



# الجودة

Quality Horizons Magazine



## في هذا العدد

أركان الاحسان .. وعلاقتها ب الجودة  
الاستبيان الوطني الرابع للجودة 2023م  
مفاهيم أساسية في إدارة الجودة الشاملة  
من أبطال الجودة/ المهندس : عبدالله الدرين  
مكونات جودة منظومة الخدمات ومعايير  
تطبيقها في أعمال الحج والعمرة  
رقمنة إدارة الجودة  
الجدارات.. مفهومها واستخداماتها في حياتنا



## كلمة العدد

م . عبدالله عبدالقادر تركستاني  
رئيس التحرير



الاخوة والاخوات الأعزاء أعضاء المجلس السعودي للجودة  
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله .. يعتبر الحج مناسبة فريدة من نوعها لهذا التجمع العظيم في مكان واحد وزمن محدد، ومن المهم لكل ضيف من ضيوف الرحمن أن يعيش التجربة بروحانياتها من خلال مراحل رحلته المتكاملة بدء من عقده النية للقيام بهذه الشعيرة واستصدار الوثائق المطلوبة ومن ثم بداية رحلته من مغادرته لمنزله وبلده ووصولاً إلى بلاد الحرمين ومن ثم مروره بمختلف أنشطة ومراحل هذه الشعيرة العظيمة من مواصلات وسكن وتغذية وأدائه للنسك من طواف وسعي وصلاة في المسجد الحرام ووقوفه بعرفة، ومن ثم مزدلفة ثم منى ورميه للجمرات وإكمال بقية النسك لحين أدائه طواف الوداع ومن ثم رجوعه آمناً وسالماً إلى وطنه ومنزله، بحج مبرور وسعي مشكور وذنباً بإذن الله مغفور.

ومن الأمور التي تجعل الحج ممتعاً وآمناً هو التعاطف مع الحجاج والموثوقية في الأشخاص والخدمات والاستجابة والاطمئنان وكذلك الاهتمام بالأمور الملموسة والمرئية فكل ذلك يساهم في تحقيق الرضا والخروج بتجربة روحانية رائعة بإذن الله تعالى.

ولا شك أن جودة الخدمات ورضا الحاج عن تجربته بأكملها يكمن بعد توفيق الله على قيام كل جهة بجودة وإتقان العمل المختص بها، وأي خلل في مسار رحلة الحاج قد تنغص له تجربته، فهناك احتياج وتوقع من الحاج وخطط وبرامج من مقدمي تلك الخدمات، وكما أسعدنا تبني كثير من الجهات ذات العلاقة بالحج سواء كانت من الجهات الحكومية والتي تتحمل الجزء الأكبر من تسهيل وسلامة وآمن الحاج، ورئاسة الحرمين الشريفين إلى شركات ومؤسسات الطوافة التي أخذت بتطبيق المعايير ذات العلاقة بمراقبتها وخدماتها من الإدارة والصحة والسلامة والأمان مع الأخذ في الاعتبار الأمور البيئية، حتى يخرج الحاج بتجربة روحانية لا تنسى يحمل ذكراها الطيب طيلة حياته ويقصها على أهله وأبنائه ومجمعه.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته..

## 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

(إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا  
الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ  
أَحْسَنَ عَمَلًا)

[سورة الكهف : 30]



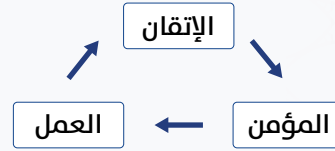
## د. مصطفى حامد الحكيم

مدرّب ومستشار الجودة  
الشاملة والتميز المؤسسي

# أركان الاحسان وعلاقتها بالجودة

روى الإمام البيهقي رحمه الله عن أم المؤمنين عائشة بنت الصديق رضي الله عنها وعن أبيها أن الرسول ﷺ قال " إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ"، يوضح الحديث الشريف إن محبة الله تأتي من خلال ثلاث أركان رئيسية؛ أحلكم وهو يعبر عن الركن الأول وهو (المؤمن)، وعملاً وهو يعبر عن الركن الثاني وهو (العمل الصالح)، أما الركن الثالث أن يُتَّقِنَهُ فيعبر عن النتيجة المرجو تحقيقها.

إن الاحسان يجمع بين الأركان الثلاث؛ المؤمن، والعمل، والإتقان. فالإنسان المؤمن والمخلص لله تعالى، يحتاج أن يعرف إجراءات العمل الذي يقوم به أي أركانه وواجباته وان يضع الموازين بالقسط له، والغاية المطلوبة هي تحسين الأعمال وصولاً للإتقان، ويوضح الشكل التالي أركان الاحسان:



ومن الأمثلة الرائعة للأركان الثلاثة منسك الحج؛ فهو من الأعمال التي يفرض على المسلم القيام بها خلال عمره مرة واحدة على الأقل، يقول الله تعالى في سورة البقرة:

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَةٌ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمْهُ اللَّهُ وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَىٰ وَاتَّقُونِ يَا أُولِيَ الْأَلْبَابِ ﴿١٣٧﴾

أوضحت الآية الكريمة ثلاث من الأعمال التي نهي عنها فلا رفث ولا فسوق ولا جدال في الحج، كما أطلقت للمؤمن عمل الخير بكل أنواعه؛ وهي دلالة على العمل بأحكام الحج وواجباته والإبتعاد عن نواهيه. كما بينت الآية أن المؤمن يجب أن يتزود في رحلته بالتقوى فهي خير الزاد لهذا العمل لتعينه في إتمام مناسك الحج بالشكل الذي يرضي الله، كما بينت الآية أن التقوى ليست مقتصرة على الحج فقط ولكن لكل الاعمال التي يقوم بها المؤمن ذو العقل.

يتضح مما سبق الأركان الثلاثة لاحسان الحج؛ إن المؤمن الذي ينوي الحج يجب إن يستزيد من التقوى ويتعلم أحكام الحج وواجباته، ومن ثم يأتي العمل بهذه الأحكام والواجبات ويضع الموازين بالقسط لإعطاءها حقها ومستحقها، والنتيجة الحتمية لذلك هو الإتقان لهذا المنسك العظيم، ومن هنا تأتي الجائزة فعن أبي هريرة رضي الله عنه عن الرسول ﷺ يقول: " مَنْ حَجَّ فَلَمْ يَرْفُثْ، وَلَمْ يَفْسُقْ، رَجَعَ كَيَوْمِ وَلَدَتْهُ أُمُّهُ"، وعنه أن رسول الله ﷺ، قال: "الْعُمْرَةُ إِلَى الْعُمْرَةِ كَفَّارَةٌ لِمَا بَيْنَهُمَا، وَالْحَجُّ الْمَبْرُورُ لَيْسَ لَهُ جَزَاءٌ إِلَّا الْجَنَّةُ" متفق عليه.



## الاستبيان الوطني الرابع للجودة 2023م



انطلق الاستبيان الوطني الرابع للجودة في الأول من شهر يونيو والذي يأتي مكتملاً لما سبق من استبيانات (الأول والثاني والثالث) نفذها المجلس في الأعوام 1430/2009 و1436/2015 و1440/2019 بهدف قياس التغيير الحادث على عمق ممارسات الجودة في منشآت وطننا الرائدة على تنوعها بمختلف القطاعات العام الخاص وغير الربحي.

ونتطلع إلى أن تكون هذه الاستبيانات مصدر إثراء للباحثين ومرجعية عن الجودة في بلادنا والمنطقة العربية. إن هذا الاستبيان موجه إلى كل المهتمين بالجودة والتميز المؤسسي أيًا كان دورهم، قيادين ومدراء ومختصين لما لهم من أثر في تحقيق التميز في منشأتهم الخدمية والانتاجية والمعرفية تلبية لاحتياجات وتوقعات المستفيدين والعملاء، وكرافد قوي يسهم في الإرتقاء بجودة الحياة بما يحقق رؤية المملكة 2030. ومنذ تدشين الاستبيان وبوادر مشاركة المختصين واعدة، حيث وصلت نسبة رؤية الاستبيان إلى أكثر من 2650 مشاهدة واستجابات فاقت 500 استجابة واستكمال أكثر من 100 استبيان في الأسبوع الأول، وبناء عليه نتوقع أن تكون نسبة المشاركة أعلى من سابقتها وهذا إن دل فهو يدل على نضج ثقافة الجودة في كافة القطاعات. ونود التذكير بأن أهدف الاستبيان تتجلى في التالي:

4	3	2	1
تحديد أهم الآثار الإيجابية والفوائد المكتسبة من تنفيذ برامج الجودة	معرفة مدى التزام ودعم القيادات الإدارية للمنشآت الوطنية لبرامج الجودة	التعرف على ممارسات وتطبيقات الجودة المختلفة بالمنشآت المحلية	قياس مستوى ثقافة الجودة بمختلف القطاعات بـ المملكة
8	7	6	5
التعرف على الاستعدادات والتحول الرقمي بالمنشأة بما يواكب الجيل الرابع من الجودة	التعرف على الممارسات إن وجدت لكل من إدارة الابتكار وإدارة المعرفة وإدارة المخاطر	قياس مدى الوعي بمجالس وجمعيات الجودة المحلية والدولية ودورها في نشر ثقافة الجودة	توفير مرجعية علمية ومعلومات للباحثين والدارسين في مجال الجودة

ويمكن لخبراء الجودة في كافة القطاعات المشاركة عبر الرابط التالي: <https://bit.ly/sqc-4nqs>

وفي حال وجود استفسار يمكن التواصل مع رئيس فريق الاستبيان الرابع د. نشأت النفوري على الايميل الخاص بالاستبيان: 4th\_nqs@sqc.org.sa

وقد تم متابعة مناقشة المشاركات المبدئية للاستبيان منذ اطلاقه خلال اجتماع اللجنة التنفيذية للمجلس، وقد أثنى الدكتور عايض العمري (رئيس المجلس السعودي للجودة) والأعضاء التنفيذيين على مشاركة الاستبيان مع 8000 سفير جودة من خلال دعم الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة والذي سوف يكون له أثر كبير في العينة المشاركة.



