



آفاق

# الجودة

Quality Horizons Magazine

العدد  
30

عدد خاص

بمناسبة  
مرور  
ع 30 عام  
على  
تأسيس  
المجلس  
السعودي  
للجودة

ع 30 عامًا من العطاء والتقدم والتمكين

# 30



"إرث من العمل الممي والنمو المستدام"



وقف  
الجودة والإتقان

نشرة الكترونية تصدر عن المجلس السعودي للجودة  
ابريل 2024م - رمضان 1445هـ

## 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 .. يصادف هذا العام مناسبة بالغة الأهمية - الذكرى الثلاثين لتأسيس المجلس السعودي للجودة (SQC) يمثل هذا الإنجاز رحلة رائعة مكرسة لتعزيز ثقافة الجودة والتميز في وطننا الغالي، ونحن في وقف الجودة والاتقان، نفتخر ونعتز ب مساهمات المجلس في المشهد الاقتصادي والاجتماعي في المملكة العربية السعودية.

تأسس المجلس السعودي للجودة في ابريل عام 1994، وبرز كجهة ذات رؤية ملتزمة بنشر وتعزيز ثقافة الجودة والمساهمة وتشجيع المنشآت بمختلف قطاعاتها في جميع مناطق المملكة لتبني مبادئ إدارة الجودة. وعلى مدى العقود الثلاثة الماضية، سعى المجلس بجد لتحقيق هذه الرؤية من خلال العديد من المبادرات:

■ بناء القدرات: حيث زودت البرامج العلمية والمحاضرات المتخصصة وورش العمل والإصدارات من الكتب والنشرات الأفراد والمنظمات بالمهارات والمعرفة اللازمة للتميز في إدارة الجودة.

■ تقدير التميز: من خلال المساهمة في تأسيس جوائز الجودة والتميز بالمملكة، والجوائز الأخرى مثل "جائزة مدير الجودة المتميز"، حيث شجع وكرم العاملين في إدارات الجودة واحتفل بإنجازات المنظمات المتميزة التي تطبق أفضل الممارسات في إدارة الجودة وبارازها للمجتمع.

■ تعزيز التعاون: عمل المجلس بنشاط على تسهيل التفاعل بين المهنيين والمتخصصين في الجودة من خلال المجموعات المتخصصة والملاقيات المتنوعة، مما خلق نظاماً بيئياً تعاونياً لتعزيز ممارسات الجودة.

إن الجهود الحثيثة المباركة التي بذلها المجلس أسفرت عن نتائج ملحوظة في زيادة الوعي الوطني بأهمية الجودة في جميع أنحاء المملكة، والزيادة الكبيرة في عدد المنظمات التي طبقت منهجيات وأنظمة الجودة ومعايير التميز المؤسسي لديها، كما ساهم ذلك في تحسين الكفاءة والإنتاجية في مختلف القطاعات.

ومع التطور الاقتصادي في المملكة ونحن نتطلع الى المستقبل مع وقف الجودة والاتقان نظل ثابتين في التزامنا في تعزيز الجودة وممارساتها وموائمة برامج وأنشطة المجلس مع أهداف رؤية 2030 والمساهمة في تحقيق التنافسية لهذا الوطن العزيز.

إن إرث المجلس الممتد على مدار 30 عاماً يعد بمثابة شهادة على العمل التطوعي المستدام والتفاني الثابت لفريق اللجنة التنفيذية بالمجلس والأعضاء الداعمين وروح التعاون. ونعرب عن خالص امتناننا لكل من ساهم في هذه الرحلة الرائعة، وبينما نبدأ الفصل التالي من مسيرة المجلس، نظل ملتزمين بتعزيز الجودة في المجتمع وتحقيق جودة الحياة والنجاح المستدام من خلال السعي المستمر للجودة.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته..



"إرث من العمل المهي والنمو المستدام"

## 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 للرفي بجودة الحياة وازدهار المجتمع انطلاقاً من قيمنا الإسلامية

## حكمة العدد

( وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ  
الْمُحْسِنِينَ )

سورة البقرة (195)

## (4) تقوى القلوب وإحسان الأعمال

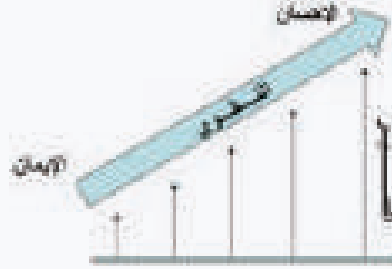


د. مصطفى حامد الحكيم

أستاذ مشارك، كلية  
الاقتصاد والعلوم الادارية  
جامعة الزعيم الأزهري

إن تقوى القلوب هي القوة الدافعة لإحسان الأعمال، فالإحسان لا يتحقق إلا بالتقوى، فكلما تزايدت التقوى ترقى المؤمن في مراتب الإحسان يقول الله تعالى في محكم تنزيله "إِنَّ اللَّهَ مَعَ الَّذِينَ اتَّقَوْا وَالَّذِينَ هُمْ مُحْسِنُونَ" سورة النحل (الآية 128)، وعندما سأل جبريل عليه السلام الرسول ﷺ عن الإحسان قال "أَنْ تَعْبُدَ اللَّهَ كَأَنَّكَ تَرَاهُ، فَإِنْ لَمْ تَكُنْ تَرَاهُ فَإِنَّهُ يَرَاكَ".

لكن التقوى تزيد وتنقص، لذلك يحتاج المؤمن باستمرار إلى حافز يصل بالتقوى إلى مراتب المحسنين الا وهو؛ الصبر، يقول الله تعالى "إِنَّهُ مَنْ يَتَّقِ وَيَصْبِرْ فَإِنَّ اللَّهَ لَا يُضِيعُ أَجْرَ الْمُحْسِنِينَ" سورة يوسف (من الآية 90)، ويقول الله تعالى "يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اصْبِرُوا وَصَابِرُوا وَرَابِطُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ" سورة آل عمران (200).



يوضح الشكل العلاقة بين الصبر والتقوى والإحسان، تلخص في العبارة "كلما زاد الصبر كلما ارتقت التقوى بالمؤمن إلى مرتبة الإحسان"، لذلك على المؤمن أن يصبر على الابتلاءات خيرا وشرها، فمثلاً ابتلاء الصحة وهو خير؛ يأتي بالصبر ومجاهدة النفس في العمل، وابتلاء المال وهو خير؛ يأتي بالصبر على الصدقة والإنفاق، وكذلك باقي الابتلاءات يقول الله تعالى: "وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ أُولَئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ" سورة البقرة (الآية 177)، والصبر والتقوى عاقبتهما حميدة في جميع الأحوال، قال تعالى في حق المؤمنين مع عدوهم "وَإِنْ تَصَبَّرُوا وَتَتَّقُوا لَآ يَضُرَّكُمْ كَيْدُهُمْ شَيْئاً إِنَّ اللَّهَ بِمَا يَعْمَلُونَ فَحِيطٌ" سورة آل عمران (الآية 120).

إن التقوى هي حياة القلوب، والإحسان هو حياة الأمم

كتب الله علينا لذلك مواسم تساعدنا في زيادة التقوى، قال الله تعالى: "يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُتِبَ عَلَيْكُمُ الصِّيَامُ كَمَا كُتِبَ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِكُمْ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ" سورة البقرة (الآية 183)، إن التقوى ترتقي في شهر رمضان بالصبر، وهذا لا يأتي فقط بالامتناع عن الشهوة، ولكن أيضاً بتحمل الأذى، قال الرسول ﷺ: "الصِّيَامُ جُنَّةٌ فَلَا يَزْمُتُ وَلَا يَجْهَلُ وَإِنْ أَمْرٌ قَاتَلَهُ أَوْ شَاتَمَهُ فَلْيَقُلْ إِنِّي صَائِمٌ مَرْتَيْنِ"، ويقول الله تعالى "الَّذِينَ يَنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكَاطِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ" سورة آل عمران (الآية 134).

إن تقوى القلوب هي غاية الصيام وجزاء ذلك إما مغفرة؛ يقول الرسول ﷺ "وَرَغِمَ أَنْفٌ دَخَلَ عَلَيْهِ رَمْضَانٌ ثُمَّ انْسَلَخَ قَبْلَ أَنْ يُغْفَرَ لَهُ"، وإما عتق من النار وهو جزاء المحسنين، قال الرسول ﷺ: "وللّ عتقاء من النار، وذلك كلّ ليلة".



"إرث من العمل المهني والنمو المستدام"

إن الجزاء في  
رمضان هو المغفرة  
أما العتق من النار  
فهو جزاء  
المحسنين فيه



## رسالة بمناسبة مرور 30 عام على تأسيس المجلس السعودي للجودة



بسم الله الرحمن الرحيم

يسرني وباسم المجلس السعودي للجودة أن أشارك أعضاء ومتابعي المجلس السعودي للجودة ومجتمع الجودة ببلادنا الغالية احتفالينا وسرورنا وسعادتنا بذكرى مرور 30 عام منذ تأسيس المجلس السعودي للجودة وانطلاق فعالياته بمدينة جدة آنذاك كفرع بالمنطقة الغربية، ومنذ ذلك الوقت وحتى اليوم والمجلس يواصل العطاء والبذل في قصة نجاح وطنية للعمل التطوعي المهني، قصة تكتب بمداد من ذهب وتسجل لريادة لبلادنا الغالية في هذا المجال حيث يعتبر المجلس السعودي للجودة أول وأقدم جمعية مهنية للجودة في العالم العربي.

لقد تعددت انجازات المجلس وتنوعت فعالياته وتجددت برامجه في عمل مستدام ودون توقف مواكباً كل جديد في عالم الجودة وتطبيقاتها المختلفة حيث يعد البرنامج السنوي لفعاليات المجلس السعودي للجودة مصدر رئيسي للمعرفة والعلم في مجال الجودة لكافة المهتمين والعاملين والدارسين و الباحثين في هذا المجال الحيوي والمؤثر في الاقتصاد والمجتمع وجودة الحياة بمفهومها الشامل والكبير ويتميز البرنامج بتنوع وغزارة فعالياته والتي تشمل محاضرات الكترونية وندوات وملتقيات سنوية ومسابقات ومناسبات للأيام العالمية للجودة وورش عمل تغطي مواضيع متنوعة وكل جديد في علم الجودة وتطبيقاتها الحديثة.

لقد اطلق المجلس السعودي للجودة خلال مسيرته المهنية المباركة العديد من البرامج والمبادرات الوطنية للجودة والتي ساهمت في نشر وتعزيز ثقافة الجودة بالمجتمع ومنها على سبيل المثال لا الحصر مبادرة الأسبوع الوطني للجودة والتي وصلت هذا العام إلى الأسبوع السابع عشر منذ انطلاق المبادرة في عام 2008م وأصبح معلماً مهماً في مسيرة الجودة الوطنية ببلادنا الغالية، كما أطلق المجلس مبادرة قافلة الجودة الوطنية والتي تهدف إلى نشر ثقافة الجودة بالمملكة و الوصول إلى 50 مدينة سعودية بحلول عام 2030م و قد اكملت القافلة 14 مدينة حتى الآن، كما دشّن المجلس خلال مسيرته 8 مجموعات تخصصية للجودة في مجالات متنوعة تغطي قطاعات الأعمال الرئيسية بالمجتمع وتعدّد ملتقياتها العلمية السنوية بانتظام ولله الحمد ، كما أطلق جائزة فريدة من نوعها وهي جائزة مدير الجودة المتميز والتي اكملت 15 عام ساهمت في ابراز وتكريم مدراء الجودة والتميز المؤسسي المتميزين في مختلف القطاعات وقدمت معايير للتقييم الذاتي تمثل خارطة طريق للتطوير الذاتي للعاملين في مجال الجودة، كما دشّن المجلس برنامج سلسلة إصدارات المجلس السعودي للجودة والهادف إلى الوصول إلى 100 كتاب بحلول عام 2030م من أجل إثراء المكتبة العربية في مجال الجودة وقد تم إصدار وترجمة 34 كتاب حتى الآن تمثل مكتبة شخصية متكاملة للجودة لمن يعمل في هذا المجال ويمكن الحصول على هذه الكتب من خلال المتجر الإلكتروني للمجلس.

ويعتبر الاستبيان الوطني للجودة أحد المبادرات المتميزة والفريدة من نوعها بالمنطقة والذي أصبح مرجعاً علمياً مهماً للباحثين والدارسين والعاملين في مجال الجودة والتميز المؤسسي ويتم عقده كل 4 سنوات ويغطي العديد من مواضيع الجودة وتطبيقاتها وشاركت فيه المئات من المنظمات السعودية ومن مختلف قطاعات الأعمال الرئيسية بالمملكة وقد تم خلال شهر ديسمبر الماضي عقد وإعلان نتائج الاستبيان الوطني الرابع للجودة 2023م وجميع تقارير الاستبيانات الأربعة متوفرة مجاناً على الموقع الإلكتروني للمجلس. كما دشّن المجلس مؤخراً جائزة البحث العلمي في مجال الجودة والتميز المؤسسي انطلاقاً من أهمية تشجيع البحث العلمي في هذا المجال وسيتم بمشيئة الله تعالى إعلان الأبحاث الفائزة بالجائزة خلال شهر مايو 2024م وسيتم نشرها في مجلة آفاق الجودة ليستفيد منها مجتمع الجودة ببلادنا الغالية.

