي لمهمة تقييم جاهزية واعتمادية المختبرات التي ستقدم التحليل الجزيئي للفيروس المسبب ل كوفيد 19 وذلك في مدينتي جدة ومكة المكرمة. واستمراراً للمحاضرات التي أقدمها ضمن فعاليات المجلس السعودية للجودة سنوياً فقد قدمت مؤخراً محاضرة في اليوم العالمي للقياس حول "المقاييس الحرجة في وقاية وتشخيص وعلاج كوفيد 19



م. سالم بن صالح باعبدالله

عضو مؤسس للمجلس السعودي للجودة بالمنطقة الغربية
رئيس مجموعة الجودة في قطاع الخدمات

بناء الثقة في منظمات الأعمال من منظور التميز المؤسسي

أولاً: الاستماع لصوت العميل

يجب العمل على تبني مفاهيم إدارة العملاء بما يشمل تطوير نظام متكامل لإدارة العلاقة مع العملاء CRM والاستماع لصوت العميل خلال اجراءات تصميم وتطوير المنتجات والخدمات الجديدة ووفق أساليب تتناغم مع أفضل الممارسات الناجحة تزيد من ثقة العملاء في المنتجات والخدمات التي يتم تقديمها لهم وبما يضمن تحقيقها لاحتياجاتهم ويتبين هذا من تجارب العديد من منظمات الأعمال التي تحرص على إطلاق مبادرات مثل تشكيل فرق عمل تتكون من العاملين بها وعضوية كبار العملاء مثل المنتمين منهم لأعضاء برامج الولاء للتعرف على احتياجاتهم في منتج او خدمة معينة الأمر الذي يساهم في زرع ثقة العملاء وشعورهم بالانتماء واعتبار رأيهم ويساهم في تحقيق تطلعاتهم ورغباتهم المختلفة وصناعة منتجات وخدمات يثق بها العملاء لأنه شارك برأيه في خطوات تصميمها وتطويرها.

ثانياً: القيادة الإدارية

من المهم أن يُظهر القادة الإداريين دور القدوة في تحقيق ثقة كافة المعنيين من خلال المشاركة الشخصية في إدارة العلاقة مع العملاء والشركاء والموردين وفق أساليب متنوعة تشمل الاجتماعات الشخصية واللقاءات الدورية المنتظمة ذات الأجندة الواضحة بالإضافة إلى مشاركة القادة الإداريين وحرصهم على تطوير قيم مؤسسية واضحة تعني بمبادئ تقديم الخدمة وأخلاقيات التعامل مع العملاء ويتم على ضوءها اختيار العاملين خصوصاً من يكون منهم في الصفوف الأمامية لتقديم الخدمة، ويهتم القادة الإداريين بالتواصل الفعال مع العاملين داخل منظمات الأعمال وشذ همهم نحو الارتقاء بمستويات الأداء المتميز وخدمة العملاء باستخدام التقنيات الحديثة وتبني تطبيقات الجودة التي تساهم في خلق بيئة تحقق الاستغلال الأمثل للموارد ويشمل هذا المحور أيضاً الاهتمام بتطوير القدرات المؤسسية وقدرات العاملين لتقديم خدمات خمس نجوم للعملاء والتنافس في جعل تجربة العميل ممتعة باستخدام التقنيات الحديثة وتعزيز التنافسية لاستقطاب العملاء والمحافظة عليهم.

تتعدد مهام إدارت الجودة وفق محاور مختلفة يأتي من أهمها مساعدة منظمات الأعمال في وضع أنظمة عمل فعالة تحقق وعودها للعملاء وأصحاب المصلحة وتطور مناهج العمل التي ترسم إطار علاقات كافة المعنيين بما يساعد منظمات الأعمال على فهم المخاطر التشغيلية وآليات التعامل معها وفق خطط متنوعة تأخذ في الاعتبار البدائل المناسبة وتوجيهها لبناء الثقة وإعلاء الصورة الذهنية لمنظمات الأعمال الأمر الذي يجعل إدارة الجودة الشريك الأساسي لخلق ثقافة مؤسسية تساهم في تحقيق أهداف العمل واستراتيجياته المختلفة وبناء وتعزيز ثقة كافة المستفيدين من المنتجات والخدمات وتحفيز المسؤولين نحو المحافظة على مستويات الثقة من خلال دور القيادة الإدارية والعاملين وكفاءة الأنظمة والإجراءات والفاعلية التنظيمية وتحقيق النزاهة ضمن الجهود الرامية لتحقيق التحول المؤسسي.