صورة من اجتماع أعضاء اللجنة التنفيذية للمجلس

## فعاليات المجلس خلال الربع الثاني من العام 2023م

### مارس شعبان

أقام المجلس السعودي للجودة خلال هذا الشهر محاضرة إلكترونية بعنوان "التطور في نماذج التميز الحكومي: نموذج التميز الحكومي الأردني الجديد" قدمها د. ابراهيم روابدة، ثم ورشة عمل إلكترونية بعنوان "الحكومة المؤسسية: المواصفة القياسية الاسترشادية لحكومة المنظمات الايزو 37000" قدمها د. أمجد خليفة، واختتم فعالياته بـ "الملتقى السنوي لمجموعة الجودة في قطاع الهندسة والبناء" بإدارة م. عبدالرزاق حلواني وم. إحسان بوقس ومشاركة كوكبة من المتحدثين الخبراء، والذي أقيم حضورياً في مدينة جدة بالهيئة السعودية للمهندسين.



### ابريل رمضان

أقام المجلس خلال شهر رمضان المبارك أمسية رمضانية إلكترونية بعنوان "الجودة من المنظور الإسلامي" بإدارة م. عبدالله تركستاني ومشاركة م. جمال أغريب و د.م. محمد نارقو، كما أقام "مسابقة الجودة الرمضانية" قدم خلالها 5 جوائز يومية وجائزة كبرى ختامية.



### مايو شوال ذو القعدة

افتتح المجلس فعالياته هذا الشهر بـ محاضرة إلكترونية بعنوان "Benchmarking - Learning from Best Practices" قدمها Dr. Robin Mann بترجمة فورية إلى اللغة العربية، ثم الملتقى الثالث عشر للقياس تحت شعار "القياسات تدعم النظام العالمي للغذاء" بإدارة م. وليد الفارس، ومشاركة كوكبة من المتحدثين الخبراء، واختتم فعالياته هذا الشهر بمحاضرة إلكترونية من تقديم البروفيسور: هادي التيجاني، بعنوان "تأملات معمقة في فلسفة الأب الروحي للجودة الدكتور: إدوارد ديمينج، وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي من خلال التبنى المستتير لمعايير جائزة ديمينج اليابانية".

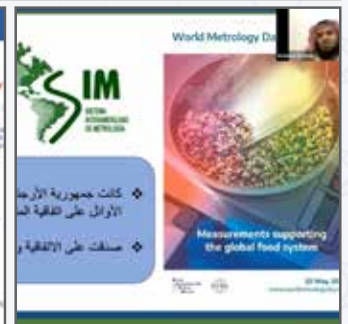


### يونيو ذو القعدة

أقام المجلس خلال هذا الشهر عبر منصة زووم "الملتقى السنوي التاسع عشر لمجموعة الجودة في القطاع الصحي" بإدارة د. نشأت نفوري، ومشاركة كوكبة من المتحدثين الخبراء، ثم "الندوة العلمية الأولى لمفاهيم وتطبيقات الجيل الرابع للجودة Q4.0" بإدارة رئيس المجلس د. عايض العمري ومشاركة نخبة من علماء وخبراء الجودة، ثم أقام ورشة عمل حضورية تُقام لأول مرة في المملكة والدول العربية في الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة، من تقديم د. عوض الحربي بعنوان "أساسيات نظم إدارة الجودة لقطاع الطيران والفضاء والدفاع AS 9100:2016"، وسيختم فعالياته بمحاضرة إلكترونية من تقديم Mr. Sunil Thawani ومشاركة Ms. Marina Pugacheva بعنوان "Institutionalizing Circular Economy through Quality Management" وترجمة فورية إلى اللغة العربية.



## صور من بعض اللقاءات التي أقيمت خلال الربع الثاني من العام 2023م



## الملتقى التاسع عشر لمجموعة الجودة في القطاع الصحي



تزامناً مع يوم الاعتماد العالمي ويوم سلامة الغذاء العالمي، قامت المجموعة الصحية بالمجلس السعودي للجودة بعقد الملتقى التاسع عشر لمستقبل الصحة وجودة الحياة نحو تحقيق رؤية المملكة 2030. وقد أدلى الدكتور نشأت بن أنور النفوري (رئيس المجموعة الصحية) بأن الملتقى قد حاز على اهتمام أكثر من خمسمائة تسجيل من الممارسين الصحيين وحضور أكثر من مائة وخمسة وستون من رواد الجودة في القطاع الصحي، وقد شارك بالملتقى العلمي نخبة من المتحدثين مبتدئين

بمحاضرة عن أهمية تقييم جميع المخاطر في المنشآت الصحية واهتمام القيادات الصحية بتقييمها بشكل علمي ومدروس للحد من تأثيرها على سلامة المرضى والممارسين والمنشأة والتي قدمتها الدكتورة مارال ايتشان الاستشارية بمكتب الاعتماد الدولي المشترك (JCI) بالرياض والتي أوضحت أن اعتماد المنشآت الآن يوضح للقيادة مدى درجة الخطورة في الخدمات المقدمة عند الاعتماد.



## مشاركة المجلس السعودي للجودة في المؤتمر العالمي للجودة والتحسين 2023



### WORLD CONFERENCE ON QUALITY & IMPROVEMENT 2023



شارك كل من الدكتور عايض العمري (رئيس المجلس السعودي) للجودة والمهندس سالم باعبدالله (عضو اللجنة التنفيذية ورئيس مجموعة الجودة في قطاع الخدمات) في فعاليات وأنشطة المؤتمر العالمي للجودة والتحسين والذي يتم عقده من قبل الجمعية الأمريكية للجودة ASQ، والذي عقد في مدينة فلاديفيا ولاية بنسلفانيا من الفترة 7 إلى 10 مايو 2023.

وقد تم تقديم أكثر من 70 محاضرة متنوعة شملت المتحدثين الرئيسيين وتجارب وممارسات عملية في مجال الجودة المختلفة خلال أيام المؤتمر والذي شارك فيه أكثر من 2000 متخصص في الجودة من كافة بلدان العالم.

وسعيًا من المجلس السعودي للاستفادة من أفضل الممارسات في مجال الجمعيات المهنية في مجال الجودة والإطلاع على المفاهيم

الحديثة لتطبيقات الجودة فقد تم عقد عدد من اللقاءات مع علماء وممارسي الجودة العالميين والاجتماع مع مسؤولي الجمعية الأمريكية للجودة لبحث سبل التعاون المشترك وبما يحقق رضا وتطلعات المستفيدين من خدمات المجلس.

ويعتبر هذا المؤتمر أحد مصادر المعرفة الهامة للمهتمين بالجودة حيث يوصى بضرورة حضور مثل هذه المؤتمرات للوقوف على أحدث التطبيقات والتواصل مع رواد وممارسي الجودة في القطاعات المختلفة والاستفادة منها في تعزيز المهارات المهنية وبما يعزز مساهمهم الوظيفي على المستوى القريب والبعيد.

### اليوم العالمي للاعتماد 2023م

شارك المجلس السعودي للجودة العالم في مناسبة اليوم العالمي للاعتماد الموافق 9 يونيو 2023م والذي أقيم تحت شعار "الاعتماد وتعزيز مستقبل التجارة الدولية" انطلاقاً من أهمية الاعتماد كأحد أركان البنية التحتية الوطنية للجودة



### تدشين الدورة الثالثة لجائزة زايري الدولية للتميز في التعليم العالي 2023



تم تدشين الدورة الثالثة للجائزة والبدء في استقبال طلبات المشاركة لجوائز زايري الدولية للتميز في التعليم العالي (6 فئات) مفتوحة الآن للتقديم من مؤسسات التعليم العالي من جميع أنحاء العالم (الموعد النهائي لتقديم الطلبات هو الأول من نوفمبر ، 2023). وهذه الجوائز التي سميت على اسم البروفيسور الراحل محمد زايري رحمه الله تخليداً لذكرى عمله الرائع في الجودة والتميز لما يقرب من 4 عقود؛ هو بمثابة اعتراف دولي سنوي تكرم مؤسسات التعليم العالي التي تتصدى للتحديات التعليمية العالمية وتحديث تأثيراً في سياقها الخاص من خلال تبني التميز والابتكار في مجالات محددة ذات صلة بالتحول الرقمي، وتأثير البحث، وخدمة المجتمع، والتدويل، والإنصاف، وما إلى ذلك. تهدف الجائزة إلى الاحتفال بالتأثير المستدام الذي تخلقه مؤسسات التعليم العالي على أساس يومي لحل بعض القضايا العالمية الحرجة، ونحن في المجلس السعودي من الداعمين والمشجعين لهذه الجائزة النوعية ولمزيد من المعلومات عن الجائزة يمكنكم زيارة موقع كليك، الجهة المشرفة على الجائزة

<https://cli-cks.com/>



## مفاهيم أساسية

### في إدارة الجودة الشاملة TQM

اعداد وتقديم

**البروفيسور: هاني العمري**

- أستاذ إدارة الأعمال والعمليات والجودة الشاملة  
- عضو تنفيذي - المجلس السعودي للجودة

تتميز بيئة الأعمال التي تعمل فيها معظم المنظمات بالتغيرات السريعة والمتلاحقة والتطورات المتعاقبة . وتتبلور أهم ملامح هذه البيئة في النقاط التالية:

- أصبحت الأسواق شاملة.
- أهتم كل منتج بأن يجعل في سلعته مزايا تنافسية.
- ظهور كثير من المنتجات الجديدة.
- قصر دورة حياة المنتج.
- زيادة العروض المقدمه للمستهلك.