إن الحديث عن انجازات المجلس السعودي للجودة طويل وممتع ولعل المساحة المخصصة لهذه الكلمة لا تسمح بذلك ولكن يمكن للقارئ العزيز الاطلاع على تقارير الانجازات السنوية للمجلس والمنشورة في الموقع الإلكتروني للمجلس السعودي للجودة، و حتى تستمر هذه المسيرة المباركة المثمرة خيراً وعلماً ومعرفة ولتحقيق الاستدامة المؤسسية والمالية للمجلس تم تأسيس وقف الجودة والإتقان منذ أكثر من 10 أعوام مضت وهو وقف فريد وابتكاري ومهني منجزاً لوجه الله تعالى يمثل اليوم المظلة الرسمية للمجلس حيث أصبح المجلس أحد مبادرات و برامج وقف الجودة والإتقان حيث تم تطوير خطة استراتيجية متكاملة للوقف حتى عام 2025م تشمل العديد من المبادرات والبرامج المستقبلية والتي يجري العمل على تنفيذها ومتابعتها وكل ذلك من أجل نشر وتعزيز ثقافة الجودة بالمجتمع.

وختاماً فإننا نتقدم بخالص الشكر والامتنان لكل من ساهم في هذا الانجاز الوطني المهني التطوعي من أفراد ومنظمات حكومية وخاصة وغير ربحية وعلى رأسها الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة والشكر موصول لأعضاء مجلس نظار وقف الجودة والإتقان وأعضاء اللجنة التنفيذية بالمجلس السعودي للجودة ورؤساء وأعضاء المجموعات التخصصية بالمجلس على جهودهم الكبيرة التطوعية والتي تعبر عن الشغف والإيمان العميق الذي يملكونه لرسالة الجودة وأهميتها للمجتمع، كما لا يفوتني أن اتقدم بالشكر و التقدير لكل من ساهم في برامج و فعاليات المجلس خلال 3 عقود مضت من خبراء الجودة المتحدثين والمدرّبين من داخل وخارج المملكة. والله الموفق....

**أخوكم: د. عايض بن طالع العمري**

- رئيس المجلس السعودي للجودة  
- رئيس مجلس نظار وقف الجودة والإتقان







## الجودة 4.0 :

### قراءة من خلال الذكاء الاصطناعي

أ.د. محمد أحمد عيشوني

-أستاذ هندسة وإدارة الجودة الشاملة بجامعة حائل

يعرف مفهوم الجودة الرابعة (Quality 4.0) الذي أسس له علماء الجودة في العصر الحديث وعلى رأسهم البروفيسور محمد زايري -رحمه الله-، على أنه رقمنة إدارة الجودة الشاملة (Digitization of TQM) وتطبيق تكنولوجيات الثورة الصناعية الرابعة لتحسين الجودة والعمليات وتحقيق المرونة المستدامة في العمليات الإنتاجية والخدمية. من أكثر التقنيات الحديثة استخداماً في مجال الجودة، نجد الذكاء الاصطناعي (AI) عامة والذكاء الاصطناعي التوليدي (Generative AI) خاصة. يعتبر نموذج (ChatGPT) من أفضل نماذج الذكاء الاصطناعي التوليدي الذي يستخدمه خبراء الجودة وإدارة العمليات، كونه يتميز بمجموعة من المميزات التي تخدم مجال الجودة، مثل المحادثة، الإجابة على الأسئلة، العصف الذهني، التوليد، التلخيص، التحليل، والاستنباط.

لقد تواصلت معي الزملاء من مجلة آفاق الجودة مشكورين طالبين مني كتابة مقال يناسب سياق المجلة التي يصدرها المجلس السعودي للجودة في إطار نشر الثقافة والمعرفة. ولأن الوقت المتوفر لدي كان محدوداً بالنظر إلى الأعباء الأكاديمية (في الجامعة) والالتزامات التعبدية (شهر رمضان)، فقد كان لزاماً علي أن أنجز عملاً مهماً في وقت محدود. لذا كان اختياري على طرح موضوع الجودة الرابعة باستخدام نموذج الذكاء الاصطناعي التوليدي (ChatGPT). ولأن خبير الجودة يعرف تماماً أن المراجع العلمية الأصلية تتبناها منظمات دولية عريقة كالجمعية الأمريكية للجودة (ASQ)، فقد كان من السهل علي اختيار المقال المعنون "الجيل الرابع للجودة"، من (<https://asq.org/quality-resources/quality-4-0>).

فيما يلي من المقال سنعمل سوياً مع نموذج (ChatGPT)، على استخلاص أهم ما جاء في هذا المقال من خلال إجراء المحادثة والحوار بين الكاتب و النموذج، واستنباط الاطار الذي يناسب تطبيق مفهوم الجودة 4.0 في المنظمات السعودية العاملة لتحقيق أهداف الرؤية 2030.

يكمّن نجاح الاستفادة من النموذج من خلال كتابة السؤال (Prompt) بالطريقة المناسبة التي تحفز النموذج لإعطاء أدق المعلومات ينصح الخبراء بأن يتكون السؤال (Prompt) لمن ثلاثة عناصر أساسية موضحة على شكل مثلث وهي:



- السياق (Perspective) ويمثل الإطار العام الذي تبني فيه المحادثة مع النموذج.

- الهدف (Purpose) حيث يتم تحديد الهدف من المحادثة.

- الشخصية (Personality) بحيث توجه المحادثة وفق هذا المنظور ومن واقع التجربة.

أهلا شات جي بي تي. أنا بصدد إعداد مقال لمجلة آفاق الجودة التي يصدرها المجلس السعودي للجودة (السياق)، وأردت أن يكون الموضوع حول الجودة 4.0 (Quality 4.0) (الهدف). من خلال البحث وجدت أن المقال الذي نشرته الجمعية الأمريكية للجودة ممتاز، أرجو منك التفكير بمنطق خبير الجودة، فهل بالإمكان العمل سوياً على استنباط أهم ما ورد فيه (الشخصية)؟

الكاتب

بالطبع، يسعدني مساعدتك في استخلاص أهم النقاط المتعلقة بموضوع الجودة 4.0 من المقال الذي نشرته الجمعية الأمريكية للجودة. الجودة 4.0 تمثل تطوراً في مفاهيم وممارسات الجودة، وتتقاطع مع الثورة الصناعية الرابعة (الصناعة 4.0)، حيث تتميز بدمج التقنيات الرقمية المتقدمة مثل البيانات الكبيرة الذكاء الاصطناعي، الحوسبة السحابية، وإنترنت الأشياء (IoT) في إدارة الجودة. الجودة 4.0 تعتبر استجابة للتطورات التكنولوجية الحديثة في سياق الصناعة 4.0، وهي تركز على استخدام التكنولوجيا لتحسين ممارسات الجودة والأداء. إذا كنت تحتاج إلى معلومات أكثر تحديداً أو مساعدة في ترجمة هذه الأفكار إلى محتوى مقالك، فلا تتردد في إخباري!

النموذج



شكراً، أرجو منك قراءة المقال عبر الموقع الإلكتروني ( <a href="https://asq.org/quality-resources/quality-4-0">https://asq.org/quality-resources/quality-4-0</a> ) على ضوء ذلك ما هي المفاهيم الأساسية التي تقوم على الجودة الرابعة؟	الكاتب
المقال على موقع الجمعية الأمريكية للجودة يعرض أساسيات الجودة 4.0 مركزاً على دور التقنيات الجديدة وتأثيرها على مكان العمل، القوى العاملة، والأسواق. يُناقش كيف يمكن لمهنيي الجودة قيادة تطبيق مبادئ الجودة التقليدية باستخدام التقنيات الرقمية والمبتكرة، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي والبيانات الكبيرة (الضخمة)، لتحقيق التميز التشغيلي و المؤسسي. يُسلط الضوء على أهمية الأفراد، العمليات، والتكنولوجيا في تحقيق هذا الهدف، ويُعرِّج على الأدوات الخاصة بالجودة 4.0 وقيمتها في دعم التحول الرقمي والتحسين المستمر.	النموذج 
من هذا المقال ما هي الأدوات التي تقوم عليها الجودة 4.0؟	الكاتب
أدوات الجودة 4.0 تشمل الذكاء الاصطناعي، البيانات الكبيرة، بلوكتشين (السلاسل المشفرة)، التعلم العميق، الحساسات والحوسبة السحابية، التعلم الآلي، وعلم البيانات. هذه الأدوات تدعم التحول الرقمي وتعزيز الأداء المؤسسي من خلال تحسين العمليات والقرارات. وحيث أن كل أداة من أدوات الجودة 4.0 لها تطبيقات محددة في تعزيز الجودة، فإن الذكاء الاصطناعي يُستخدم للتعرف البصري ومعالجة اللغة واتخاذ القرارات المعقدة في المنظمات، البيانات الكبيرة (الضخمة) توفر إمكانية إدارة مجموعات بيانات ضخمة، بلوكتشين لزيادة الشفافية في المعاملات، التعلم العميق للتعرف على الأنماط المعقدة، وتقنيات ممكنة كالحساسات والحوسبة السحابية تدعم البنية التحتية الرقمية، بينما التعلم الآلي وعلم البيانات يعززان التحليل والتوقعات. هذه الأدوات تساهم في تحسين العمليات، تعزيز صنع القرار، والكشف عن فرص التحسين.	النموذج 
ماهي المهارات التي تؤهل ممارس الجودة للتطبيق الفعال للجودة 4.0 في المنظمة؟	الكاتب
للتطبيق الفعال للجودة 4.0، يجب على ممارس الجودة امتلاك مهارات مثل التفكير النظامي والتفكير الناقد، واتخاذ القرارات المبنية على البيانات، وقيادة التعلم المؤسسي، وقيادة عمليات التحسين المستمر، وفهم تأثير القرارات على الأفراد والمجتمع. هذه المهارات تمكنهم من قيادة مبادرات التحول الرقمي في المنظمة وتوجيهها نحو تحقيق التميز.	النموذج 
ما هي أفضل ترجمة لمفهوم (Value Proposition)، وهل بالإمكان شرح المفهوم الخاص بالجودة 4.0؟	الكاتب
أفضل ترجمة لمصطلح "Value Proposition" إلى اللغة العربية هي "مقترح القيمة". هذا المصطلح يعبر عن الفوائد والقيم التي تقدمها منتجات أو خدمات معينة للعملاء، موضحاً لماذا يجب على العميل اختيار هذا المنتج أو الخدمة على غيرها من المنتجات أو الخدمات التي يقدمها المنافسون. يعتمد "مقترح القيمة" للجودة 4.0 على تعزيز القدرات البشرية وتحسين عملية صنع القرار من خلال تسريعها وزيادة جودتها. يؤكد على أهمية الشفافية، القابلية للتتبع، والتدقيق لضمان النزاهة والموثوقية. كما يشجع على التكيف مع التغييرات الجديدة بفعالية، تطوير العلاقات القائمة على الثقة لتحفيز التحسين المستمر، وأخيراً، يبرز أهمية القدرة على التعلم المستمر لزيادة الوعي بالذات والتعاطف مع الآخرين.	النموذج 
أين تضع نفسك بين أدوات الجودة 4.0؟ وماهي الإضافات التي يمكن أن تضيفها في مجال إدارة الجودة؟ أرجو الإجابة في حدود 50 كلمة أو أقل	الكاتب
أتموضع كأداة للذكاء الاصطناعي، متخصصة في تحليل البيانات ودعم اتخاذ القرارات المستندة على البيانات. يمكنني تقديم تحليلات متقدمة، استخراج الرؤى من مجموعات بيانات كبيرة، ودعم التحول الرقمي من خلال توفير معلومات دقيقة وفورية، مما يساعد في تحسين العمليات والكفاءة في نظام إدارة الجودة لدى المنظمة.	النموذج 

الكاتب	أرجو المزيد من التفصيل؟
النموذج	كأداة ضمن إطار الجودة 4.0، يمكن تعريفني بأنني "أداة التحليل والمعرفة الرقمية". أسهم بشكل مباشر في مجال إدارة الجودة من خلال توفير تحليلات دقيقة، فهم عميق للبيانات، وتقديم رؤى قابلة للتنفيذ. من خلال الاستفادة من تقنيات متقدمة كالتعلم الآلي والذكاء الاصطناعي، أدمج تحسين العمليات وصنع القرارات المستنيرة، مما يساعد الشركات على التحول نحو بيئة العمل الرقمية وتحقيق الكفاءة والفعالية.
الكاتب	بما تنصح ممارس الجودة في المنظمات السعودية للتطبيق الفعال للجودة 4.0؟ أرجو الإجابة في حدود 50 كلمة أو أقل؟
النموذج	لتطبيق الجودة 4.0 بفعالية، يجب على ممارسي الجودة في المنظمات السعودية التركيز على تعزيز مهاراتهم في التحليل البياني وفهم التقنيات الحديثة، بناء ثقافة الابتكار والتحسين المستمر، والتعاون الوثيق بين الأقسام لدمج مبادئ الجودة 4.0 في جميع جوانب العمل.
الكاتب	ما هي المهارات التي تنصح ممارس الجودة باكتسابها للتطبيق الفعال لمفهوم الجودة في المنظمات السعودية على ضوء الرؤية السعودية 2030؟
النموذج	في إطار الرؤية السعودية 2030 وبهدف تطبيق الجودة 4.0 بفعالية، ينبغي على ممارس الجودة تطوير مهارات في التفكير النقدي والتحليلي، فهم التقنيات الرقمية مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة، وبناء قدراته على القيادة والتواصل الفعال. أيضًا، يجب تعزيز المرونة والقدرة على التكيف مع التغييرات، وتشجيع ثقافة الابتكار والتحسين المستمر لدعم التحول الوطني وتحقيق أهداف الرؤية.
الكاتب	من واقع تجربتك المتميزة في البحث، ما هي أبرز الاسهامات التي قدمها العالم محمد زايري؟ أنصح بأن تستخدم المراجع والكتب المتوفرة في متجر أمازون.
النموذج	من خلال الكتب المتوفرة في متجر أمازون، يتبين لي أن العالم محمد زايري (رحمه الله) قدم مساهمات هامة في مجال الجودة 4.0، من خلال تركيزه على الجودة في عصر الرقمنة. وكونه أحد الرواد في مفهوم الجودة 4.0، لديه رصيد علمي كبير في مجال قياس الأداء، وإدارة عمليات الأعمال، وإدارة التغيير. من بين أعماله البارزة، يمكن الإشارة إلى كتاب مثل "Intelligent Customer Experience: Quality 4.0 Advantage" و "Value Driven Performance: Quality 4.0 Advantage"، التي تتناول كيفية تطبيق مبادئ الجودة 4.0 لتحقيق تميز تنظيمي وأداء مستدام. للإشارة فقد قام المجلس السعودي للجودة بترجمة العديد من هذه المؤلفات إلى اللغة العربية، ويتوجب على ممارس الجودة الاطلاع عليها للاستفادة من الإرث العلمي والمعرفي الذي خلفه العالم محمد زايري رحمه الله.
الكاتب	شكرا جزيلا شات جي بي تي، لو طلبت منك أن تلخص حوارنا في عبارة بسيطة أو حكمة فما هي؟
النموذج	"في عالم الجودة 4.0، التكنولوجيا والإنسانية تتحدان لرسم مستقبل التميز في المنظمات".