ومن خبرتي الممتدة لأكثر من 25 عام في مجال تطبيقات الجودة والتميز المؤسسي فإنني أرى أن على اللاعبين الرئيسيين في مهنة الجودة لدى منظمات الأعمال دوراً أساسياً في بناء ثقة المستفيدين من منتجاتهم وخدماتهم المختلفة والمحافظة عليها من خلال المحاور الأساسية التالية :



ثالثاً: الحوكمة

الحوكمة الجيدة للشركات ليست غاية في حد ذاتها بل هي وسيلة لخلق ثقة السوق في نزاهة العمل لمنظمات الأعمال والذي يعتبر ضروري للشركات عند حاجتها للاستثمار على المدى الطويل ويكمن العائد الأكبر جراء تبني الحوكمة في خلق ثقافة وبيئة جاذبة لكافة المعنيين من ملاك الأسهم والعملاء وأصحاب المصلحة وتأتي الحوكمة التشغيلية ضمن منظومة الحوكمة المؤسسية التي تعتبر من أهم الركائز الأساسية التي تجعل العملاء على ثقة بمنظمات الأعمال المختلفة من خلال تطوير هياكل تنظيمية واضحة ومسؤوليات محددة وإجراءات معلنة وتوفير أنظمة مؤسسية تحمي العملاء وتعزز الشفافية في كافة الأحوال المختلفة.

رابعاً: تبني مبادئ التحسين والتطوير

ويركز هذا المحور على تطبيق المبادئ الحديثة لتحسين والتطوير من خلال تبني مبادرات التميز المؤسسي والذي يعتبر أحد المبادئ الإدارية المستخدمة لقياس وتحليل قدرات منظمات الأعمال وإدارة مواردها المختلفة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية والتأكد من تحقيق مستويات الخدمة المطلوبة وينطلق هذا المفهوم من المفاهيم الأساسية للتميز والتي يتم من خلالها الوصول إلى مستويات جودة عالية تحقق تطلعات ورغبات وثقة كافة المعنيين ويعتبر التميز المؤسسي أعلى سنام الجودة حيث أنه من خلال أدوات التقييم المؤسسي وباستخدام نماذج التميز المناسبة يتم التركيز على تحديد أولويات التطوير ومعرفة جوانب التحسين ذات العائد الأكبر على معدلات ثقة العملاء وأصحاب المصلحة في منظمات الأعمال.

خامساً: الاهتمام بقياس الأداء المؤسسي

ويتم تبنيه من خلال منظومة التميز المؤسسي والتي تركز على تطوير مؤشرات ومقاييس تشمل نتائج الأداء واستطلاعات الرأي والتي تغطي محاور الاهتمام بالعاملين والعملاء والأداء الرئيسي العام لمنظمات الأعمال وتركز منهجية قياس النتائج وفق أساليب التقييم المستخدمة في منظومة وجوائز التميز المؤسسي المحلية والإقليمية والعالمية مثل أسلوب (إتقان) المستخدم ضمن آلية تقييم جائزة الملك عبدالعزيز للجودة بالمملكة العربية السعودية أو أسلوب RADAR المستخدم في جوائز إقليمية ودولية أخرى على متابعة ومراقبة النتائج بصفة دورية (فصلية وسنوية) بما يشمل تطوير مؤشرات ومقاييس تتوافق مع طبيعة عمل منظمات الأعمال وتحتوي على أربع خصائص رئيسية وهي اتجاهات النتائج (trends) بحيث يوجد اتجاه ومنحنى إيجابي لنتائج الأداء الدورية يتم المحافظة عليه لفترات زمنية متتالية (على الأقل ثلاث قراءات) والتي يمكن من خلالها تحديد الاتجاهات واستنتاج الدلائل على إيجابية أو سلبية أداء النتائج ويمكن مقارنتها مع أهداف (targets) تتسم بالتحدي والتنافسية والتحفيز من خلال مستهدفات منطقية مناسبة تحقق شروط مفهوم SMART ويتم ربط النتائج بالمسببات وتوفير تحليل بين ارتباط نتائج الأداء المتحقق بمنهجيات وأنظمة العمل المستخدمة، كذلك يمكن مقارنة النتائج (Comparisons) المتحققة مع أفضل الممارسات المحلية والإقليمية والعالمية لمنظمات تتوافق أعمالها مع الأعمال المحورية المختلفة للمنظمات التي يتم مقارنتها من خلال مؤشرات التنافسية العالمية ونشرها للمعنيين بكل شفافية، ويضاف إلى ماسبق شمولية نطاق النتائج لكافة الجوانب المتعلقة بأعمال المنظمات ووجود تصنيف ملائم حسب طبيعة عملها.