وقد أدت هذه التغيرات إلى زيادة اهتمام المنظمات برغبات المستهلكين وجمع المعلومات عن خصائصهم واحتياجاتهم والعمل على تلبية هذه الرغبات للحصول على رضائهم . ولم يعد السعر هو العامل المحرك لسلوك المستهلك بل ظهرت جوانب أخرى أهتم بها المستهلك مثل الثقة في جودة السلع وابتكار أنواع جديدة من المنتجات والتنوع في هذه المنتجات وأصبحت المنظمات مهدده بترك السوق أن لم تستطع مواجهة هذه المتطلبات وأدى هذا إلى اهتمام المنظمات بضرورة البحث عن الجودة والتميز في الأداء وتحقيق مميزات تنافسية يضمن لها البقاء في السوق ولتحقيق هذا فهذا سيتطلب أن يقوم كل فرد في المنظمة بإعادة عمله من خلال إستراتيجية شاملة للتحسين المستمر في جودة المنتج سواء سلعة أو خدمة وأن تكون هذه الإستراتيجية متميزة بالمرونة التي تمكن من إدخال كل التعديلات لتلائم مع احتياجات المستهلكين وأن تبني النظم استراتيجيتها على أساس التوجه بالمستهلك.

لقد أصبح مفهوم الجودة ينظر إليه اليوم في عالمنا المعاصر وبيئة الأعمال التنافسية نظرة أشمل وأعمق من كونها وظيفة من وظائف إدارة الإنتاج والعمليات. ولقد نمى مفهوم الجودة وتخطى حدود إدارة الإنتاج والعمليات وأصبحت الجودة إستراتيجية تنافسية وأساس لفلسفة إدارية شاملة . إن فلسفة الإدارة المبنية على الجودة تضع تعريفاً واسعاً وشاملاً للجودة بحيث يمكن النظر إلى مقاييس العمل والأداء على أنها مقاييس للجودة.

إن هذه الفلسفة الإدارية المبنية على الجودة يطلق عليها مصطلح إدارة الجودة الشاملة (TQM) (Total Quality Managemet) وهي فلسفة قدمها ادوارد ديمينج في اليابان منذ أكثر من 40 سنة ماضية . ويمكن أن ترجع نهضة الاقتصاد الياباني إلى اتباع الاقتصاد الياباني لتعاليم ديمينج في الجودة الشاملة. وبالرغم من حدوث تغيرات وتطور عبر السنين لفلسفة ديمينج إلا أنها تركز على العقيدة الأساسية وهي ضرورة إنشاء ثقافة التحسين المستمر للجودة.

#### تعريف إدارة الجودة الشاملة (TQM) (Total Quality Managemet):

تعددت تعاريف إدارة الجودة الشاملة. فهناك من يعرفها بأنها استراتيجية تنظيمية وأساليب إدارية تؤدي إلى تسليم سلع ذات جودة مرتفعة أو خدمة للعميل. وهناك تعريف آخر لإدارة الجودة على أساس أنها عملية التحسين المستمره في كل نشاط من أنشطة المنظمة وذلك من خلال الإدارة التي تهتم وتركز التحسين المستمر وذلك من خلال الاهتمام بالحصول على الأفراد المهرة واستخدام فرق العمل والأساليب التجريبية المتعدده وتنظيم المكافآت والتقدير لانجازات العاملين والاهتمام بتدريبهم وجمع المعلومات التي تمكن وتساعد المنظمة في التوجه بإدارة الجودة الشاملة.

وهناك تعريف آخر لإدارة الجودة ينص على أنها شكل تعاوني لأداء العمل يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين بهدف تحسين وزيادة الإنتاجية بصفة مستمرة من خلال فرق العمل.

وقد تختلف التعاريف الخاصة بإدارة الجودة الشاملة ولكن أهم النقاط التي يجب أن يحتوي عليها تعريف إدارة الجودة الشاملة تشمل النقاط التالية:

- ضرورة أن يتم تشكيل الاستراتيجية في مستوى الإدارة العليا ثم تنتشر من خلال المنظمة بحيث تصبح TQM هي القيم الثقافية الأساسية التي تؤمن بها المنظمة من أجل تسليم منتجات ذات جودة وأخدمات ذات جودة للعميل.
- إن أساليب TQM تتراوح بين الأساليب التقليدية المبنية على التفويض والرقابة الإحصائية إلى الأساليب الحديثة المتعلقة بإدارة الموارد البشرية وفرق الإدارة الذاتية.
- يتم إدارة الجودة من خلال العميل فالسلع أو الخدمة يجب أن تقابل أو تزيد عن توقعات العميل.
- يجب عند استخدام مفهوم TQM أن لا تكون الجودة مجرد شعارات مكتوبة بل يجب أن تكون شيء ملموس يحسه العميل بالفعل.
- لا يقصد بالعملاء مجرد المشترين أو المستخدمين للسلعة أو الخدمة بل يتضمن أيضًا العملاء الداخليين بالمنظمة ولهذا نجد أن إدارة الجودة الشاملة تتضمن كل الأفراد داخل أو خارج المنظمة الذين يرتبطون بالمنتج أو الخدمة.



## أهداف إدارة الجودة الشاملة:

- أن تكون المنظمة هي الأفضل دائماً مع وجود أقل قدر يمكن من التقلبات في جودة المنتج أو الخدمة.
  - أن تكون المنظمة هي الأسرع دائماً بتقديم أفضل الخدمات، والمنتجات من خلال قنوات التوزيع المختلفة التي تمكن من الوصول للمستخدم النهائي.
  - المرونة الدائمة وادخال التعديلات اللازمة في الحجم ونوع المتطلبات الانتاجية وفقاً لاحتياجات العملاء.
  - التخفيض المستمر في التكلفة من خلال تحسين الجودة وتخفيض معدل الفاقد والتالف في العمليات.
- وعندما تحسن الجودة من خلال تحسين العمليات وليس عن طريق زيادة التفويض فإن النتيجة تكون تحسين الانتاجية. وزيادة الانتاجية تعني تخفيض التكاليف مما يؤدي إلى احتمال تخفيض الأسعار وتؤدي الجودة الأحسن والأسعار الأقل إلى تحسين الحصة السوقية والبقاء في مجال الأعمال والقدرة على تقديم فرص عمل أكثر. ووضع كل هذه العوامل معاً سوف يؤدي إلى زيادة العائد على الاستثمار.

## مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

- التركيز على العميل: ويقصد به العملاء الخارجين للمنظمة والتي تبذل الجهود من أجل تحفيزهم على الشراء وأيضا العاملين داخل المنشأة والقائمين على ذلك.
- التركيز على العمليات والنتائج معاً: وذلك بايجاد الحلول المستمرة للمشاكل التي تعترض سبيل تحسين نوعية المنتجات والخدمات.
- الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها: ويتم ذلك بتطبيق كافة معايير المقاييس لجودة المنتجات أثناء عملية الانتاج لتفادي الخطأ وليس بعد وقوع الخطأ.
- تدعيم الأفراد: وذلك بالقيام على تعبئة خبرات القوى العاملة وتنمية مهاراتهم وادراك الأهمية لمقابلة جهودهم بالثناء والشكر واشعارهم بوحدة الهدف وتنمية روح الفريق الواحد.
- اتباع المنهج العلمي في اتخاذ القرارات: بحيث يبنى القرار استناداً إلى الحقائق والمعلومات الكافية وتبني المفهوم العلمي لحل المشكلات من خلال فرص التحسين ويشترك في التنفيذ الجميع من عاملين وأفراد.
- معلومات التغذية العكسية: إن النجاح في الحصول على معلومات التغذية العكسية التي تمكن الأفراد من مشرفين ومدراء ورؤساء من التعايش مع مايدور في منظماتهم ومراقبة سير عملياتها بدءاً من مرحلة المدخلات هو الضمان للارتقاء بمستوى الأداء وضمان النجاح.