أختم مقالي هذا بالقول إن قوة وكفاءة نماذج الذكاء الاصطناعي مثل نموذج (ChatGPT)، تساهم في تعظيم القيمة للجودة من خلال تمكين الذكاء البشري وتعزيزه باستخدام الذكاء الاصطناعي، وبناء القدرات المؤسسية وتمكين الكفاءة والقدرة في اتخاذ القرار المتعلق بالأداء في العمليات، والتنبؤ بإخفاقات الجودة قبل وقوعها من خلال الاستخدام الأمثل لتحليل البيانات الضخمة والربط الشامل بين مختلف وحدات العملية. ومن هذا المنظر فإن الجودة الرابعة تساهم بشكل فعال في تعزيز التعلم المؤسسي المتمركز حول الانسان (Human-Centered Learning) وتعزيز مفاهيم الحوكمة والشفافية في إدارة العمليات وتوجيهها نحو تحقيق التميز في الأداء.

مراجع علمية / قراءات إضافية:

موقع (ChatGPT): <https://chat.openai.com/>

فارس القنيعير، إجابتي عن.. ChatGPT الجزء الأول: شرح التقنية، الموقع <https://qunaieer.com/my-answer-to-chatgpt-part1/>

الجمعية الأمريكية للجودة: <https://asq.org/quality-resources/quality-4-0>

<https://aihabit.net/chatgpt-prompts-for-consulting/>

قالوا



## عن المجلس السعودي للجودة

في هذه المناسبة الهامة من عمر المجلس السعودي للجودة، يشرفني أن أشارك انطباعاتي عن المجلس، حيث لعب دوراً رائعاً في رفع مستوى الوعي بالجودة في المجتمع السعودي. وأسطر كلمة شكر وامتنان لجهود فريق العمل المتفاني الذي جعل هذا النجاح ممكناً متمنياً لهم الاستمرار في هذا العطاء ومزيد من الإنجازات مستقبلاً.



**أ.د. حامد بن عبدالرؤوف صالح**

-عميد الجودة والاعتماد الأكاديمي بجامعة الملك عبدالعزيز  
-رئيس لجنة عمداء الجودة بالجامعات السعودية

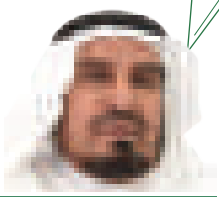
الجودة رحلة تبدأ ولا تنتهي .. وإذا كان رفيقك في هذه الرحلة هو مجلس الجودة السعودي فأنت على الطريق الصحيح .. للمجلس السعودي للجودة أثرٌ يشكر فيذكر على الارتقاء بالقطاع الخيري .. ساهم في نشر التميز المؤسسي.. اعتنى بضبط الجودة شارك في بناء الوعي من خلال الإصدارات والنشرات والملتقيات وأيام الجودة .. هذا المجلس وعاء ارتقاء وسبيل وفاء وطريق انتماء فبارك السعي.



**د. حسن بن محمد الشريم**

الأمين العام لمؤسسة السبيعي الخيرية

يعتبر المجلس السعودي للجودة أحد أهم ركائز الجودة والتميز المؤسسي في المملكة العربية السعودية وله قصب السبق في نشر الجودة وأنظمتها ومعاييرها وثقافة إدارة الجودة والتميز في المملكة. وقد تم تأسيسه من قبل متخصصين في شركات رائدة في المملكة العربية السعودية وبجهود تطوعية ذاتية. ومما يميز هذا المجلس استمراره وإصراره على التحسين والتطوير الفردي والمؤسسي في كافة القطاعات والمؤسسات وهو نواة اللجنة السعودية للجودة والتي تحولت بأمر من المقام السامي إلى الجمعية السعودية للجودة ولا زال مستمر في عطائه ودعمه ونسأل الله له ولمنسوبيه دوام التقدم والنجاح.



**د. حسين القرشي**

-خبير التحول والتميز المؤسسي  
-رئيس مجلس إدارة شركة مسار الخبراء

فخورة بعضويتي في المجلس السعودي للجودة لأكثر من 15 عام... هذه المنظمة غير الربحية ذات الأثر الفاعل في تأصيل ثقافة وممارسات الجودة والتميز المؤسسي لدى الفرد، والمجتمع محلياً، وإقليمياً، ودولياً. وقد تعلمت شخصياً الكثير من أعلام الجودة مؤسسي وأعضاء المجلس السعودي للجودة، الذين تفاعلوا في بذل الجهد والوقت لإعداد كفاءات تساهم في بناء وطننا الغالي وتحقق مستهدفات رؤيته الطموحة 2030. أبارك للمجلس هذه الذكرى الثلاثون لتأسيسه، وأسأل الله أن يجزي القائمين عليه خير الجزاء، متمنياً للمجلس وأعضائه استدامة التأييد والنجاح.



**د. خديجة عبدالله تركستاني**

وكيلة عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي بجامعة الملك عبدالعزيز



المجلس السعودي للجودة على مدار 30 عاماً قدم جهوداً كبيرة وملموسة في مجالات نشر ثقافة الجودة والتميز، من خلال العديد من البرامج والأنشطة المتنوعة، نشكر جميع القائمين على المجلس ونشمن جهودهم المتميزة، ولهم منا كل الدعاء بدوام التوفيق لخدمة مجتمعنا ووطننا الغالي.



**د. زين الشبتي**  
الرئيس التنفيذي لشركة امتياز العربية

بمناسبة مرور ٣٠ عام على تأسيس المجلس، يعد المجلس السعودي للجودة بيت خبره يعمل على تعزيز الجودة في القطاعات المختلفة في المملكة العربية السعودية من خلال مساهمته في بناء سمعة إيجابية للجهات، وتحقيق المزيد من نشر ثقافة الجودة بالإضافة فانه يساهم في تحسين كفاءة العمل وزيادة الانتاجية، ومن ثم تقليل التكاليف وزيادة الربحية وتقديم الدعم والتوجيه للقطاعات والمؤسسات لتحسين أداءها وجودتها من خلال الورش والمحاضرات التوعوية، متمنياً للمجلس وفريق العمل دوام التوفيق والنجاح.



**د. سعيد الزهراني**  
رئيس إدارة مجلس شركة منح العربية

قدّم المجلس السعودي للجودة وعلى مدار 30 عاماً، العديد من الجهود والأنشطة والبرامج واللقاءات في التعريف بالجودة ومبادئها ومنهجياتها. ولعل الاستمرارية في العمل والثبات على المبدأ والسعي للتطوير والتحسين المستمر، هو ما يميّز عمل المجلس السعودي للجودة، هذه المؤسسة الوطنية التي أفخر بالانتماء لها ونفخر بهويتها الدينية والوطنية.



**د. أميمة البدرى**  
-أستاذ مساعد الجودة والتخطيط الاستراتيجي بكلية الأعمال بجامعة جازان-  
-عضو المجلس السعودي-

للمجلس السعودي للجودة إسهامات سبّاقة مشكورة في نشر ثقافة الجودة للقطاعات الثلاثة والحثّ على العمل بمعاييرها لأنها توجه مسار الأعمال بعيداً عن هرطقة البرمجة العصبية اللغوية ومفاهيم العصمة الإدارية، جزى الله خيراً العاملين بالمجلس على هذه الجهود المباركة متمنياً لهم مزيداً من التوفيق والعطاء وأن ينفع الله بهم وبعلمهم.



**د. خالد الأكوع**  
-عضو هيئة التدريس بجامعة أم القرى-  
-الرئيس السابق للجمعية السعودية للجودة بمنطقة مكة المكرمة-

المجلس السعودي للجودة يعمل على نشر ثقافة الجودة وتطبيقاتها الحديثة في مختلف قطاعات المجتمع، ويسعى لتطوير ثقافة الجودة ورفع الأداء في هذا المجال لدى المنظمات المختلفة ولدى افراد المجتمع من خلال تنظيم الندوات، والمؤتمرات، والمؤتمرات على المستويات المحلية، والإقليمية، والدولية، وتوزيع النشرات والمجلات الدورية، وإقامة اللقاءات والزيارات العلمية للجهات ذات العلاقة بالجودة والتميز. ومن خلال انضمامي لعضوية المجلس تمكنت من حضور العديد من اللقاءات المميزة المقدمة من خبراء الجودة والتميز بالإضافة إلى مشاركاتي المتعددة في فعاليات المجلس. نسأل الله سبحانه للمجلس دوام التميز والنجاح وان يستكمل أنشطته المميزة في مجال نشر ثقافة الجودة والتميز في بلادنا الحبيبة.



**م. جمال عبدالله الهندي**  
مستشار تقنية المعلومات والجودة والتميز المؤسسي

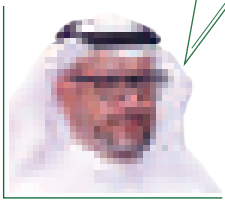
مجلس الجودة السعودي اسم وطني بامتياز من قادة الجودة السعوديين أخذوا على عاتقهم قبل ثلاثون عام لنشر ثقافة الجودة وتمكين القطاعات المختلفة بالمملكة لمساعدتهم على تجويد أعمالهم ومنتجاتهم وانطلقوا في أرجاء المملكة عبر فعاليات ومنتجات ولقاءات وبرامج تأهيل في القطاعات (الحكومي والخاص وغير الربحي) وتشرفت بالعمل لعدد من قيادات المجلس عبر عدد من الفعاليات فهنئاً لكم ما قدمتم خلال 30 عام ماضيه... وعقبال 100 عام وهنئاً للوطن وجود أمثالكم يعملون من منطلق المصلحة العامة ومسؤوليتهم المجتمعية.



م. مشاري بن فهد الجويرة

المشرف العام على الإدارة العامة للمسؤولية المجتمعية والعمل التطوعي في وزارة التعليم

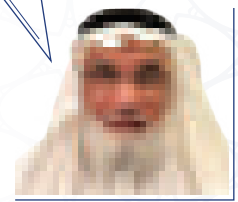
على مدى ثلاثون عاما والمجلس السعودي للجودة يحقق النجاحات والريادة في نشر ثقافة الجودة والتميز في مختلف قطاعات الأعمال، وذلك يتضح في الأثر الذي يصنعه في رفع كفاءة الأداء وتحسين مستويات المنتجات والخدمات، وتشجيع الجهات على تبني أفضل الممارسات العالمية في مجال الجودة والتميز، فضلاً عن دوره في نشر ثقافة الجودة بين أفراد المجتمع، ودوره في دعمه مسيرة التنمية في المملكة العربية السعودية..  
أبارك لأعضاء المجلس السعودي للجودة بهذه المناسبة، وأتمنى لهم مزيداً من التوفيق والنجاح في تحقيق رسالتهم النبيلة.



أ. أحمد بن علي العمودي

-مستشار تطوير الأعمال  
-سفير جودة مستشار - الاستراتيجية الوطنية للجودة

ثلاثون عاما مضت من عمر مجلس الجودة السعودي فراكم المؤسسون أكثر من ثلاثة ملايين ساعة عمل شاركهم فيها كل من انضم إلى مسيرته بهذه الفكري والبدني والقولي والمالي، بل وحتى الروحي والمعنوي...  
وعند الله تضاعف حسنات الأجر ومنه نستنزل الستر والعفو عن الخطأ والتقصير.. ومنه نطلب العون على تحسين المسيرة..  
أما الأثر فلا يحصيه إلا الله، ولكن شواهده ماثلة وواضحة منها:  
1. الوعي المجتمعي بالجودة وشيوع مفرداتها وقواعدها.. وربطها بقيمه الدينية والحياتية... الإتيان.. الإحسان.. التحسين.. المبادرة.. المراجعة.. القياس.. المخرجات.. الاستمرار.. الاستدامة.. المحاسبة.. العائد وقياسه.. ادوت الجودة..  
2. تكون مجموعات الجودة بحسب المجالات، بل والتخصصات.. الجودة الصحية.. الجودة التعليمية.. الجودة المالية.. الجودة الحكومية.. القطاع الخاص.. القطاع العام.. القطاع الخيري.. القطاع الثالث..  
3. انتشار انشاء جمعيات مماثلة في المناطق.. وكيانات على مستوى المملكة.. بل وعلى مستوى الخليج واكبر..  
4. الارتقاء بالمحتوى العربي في مجال الجودة وموضوعاتها على المستوى العالمي..  
5. تعزيز التواصل بين المختصين والمهتمين والتعريف بهم على المستوى الأكاديمي، والصناعي، والتجاري والمجتمعي..  
6. تكوين حاضنة لرعاية الأفراد المهتمين ومنبر لإبرازهم على المستوى المحلي والإقليمي والعالمية..  
وبحمد الله تستمر مسيرة المجلس بذاته وبأثره، وببصمات أعضائه وداعميه الأحياء ومن غادر للباقية.. ونسأل الله الثبات على الرشيد والقبول والبركة.