بقلم .. م. عبدالله تركستاني

الفرق بين العملية والإجراء

يحدث أحياناً لبس أو تداخل عند كثير من العاملين، عند الحديث عن العمليات (Process) و الإجراءات (Procedures) فالعلمية عادة تتعلق بالمستوى الأعلى أو الصورة الكبيرة وتستخدم في تحليل كفاءة الأعمال، أما الإجراء فهو أكثر تفصيلاً، حيث يتناول الكيفية التي يتم تنفيذ النشاط أو العمل. وعند الأخذ بهما، فلكل منهما دور مختلف في تحديد ورسم النموذج القياس للعمل (SOP). يمكن النظر إلى أن العملية إجابة سؤال "ماذا؟" بينما الإجراء يحيب على سؤال "كيف؟" العملية عبارة عن مجموعة من الأنشطة المترابطة أو المتفاعلة التي تحول المدخلات إلى مخرجات.

وتتكون العملية من ثلاث عناصر وهي : المدخلات ، العملية ، المخرجات. بينما الإجراء هو طريقة تنفيذ النشاط أو العملية، فهو يدور حول كيفية القيام بشيء ما، فالإجراءات توضح الآتي : من المسؤول عن كل جزء من العملية ، وقت حدوث كل جزء من العملية و المواصفات المطبقة على كل جزء من العملية. فالعملية عبارة عن خطوات يتم السير عليها لتحويل المدخلات إلى مخرجات ، أما الإجراءات فهي مصطلح يتم استخدامه في كثير من المنشآت لتوثيق الخطوات المتتالية داخل العملية. وبالطبع تختلف الإجراءات عن تعليمات العمل (Work Instructions)

جائزة مدير الجودة المتميز 2021م



يسر المجلس السعودي للجودة أن يتقدم بأسمى آيات التهاني والتبريكات للفائز بجائزة مدير الجودة المتميز للعام 2021م :
المهندس: يوسف عدنان ريس
مدير إدارة الجودة بشركة ارامكو آسيا كوريا المحدودة.

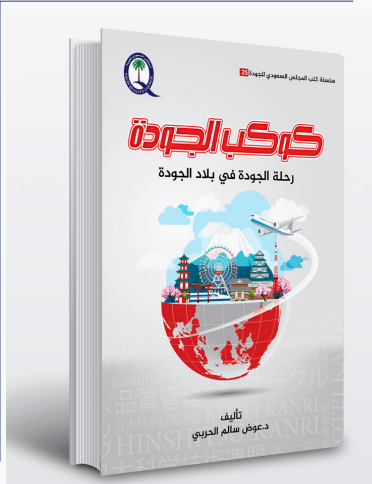


من اصدارتنا

كتاب كوكب الجودة

تأليف: د. عوض سالم الحربي

جوانب مهمة من قصة النهضة اليابانية، لتستلهم منها الدروس و العبر والفوائد وستقف متأملاً أفضل ممارساتها التنموية، فتجربة اليابان تجربة ثرية مدهشة ولا ريب أن أهل الجودة لهم الحظ الأوفر من هذه الثورة اليابانية فحق لهم أن ينهلوا من معينها ويتعلموا من علمائها. فكان التحدي أن يوجد مصدر يجمع قصة ورحلة الجودة في اليابان، وأن يوجه التركيز والضوء على أبرز مفاهيمها وعلمائها، فأمل أن يحقق هذا الكتاب شيئاً من ذلك.