## تدشين كتابين

## للبرفيسور: محمد زايري - رحمه الله -

ضمن جهود المجلس السعودي للجودة في إثراء المكتبة العربية بالكتب المتخصصة في الجودة والتميز المؤسسي وأدواتها، فقد تبني المجلس مبادرة لإحياء الإرث العلمي لأستاذ وخبير الجودة البرفيسور/ محمد زايري عليه رحمة الله، من خلال ترجمة عدد من السلاسل العلمية لتلك الكتب، وقد تم بحمد الله الانتهاء من ترجمة كتابين بعنوان "بناء القدرات المؤسسية" وكتاب "من ثلاثية الجودة إلى رباعية التميز" بالشراكة مع مؤسسة السبيعي الخيرية الراعية لهذه السلسلة

ويسعدنا إتاحة النسختين الورقية والالكترونية من خلال المتجر

الالكتروني للمجلس عبر الرابط <https://bit.ly/sqc-books>





## مسيرة

### المهندس : عبدالله الدرين

لكل مسيرة في الحياة محطات صنعت قصة نجاح تستحق الاستثمار، ونحن في هذه المحطة نشارك معكم رحلتنا مع الجودة والتميز والتي بدأت بعلاقة حب مع أول وظيفة (ضابط جودة) في القطاع الخاص مع شركة صافولا للتغليف في نوفمبر 1994م وانتهت بمراسيم الزواج بعد حصولنا على شهادة ISO9000 في نوفمبر 1996م، حيث عشنا جميع مراحل البناء والتأسيس لفكر وثقافة الجودة والشراكة مع القيادة العليا في اتخاذ القرار كمثل الإدارة (Management Representative (MR حسب متطلبات معايير الجودة، واستمرت هذا العلاقة في عالم الجودة والتميز ولله الحمد كعضو تنفيذي وشريك مؤسس في مجلس الجودة السعودي الى هذا اليوم.

وهناك سؤال يتبادر إلى الذهن كيف اخترت هذا المجال في رحلتنا المهنية، وهنا نشارك معكم قصة التحول والتي كانت بدون اختيار حيث بدأت القصة عند مرور المدير العام الأخ المعلم/ نجيب فقيه أمام المكتب بعد الدوام وكنت متواجداً لإغلاق بعض المهام ودار بيننا حوار كانت نتيجته دعوة للمشاركة في اجتماع الإدارة العليا للتعريف بنظام الجودة ISO9000 حيث تم التحضير والتعرف على البرنامج (مذاكرة) وأثناء المحاضرة توقف المحاضر فجأة لغياب معلومة والتي كانت حاضرة في ذهني وجاوبت مباشرة (لقافة!)، فتوقف المستشار المحاضر وقال (بيننا خبير!) ثم اكمل محاضرتة وكان لها أثر في استقطابي من قبل مدير المشروع الدكتور/ محمد إخوان، ومن هناك بدأت رحلة التعلم والممارسة لمتطلبات الجودة في الشركة وحضور دورات ومؤتمرات في هذا المجال وانطلاقاً للمكانة في الوطن.

رحلة العلاقة مع مجلس الجودة السعودي لها أكبر الأثر في بعض المحطات ومن خلال تشبيك العلاقات (Networking) تم استقطابي من أحد خبراء الجودة المهندس/ عزمي ضبان للعمل في شركة حدادة أحد كيانات مجموعة زينل، كمدير لإدارة الجودة الشاملة (TQM) بعد ذلك تم الالتحاق بشركة سليب هابي، والعمل في قيادة التطوير والتخطيط والإشراف على تأسيس إدارة الجودة والحصول على شهادة ISO9000، بعد ذلك تفرغت للعمل في القطاع الاستشاري من عام 2004م والعمل كرئيس تنفيذي لشركة تبصير الإدارية للاستشارات إلى وقتنا الحاضر، وقد كانت رحلة الجودة لها الأثر الكبير في بناء بوصلة حياتي والتركيز على عملية التخطيط لتكون رايثنا في الحياة، وتأليفنا لأول كتاب بالعربي في مجال مراجعة خارطة الحياة بعنوان (تناغم).

وقد امتدت الخبرة العملية لأكثر من 30 عام رسالتنا فيها تنمية الانسان والمكان من خلال تطوير أفكار تنموية ومبادرات مجتمعية والمشاركة في تجارب عملية، وكانت رحلتنا مع مجلس الجودة السعودي حافلة بالدروس والعبر خلال 28 عام، حيث شاركت في قيادة تأسيس وقف الجودة والإتقان وتطوير مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs للخطة الاستراتيجية، وكذلك شاركت في كثير من المؤتمرات الداخلية والخارجية ولكن هناك محاضرة قدمتها في الملتقى الوطني الثاني للأسر المنتجة 2013م في هيلتون جدة لازال لها مكانة خاصة، لأنها ذات علاقة بالمعلمة الأولى في حياتي أمي الغالية -رحمها الله- نموذج لأسرة منتجة عندما كانت تعمل على مكيئة الخياطة لنواصل تعليمنا في المدارس.

ومن الشخصيات التي لها عظيم الأثر في بداية حياتي العملية في مجال الجودة (Nigel Bauer) وهو المستشار البريطاني الذي كان يشرف على تطبيق متطلبات الحصول على برنامج الجودة ISO9000 في شركة صافولا للتغليف، ومحاضرة ملهمة عن تكلفة الجودة للعالم/ فليب كروسبي حيث قال: (الإدارة هي المشكلة والإدارة هي الحل)، وكذلك الأخ الكبير البروفيسور الدكتور/ محمد زايري -رحمه الله- الذي كنت ألقبه بشيخ الجودة لما يحمل من علم عظيم في كل مجالات الجودة والتميز صاحب الروح الملهمة وله مؤلفات كثيرة ومن أهمها في رحلة التعلم كتاب (121 طريقة لتفسير مفهوم التميز المؤسسي).

الحاجة ماسة لتحرير المفاهيم والعودة إلى الأصول (Basic) فهناك أكثر من تعريف علمي مرجعي في عالم الجودة من خلال المعرفة التي يقدمها علماء الجودة والزوايا التي ينظرون من خلالها، فمنها موائمة الهدف من المنتج (جوران) والوفاء بمتطلبات العميل الحالية والمستقبلية (ديمنج)، أما مفهومنا الشخصي للجودة هي الصدق في الوعد في تقديم ما اتفقنا عليه مع الآخر والمرجع هي المراقبة الذاتية السماوية، وسيكون مستقبل الجودة المرجع الأول في صناعة القرارات على المستوى الشخصي والعائلي والمجتمعي، حيث أن لها تأثير على الانسان وجودة الحياة لذلك سيكون هناك مجالات لتطوير معايير تضبط علاقة الانسان مع الآخر، وأنها أحد متطلبات بناء العلاقات الانسانية، وكذلك سيكون للجودة مكان في عالم الالهام والجوانب الروحية لتكون مرجع في إدارة الحياة بصورة أكثر شمولية، كما ذكر العالم محمد زايري -رحمه الله- فالجودة ليست مطلب اقتصادي تجاري فقط، وإنما مطلب اجتماعي وسياسي حيث ستكون مرجع حتى بين إدارة العلاقات الدولية لتكون هناك منصة للتعايش بسلام وجودة.

رسالتنا لشركاء المهنة والعاملين في مجال الجودة أن نحافظ على قيمنا في العدل والإحسان ونشارك النجاحات وننسبها لأصحابها لكل من خدم الجودة في الميدان، ونحن ك ممكنين لهم ووكلاء التغيير (Change Agent) ينبغي أن نراعي نفسية الشركاء وإبراز جهودهم على الدوام، ولا تعني إدارة الجودة الشاملة إصلاحات سريعة يمكن إجراؤها في يوم وليلة، كما انها ليست موضة عابرة يمكن تعلمها بسرعة ولا تستطيع شرائها من بائع أو خبير ولا انتقاؤها من كتب التدريبات، ولا يوجد في إدارة الجودة الشاملة ما يسمى "بمقياس واحد يناسب الجميع"، حيث أن الجودة روح وثقافة وليس أنظمة وإجراءات على الورق فقط.

## رسالة مدير المكتب الدولي للأوزان والمقاييس ومدير المكتب الدولي للقياس والقانوني



أنطوني دونيلان  
مدير BIPM



د. مارتن ميلتون  
مدير BIPM

### اليوم العالمي للقياس 20 مايو 2023 "القياسات تدعم النظام العالمي للغذاء"

الغذاء هو محل اهتمام كبير لكل واحد منا. لا يزال توفير الوصول إلى أغذية آمنة وبأسعار مقبولة أحد التحديات الرئيسية للحكومات في جميع أنحاء العالم. وهذا أيضًا هدف المزارعين ومنتجي الأغذية الذين يتاجرون بالمنتجات من خلال الموزعين وتجار التجزئة للمستهلكين، على المستويات الدولية والوطنية والمحلية. في عام 2021، بلغت قيمة هذه التجارة 22 تريليون دولار أمريكي وشكلت ما يقرب من 20٪ من إجمالي التجارة العالمية.

للمتجارة الدولية والوصول إلى الأسواق للمنتجات عالية القيمة، يجب أن يكون المنتجون قادرين على الوفاء بالمعايير الغذائية. إضافة إلى ذلك، تحتاج الحكومات إلى ضمان سلامة التجارة العادلة وخاصة في الأسواق المحلية للأغذية. كل هذا مدعوم بقياسات موثوقة لكمية ونوعية المنتجات الغذائية المعنية أولية كانت أو معالجة.