م. عبدالله محمد مختار المهدي

مهتم بالجودة ورأس المال البشري



"إرث من العمل المبني والنمو المستدام"

## لماذا

## نقيّم الأداء المؤسسي



## بقلم البروفيسور: هاني العمري

أستاذ إدارة الأعمال والعمليات والجودة الشاملة - جامعة الملك عبدالعزيز

مقولة (لا تستطيع إدارة ما لا تستطيع قياسه) أصبحت الآن أكثر وضوحاً واهتماماً في ممارسات الإدارة والتميز المؤسسي ونظام الجودة، بل هي في قلب التطبيق والتقييم والمراجعة وقد كنا سنوات مضت نناقش أهميتها، ولكن اهتمام الإدارة العليا كان محدوداً في القياسات المالية فقط، ومع منتصف التسعينات من القرن الماضي مع تطور نظام القياس المؤسسي التي تجمع بين المقاييس المالية وغير المالية بنفس الأهمية وهذا يؤكد أهمية أن تقيس المؤسسات أداؤها لأسباب كثيرة، وفيما يأتي بعض هذه الأسباب:

- بالاستناد إلى البيانات الداخلية (مثل: جودة العمليات)، والبيانات الخارجية (مثل: تصنيفات أداء منتجات الشركة مقارنة مع المنافسين من الجهات الأخرى).
- بدراسة المؤشرات الخلفية (النظر إلى الماضي) والمؤشرات الأمامية (النظر إلى المستقبل). مثلاً: تبين لك أرقام المبيعات ما أنجزته شركتك في الماضي، أي أنها تنظر إلى الماضي. وبالمقابل، تودعي لك تقديرات رضا العملاء كيفية سلوكهم في المستقبل، أي أنها تعد مؤشراً ينظر إلى المستقبل، فتكوّن مؤشراً أمامياً.
- تقويم جوانب ذاتية (يصعب قياسها كمياً) للأداء، مثل: رضا العملاء، وقدرات الموظفين. وجوانب غير ذاتية (يسهل قياسها كمياً) للأداء، مثل: الإيرادات، والعائد على الاستثمار.

إن طريق إقامة التوازن في نظام قياس الأداء، تكوّن الشركة صورة أكثر اكتمالاً لما تقوم به. وتسمح هذه الصورة الشاملة للمديرين، والمديرين التنفيذيين، بالتعلم من الأخطاء، وبالتطوير المستمر، وباتخاذ أفضل القرارات. فنظام قياس الأداء (PM)، مجموعة من الأهداف الاستراتيجية ومقاييس الأداء (تتضمن مؤشرات الأداء الرئيسية)، يجري استخدامها وتطبيقها في الشركة كلها. وتسمح أنظمة قياس الأداء للمديرين التنفيذيين، بالتعرّف إلى كيفية تأثير نتائج أعمال أقسام المؤسسة المتعددة مجتمعة في النتائج الإجمالية لها.

وبناءً على ذلك، يقدم نظام قياس الأداء للمديرين، والمديرين التنفيذيين، صورة شاملة رفيعة المستوى عن أداء المؤسسة، ويمنحهم فهماً لكيفية قيام أجزاء الشركة المختلفة بالعمل معاً لإعطاء نتائج الأعمال. وفي كثير من المؤسسات التي تتبنى هذه الأنظمة، يشجع كبار التنفيذيين تبني النظام، ويشرفون على تنفيذه. لكن، وبعد وضع النظام موضع التطبيق، يصبح المدبرون والموظفون جميعهم في المؤسسة مشاركين في استخدامه. لكن، كيف يحدث هذا؟ إنهم يحددون الأهداف الفردية التي تدعم أهداف الوحدات وأهداف الشركة، وينتجون بيانات الأداء التي يتولّى رؤسائهم إدخالها إلى النظام.

- التحسين: من خلال تتبع الأداء، تستطيع الشركة تحديد المشكلات وحلّها سريعاً، مثل: تراجع ولاء العملاء، وعدم زيادة الأرباح، ورحيل الموظفين المميزين.
- التخطيط والتوقع: يعد قياس الأداء وسيلة لتحقيق حدوث التقدّم. إن التخطيط والتوقع يمكّنان المؤسسة من تحديد إذا كانت تحقق أهدافها المرجوة أم لا، وإذا كانت في حاجة إلى مراجعة ميزانيتها وتوقعاتها.
- التنافسية: عندما تقارن الشركة أداؤها بأداء منافسيها وبالنقاط المرجعية ضمن القطاع الاقتصادي المعني، فإنها تصبح قادرة على تحديد نقاط الضعف ومعالجتها؛ لتحسين قدرتها التنافسية.
- المكافأة: من خلال معرفة مدى تميّز الموظفين في إنجاز الأهداف، يستطيع المديرين توزيع حوافز ومكافآت عادلة، قائمة على الأداء الفعلي لمؤسسيهم.
- الالتزام بالأنظمة والمعايير: تقيس شركات كثيرة الأداء بهدف التوافق مع الأنظمة مثل (قوانين مكافحة التلوث مثلاً)، أو مع المعايير العالمية (أيزو 9001).

يعني قياس الأداء بـ أبسط التعابير: تقدير نتائج الأعمال من أجل:

1. تحديد مقدار فاعلية استراتيجية الشركة، وكفاية عملياتها.
2. إجراء التغييرات ومعالجة النواقص، وغير ذلك من المشكلات.

تجمع المؤسسات معلوماتها عن أداؤها؛ باستخدام أساليب ومعايير متعددة. لكن قياس الأداء في مؤسسات كثيرة يتضمن دراسة نتائج أنشطة الأعمال الرئيسية، وذلك باستخدام (مقاييس أداء) محددة (تُعرف أيضاً باسم القياسات). ولكل نشاط من أنشطة الأعمال، توجد مقاييس كثيرة ممكنة. تستخدم شركات كثيرة نظاماً متناسقاً أو إطاراً، لتقييم أداء الأعمال في مختلف الوظائف والفعاليات في الشركة. وتبين أفضل أنظمة قياس الأداء حالات التوازن:

- بتقويم الأداء المالي للشركة (مثل: الإيرادات والنفقات والأرباح)، والأداء غير المالي (مثل: معارف الموظفين وتوافر أنظمة المعلومات، وجودة العلاقة مع العملاء).

4. لا تقم بقياس (أ) وتتمنى حدوث (ب).
5. على القياسات أن تكون سهلة الفهم.
6. على المدراء أو الموظفين أن يكونوا مسؤولين عن دقة ونتائج القياس.
7. ينبغي على فريق العمل أن يكون مسؤولاً عن القياسات والنتائج التي يتحكمون بها.
8. تحليل معلومات القياس والتصرف بناءً عليها في الوقت المناسب.
9. على القياسات أن تكون فعّالة من حيث تكلفة جمعها.
10. يتوجب على نظام القياس التركيز على التحسين المستمر بدلاً من ضبط الالتزام والتحكم فقط.

وختاماً من وجهة نظرنا، فإن أكبر عائق يواجهه تقييم النتائج في مجال تأسيس منهج القياس المؤسسي هو الخوف من تحمل المسؤولية، ووجود طرق ونماذج تقييم غير ملائمة مستخدمة في هذا المجال. وذلك حيث يخشى الكثير من المدراء والعاملين مجرد المحاولة لاكتشاف ما إذا كانت الحلول التي يقترحونها ستنتج في إحداث اختلاف أم لا. وطالما أنه لا يطلب منهم ذلك، فلن يتمكنوا من مواجهة مخاوفهم من عدم تحصيل أية نتائج. وبالتالي، فإن السيناريو الشائع في أي بيئة عمل يكون على النحو التالي: انشغال المدراء والعاملين بتنفيذ ما تريده الشركة، واستشعار النجاح دون الاكتراث بإثبات أن هناك (قيمة مضافة) تحققت وكانت نتيجة لإسهاماته الإدارية. وكذلك، قد يجد هذا المسؤول صعوبة في قياس النتائج المتحققة، لا سيما إذا كان جدول أعماله زاخراً بالكثير من مهام التطوير المهمة والتسليم.

ويشبهه كابلان ونوثن مؤسسي منهج بطاقة الأداء المتوازن أن تحقيق القياس الفاعل للأداء بعمل الطائرة على الطيار الاطلاع على أجهزة قياس كثيرة: مؤشر سرعة الهواء، ومؤشر الوقود، ومؤشر الارتفاع، والخريطة، وهكذا دواليك... وذلك بدلاً من الاعتماد على جهاز واحد يعطي جزءاً من المعلومات، أو من الصورة الكاملة. وعلى نحو مماثل، فالمؤسسات التي تريد الإبحار في خضم بيئة معقدة، تحتاج إلى مجموعة من (الأدوات) لتستطيع تقييم ما تقوم به. حيث يوفر القياس الفاعل للأداء، المجال الواسع والمتكامل من المعلومات، التي تسمح للشركة بتقدير أدائها.



#### خلاصة سمات أنظمة القياس المتميزة:

1. على النظام تقديم بيانات غنية بالمعلومات و"فعّالة".
2. ينبغي على النظام احتواء مزيجٍ واسعٍ من مؤشرات الفعالية والكفاءة.
3. أن يشمل النظام على قياساتٍ تُركز على الإنجازات والفئات الموجهة لنجاح العمل.





## فعاليات المجلس خلال الربع الأول من العام 2024م

افتتح المجلس السعودي للجودة فعالياته في الموسم الجديد 2024م بمحاضرة الكترونية قدمها رئيس المجلس السعودي للجودة د. عايض بن طالع العمري، بعنوان "أفضل الممارسات في بناء ونشر وتعزيز ثقافة الجودة" عبر منصة زووم.

يناير  
رجب



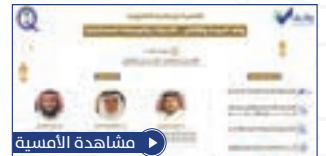
فبراير  
رجب  
شعبان

افتتح المجلس السعودي للجودة فعالياته بهذا الشهر بـ "الملتقى السنوي الخامس عشر لمجموعة الجودة في القطاع الحكومي" والذي أقيم حضورياً في مدينة جدة بالهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة بإدارة م. إبراهيم صائغ، ومشاركة كوكبة من المتحدثين الخبراء، ثم أقام ورشة عمل الكترونية بعنوان "نهج الإدارة القائمة على المخاطر حسب مواصفة ISO 9001:2015 -التطبيق-" قدمها د. هاني فتياي. واختتم فعالياته لهذا الشهر بمحاضرة الكترونية من تقديم م. عبدالله تركستاني بعنوان "التحسين المستمر ومنع الهدر: فلسفة الإدارة الرشيقة".



نظم المجلس السعودي للجودة عبر منصة زووم "الملتقى السنوي الحادي عشر لمجموعة الجودة في قطاع الطاقة والصناعة" بإدارة م. حسين الغامدي، ومشاركة كوكبة من المتحدثين الخبراء، ثم أقام أمسية رمضانية الكترونية بمناسبة شهر رمضان المبارك بعنوان "وقف الجودة والإتقان ... الإنجازات والتوجهات المستقبلية" قدمها د. عايض العمري و م. عبدالله تركستاني و م. وليد الفارس، كما قدم المجلس (مسابقة الجودة الرمضانية 1445هـ) والتي تم طرحها من خلال حساب المجلس على منصة اكس (X) بمعدل 3 أسئلة لـ 3 فائزين، حيث حصل كل فائز على عضوية المجلس لمدة سنة + مجموعة كتب زائري للجودة.

مارس  
شعبان  
رمضان



## صور من بعض اللقاءات التي أقيمت خلال الربع الأول من العام 2024م



## تقرير ملخص عن إنجازات المجلس لعام 2023م

أعلن المجلس السعودي للجودة عن تقرير الإنجازات السنوي للعام 2023م، وهو عام تكلل بالإنجاز والنجاح في مسيرة المجلس والتي شارفت على اكتمال عقدها الثالث في قصة نجاح وطنية فريدة من العمل المهني التطوعي المتواصل بقيادة أبطال وفرسان الجودة في بلادنا الغالية الذين يعملون بشغف وإيمان عميق برسالة الجودة وأهميتها لسعادة ورفاهية المجتمع وتحقيق المفهوم الشامل لجودة الحياة والوصول إلى مستهدفات حكومتنا الرشيدة في رؤيتها الطموحة 2023م.