نرحب بانضمام

“شركة قواعد العطاء للمقاولات”

للعضوية الذهبية للمجلس السعودي للجودة
ونشكرهم على دعم مسيرة الجودة في بلادنا الغالية



نرحب بتجديد

“شركة إدارة وتطوير مشاريع الموانئ المحدودة”

للعضوية الذهبية للمجلس السعودي للجودة
ونشكرهم على دعمهم المستمر لبرامج المجلس



نرحب بانضمام

“شركة الحليف للتجارة والصناعة”

للعضوية الذهبية للمجلس السعودي للجودة
ونشكرهم على دعم مسيرة الجودة في بلادنا الغالية



نرحب بتجديد

“الشركة السعودية للمختبرات الخاصة - مطابقة-”

للعضوية الذهبية للمجلس السعودي للجودة
ونشكرهم على دعمهم المستمر لبرامج المجلس



نرحب بانضمام

“مؤسسة سعود راشد آل طالب للمقاولات العامة”

للعضوية الذهبية للمجلس السعودي للجودة
ونشكرهم على دعم مسيرة الجودة في بلادنا الغالية



نرحب بتجديد

“مصنع العبيد للصناعات البلاستيكية”

للعضوية الذهبية للمجلس السعودي للجودة
ونشكرهم على دعمهم المستمر لبرامج المجلس

البرنامج السنوي لفعاليات المجلس السعودي للجودة

2022 - 2021

انطلاق الدورة السنوية للعام 1443هـ (2021 / 2022) حيث تضمن الجدول للأشهر العشرة القادمة برامج وأنشطة متنوعة منها اللقاءات والمحاضرات العلمية وكذلك ورش العمل التدريبية

الشهر	اليوم / التاريخ	الفعالية
Sep 2021	الثلاثاء (21 سبتمبر / 14 صفر) السبت (25 سبتمبر / 18 صفر)	المحاضرة الالكترونية الافتتاحية رقم 1 م ورشة عمل رقم 1 م
Oct 2021	الخميس (14 أكتوبر / 8 ربيع الأول) الثلاثاء (26 أكتوبر / 20 ربيع الأول)	ندوة اليوم العالمي للمواصفات الملتقى السنوي لمجموعة الجودة في التعليم
Nov 2021	السبت (6-12 نوفمبر / 7-1 ربيع الثاني) الخميس (11 نوفمبر / 6 ربيع الثاني) الأربعاء (24 نوفمبر / 19 ربيع الثاني) السبت (27 نوفمبر / 22 ربيع الثاني)	الاسبوع الوطني الرابع عشر للجودة 2021 م ندوة اليوم العالمي للجودة ندوة جائزة مدير الجودة المتميز 2021م ورشة عمل رقم 2 م
Dec 2021	الأحد (5 ديسمبر / 1 جمادى الأولى) الأحد (19 ديسمبر / 15 جمادى الأولى)	الملتقى السنوي لمجموعة الجودة في القطاع الخيري المحاضرة الالكترونية رقم 2 م
Jan 2022	الثلاثاء (11 يناير / 8 جمادى الآخرة) الثلاثاء (18 يناير / 15 جمادى الآخرة) السبت (29 يناير / 26 جمادى الآخرة)	الملتقى السنوي لمجموعة الجودة في قطاع الطاقة والصناعة المحاضرة الالكترونية رقم 3 م ورشة عمل رقم 3 م
Feb 2022	الثلاثاء (8 فبراير / 7 رجب) الأربعاء (16 فبراير / 15 رجب)	الملتقى السنوي لمجموعة الجودة في الصحة المحاضرة الالكترونية رقم 4 م
Mar 2022	الثلاثاء (8 مارس / 5 شعبان) الأربعاء (16 مارس / 13 شعبان) الأربعاء (23 مارس / 20 شعبان) السبت (26 مارس / 23 شعبان)	الملتقى السنوي لمجموعة الجودة في الهندسة والبناء الملتقى السنوي لمجموعة الجودة في القطاع الحكومي المحاضرة الالكترونية رقم 5 م ورشة عمل رقم 4 م
Apr 2022	الثلاثاء (5 أبريل / 4 رمضان) الثلاثاء (19 أبريل / 18 رمضان)	الملتقى الرمضاني الالكتروني المحاضرة الالكترونية رقم 6 م (اليوم العالمي للكتاب)
May 2022	الأحد (15 مايو / 14 شوال) الخميس (19 مايو / 18 شوال) الثلاثاء (24 مايو / 23 شوال) السبت (28 مايو / 27 شوال)	الملتقى السنوي لمجموعة الجودة في الخدمات ندوة اليوم العالمي للقياس المحاضرة الالكترونية رقم 7 م ورشة عمل رقم 5 م
Jun 2022	الأربعاء (8 يونيو / 9 ذو القعدة) الثلاثاء (28 يونيو / 29 ذو القعدة)	ندوة اليوم العالمي للاعتماد المحاضرة الالكترونية رقم 8 م والملتقى الختامي
Jul Aug 2022		الإجازة الصيفية