ينصب تركيزنا في اليوم العالمي للقياس في عام 2023 على العديد من تحديات القياس التي يجب معالجتها لجعل نظام الغذاء العالمي يعمل بفاعلية. على سبيل المثال:

- تُقاس كمية الطعام المباع والمُشترى حسب كتلته أو حجمه. تتراوح هذه القياسات من الكميات الكبيرة من الحبوب والقمح التي يتم تداولها دوليًا وصولاً إلى قياسات الوزن السريعة للأغذية المتداولة عبر الإنترنت لضمان تصنيف البضائع المعبأة مسبقًا بشكل صحيح؛
- يعتمد التخزين والتعبئة الفعالة للأغذية على التحكم الدقيق في درجة الحرارة والرطوبة في بيئة التخزين؛
- يتم تحديد جودة وحقيقة الغذاء من خلال قياس تركيبته الكيميائية. وهذا يتطلب قياسات للتأكد من احتوائه على المستويات المذكورة من الفيتامينات حتى قياسات تركيبها النظيري للتحقق من أصل الأطعمة عالية القيمة مثل العسل.
- يتم ضمان سلامة الغذاء من خلال القياس الدقيق للكشف عن وجود تلوث كيميائي مثل بقايا المبيدات الحشرية والمعادن الثقيلة أو التلوث البيولوجي مثل السموم الفطرية.

من المسلم به الآن أن استنفاد الموارد الطبيعية وتأثير تغير المناخ يشكلان تحديات كبيرة لنظام الغذاء العالمي، حيث أدرجت منظمة الأمم المتحدة هدف "عالم خالٍ من الجوع وحصول الجميع على المياه النظيفة" ضمن أهداف التنمية المستدامة.

تتطلع مرة أخرى للاحتفال باليوم العالمي للقياس مع أصحاب المصلحة في جميع أنحاء العالم.

ترجمة المهندس: وليد الفارس

عضو تنفيذي - المجلس السعودي للجودة

## مكونات جودة منظومة الخدمات ومعايير تطبيقها في أعمال الحج والعمرة



### د. خالد بن أحمد الأكوع

- أكاديمي ومستشار الجودة والتميز وسفيرها  
- رئيس مكتب خبرة تطبيقات الجودة والتميز



تتكون جودة الخدمات المؤسسية من ثمانية أركان، لكل ركن منها معايير جودة خاصة بمجالها، ولكنها تندمج وتتكامل مع بعضها، لتشكل وحدة عضوية من المعايير المتكاملة تحقق جودة أداء الخدمات المؤسسية التنموية في مجال الحج والعمرة، ويوضح الشكل التالي هذه الأركان الثمانية والعلاقة التكاملية فيما بينها، حيث اعتمدت على عدد من المواصفات القياسية ذات العلاقة بكل ركن وفيما يلي تفصيل موجز لكل منها ومعايير جودتها

#### 1. الخدمات المؤسسية الرئيسية والتميزية معايير جودتها:

- 1.1. تنطلق من المعارف والخبرات والإبداع والابتكار في مجال الخدمات ورقمنتها للعمل بها.
- 1.2. يتسم سلوك التعامل وتقديم الخدمة:
  - 1.2.1. الاعتمادية
  - 1.2.2. الحسية
  - 1.2.3. الاستجابة للظروف
  - 1.2.4. الضمان للأمن الشامل
  - 1.2.5. التعاطف
- 1.3. تلتزم بالتقييم وقياس الرضا للتحسين المستمر.
- 1.4. تراعي التنمية المستدامة وأفضل الممارسات العالمية لنوع الخدمة

#### 2. أنظمة وقوانين معايير جودتها:

- 2.1. المنطلق الاستراتيجي التنموي الشامل للحج والعمرة
- 2.2. الأمن والصحة والسلامة للمتعاملين
- 2.3. سهولة الوصول والتواصل الداخلي والخارجي
- 2.4. المطابقة والامتثال
- 2.5. المرونة والمواكبة
- 2.6. التكامل والانسجام
- 2.7. التقييم المستمر للتحسين والتطوير

#### 3. إدارة المؤسسة

- 3.1. إدارة نظام الجودة الأيزو 9001
  - 3.1.1. التخطيط مع افتراض الكوارث والفرص
  - 3.1.2. التنفيذ
  - 3.1.3. التقييم
  - 3.1.4. اتخاذ إجراء التحسين
- 3.2. نظام إدارة الابتكار الأيزو 56002

#### 4. الجودة الفنية لأنواع خدمة الحاج والمعتمر:

- استقبال/تنقل/سكن/مقاصد/إعاشة/أصحابي/إرشاد  
ونسك/توكيل وبدل/زيارة
- 4.1. مطابقة المعايير الفنية لنوع الخدمة بحسب مواصفة جودتها الخاصة

- 4.2. تنفيذها وفق أفضل ممارساتها المرجعية عالمياً ورقمنتها
- 4.3. قياس الأداء الفني لتحسينه المستمر وإدارة معارفه تكاملياً

#### 5. المقاصد والمشاعر المقدسة

- 5.1. تأهيلها وفق معايير جودة بيئة المقصد ونوعه
- 5.2. مطابقة جاهزيتها واستيعابها وإدارة حشود قاصديها
- 5.3. معايرة تجهيزاتها وتكامل خدماتها وممكناتها
- 5.4. تحقيق متطلبات استعمالها وتنميتها الحالية والمستقبلية

#### 6. مركز التكامل الخدمي بين مؤسسات القطاعات الثلاثة (رقم عمليات موحد)

- 6.1. سرعة التفاعل وربط التواصل والاستجابة للرد والتوجيه الموحد ضمن مسؤولية تضامنية مشتركة
- 6.2. تسلسل إجراءات الطوارئ وتخطيطها تراكمياً في القطاعات الثلاثة وبين فئات المتعاملين
- 6.3. توحيد الإدارة الميدانية للتدخل السريع في حل الأزمات والحد من المخاطر بأنواعها
- 6.4. الشراكة في تخطيط المهام الخدمية لضمان جودة تنفيذها وتأكيدها
- 6.5. القيادة الرقمية لجودة الخدمات الشاملة، وتنسيق عملياتها في اتخاذ القرار الظرفي والطارئ

#### 7. إعلام ومبادرات الحج والعمرة

- 7.1. المسؤولية المجتمعية والدينية
- 7.2. التمكين للفئات المجتمعية الأكثر احتياجاً
- 7.3. تحقيق المصلحة العامة وقياس نتائجها
- 7.4. تنمية القيم والسلوك المجتمعي الداعم لأنشطتها
- 7.5. تعزيز السمعة المؤسسية والصورة الذهنية لكسب الدعم المباشر وغير المباشر
- 7.6. تطبيق الجودة الإعلامية (isas media 9001) في إعداد البرامج والمبادرات الخدمية وتسويقها على المستويين الوطني والدولي

#### 8. نقل المعارف والمهارات المؤسسية

- 8.1. دمج جميع ما تقدم في مواصفة ISO 30401
- 8.2. إدارة ونقل المعارف والخبرات في خدمات الحج والعمرة
- 8.3. تطبيق إرشادات جودة التدريب ISO 10015 للمتعاملين في المجال الخدمي

## مشاركة 49 من موظفي مؤسسات حجاج الداخل في برنامج تدريب عن المواصفات القياسية للجودة

ضمن الأنشطة التي تقوم بها مؤسسات حجاج الداخل لتطبيق معايير الجودة في خدمات الحج، والإرتقاء بالخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، تم تنفيذ برنامج تدريبي بالتعاون بين وحدة البحوث والدراسات الاستشارية بجامعة أم القرى والمجلس التنسيقي لمنشآت خدمة حجاج الداخل حيث شارك في البرنامج 49 شركة ومكتب من حجاج الداخل، بمسمى "برنامج تأهيل واعداد أخصائي جودة متكاملة" والذي تم التدريب فيه على أربع مواصفات قياسية وهي:

■ المواصفة الخاصة بنظام إدارة الجودة الأيزو 9001:2015

■ المواصفة الخاصة بنظام السلامة والصحة المهنية الأيزو 45001

■ المواصفة الخاصة بنظام إدارة البيئة الأيزو 14001

■ المواصفة الخاصة بالمسؤولية المجتمعية الأيزو 26000

وتضمن البرنامج اختبار قياس بعدي، إضافة الى مشاريع عملية، عبر فرق العمل لتحقيق متطلبات بنود المواصفة 9001:2015 حسب طبيعة أعمالهم والممارسات ذات العلاقة.

وقد أشرف على تقديم تلك الدورات التدريبية ثلة من المستشارين والخبراء، مثل الدكتور خالد الأكوع أكاديمي واستشاري جودة تميز مؤسسي، والدكتور المهندس طلال مندورة خبير واستشاري السلامة والصحة المهنية، والمهندس عبدالله تركستاني استشاري الجودة والتميز والحوكمة المؤسسية، والمهندس خالد الزهراني مدير الاستراتيجية الوطنية للجودة. وتم تكريم المشاركين وتسليم شهادات إكمالهم للبرنامج من قبل معالي نائب وزير الحج والعمرة الدكتور عبدالفتاح سليمان مشاط ضمن ملتقى الإبداع والتميز بمقر وزارة الحج والعمرة بمكة المكرمة مساء يوم الأربعاء 25 ذو القعدة 1444هـ (14/6/2023م).