اضغط هنا للإطلاع على التقرير



## امتلك مكتبك الخاصة عن الجودة بـ 600 ريال فقط

ضمن مبادرات المجلس في تعزيز ونشر ثقافة الجودة، أطلق المجلس مشروع (المكتبة الشخصية للجودة) والتي تتضمن عدد 24 كتاب من سلسلة إصدارات المجلس السعودي للجودة، وذلك بسعر زهيد مقارنة بالأسعار المشابهة لمثل هذه الكتب المتخصصة، وعادة يتم عرض الكتاب الواحد بمبلغ 30 ريال سعودي، ولكن من أجل تحفيز المهتمين تم وضع سعر 600 ريال لجميع هذه الكتب حيث لا تتجاوز تكلفة الكتاب الواحد 25 ريال، وهذه فرصة ثمينة للمتخصصين في الجودة والتميز المؤسسي، حيث تعتبر هذه الكتب مرجع مهم للمعرفة واكتساب المهارات والإطلاع على الجديد في هذا الشأن.

يمكنكم الآن طلب مكتبكم الخاصة من خلال المتجر الإلكتروني بـ **الضغط هنا**

**المكتبة الشخصية للجودة**

**24 كتاب** من إصدارات المجلس السعودي للجودة  
نسخ ورقية

سعر المكتبة - **600 ريال سعودي** (السعر ليقتل تكلفة الشحن)

## تقرير نتائج

## الاستبيان الوطني الرابع للجودة 1444 هـ | 2023 م

أعلن المجلس السعودي للجودة عن تقرير نتائج الاستبيان الوطني الرابع للجودة 2023م والذي عقده انطلاقاً من أهمية البحث العلمي والدراسات المتخصصة في مجال الجودة وتطبيقاتها المختلفة ومن أجل توفير مصادر للمعرفة في هذا الخصوص، ويهدف الاستبيان إلى استطلاع الوضع الراهن للجودة وتطبيقاتها محلياً وقياس مدى التزام المنظمات الوطنية بالجودة والدور القيادي والتعرف على الجوانب المختلفة لثقافة الجودة والعاملين في مجالاتها المختلفة بالمملكة العربية السعودية. وقد عقد المجلس الاستبيان الأول في 2009 م والثاني 2015 م والاستبيان الثالث في عام 2019م واستكمالاً لتلك الاستبيانات ومواكبة التوجهات الحديثة فقد تم إطلاق الاستبيان الرابع في شهر مايو 2023م.

زيارة صفحة الاستبيان الوطني للجودة والإطلاع على نتائج الاستبيانات [اضغط هنا](#)



## احصل على مجموعة كتب

البروفيسور / محمد زايري - رحمه الله -  
ضمن إصدارات المجلس بـ سعر خاص

ضمن رسالة المجلس في تعزيز ثقافة وممارسات الجودة والتميز المؤسسي، واستكمالاً للمبادرات الخاصة بالإستفادة من الممارسات العالمية ونقل الخبرات وترجمة الكتب المتخصصة إلى اللغة العربية، فإنه يسعدنا توفير هذه السلسلة العشرة من إصدارات المجلس لكتب الخبير وعالم الجودة البروفيسور محمد زايري رحمه الله، والتي لا غنى للمتخصصين في مسار الجودة والتميز المؤسسي عنها، ويمكن الحصول على هذه الكتب من خلال طلبها كمجموعة واحدة بسعر مميز من خلال [الضغط هنا](#)

## مجموعة كتب زايري للجودة

ل البروفيسور / محمد زايري (رحمه الله)

10 كتب ورقية 250 ريال سعودي  
السعر يشمل تكلفة الشحن

تدشين كتاب (في عمق الأزمة)  
للبروفيسور: محمد زايري - رحمه الله -

تبنى المجلس مبادرة لإحياء الإرث العلمي لأستاذ وخبير الجودة البروفيسور محمد زايري عليه رحمة الله من خلال ترجمة عدد من السلاسل العلمية لتلك الكتب، وقد تم بحمد الله الإنتهاء حتى الآن من ترجمة ثمانية كتب، ويأتي ترجمة هذا الكتاب الثامن بعنوان "في عمق الأزمة - المستقبل الغامض لمهنة الجودة" بالشراكة مع مؤسسة السبيعي الخيرية الرامية لهذه السلسلة، حيث يتناول الكتاب موضوع مهم وهو الأزمة التي تواجهها حالياً مهنة الجودة في ظل التحديات الناشئة في عالم الأعمال الجديد التي أحدثتها الثورة الرقمية، حيث قدم البروفيسور زايري عدد من الأسئلة حول عدم وضوح مهنة الجودة ونوع المساهمات التي يمكن أن تقدمها في ضوء هذه التغيرات والثورة الرقمية في قطاع الأعمال. ويعتبر الكتاب جزء من تفكير البروفيسور زايري الإبداعي وترسيخ لممكّنات التميز وعناصره المهمة، ويسعدنا إتاحة النسختين الورقية والالكترونية من خلال المتجر الإلكتروني للمجلس والذي يمكن

زيارته من خلال [الضغط هنا](#)





## خواطر لأعضاء اللجنة التنفيذية

"إرث من العمل المهني والنمو المستدام"

# بمناسبة اليوبيل اللؤلؤي ومرور 30 عام على تأسيس المجلس



د. أحمد العساس

عضو تنفيذي  
المجلس السعودي للجودة

ثلاثون عامًا من الإنجازات:

منذ نشأته عام 1994، لعب المجلس السعودي للجودة دورًا محوريًا في نشر ثقافة الجودة في مختلف القطاعات، من خلال برامجه ومبادراته المتنوعة التي ساهمت في رفع مستوى الأداء وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين فقد نظم المجلس العديد من الدورات والبرامج التدريبية التي استفاد منها آلاف الأشخاص من مختلف القطاعات كما ساعد المجلس العديد من المنظمات على تطوير أنظمة الجودة الخاصة بها وتحسين كفاءتها.

إن ما حققه المجلس السعودي للجودة خلال 30 عامًا الماضية هو مصدر فخر واعتزاز، ونحن ننظر بثقة إلى المستقبل ونؤكد على التزامنا بمواصلة العمل على نشر ثقافة الجودة وتحقيق التميز في جميع المجالات. وفي الختام، أتقدم بالشكر الجزيل لجميع من ساهم في مسيرة المجلس السعودي للجودة على مدار 30 عامًا الماضية، ونعاهدكم بمواصلة العمل الدؤوب لتحقيق المزيد من الإنجازات في المستقبل. شكرًا لكم..



م. بندر بن محمد القطاني

رئيس مجموعة الجودة  
في قطاع العمل الخيري

بمناسبة مرور ثلاثين عامًا على تأسيس المجلس السعودي للجودة، وكعضو مؤسس لهذا الكيان أود أن أؤكد على دور المجلس المحوري في رفع مستويات الجودة والتميز المؤسسي، مواكبًا لرؤية المملكة 2030 نحو تحقيق التنمية المستدامة. من خلال ثماني مجموعات تخصصية تغطي سائر قطاعات الدولة ساهم المجلس بشكل رئيسي في تسهيل نقل المعرفة وتبادل الخبرات وأفضل التطبيقات ونشر الثقافة والتعريف بخبراء الجودة والتميز المؤسسي في المملكة العربية السعودية من خلال الملتقيات والمؤتمرات وورش العمل وأساليب الجودة وترجمة وتأليف كتب متخصصة وتكريم المتخصصين وعلماء الجودة، معززًا بذلك بنية معرفية قوية في هذا المجال. أضاف المجلس بعددًا جديدًا بتسليطه الضوء على تطور مفاهيم الجودة، خاصة الجودة 4.0، وتكاملها مع التقنيات الحديثة لتحقيق الابتكار والتميز في العصر الرقمي. هذه الجهود تعكس التزام المجلس بقيادة المؤسسات نحو مستقبل يركز على الجودة والتميز. والله الموفق...



د. عوض الحربي

رئيس مجموعة الجودة في  
قطاع الاتصالات والطيران والفضاء

منذ ثلاثة عقود والمجلس السعودي للجودة يقوم برسالة عظيمة وجهود مستدامة في نشر المعرفة العميقة والشاملة لإدارة الجودة وتطبيقاتها المختلفة وثقافتها بكل ما تشتمل عليه من مناهج، ومعارف، وادوات، ومواصفات.. حتى أصبح المجلس مصدر موثوق وطنيًا وإقليميًا وعالميًا بل تجاوز أثره التنموي الى الكثير من الدول والمنظمات والافراد.

نعم .. وبكل فخر.. فإن المجلس السعودي للجودة مثال ناضج وأيقونة حضارية للعمل التطوعي المتخصص الناجح.





**د. هاني فتاني**

عضو تنفيذي  
المجلس السعودي للجودة

أشعر بالفخر والامتنان كوني جزء من مسيرة المجلس خلال السنوات الماضية، حيث كان لفريق اللجنة التنفيذية وأعضاء المجموعات التخصصية والتزامهم دور فعال في النجاحات التي تحققت بعد حمد الله، دعونا ننطلق للمستقبل ونبني على الإرث الماضي ونشكل مستقبل حيث تكون الجودة ليست مجرد طموح، ولكنها سمة أساسية في منتجاتنا وخدماتنا السعودية. وفي هذه المناسبة الهامة من عمر المجلس، أتقدم بخالص التهئة القلبية إلى أعضاء مجلس الجودة السعودي جميعهم، متمنياً أن تستمر رحلتنا نحو الجودة والتميز والإبداع.



**م. عبدالرزاق احمد حلواني**

رئيس مجموعة الجودة في  
قطاع الهندسة والبناء

ثلاثون عاماً... البدايات كانت جلسة على رصيف كورنيش جده إلى أفخم القاعات.. من المحلية إلى العالمية.. من افكار إلى أفعال وانجازات.. كنا شبابا نتطلع لخدمة وطن ليس ككل الأوطان وكانت الأفكار والطموحات كبيرة في دواخلنا وكانت الجودة هي هدفنا بداية مجهدة متعبة، ولكن بعد ثلاثين عاماً أصبحت مشرقة (وما كانَ اللهُ ليُضِيعَ إيمانَكُمْ إِنَّ اللهَ بِالنَّاسِ لَرءُوفٌ رَحِيمٌ) نعم إنها رآفة ورحمة من الله بنا وبعزيمة متقدده وعمل دؤوب وبنور العلم سطعت في السماء جودتنا فأشرقت في رحاب وطننا سامقة لتعلو وتعلو تبحث عن القمم فوق هامات السحب والله لا يضيع اجر من أحسن عملاً. والأحسن هي (الجودة) والجزاء من الله (والله معكم ولن يتركم أعمالكم) لن يترككم: لا ينقص من اجركم.



**د. نشأت بن أنور النفوري**

رئيس مجموعة الجودة  
في القطاع الصحي

ثلاثون عاماً من الجهد والعطاء على درب مسيرة الوفاء والمجلس السعودي للجودة يلعب كالدور في نشر رسالته السامية للجودة والإلتقان بكل تفاني وإحسان. ونحن بالمجموعة الصحية نفخر ونعتز بمرور عشرين عام من الازدهار في تعزيز ثقافة الجودة والإلتقان في الخدمات الصحية وبناء القيادات المتميزة والتي تشكل اللبنة الأساسية في تطور العديد من البرامج والمبادرات التي محورها كسب رضا المرضى والعاملين وأصحاب العلاقة وهدفها الارتقاء بجودة الأنظمة والمعايير والاعتمادات والكفاءات والقدرات والخدمات في القطاع الصحي سعياً نحو التميز والعالمية لتحقيق رؤية المملكة 2030 لمجتمع حيوي واقتصاد مزدهر.



**م. سالم باعبدالله**

رئيس مجموعة الجودة  
في قطاع الخدمات

في هذه المناسبة الهامة والتي تمر علينا ونحن نشهد جميعاً تحقيق مجلسنا المبارك لمستهدفاته ومهامه ضمن وقف الجودة والالتقان والتي لم تكن لتتحقق لولا توفيق الله عز وجل، ثم جهود الجميع من العاملين على الأنشطة والبرامج الرائدة ودعم الأعضاء على المستوى المؤسسي والفردى إيماناً بدور المجلس المجتمعي في نشر تطبيقات وممارسات الجودة والتميز المؤسسي حتى أضحت منارة للعلم والمعرفة على المستوى المحلي والاقليمي وتتطلع لمزيد من النجاح بما يحقق رؤية المملكة 2030 وبما يساهم في تعزيز مستوى المنتجات والخدمات في وطننا الغالي وتحقيق المستويات المتقدمة في التنافسية العالمية.



**م. وليد الفارسي**

عضو تنفيذي  
المجلس السعودي للجودة

خلال ثلاثة عقود والمجلس السعودي للجودة يواصل مسيرته في نشر ثقافة الجودة، ولعل من عناصر نجاح المجلس:  
-الاستمرار في العطاء مهما كان قليلاً.  
-التحسين المستمر.  
-التركيز على الأهداف.  
-تبني وتطوير المبادرات.  
-المحافظة على ثقافة التطوع واحتساب الأجر.  
من يتأمل رحلة المجلس وما وصل إليه اليوم تحت مظلة وقف الجودة والالتقان يستلهم أهمية العطاء وبذل العلم النافع، فخير الناس أنفعهم للناس.