نبذة عن

وقف الجودة والالتقان

لقد أكرم الله المسلمين بأعظم رسالة، وأكمل كتاب، وأكرم رسول صلى الله عليه وسلم الذي رسم للأمة تقدمها الحضاري بالإحسان والالتقان فقال عليه الصلاة والسلام: "إن الله كتب الإحسان على كل شيء"، بل وجعل الجودة والالتقان طريقاً لمحبة الرحمن فقال صلى الله عليه وسلم: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه" فما مر على تاريخ البشرية ديناً يمجّد العمل ويرفع شأنه ويأمر بإتقانه وإحسانه مثل الإسلام ولذا أثمر ذلك حضارة إنسانية بنتها الأمة الإسلامية خلال قرونها المختلفة انتفعت منها سائر البشرية.

وقبل ذلك فالله سبحانه وتعالى وصف بها أفعاله فقال جل وعلا: (صنع الله الذي أتقن كل شيء) مما يدل دلالة واضحة أن قضية الجودة تعتبر من أهم القضايا التي جاءت متحققة في ديننا الإسلامي الحنيف، وها هو العالم اليوم يتطلع إلى الجودة وينشدها من خلال النظريات الإدارية والأدوات التحسينية ويسعى في كل الجوانب لتحقيقها. والحقيقة باختصار، أن الجودة هي ديننا.. قيمنا.. أصولنا.. أخلاقنا.. الجودة كلها جاءت في هذا الدين القويم متى ما حققناه تحقيقاً واقعياً ملموساً في حياتنا وممارساتنا وأعمالنا.

وقد تنبّهت الأمة في عصرها الحاضر إلى أهمية مفاهيم الجودة وتطبيقاتها التي برز فيها الغرب والشرق في التنظير لأدبياتها وتطوير أدواتها، وها هي الأمة الإسلامية تعود ولله الحمد والمنة إلى كتاب ربها ومبادئها العالمية، وقيمها الإنسانية وتبني مفاهيم الجودة والالتقان في القول والعمل والاعتقاد.

ولذا فإن الجودة والالتقان من العلوم الجليلة التي يثاب عليها من دعا إليها وكان قدوة في تطبيقها في عمله وأخلاقه وعبادته، وبالتالي كل من يساعد على الاهتمام بها ونشر ثقافتها فلن يحرم بإذن الله الأجر والثواب.

وقد أولت حكومتنا الرشيدة اهتماماً كبيراً ببرامج ومواصفات الجودة وتم إطلاق رؤية وطنية للجودة تنص على أن تكون المملكة العربية السعودية معياراً عالمياً للجودة والالتقان ولذا فإن وقف الجودة والالتقان سيكون من الأعمال الابتكارية والمستدامة التي تساهم في هذه تحقيق هذه الرسالة العالمية الوطنية.



الجودة رسالتنا Dedicated to Quality



وقف
الجودة والإتقان

لتواصلكم واستقبال مقترحاتكم



+966 555082151



info@sqc.org.sa