صورة تذكارية للمشاركين في برنامج تأهيل أخصائي جودة متكاملة مع معالي نائب وزير الحج والعمرة الدكتور عبدالفتاح مشاط



المدرّبين الذين شاركوا في تنفيذ برنامج "تأهيل أخصائي الجودة المتكاملة"



من ورشة عمل الأيزو 45001 نظام السلامة والصحة المهنية، مع الدكتور المهندس طلال مندورة



من ورشة عمل نظام إدارة البيئة الأيزو 14001 مع المهندس خالد الزهراني، مدير الإستراتيجية الوطنية للجودة



جانب من تكريم معالي نائب وزير الحج والعمرة د. عبدالفتاح مشاط، لشركات حجاج الداخل الحاصلة على شهادة الأيزو 9001

## مبادرة المجلس التنسيقي في تأهيل منشآت حجاج الداخل على نظام إدارة الجودة 2015- ISO 9001

بقلم د. أمل سليم

عضو الفريق الاستشاري بمركز راز للتدريب

ضمن المبادرات التي يقوم بها المجلس التنسيقي لشركات ومؤسسات حجاج الداخل "متحد" في (حوكمة القطاع) والعمل على تعزيز مفاهيم الجودة وتنفيذ برنامج تأهيل منشآت حجاج الداخل لتطبيق المعايير القياسية الدولية ولاسيما نظام إدارة الجودة الأيزو 9001:2015.

حيث تم التوقيع مع أحد المكاتب الاستشارية المتخصصة "مركز راز للتدريب" للمساهمة في تأهيل عدد من الشركات، حيث تم تنفيذ المشروع طيلة شهرين متتابعين من خلال (23 برنامجاً)، ما بين برامج تدريبية وورش عمل، بالإضافة إلى عقد أكثر من (36 جلسة تركيز) لكل شركة على حده، بدءاً من التعريف بنظام إدارة الجودة، والتدقيق الداخلي وانتهاءً بنهية فرق الجودة للتجهيز لبرنامج التدقيق الخارجي، والذي سيتم من قبل جهة خارجية معتمدة لمنح شهادة الاعتماد.

ومن خلال برامج التدريب والتأهيل، تم تعزيز مهارات وقدرات الأخصائيين في تلك الشركات، وتوضيح أهمية الاعتماد على المعايير الدولية في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، وتحسين أداء الشركة بشكل عام. مرتكزين في ذلك على تحقيق أهداف الخطة التنفيذية لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن (2021 – 2025).

وبعد التعرف على نتائج تحليل الفجوة قام المركز بتصميم خطة تدريبية مخصصة لكل شركة تستند إلى متطلبات الأيزو 9001 ومتطلبات الشركة، وتتضمن الخطة التدريبية تدريب الموظفين على المفاهيم الأساسية للمعايير والأدوات المستخدمة لتحسين الجودة والأداء، فقدّمت مجموعة من البرامج التخصصية لنظام إدارة الجودة، ك (بناء العمليات، وضبط الوثائق، وسياسة الجودة ودليل الجودة..).

وبعد تلقي فريق الجودة بالشركة مهارات التدقيق الداخلي، وإصدار شهادة معتمدة في التدقيق الداخلي للمشاركين من الإدارة العامة للتدريب التقني والمهني، أجرت الشركات المشاركة في المشروع برنامج التدقيق الداخلي وفق إجراءاته المعتمدة لديها، وتم تمكين فريق العمل من إجراءات التصحيح المناسبة لحالات عدم المطابقة.

وبعد إجراء البرنامج والتأكد من بنائه وفق المتطلبات الأساسية للنظام، عقدت الشركات اتفاقيات مع الشركات المانحة، والمعتمدة لدى المجلس التنسيقي لشركات ومؤسسات حجاج الداخل، من أجل إجراء التدقيق الخارجي؛ لمنح شهادة الاعتماد للمواصفة القياسية (ISO 9001-2015) فقدمت شركات المنح برنامجها الخاص بالمراجعة الخارجية، وتم من خلاله منح الشركات المشاركة شهادة الاعتماد بعد استيفائها للمتطلبات، وإجراء التصحيحات المناسبة لحالات عدم المطابقة.

وبحمد الله تمكنت 12 شركة من تحقيق متطلبات المواصفة وحصلت على شهادة الأيزو 9001:2015 وتم تكريمها من معالي نائب وزير الحج والعمرة الدكتور عبدالفتاح بن سليمان مشاط، في ملتقى الإبداع والتميز.

ويعد مركز "راز للتدريب" ومستشاريه بمثابة شريك للمجلس التنسيقي، من خلال تقديم الخدمات التدريبية لتلبية احتياجات الشركات، كما يقدم الدعم والإرشادات للشركات بعد الحصول على شهادات الاعتماد، وصيانة نظام الجودة من أجل المحافظة على تقديم خدمات ذات جودة عالية لضيوف الرحمن.



## رقمنة إدارة الجودة

د. محمد عبد الله نصيف

- أستاذ الجودة والتميز في الخدمات  
- عميد معهد الاقتصاد الإسلامي - جامعة الملك عبدالعزيز  
- عضو تنفيذي - المجلس السعودي للجودة



مما لا شك فيه إن العالم اليوم يشهد نقلة رقمية نوعية جديدة من شأنها إحداث زعزعة للجذور والثوابت المتعارف عليها، مما يستوجب علينا تغيير طريقة التفكير التقليدية نحو ليس فقط مبادئ الجودة وطرق التصنيع والانتاج فحسب بل أيضا كل المنظور المعرفي الموروث للبشر، مما يستوجب على القادة في مختلف القطاعات تبني فكرة التغيير الجذري والتحول الرقمي والتعامل مع هذا التحول باستراتيجية واضحة ومحددة، لتخدم بحق الرؤية الوطنية للجودة "بأن تكون المملكة العربية السعودية بمنتجاتها وخدماتها معياراً عالمياً للجودة والإتقان"، وذلك لضمان استدامة التطور والأداء المتميز.

وإننا عند استخدام التقنية الرقمية الذكية مثل الذكاء الاصطناعي AI وانترنت الأشياء IOT والسحابة الحاسوبية Computing Cloud والحساسات الذكية Smart Sensor نحصل وبشكل آلي عن عدة منافع منها المتابعة والاستماع لحاجات العميل المستمرة Monitor أيضا التوجيه والرقابة للمعلومات Control و التحسين والاكمال المستمر Optimize وكذلك الأتمتة Automate وبذلك نحصل على نموذج عمل مطور ذا قيمة مقدمة Value Proposition بشكل مميز تحوي بين اركانها الكفاءة Efficiency والابداع الخلاق Novelty وأنظمة ارتباط ذكية Smart Embedded Systems تعمل على عمل علاقة ربط بالعميل ذات Lock-in وتقديم خدمة مميزة ارتباط وصله بالعميل يشعر من خلالها انها مصممة له فقط.

في الختام يجب أن ننوه إلى أن استراتيجية التحول الرقمي للمنظمات لم تعد ترفاً، فهي الزامية لكل من أراد ضمان التنافسية في عصر المتغيرات الرقمية المتسارعة ولمفهوم للجودة متغير و متجدد، فاستراتيجية التحول الرقمي تنبع من القيادة الملهمه التي تعمل على تهيئة المناخ المطلوب لهذا التحول ، فقد أشار البروفيسور المبرز في علم الجودة والتحول الرقمي في كتابه التميز المطلق إلى الممكّنات الاستراتيجية للتحول الرقمي، فأولى هذه الممكّنات هي الالهام ثم التطبيق ثم التكامل وأخيراً التّخيل، فنحن في المملكة العربية السعودية نفخر بأن أحد أهم هذه الممكّنات مطبق وفعال وبطريقة جذرية و هو ممكن الالهام Inspiration ويعنى بأن تكون هناك رؤية حاملة ولكنها ملهمه وقابلة للتطبيق في الوقت نفسه، وكذلك الاسهام في تهيئة وحشد القدرات المادية والبشرية والمعنوية المساعدة لتحقيق هذه الرؤية، ولكن في الوقت نفسه يجب أن نعمل على بقية الممكّنات خاصة فيما يتعلق بممكّنات التحول والاتصال الرقمي الحديث القائم على التناغم مع احتياجات الشركاء والتكامل لاستدامة الأداء من خلال هذه الممكّنات الرقمية الذكية والعمل على تغيير ثقافة العمل الداخلية وتطويرها لتبني فكرة هذا التحول، والأهم قبل كل ذلك هو خلق قيمة مضافة تبدأ من رغبات واحتياجات العميل التي من ابرز ما يميزها انها متغيرة بصفة مستمرة.

خلال الفترة القريبة الماضية ظهر وبقوة مصطلح الجيل الرابع للجودة أو ما يعرف باسم الجودة 4.0 (Quality 4.0) فالأبحاث والدراسات في هذا المجال تؤكد أن هذا المصطلح أو ما يعرف بـ(رقمنة إدارة الجودة / Digitizing Quality Management) سوف يستمر ويفرض نفسه بقوة على المنظمات والمصانع بل وحتى الحكومات.