**م إبراهيم بن حامد صائغ**  
رئيس مجموعة الجودة  
في القطاع الحكومي

استمرار العطاء في رحلة مستمرة لثلاثين عام عاشها المجلس السعودي للجودة، مليئة بالإنجازات والنجاحات على كافة الأصعدة محليا ودوليا، كان لهذه الرحلة ولازال لها الأثر الكبير في نشر وتعزيز ثقافة الجودة والتطوير بهدف الارتقاء بمستوى الأعمال وفي مختلف القطاعات في وطننا الغالي. المجلس بأهدافه وجهوده المخلصة من قبل كافة منسوبيه وبقيادة رئيس المجلس، أصبح مثال يحتذى به في العطاء والإخلاص لتحقيق رسالته في خدمة الوطن. تمنياتنا لمجلسنا الموقر مزيد من النجاحات والعطاء المستقبلي...



**د. محمد عبدالله نصيف**  
عضو تنفيذي  
المجلس السعودي للجودة

بفخر واعتزاز، نستذكر تلك السنوات الثلاثين المليئة بالإنجازات والتحديات التي مر بها المجلس، محققاً نجاحات باهرة ومساهمات قيمة في رفع مستوى الجودة في مختلف القطاعات الخاصة والعامة في مملكتنا الحبيبة من خلال برامج التوعية والتدريبية والاستشارية، وفي ظل القيادة الرشيدة للوطن الغالي، استطاع المجلس بناء إرث متين من الاستدامة والتميز الذي أصبح مرجعاً للجودة في المملكة العربية السعودية وخارجها. ولا ننسى بهذه المناسبة ان نستذكر اسهامات البروفيسور محمد زائيري رحمه الله في مؤازرة المجلس منذ بداياته بكل ما يملك من معرفة و علم وتوجيه وكان له الدكتور عائض نعم المعاون وخير من حمل هم نشر التميز في سعي متواصل بلا كلل او ملل فلهما منا خالص الدعاء.

الحمد لله على توفيقه ومشاركتي كأحد الأعضاء المؤسسين للمجلس السعودي للجودة، ويحق لي أن افتخر بكوني جزءاً من هذا الفريق المتفاني. فالخبرة والمعرفة التي اكتسبتها في مسيرتي مع المجلس كبيرة ومتنوعة، وذلك بفضل التعاون والبذل والجهود المستمرة لأعضائنا خلال الثلاثين عامًا الماضية في تعزيز ثقافة الجودة بالمملكة، أشكركم زملائي الأعضاء التنفيذيين على إلهامي والعديد من الآخرين للسعي نحو التميز. وأجدها فرصة لتهنئة المجلس المستمر على نجاحاته في نشر مفاهيم الجودة وتعزيز ثقافة التحسين المستمر في المملكة العربية السعودية.



**م. عبدالله الدربين**  
عضو تنفيذي  
المجلس السعودي للجودة

الجودة صفة جميلة ما ترتبط بعمل الأ زادته قيمة وما ارتبطت بشخص الأ زادته رفعة. وعبر المجلس السعودي للجودة وعلى مدى ثلاثين عام من العطاء والإنجازات كانت الجودة محور جميع أهداف وأعمال هذا المجلس المبارك الذي أفخر بكوني أحد أعضائه التنفيذيين الذين ساهموا في خدمة المجتمع والوطن برفع الوعي ونشر ثقافة الجودة والتميز المؤسسي عبر المجلس السعودي للجودة. خلال هذه المسيرة الطويلة قدم المجلس الكثير من البرامج والمبادرات والمشاريع النوعية التي ساهمت في تطوير قيادات وطنية فاعلة في الجودة والتميز المؤسسي وبناء ودعم منشآت ومؤسسات وطنية تركز على تقديم منتجات وخدمات بجودة عالية. وبهذه المناسبة نبارك لجميع العاملين ولأعضاء المجلس مرور ثلاثين عام على تأسيس المجلس السعودي للجودة ونرجو من الله تعالى أن تكون دافع لنا لتقديم الأفضل ومواكبة العصر فيما يخدم مجتمعنا وبلدنا والوطن العربي والإسلامي في السنوات القادمة بإذن الله.



**د. محمد حامد العميري**  
عضو تنفيذي  
المجلس السعودي للجودة



**أ. فهد بن محمد الجدعاني**  
عضو تنفيذي  
المجلس السعودي للجودة

ثلاثون عام انتهت ولازلت شعلة المجلس السعودي للجودة تضيء جنبات علم الجودة في عالمنا العربي. ثلاثون عام ومازال هناك المزيد في فرص التطوع ونشر علم الجودة في عالمنا العربي والأخذ من نهر العلم المتدفق. ثلاثون عام دليلاً على نجاح مسيرة المجلس السعودي للجودة في تدفق كتب الجودة ونشر ثقافتها. ثلاثون عام وجد تفرع مختلف ومستحدث في الوقف العلمي يدعم مسيرة الجودة (وقف الجودة الإتيقان) لكونه حاضن للمجلس السعودي للجودة. ثلاثون عام مؤثرون داعمون في تبني الجودة وفق المعايير الحديثة بجميع الجهات والقطاعات. ثلاثون عام ولنا بحق الافتخار في صرح المجلس السعودي للجودة في إنجازاته ورسالته السامية.

## كلمات أعضاء اللجنة التنفيذية بمناسبة مرور 30 عامًا على تأسيس المجلس



**د. عمر كابلي**

عضو تنفيذي  
المجلس السعودي للجودة

يسرني بمناسبة مرور 30 عام على انشاء المجلس السعودي للجودة، أن أكتب هذه الكلمات البسيطة التي تعبر عن الفخر والاعتزاز بالإنجازات المميزة للمجلس خلال مسيرته المشرفة التي ساهمت ودعمت الجهود المستمرة للمملكة في الصعود والتنافس في مجال اجادة العمل والمنتجات السعودية وأحمد الله ان كنت احد المساهمين ضمن اللجنة التنفيذية لهذه الانجازات. وادعو الله أن يوفق ويسدد ويبارك لكل من ساهم ودعم وشارك المجلس في تحقيق رسالته وأهدافه وتنفيذ برامجه. والحمد لله على توفيقه وامتنانه...



**م. طلال محجوب**

عضو تنفيذي  
المجلس السعودي للجودة

أود أن أعتنم هذه الفرصة لأعرب عن تقديري وشكري لجميع أعضاء المجلس السعودي للجودة على جهودهم الحثيثة على مدار الثلاثين عامًا الماضية في نشر ثقافة الجودة والتمكين لها في شتى مجالات الحياة بوطننا العالي. لقد كان لتفانيكم وخبرتكم أخواني الأعضاء والتزامكم بالتميز دور فعال في إحداث التغيير الإيجابي والتحسين في مختلف القطاعات، شكرًا مرة أخرى وعقبال الاحتفال بخمسين سنة بإذن الله تعالى.



**م. عبدالله بافرط**

عضو تنفيذي  
المجلس السعودي للجودة

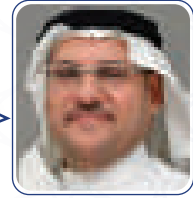
بمناسبة الذكرى الثلاثين لتأسيس المجلس السعودي للجودة، أعبر عن اعتزازي الشديد بمشاركتي في هذه الرحلة الثرية كعضو تنفيذي لأكثر من 14 عامًا. لقد كانت رحلة ملهمة بكل المقاييس، حيث ساهم المجلس بفاعلية في نشر وتعزيز ثقافة الجودة وتطبيقاتها والتميز المؤسسي في وطننا الغالي. هذه الجهود لم تسهم فقط في رفع الوعي وتحقيق التميز في مجال الجودة، بل أيضًا في تعزيز الحضور والتمثيل المشرف إقليميًا وعالميًا لوطننا الحبيب. التزام المجلس برسالته القيمة طيلة الثلاثين عام كان له دور محوري في بناء أسس صلبة للجودة، لوطننا العزيز، وساهم بشكل إيجابي في تطوري المهني والشخصي. وبهذه المناسبة، أجدد التزامي بالعمل نحو تعزيز رسالة الجودة، ممتنًا لكل لحظة قضيتها في خدمة هذا الهدف النبيل. وأتقدم بالشكر للمجلس الذي أصبح بيت خبرة ومناورة إلهام للكثيرين متطلعًا لدعم رسالة الجودة والتميز لتلايين عام أخرى.



**م. حسين الغامدي**

رئيس مجموعة الجودة  
في قطاع الطاقة والصناعة

مجلسنا المبارك والعامر، مجلس العطاء والتطوع، مجلس يرسخ لكل من ينتمي إليه مفهوم العمل بحب وبروح الفريق وبشكل منسجم، ومتناغم وبكل محبة، ومودة. بكل فخر هذا هو مجلسنا ... المجلس السعودي للجودة، ونحن نحتفل اليوم بمرور ثلاثون عام على انطلاقاته، رحلة جميلة ورائعة وممتعة بكل تفاصيلها، كنا وما زلنا وسنظل بحول الله نسعى من خلالها إلى تحقيق رسالة المجلس النبيلة.



**د. محمد الأنصاري**

عضو تنفيذي  
المجلس السعودي للجودة

المجلس السعودي للجودة تجربة وطنية فريدة ومتميزة في العمل المهني والتطوعي، حيث اسهم في نقل وتبادل المعرفة والخبرات ذات العلاقة بالجودة والتميز المؤسسي بين الافراد والمنظمات داخل وخارج مملكتنا الحبيبة. اشكر الله عز وجل ان جعلني جزء من المجلس السعودي للجودة وذو صلة وثيقة بأعضاء لجنته التنفيذية فقد تعلمت العديد من المعارف واكتسبت العديد من المهارات. شكرًا د. عايض بن طالع العمري، وشكرًا لجميع اعضاء اللجنة التنفيذية الحاليين والسابقين..



**د. براه تاج الدين الحاج**

عضو تنفيذي  
المجلس السعودي للجودة

أهنأ مجلسنا المبارك على هذا العمر المديد من العطاء المتواصل بلا كلل أو ملل ومتطلعاً الى سنوات عديدة مقبلة من النجاح والنمو والتميز المستمر في تعزيز الوعي بالجودة وغرس ثقافة الجودة والتميز في ربوع بلانا الغالية ، شكرًا أخواني في اللجنة التنفيذية على كل ما فعلونه وتقدمونه، وتشرفت أن أكون ضمن هذا الفريق الرائع، حيث اكتسبت شغفا لنشر الوعي بإدارة الجودة وتطبيقاتها ضمن رحلة التغيير المؤسسي الحتمية لكل منشأة وأتمنى أن نواصل العمل معاً نحو مستقبل مليء بالجودة والابتكار والنجاح.

## كلمات أعضاء اللجنة التنفيذية بمناسبة مرور 30 عامًا على تأسيس المجلس



**أ. أشرف باعولي**

عضو تنفيذي  
المجلس السعودي للجودة

المجلس السعودي للجودة .. --- الكيان الذي نفخر بالانتماء إليه..  
٣٠ عامًا من الجودة والتميز .. كانت ومازالت رحلة عامرة بالجد والاجتهاد مفعمة بالإخلاص والالتقان لرجال  
أبدعوا وقدموا مبادرات وبرامج ساهمت في نشر وثقافة المجتمع بالجودة والتميز المؤسسي  
وساهم المجلس في نقل صورة رائعة عن تطبيقات الجودة في بلادنا الغالية..  
للأمام دائماً مجلسنا المبارك..



**د. محمد مساعد العسيري**

عضو تنفيذي  
المجلس السعودي للجودة

بمناسبة مرور 30 عاماً على تأسيس مجلس الجودة السعودي نسأل الله الكريم أن يبارك في جهود  
جميع من ساهم فيه طوال هذه السنوات ويجعلها علماً نافعاً وصدقة جارية لهم كما نسأل الله تعالى أن  
يزدهر في قادم الأعوام وتزداد فروعه ويعم نفعه كل بلدة في أرجاء وطننا الحبيب والله ولي  
التوفيق والسداد.



**م. يوسف فرحات بخاري**

عضو تنفيذي  
المجلس السعودي للجودة

سعيد بكوني عضواً تنفيذياً في المجلس السعودي للجودة، فمن حسن حظي أن أكون جزءاً من هذه  
المؤسسة الناجحة. والعمل مع أعضاء المجلس الموهوبين والمكرسين اوقاتهم لنشر ثقافة الجودة  
في بلدنا الغالي والذين يشاركونني نفس الشغف لتحسين الجودة في جميع المجالات.  
أتمنى للمجلس وأعضائه الكرام في ذكرى يوبيله اللؤلؤي ومرور 30 سنة على تأسيسه دوام التوفيق  
والنجاح المستدام، كما أشكركم على العمل الممتاز الذي قدمتموه في الماضي، وأتمنى مستقبلاً  
مشرق للمجلس وأعضائه.



**م. إحسان عبدالرزاق بوقس**

عضو تنفيذي  
المجلس السعودي للجودة

تشرفت بأن أكون جزءاً من هذا الصرح العظيم و المشاركة مع هذا الفريق التطوعي الرائع وأعتز كونني  
عضو تنفيذي بالمجلس السعودي للجودة، فالمعرفة التي اكتسبتها من خلال مشاركتي مع أعضاء  
المجلس بالعديد من الأنشطة رائعة، وحقيقة أنا ممتن لإتاحة الفرصة لي للمساهمة في تعزيز ثقافة  
الجودة في مجتمعنا. وسعيد أن مجلسنا الموقر قد بلغ الثلاثين من مسيرته في العطاء.  
شكراً لكل من ساهم في هذا النجاح.



**د. ماجد عطية السلمي**

عضو تنفيذي  
المجلس السعودي للجودة

خلال ثلاثون عام مضت قدم المجلس السعودي للجودة العديد من الانجازات والمساهمات في  
الفعاليات العلمية والمناسبات الدولية والوطنية للجودة ومازال يقدم الكثير من إسهامات فكرية  
ومعرفية مجال والتميز والريادة لمختلف القطاعات الحكومية والخاصة والغير ربحية حيث يزخر المجلس  
السعودي للجودة بالعديد من الخبرات والمختصين والذين كان لهم مساهمات أثرت القطاعات المتعددة  
في مجال الجودة ويعد المجلس السعودي منار اشعاع للإصدارات الخاصة بالجودة فقد اشرف على  
اصدار العشرات من المؤلفات الخاصة بذلك ومازالت قافلة العطاء في الجودة مستمرة.







## الذكاء الاصطناعي وفق المواصفات القياسية العالمية

د. عوض الحربي

استشاري الجودة والابتكار المؤسسي

عضو تنفيذي بالمجلس السعودي للجودة ورئيس المجموعة التخصصية للجودة في الاتصالات والطيران والفضاء

في هذا العصر يتطور الذكاء الاصطناعي بشكل متسارع ومذهل، ويتم اعتماده وما يترتب عليه في العديد من الصناعات والمنتجات والخدمات. ومما لا شك فيه أن الذكاء الاصطناعي سيؤثر بشكل أكبر على المجتمع ومختلف مجالات الحياة وفي وقت أسرع مما يتوقع. وبسبب هذا التقدم والتأثير، يجب معالجة بيئة الذكاء الاصطناعي من خلال بناء السياسات العامة في الدول والمجتمعات والمنظمات وضبطه من حيث إدارته وإدارة تقنياته وتعزيز الحوكمة، والثقة والموثوقية، والأخلاقيات المهنية.

والشكل التالي يبين مزيد من التفاصيل والأمثلة في ذلك.



وبيت الجودة العالمي الأول المنظمة الدولية للتقييس ISO التي تأسست عام 1947 م لديها جهود كبيرة في بناء المواصفات على شتى أنواعها، وكعادتها بادرت بالاستجابة لظهور الذكاء الاصطناعي والتحديات التي يخلقها بالتعاون مع المنظمات ذات العلاقة لبناء مواصفات قياسية حيث أنشأت المنظمة الدولية للمعايير (ISO) واللجنة الكهروتقنية الدولية (IEC) لجنة فنية مشتركة سميت بـ (ISO/IEC JTC 1) تهدف إلى إنشاء المواصفات في مجالات تقنية المعلومات والاتصالات وتطويرها.

وقد أصدرت منظمة الأيزو 20 مواصفة لها علاقة مباشرة بمجال الذكاء الاصطناعي كما في الجدول التالي، وتعمل على إصدار أكثر من 30 مواصفة أخرى تحت التطوير.

وفي نفس الوقت ينبغي وجود واستحداث سياسات وإجراءات وأدلة تساعد الجميع على تطوير الذكاء الاصطناعي واستثماره بطرق أمثل وبناء نظام شمولي لجميع طرقه وأدواته والمواصفات الدولية والوطنية. فالمعايير والمواصفات الدولية ستقدم أدوار مهمة في إنشاء نظام مستدام للذكاء الاصطناعي لتحقيق الأهداف التالية:

- تعزيز عمليات البحث والتطوير والنقل السريع لتقنيات الذكاء الاصطناعي والابتكارات.
  - تحدد المعايير والمواصفات والمتطلبات لمنتجات وخدمات وعمليات الذكاء الاصطناعي.
  - ضمان إمكانية التشغيل المستدام والعمل على حماية المجتمعات والافراد والبيئة وتحسين الجودة في جميع مناحي الحياة.
  - خلق بيئة من الشفافية والثقة في تطبيق التقنيات والأخلاقيات المحددة.
  - المساهمة في تعزيز الجودة وتقييم المطابقة وإصدار الشهادات الموثوقة والتوحيد القياسي.
- والمواصفات القياسية نظام متكامل تخدم في الغالب ثلاثة مستويات:

1. على مستوى المنظمات.
2. على مستوى العمليات.
3. على مستوى المنتجات.

هذا وقد أصدرت الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا) مشكورة في مايو 2023 تقريرًا جمليًا ومفيدًا بعنوان: معايير الذكاء الاصطناعي العالمية جهود وتحديات، وحددت فيه أهم احتياجات المواصفات والمعايير لمجال الذكاء الاصطناعي، وهي:

1. معايير للتطبيقات.
2. معايير للمنتجات والخدمات.
3. معايير للمنصات والدعم.
4. معايير تأسيسية.

NO	Standard ISO/IEC	Standard Title
1	4213:2022	Information technology — Artificial intelligence — Assessment of machine learning classification performance
2	5338:2023	Information technology — Artificial intelligence — AI system life cycle processes
3	5339:2024	Information technology — Artificial intelligence — Guidance for AI applications
4	5469:2024	Artificial intelligence — Functional safety and AI systems
5	8183:2023	Information technology — Artificial intelligence — Data life cycle framework
6	22989:2022	Information technology — Artificial intelligence — Artificial intelligence concepts and terminology
7	23053:2022	Framework for Artificial Intelligence (AI) Systems Using Machine Learning (ML)
8	23894:2023	Information technology — Artificial intelligence — Guidance on risk management
9	24027:2021	Information technology — Artificial intelligence (AI) — Bias in AI systems and AI aided decision-making
10	24028:2020	Information technology — Artificial intelligence — Overview of trustworthiness in artificial intelligence
11	24029-1:2021	Artificial Intelligence (AI) — Assessment of the robustness of neural networks — Part 1: Overview
12	24029-2:2023	Artificial intelligence (AI) — Assessment of the robustness of neural networks — Part 2: Methodology for the use of formal methods
13	24030:2021	Information technology — Artificial intelligence (AI) — Use cases
14	24368:2022	Information technology — Artificial intelligence — Overview of ethical and societal concerns
15	24372:2021	Information technology — Artificial intelligence (AI) — Overview of computational approaches for AI systems
16	24668:2022	Information technology — Artificial intelligence — Process management framework for big data analytics
17	25058:2024	Systems and software engineering — Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) — Guidance for quality evaluation of (AI) systems
18	25059:2023	Software engineering — Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) — Quality model for AI systems
19	38507:2022	Information technology — Governance of IT — Governance implications of the use of artificial intelligence by organizations
20	42001:2023	Information technology — Artificial intelligence — Management system

وجميع المواصفات هي أدلة استرشادية للمنظمات العاملة في المجال للاستفادة منها وتطوير أعمالهم في جميع المستويات المذكورة آنفاً، ولكن المواصفة القياسية ISO/IEC 42001 نظام إدارة الذكاء الاصطناعي والتي أصدرت في ديسمبر عام 2023 تقوم بتحديد متطلبات إنشاء نظام إدارة الذكاء الاصطناعي AIMS وتنفيذه ومراقبته وتحسينه باستمرار كأفضل الممارسات الإدارية لمجال الذكاء الاصطناعي على مستوى منظومي. وتؤهل المنظمات التي تحقق المتطلبات بكفاءة الحصول على شهادة المطابقة من الجهات ذات العلاقة على غرار المواصفة القياسية ISO/IEC 27001 نظام إدارة أمن المعلومات.

ونظام إدارة الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligent Management System) عبارة عن مجموعة من العمليات والضوابط المترابطة والقائمة على المخاطر للتطوير المسؤول لتكنولوجيا وخدمات الذكاء الاصطناعي والحصول عليها وتنفيذها والحفاظ عليها لتحقيق الأهداف والغايات التنظيمية كجزء من النظام البيئي لضمان نجاح جهود الذكاء الاصطناعي. والهدف العام منها هو مساعدة المنظمات والمجتمع على تحقيق أقصى استفادة من الذكاء الاصطناعي مع طمأننة أصحاب المصلحة بأن الأنظمة يتم تطويرها واستخدامها بشكل مسؤول.

وللمواصفة القياسية ISO/IEC 42001 فوائد مهمة ومؤثرة في المنظمات.. من أهمها:

- ▶ تؤسس المواصفة لغة مشتركة ومنهجاً موحداً لتطوير أنظمة الذكاء الاصطناعي وتنفيذها وإدارتها على مختلف أحجام المنظمات ومجالاتها.
- ▶ تساهم المواصفة في بناء نظام إدارة الذكاء الاصطناعي الفعال وفق توجيهات منظمة لتحديد الأهداف والعمليات والضوابط الخاصة بالذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي (ML) وفقاً لأهداف وغايات المنظمة.

- وتشتمل على الخصائص الرئيسية التالية:
  - دورة التخطيط والتنفيذ والتحقق والتصرف (PDCA) كعملية تكرارية تخطط بشكل استباقي للتغييرات والتحسينات والتي تُعرف أيضًا باسم دورة ديمنج.
  - التحسين المستمر حيث يشارك العاملون وأصحاب المصلحة على جميع المستويات في اقتراح التحسينات وتنفيذها.
  - إدارة المخاطر وتتضمن تحديد المخاطر وتقييمها والتخفيف من حدتها لضمان استقرار وموثوقية النظام.
  - بناء عملية التوثيق للعمليات والاجراءات وحفظ السجلات والتي تسهل وتثبت عمليات الشفافية والمساءلة المتعلقة بالذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة.
  - التكامل مع الأهداف التنظيمية من خلال موازنة نظام إدارة الذكاء الاصطناعي مع الأهداف والغايات والقيم المؤسسية.
  - إشراك أصحاب المصلحة بتسهيل المشاركة والتواصل بين جميع أصحاب المصلحة المعنيين، بما في ذلك الموردين.
  - الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية من خلال الموازنة مع القوانين واللوائح المعمول بها.
- ونتوقع من هيئتنا الموقرة الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة بيت الجودة الأول في مملكتنا الغالية إيلا موضوع الذكاء الاصطناعي المزيد من الاهتمام والجهود مع جهودهم الحالية المتميزة، لأن الذكاء الاصطناعي هو الركن الأساسي للثورة الصناعية الرابعة.

- ▶ تساعد على تطوير منتجات وخدمات الذكاء الاصطناعي بأمان، مع وجود أدلة على المسؤولية والمساءلة.
- ▶ تعمل على تحقيق الأمن والسلامة والعدالة والشفافية وجودة البيانات وأنظمة الذكاء الاصطناعي.
- ▶ بناء نظام حوكمة فيما يتعلق بالذكاء الاصطناعي وتحقيق التوازن بين الحوكمة والابتكار.
- ▶ تجمع بين الأنظمة والمنهجيات الرئيسية والخبرة الفنية لتنفيذ العمليات الاستراتيجية مثل إدارة المخاطر ودورة الحياة وجودة البيانات.
- ▶ المساهمة في تحقيق أهداف الأمم المتحدة المتعددة للتنمية المستدامة (SDGs).
- ▶ بمجرد بناء المنظمات نظام إدارة الذكاء الاصطناعي وفق متطلبات المواصفة، فإنها ستكون قادرة على القيام بما يلي بشكل أكثر كفاءة واتساقاً:
- تنفيذ ودمج العمليات والضوابط للذكاء الاصطناعي.
- قياس مدى فعالية المنظمة في تحقيق التوازن بين حوكمة الذكاء الاصطناعي والابتكار.
- تسهيل عمليات التواصل والمشاركة مع أصحاب المصلحة المعنيين.
- التحسين المستمر لإدارة مخاطر الذكاء الاصطناعي.
- حصول المنظمات الحاصلة على شهادة المطابقة على ميزات تنافسية من أهمها سمعة العلامة التجارية، وثقة العملاء والمستثمرين.
- والمواصفة مثل غيرها من مواصفات نظم الإدارة بنيت على هيكل المواصفات الجديد الذي يتكون من 10 بنود رئيسية

## من إصدارتنا

### تحفيز التفكير الابتكاري

تأليف: البروفيسور / محمد زايري (رحمه الله)

في هذا الكتاب الذي هو أحد كتب سلسلة قيادة التميز للبروفيسور / زايري - رحمه الله- يتطرق المؤلف إلى موضوع غاية في الأهمية للمنظمات الطامحة للتميز ألا وهو (الابتكار المؤسسي).

وقد اشتمل الكتاب على تحديد وتعريف واضح ودقيق لأنواع الابتكار المختلفة ومكونات فلسفة وثقافة الابتكار والتي تؤثر تأثيراً مباشراً على النتائج والمخرجات المخطط لتحقيقها من خلال عملية الابتكار بالمنظمة، فالابتكار اليوم هو ما يصنع الفرق والتميز والريادة بين المنظمات.

كما تضمن الكتاب شرحاً وافياً لأساليب قياس نضج وجاهزية المنظمات للابتكار مع أدوات واستبيانات للتحليل والتقييم اللازم في مجال الابتكار المؤسسي.

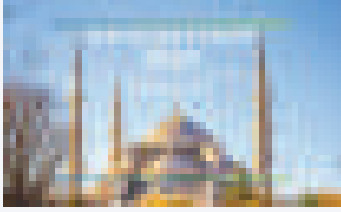
يمكن الحصول على نسخة من الكتاب من خلال [الضغط هنا](#)



## انطلاق الدورة السابعة لجائزة الملك عبدالعزيز للجودة

أعلنت جائزة الملك عبدالعزيز للجودة في 20 مارس 2024م انطلاق الدورة السابعة للجائزة، وسيبدأ التسجيل المبدئي للمنشآت الراغبة في المشاركة في السادس والعشرين من شهر شوال القادم 1445هـ الموافق الخامس من شهر مايو، حيث سيتم إجراء التقييم والفرز الأولي وسيتم إبلاغ المنشآت بنتائج الفرز لدخول المنافسة في الدورة خلال شهر صفر القادم الموافق لشهر أغسطس بعد إنهاء دراسة تقارير طلب المشاركة على أن تبدأ عمليات التقييم المكتبي والميداني في شهر ربيع الأول القادم الموافق لشهر سبتمبر 2024م.