ولكن ما هو أساس مصطلح الجودة 4.0؟ جاء هذا المصطلح من الصناعة 4.0 (Industry 4.0) ويقصد به الثورة الصناعية الرابعة والتي هي في الأصل ظهرت كمصطلح خلال معرض هانوفر بألمانيا في عام 2011م. أكد الحضور لهذا المعرض ضرورة الانتباه للزيادة المضطربة للثورة في عالم تكنولوجيا الاتصالات والانترنت والأجهزة الذكية مما ساعد لاحقاً على ظهور ما يعرف باسم أنظمة التصنيع الذكية Smart Manufacturing System والتي بدورها غيرت وبقوة مجال الصناعات الحديثة وأثرت في كفاءة عمل هذه المصانع وأداء أعلى لسلسلة الامداد Supply Chain Performance ساهمت في انتاج منتج ذا خصائص ابداعية مرتكز أساساً على رغبات وتطلعات العملاء.

نعود إلى تعريف الجودة 4.0، أحد ابسط التعاريف في هذا المجال أنها عملية الدمج بين التقنية الحديثة وأنظمة الجودة التقليدية، وذلك للوصول إلى أقصى درجات التفوق والتميز في الأداء التشغيلي، والتوظيف الأمثل للتقنية في رفع الكفاءة الداخلية للقيادة، الثقافة، المشاركة، والتنافسية وذلك لتقديم خدمة مميزة ذات قيمة مضافة. فكما هو معلوم في عالم إدارة الاعمال أن نموذج الأعمال Business Model يرتكز على خمسة عناصر أساسية هي القيمة المميزة المقدمة للعميل Value Proposition والطريقة التي سوف تصل بها للعملاء والاستثمار والعوائد المرجوة والموارد المتاحة وأخيرا العمليات أو خطوات عمل النظام لتقديم الخدمات.





## الجدارات

### مفهومها واستخداماتها في حياتنا

م. عبدالله المهدي

ممارس في مجالات الموارد البشرية والجودة

في ظل حديث المصطفى صل الله وسلم وبارك عليه وعلى آله وصحبه واخوانه "إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ" فلعلك يوما ما قلت أو سمعت: "هذا الإنسان جدير بهذا المنصب"... ولعلك تتفق معي أن استخدام جدير في هذه العبارة يعني أنه "كفء" لهذا المنصب توظيفاً أو ترقية أو أنه متقن "يستحق" التعيين لهذا المنصب. وفيما يلي سأحدث إليكم كتابة باقتضاب عن الجدارة مفهومها وأهميتها وكيفية نمذجة (تحديد) عناصرها ثم ذكر لبعض تطبيقاتها في مجالات حياتنا الإنسانية والوظيفية في قطاعات الأعمال العامة والخاصة.. الخ..

#### مجموعات الجدارات:

ليسهل توظيف الجدارات فإنه يمكن تصنيف الجدارات إلى المجموعات التالية:

##### • الجدارات الأساسية Core competencies:

وهي جدارات تحدها المنظمة لتوائم قدرات العاملين فيها مع قيمها الأساسية Core-Values واستراتيجياتها العامة.

##### • الجدارات التخصصية Job-related Competencies:

وهي الجدارات العامة ذات الصلة بالعائلة الوظيفية والوحدة التنظيمية.

##### • الجدارات الفنية Technical Competencies:

وهي الجدارات العامة ذات الصلة بالوظيفة التي سيقوم بها الموظف وتشمل المعارف والمهارات والسلوكيات الواجب التزامه بها إن لم يكن دائماً فغالبا.

#### أنواع الجدارات:

للجدارات أنواع بحسب علاقتها فمنها:

- جدارات بدنية.
- جدارات عقلية.
- جدارات نفسية.
- جدارات فنية.
- جدارات إدارية.
- جدارات مالية.

#### نمذجة الجدارات:

ظهر مصطلح Competence في أبحاث د روبرت وايت (R. W. White) عام 1959. ثم تطور تطبيقه في 1973 على يد ديفيد ماكلياند (David McClelland) وجهود آخرين جاءوا من بعده وخلصته..

#### تصميم الجدارات

بناء النموذج من خلال صياغة قائمة بالسلوكيات التي يظهرها المتميزون في أداء الوظيفة ومقارنتها بالسلوكيات التي يظهرها ذوو الأداء المتدني وبعد مراجعتها وتنقيحها واعتمادها.

#### قياس الجدارات

تتم صياغة مؤشرات لقياس ذلك من خلال شواهد تدل على تلك السلوكيات... ويتم قياس الأفراد من خلال تقييم 360 أو من خلال مراكز قياس (Assessment Centers) وبناء قاعدة معلومات لنتائج القياس.. والإستفادة منها لتحسين النموذج وتطوير صياغته وتحديداً للمستويات الفعلية.

#### تعريف الجدارة (الجدارات):

الجدارات (Competencies) هي السمات (Characters) الظاهرة التي يحتاجها الانسان (ذكرًا أم أنثى) لأداء المستوى الأكمل (الأعلى) لإنجاز دور من أدوار حياته..

وهذه السمات تصف سلوكه وتصرفاته الغالبة في أكثر أوقاته وهي ثمرة تفاعل قدراته (Abilities):

- البدنية (Physical)
- العقلية/الذهنية (Mental)
- العاطفية (Emotional)

ومع ما سبق ان اختزنه من حصيلة:

- معرفية (Knowledge) (الصريحة Explicit والضمنية Implicit)
- مهارية (Skills)
- متأثراً بما يعتلج في نفسه من:
- تفضيلات (Preferences)
- دوافع (Motive)
- أفكار وقناعات (Thoughts)
- قيم (Values)

وقد يعرف قلة ممن حوله بعض مؤهلاته (شهادات) وإفادات عامة سطحية مجملة عن خبراته ممثلة في مسميات وظيفية استصدرها واعطيت له بموجب طلبه ورؤوخاً للأنظمة والقوانين... فيما لا يعرف الكثيرون عن حقيقة إلا ما لاحظوه أو صرّح به في بعض الأحوال.

ولذا يعبر عنها في الرسوم الإدارية بجبل الثلج المغمور في البحر والذي يطفو جزء بسيط منه (10% - 30%) ظاهراً للمشاهد فيما يقبع الباقي منه تحت سطح الماء بعيداً عن الظهور.. وقد يصعب اكتشاف الأجزاء العميقة إلا بأليات وأدوات خاصة.

#### أمثلة للجدارات

ومن أمثلة الجدارات:

الصدق: الإفصاح عن المعلومات ذات الصلة بالعمل.. للمعنيين به وفي اطار القواعد المنظمة.

الأمانة: أداء العمل بكل تفان واثقان وفق المعايير المعتمدة دون مصالح خاصة لنفسه او لغيره.

التفكير التحليلي: القدرة على فهم المشكلة وإيجاد حلول لها باستخدام نهج منطقي مبني على السبب والآخر.

وحيث أن المجال لا يتسع فقد ارفقت قائمة بأسماء جدارات تكتمل هذه القائمة بتعريف مقنن لكل منها وكذلك بتصنيفها وإضافة مؤشرات سلوكية لكل منها ومستويات الأداء المنشودة..



ت	الجدارة	ت	الجدارة	ت	الجدارة
	التقوى		حسن العبادة		الشكر
	بر الوالدين		العفة		العلم
	الإحسان		الرأفة والرحمة		الأمر بالمعروف
			الصبر		الخلق العظيم
	الرفق / رفيق		الرحمة / الرحيم		الشجاعة / شجاع
	الإنجاز / منجز		صدق / صادق		أمين / أمانة
	الحب		ناصح		رأفة
			الكرم		التواضع
	الصبر		العمل الجماعي		الابتكار
	التأثير				التركيز
	الأناة		الجلم		المودة
	الإحسان		العفاف / العفة		الحياء
	شاكر / شاكر		العدل		الاعتدال
	الرضا		القناعة		الشورى
	التسامح		العفو		الألفة
	السماحة		التعاون		البر
	الصفح		التسامح		الجدية
	حسن الظن/سلامة الصدر		السهولة		ميسر
	الإيجابية		التفاهم		التنازل
	الاستقامة		اختيار الألفاظ		الثناء
			التواصل الكتابي		التواصل الشفهي
			التأثير الجماعي		التأثير الفردي
					إدارة التغيير
			قيادة العمل الجماعي		العمل الجماعي
			التخطيط الاستراتيجي		التخطيط التشغيلي
	التفكير الاستراتيجي		التفكير الشمولي		التفكير التحليلي
	الاستشارة المستقبلية				إدارة الذات
	الذكاء الرقمي		الذكاء الاجتماعي		الحس المالي
					الذكاء الفراغي
			الثقة بالآخرين		الثقة بالذات
					اتخاذ القرار
					التفصيلي
	المتأمل		الحدسي		المنفتح
					الرفق

## استخدامات الجدارات:

بعد تطوير مكونات نموذج الجدارات في المنشأة يمكن البدء في استخدامه في المجالات التالية:

### • التوظيف والتعيين.

### • الترقية والترشيح لمسارات إدارية وقيادية:

في إطار الجدارات التي اعتمدت للوظائف تتم صياغة أسئلة يجب عليها المرشحون لوظائف المنشأة ويتم تأكيدها من خلال المقابلات التي تستخدم فيها أسئلة مفتوحة ليذكر المتقدم المواقف التي مرت عليه وكيف تعامل معها.. ويمكن توثيق أية ملاحظات فارقة تنبأ بإمكانية الاستفادة من قدرات المتقدم لوظائف في مسارات إدارية أو مهنية أخرى لم تكن هي سبب الاختبارات و/أو المقابلات...

### • التدريب:

وهذا ما يسمى التدريب المبني على الجدارات (Competency Based Training - CBT) وفيه يتم تحديد الاحتياجات التدريبية لتطوير الموظف في وظيفته الحالية أو المتوقعة بناء على الفجوات التي ظهرت في تقييمه الحالي والمستوى المطلوب أو المستهدف. وهو أشمل من التدريب المبني على المعارف أو المهارات المستهدفة.

### • مجالات أخرى:

لا أشك أن للجدارات استخدامات في المجال التربوي والاجتماعي.. وقد تكون محل بحث في مقالات أخرى

## خاتمة:

ولئن كنت فيما سبق مقتضياً ومقتصراً على ما ورد.. فإنني اتطلع إلى من يكتب المزيد عن هذا الموضوع مؤملاً له من كتاب الله وسنة رسوله صل الله وسلم وبارك عليه وتاريخ أمتنا.. ولعل الله يبسر لي حلقة أخرى أضح فيها ما هو محل تصحيح أو استدراك أو استفسار منكم سادتي على بريدي الإلكتروني:

eng.ammahdi@gmail.com

سائلاً الله البركة والقبول..

## من إصدارتنا

### من ثلاثية الجودة إلى رباعية التميز

تأليف: البروفيسور / محمد زايري (رحمه الله)



هذا الكتاب الذي كتبه البروفيسور محمد زايري عليه رحمة الله، وسرد فيه علاقته مع خبير وعالم الجودة الدكتور جوران وكيفية اختياره للدكتور محمد لترأس كرسي جوران للجودة لمدة 10 سنوات، فكان هذا الكتاب كعرفان للجميل تجاه د. جوران ومقابلة لثلاثية الجودة التي كتبها جوران "تخطيط الجودة ومراقبة الجودة وتحسين الجودة" رباعية التميز وهي مفهوم متكامل لأربعة عناصر مترابطة تخلق نموذجاً شاملاً لتحقيق النجاح في منظمات الأعمال وهذه العناصر هي: "القيادة، والقدرة المؤسسية، والعمل، وأخيراً منظمة الأعمال" كما تطرق المؤلف إلى مفهوم البعد العاطفي للجودة وكيف تغيرت مفاهيم التسويق والتواصل مع العملاء وكسب ولائهم مع تطور التقنيات الجديدة ووسائل التواصل، وقد أفرد الكتاب باب كامل لمفهوم التمرکز حول العميل، وهذا كتاب فيه خلاصة لفكر البروفيسور محمد زايري ولا غنى لكل عامل ومختص في الجودة من اقتنائه والاستفادة من مضمونه وأفكاره.

يمكن الحصول على نسخة من الكتاب من خلال [الضغط هنا](#)



نرحب بتجديد

"شركة إدارة وتطوير مشاريع الموانئ المحدودة"

للعضوية الذهبية في المجلس السعودي للجودة  
ونشكرهم على دعمهم المستمر لبرامج المجلس



نرحب بتجديد

"مجموعة القباني للمقاولات"

للعضوية الذهبية في المجلس السعودي للجودة  
ونشكرهم على دعمهم المستمر لبرامج المجلس

ألماسية بلاتينية ذهبية



تعتقد أن المنشأة التي تعمل بها، لديها الرغبة  
في الحصول على عضوية المنظمات بالمجلس؟

لـ دعم مسيرة الجودة بالمملكة وكجزء من  
مسئوليتها المجتمعية إضافة إلى المزايا التي  
تحصل عليها المنشأة والعاملين لديها

يمكنك التواصل معنا على الرقم :

0555082151

أو **الضغط هنا** للاطلاع على مزايا كل عضوية

واختيار الفئة المناسبة لكم



لزيادة معرفتك والتعلم عن الجديد  
في الجودة والتميز المؤسسي



ترغب في الحصول على عضوية الأفراد ؟  
ترغب بتجديد عضويتك بالمجلس للإستفادة من  
مزايا العضوية للأفراد ؟



يمكنك الآن الاشتراك بالعضوية  
أو تجديدها بسهولة من خلال

**الضغط هنا**

لاختيار العضوية المناسبة

# 2023 البرنامج السنوي

## لفعاليات المجلس السعودي للجودة

اليوم	التاريخ	الفعالية
يناير	الأربعاء	الندوة الافتتاحية لبرنامج فعاليات المجلس السعودي للجودة و تكريم الفائز بجائزة مدير الجودة المتميز 2022م
	السبت	ورشة العمل الالكترونية رقم (1) م
	الاثنين	الملتقى السنوي لمجموعة الجودة في القطاع الحكومي
فبراير	الاثنين	المحاضرة الالكترونية رقم (1) م
	الاثنين	الملتقى السنوي لمجموعة الجودة في قطاع الطاقة و الصناعة
مارس	الثلاثاء	المحاضرة الالكترونية رقم (2) م
	السبت	ورشة العمل الالكترونية رقم (2) م
	الاثنين	الملتقى السنوي لمجموعة الجودة في قطاع الهندسة والبناء
ابريل	الثلاثاء	الأمسية الرمضانية الالكترونية للجودة
	-	مسابقة الجودة الرمضانية
مايو	الثلاثاء	المحاضرة الالكترونية رقم (3) م
	الأحد	ندوة اليوم العالمي للقياس 2023م
	الثلاثاء	المحاضرة الالكترونية رقم (4) م
يونيو	الأربعاء	الملتقى السنوي لمجموعة الجودة في القطاع الصحي
	الثلاثاء	الملتقى الأول لمفاهيم وتطبيقات الجيل الرابع للجودة Q4.0
	السبت	ورشة العمل رقم (3) م
	الثلاثاء	المحاضرة الالكترونية رقم (5) م
يوليو	الأربعاء	إجازة صيفية
	(ذو الحجة - محرم 1445هـ - صفر)	
سبتمبر	الثلاثاء	الملتقى السنوي لمجموعة الجودة في قطاع العمل الخيري
	الثلاثاء	ندوة إعلان نتائج الاستبيان الوطني الرابع للجودة 2023م
	السبت	ورشة العمل الالكترونية رقم (4) م
	الثلاثاء	المحاضرة الالكترونية رقم (6) م
أكتوبر	الثلاثاء	الملتقى السنوي لمجموعة الجودة في قطاع التعليم
	الاثنين	المحاضرة الالكترونية رقم (7) م
	الأحد	ندوة اليوم العالمي للمواصفات 2023م
	الثلاثاء	الملتقى السنوي لمجموعة الجودة في قطاع الخدمات
نوفمبر	-	الأسبوع الوطني السادس عشر للجودة
	الثلاثاء	الملتقى السنوي لمجموعة الجودة في الاتصالات والطيران
ديسمبر	السبت	ورشة العمل الالكترونية الختامية رقم (5) م
	الثلاثاء	المحاضرة الالكترونية الختامية رقم (8) م



## نبذة عن

## وقف الجودة والإتقان

لقد أكرم الله المسلمين بأعظم رسالة، وأكمل كتاب، وأكرم رسوله صلى الله عليه وسلم الذي رسم للأمم تقدمها الحضاري بالإحسان والإتقان فقال عليه الصلاة والسلام: "إن الله كتب الإحسان على كل شيء"، بل وجعل الجودة والإتقان 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 واقعاً ملموساً في حياتنا وممارساتنا وأعمالنا.

ولقد كان للأوقاف مكانة كبيرة في تاريخنا الإسلامي المجيد و كذلك في هذا العهد الزاهر ببلادنا الغالية فقد أولت حكومتنا الرشيدة اهتمامها بهذا الجانب وتوليه كل العناية من تشريعات وتنظيمات ودعم يحقق المنافع التي أقيمت من أجله الأوقاف وأسست لذلك هيئات ومجالس ومراكز وطنية لهذا الغرض النبيل، ولذا تم تأسيس وقف الجودة والإتقان ليكون الخيار والتوجه الاستراتيجي لتحقيق الاستدامة المؤسسية والمالية للمجلس السعودي للجودة وللحفاظة على المكتسبات التي حققتها المجلس عبر ثلاثة عقود مضت.

وهو وقف تنموي ابتكاري مهني لله تعالى يعنى بكل ما يتعلق بالجودة وتطبيقاتها في سبيل نشر وتعزيز واستدامة ثقافة الجودة بالمجتمع، و تتضمن الخطة الاستراتيجية لوقف الجودة و الإتقان الكثير من المبادرات والبرامج ومنها إنشاء مركز وقف الجودة والإتقان بمدينة جدة ليكون أحد معالمها العمرانية التي تتبنى أحدث مواصفات ومفاهيم الجودة في البناء والعمران، ويضم في جنباته مكتبة الجودة ومتحف الجودة ومقهى الجودة وقاعة محاضرات متطورة ليكون هذا المركز ملتقى الخبراء و المهتمين بالجودة وعلومها المتنوعة، وكذلك يهدف الوقف إلى إنشاء أكاديمية وقف الجودة والإتقان لتكون منارة علمية مهنية في التعليم والتدريب في مجال الجودة وتطبيقاتها.

# الجودة رسالتنا Dedicated to Quality



وقف  
الجودة والإتقان

لتواصلكم واستقبال مقترحاتكم



+966 555082151



info@sqc.org.sa