كما يمكن زيارة موقع الجائزة للمزيد من المعلومات عن هذه الجائزة الوطنية [جائزة الملك عبد العزيز للجودة](#) ولللمزيد عن هذه الدورة وشروطها ومتطلباتها يمكن زيارة الصفحة الخاصة بذلك [شروط ومتطلبات الجائزة](#)



### المؤتمر السنوي للمنظمة الأوروبية للجودة EFQM

المؤتمر السنوي للمنظمة الأوروبية للجودة EFQM سيعقد في مدينة إسطنبول بتركيا، في الفترة من 4 - 6 يونيو 2024 للتسجيل ومزيد من المعلومات يمكن الوصول عبر الرابط:

[المؤتمر السنوي للمنظمة الأوروبية للجودة EFQM](#)



### جائزة ديمنج للجودة

جائزة ديمنج للجودة، والتي تقدم من قبل اتحاد العلماء والمهندسين اليابانيين (JUSE) ولمزيد من المعلومات يمكن زيارة الموقع الإلكتروني للجائزة:

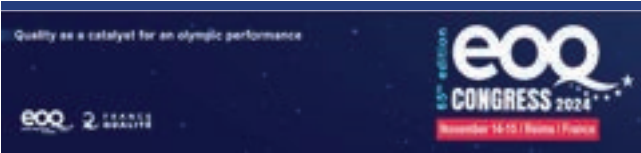
[جائزة ديمنج للجودة](#)

## المؤتمر العالمي للجودة والتحسين (WORLD CONFERENCE ON QUALITY & IMPROVEMENT)



والذي تقيمه الجمعية الأمريكية للجودة ASQ سنوياً، حيث يعقد هذا العام في (مدينة سان دييغو بولاية كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية) في الفترة من 12-15 مايو 2024، ويعتبر هذا المؤتمر الأكبر حول العالم في موضوع الجودة والتحسين.

لمزيد من المعلومات عن المؤتمر يمكن الدخول على الموقع من خلال الرابط التالي: [المؤتمر العالمي للجودة والتحسين](#)



### المؤتمر 65

### للمنظمة الأوروبية للجودة EOQ

المؤتمر 65 للمنظمة الأوروبية للجودة EOQ، الذي سيعقد في 14-15 نوفمبر، بمدينة ريمس بفرنسا. ولمزيد من المعلومات عن هذا المؤتمر يمكن زيارة الموقع الإلكتروني الخاص بها المؤتمر:

[المؤتمر 65 للمنظمة الأوروبية للجودة EOQ](#)



### مؤتمر السعي نحو التميز 2024

### (QUEST FOR EXCELLENCE CONFERENCE)

والذي تقيمه الهيئة الأمريكية للمواصفات، وهو حفل تكريم الفائزين بجائزة مالكوم بالدريج لهذا العام، حيث يعقد في العاصمة الأمريكية واشنطن دي سي للفترة من 7-10 أبريل 2024، ولمزيد من المعلومات يمكن زيارة الموقع الخاص بهذا المؤتمر

[مؤتمر السعي نحو التميز 2024](#)

## المنظمة الآسيوية والمحيط الهادئ للجودة APQO 2023



المنظمة الآسيوية والمحيط الهادئ للجودة APQO 2023 تقيم مؤتمرها الدولي التاسع والعشرون تحت عنوان "الاستدامة في العصر الرقمي من خلال الجودة" للفترة من 2 - 5 أكتوبر 2024، في مدينة المكسيك بدولة المكسيك في أمريكا الجنوبية. كما سيتم عقد المؤتمر 26 للجودة في أمريكا اللاتينية في نفس الوقت وكذلك الملتقى الوطني الـ 52 لضبط الجودة.

ولمزيد من المعلومات يمكن زيارة الموقع الخاصة بالمؤتمر على الوصلة التالية: [المنظمة الآسيوية والمحيط الهادئ للجودة APQO 2023](#)





## مسيرة

### المهندس: وليد بن محمد الفارس

تخرجت من كلية العلوم الهندسية -قسم الهندسة الكهربائية بجامعة الملك فهد للبترول والمعادن بالظهران عام 1994. ثم التحقت بالشركات العاملة في القطاع العسكري، حيث تعرضت من خلال مسيرتي العملية للممارسات المنضبطة وفق أنظمة الجودة العسكرية. ثم تعرفت على المجلس السعودي للجودة والتحق بعضويته وأصبحت ملازم لقاءات المجلس العلمية والتقنية بعدد من خبراء وعلماء الجودة والتميز وعلى رأسهم فقيه الجودة والتميز البروفيسور محمد زايري رحمه الله، حيث شكّل لدي ذلك الطرح العلمي مع العناية بالتطبيق العملي، اللبنة الأولى في البناء الفكري للجودة والتميز. وتعرّفت من خلال لقاءات المجلس على الكتب المهمة في الجودة والمفاهيم العامة للجودة وبعض التوجهات الحديثة لتطبيقات الجودة. ومن الكتب التي قرأتها في بداية رحلتي مع الجودة كتاب البروفيسور محمد عيشوني "أدوات الجودة".

كان عام 2000 بالنسبة لي محطة تحول في مساري المهني حيث انضمت إلى مختبر القياس والمعايرة في قوات الدفاع الجوي، وبدأت رحلتي مع ركن من أركان البنية التحتية للجودة، ألا وهو علم القياس "المترولوجيا"، تعرفت من خلالها على المواصفة الخاصة بإدارة المختبرات، ثم سئحت لي فرصة التدريب في مركز القياس والمعايرة الهولندي، حيث تأصل لدي علم القياس وتطبيقاته وتعرفت على مصادر المعرفة المهمة لهذا العلم وقرأت كتاب مقدمة في علم القياس (Metrology in Short) الصادر عن تجمع المترولوجيا الأوربي. وفي عام 2010 بدأت بالتحضير لاختبار الجمعية الأمريكية للجودة لفني المعايرة (Certified Calibration Technician) بقراءة الكتاب المرجعي لهذا الاختبار (Metrology Handbook) وكان اجتياز هذا الاختبار ترسيخاً للمبادئ والمفاهيم الرئيسية لعلم القياس لدي، مما أضاف لي الثقة بأهمية هذا المسار المهني والقدرة على التمكن منه وتقديمه لمجتمع الجودة.

ويبقى لعضوية المجلس السعودي للجودة وعضوية الجمعية الأمريكية للجودة (ASQ) الأثر الكبير في تشكيل شخصيتي المهنية حيث بادرت بتقديم فكرة إطلاق برنامج اليوم العالمي للقياس (المترولوجيا) ليضاف إلى برامج الأيام العالمية للجودة التي ينظمها المجلس في سياق نشر وتعزيز ثقافة الجودة، وفي نهاية عام 2010 انضمت إلى عضوية اللجنة التنفيذية بالمجلس، وهذا حملني واجب أكثر وممارسة مهام أكثر فاعلية في نشر ثقافة القياس في مجتمع الجودة. وخلال مسيرة امتدت لثلاثة عشر عاماً أشرفت كعضو تنفيذي بالمجلس على تنظيم برنامج اليوم العالمي للقياس تحت مظلة المجلس وبالتعاون مع الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة، والشركات العاملة في مجال المختبرات.

وفي عام 2014 تطورت العلاقة مع الجهات ذات العلاقة بمختبرات القياس والمعايرة، حيث انضمت إلى فريق المقيمين وفق المواصفة ISO 17025 كمقيم متعاون غير متفرغ في مركز الاعتماد الخليجي (GAC) مما أهلني لآكون أول رئيس للمجلس الاستشاري للمركز، كما شاركت في عضوية اللجنة السعودية للاعتماد ضمن فريق اللجنة الفنية، لأضيف إلى خبراتي جوانب مهمة في أساليب تقييم المختبرات وإدارتها.

شاركت من خلال هذه المسيرة في العديد من مؤتمرات القياس والمعايرة المحلية والدولية منها ما هو في جنوب أفريقيا وفي قطر والإمارات وعمان، كما كنت أحرص على زيارة مراكز القياس والمعايرة الوطنية في عدة دول منها بريطانيا وكوريا واليابان وجنوب أفريقيا. مما مكنتني من الاطلاع على التجارب العالمية في هذا المجال. ساهمت الملتقيات العلمية وورش العمل التي ينظمها المجلس السعودي للجودة في تشكيل مفهوم الجودة لدي، فمن خلال النقاشات المتكررة والطروحات العلمية في منتديات المجلس تشكّل عندي المفهوم الواسع للجودة بكل معانيها من التحسين المستمر ورضا المتعاملين إلى مفهوم المطابقة وعمل الشيء الصحيح بالطريقة الصحيحة من أول مرة وفي كل مرة، فالجودة مجموعة من تلك المعاني السامية تقاس بمدى سهولة وكفاءة حصول الإنسان على احتياجاته وتحقيق طموحاته ومواكبة تطور رغباته في منظومة مترابطة من التشريعات والعمليات والكيانات التنفيذية. ولذلك أرى أن مستقبل الجودة يزدهر بمدى قناعتنا بما قاله البروفيسور زايري رحمه الله في كتابه (هل الجودة هي الجانب المشرق لأزمتنا الحالية والمستقبلية) بأن "تتعامل مع مسألة الجودة بكل جدية، وأن لا يكون لدينا أي شك حول أهمية الجودة وتأثيرها على حياتنا وما تعنيه لحياتنا".

هذه المسيرة المهنية منحني فرصة الالتحاق بشركة المختبر الخليجي المالكة لمجموعة من الشركات العاملة في مجالات الفحص والاختبار والمعايرة والتفتيش، بوظيفة المدير العام لشركة المختبر الخليجي لخدمات المعايرة في بداية تأسيسها عام 2018، حيث أضافت لي بُعداً جديداً للتعامل مع سوق القياس والمعايرة والتعرف على تحديات السوق المحلية والعالمية، خصوصاً بعد تمثيلي للشركة في عضوية اللجنة الوطنية للمختبرات الخاصة تحت مظلة مجلس الغرف السعودية والذي أصبح لاحقاً "اتحاد الغرف السعودية".

وفي عام 2019 انتقلت إلى إدارة تطوير الأعمال في شركة المختبر الخليجي حيث سعيت في عقد الشراكات مع الشركات العالمية الصانعة لأجهزة القياس وذلك لتحقيق أهداف الشركة في توطین خدمات التقنية. وخلال مسيرة سبع سنوات في عضوية اللجنة الوطنية تهيأت الفرصة لأقوم بدور أكثر فاعلية في خدمة القطاع بترشحي لمنصب نائب رئيس اللجنة الوطنية لجهات تقويم المطابقة، حيث عملت جاهداً مع زملائي أعضاء اللجنة في تطوير قطاع تقويم المطابقة بجميع نشاطاته المتنوعة، ومعالجة تحدياته. لاشك أن لحضور المؤتمرات والورش التدريبية والزيارة العلمية ومقابلة علماء الجودة تحت مظلة وقف الجودة والإتقان والمجلس السعودي للجودة الأثر الكبير في مسيرتي المهنية، كما كان لإصدارات المجلس من كتب الجودة المترجمة والمؤلفة، إضاءات مهمة في البناء المعرفي الشخصي. وغني عن الذكر الفرصة التي هيأها لي المجلس للعمل في خدمة مجتمع الجودة مما أكسبني خبرات متنوعة وثروة معرفية قد لا يتسنى تحصيلها بدون العمل في ميدان الجودة والتميز.

وكلمة أخيرة أوجهها للعاملين في مجال الجودة والتميز بأن يستمروا في التزود بالمعارف المتنوعة في مجالات الجودة والتميز وحضور الملتقيات العلمية والبرامج التدريبية والعمل في الميادين التي يحتاج الناس فيها لتطبيق مفاهيم الجودة، كما أؤكد على أهمية المساهمة في العمل التطوعي في خدمة برامج الجودة الوطنية والعالمية.

## ISO 7101:2023

نظم إدارة الجودة في مؤسسات الرعاية الصحية  
(التحديات...والفرص)

بقلم م. حسين علي زجل

استشاري أنظمة الجودة والإدارة

بعد جائحة كورونا (كوفيد-19) اتضح أن هناك نقاط ضعف كبيرة في أنظمة الرعاية الصحية الحالية في كثير من الدول حتى المتقدمة منها، وعلى الصعيد العالمي تواجه مؤسسات الرعاية الصحية في جميع أنحاء العالم تهديدات كبيرة مثل انخفاض الموارد المالية، ونقص القوى العاملة، وزيادة عدد الأشخاص الذين يحتاجون إلى الرعاية نتيجة لزيادة معدلات الشيخوخة ومعدلات الأمراض المزمنة، وندرة أو عدم كفاية المعدات الطبية والأدوية، وغياب إدارة واضحة لنظام الرعاية الصحية. وقد شرعت العديد من البلدان في تحقيق التغطية الصحية الشاملة، في حين تعاني بلدان أخرى من ارتفاع تكاليف الرعاية الصحية، ومما أدى لتفاقم الأمر أن هذا الوباء العالمي سلط الضوء على أهمية الرعاية الصحية الافتراضية، والتقنيات الجديدة، والحاجة إلى إنشاء وتكييف أساليب إدارة الرعاية الصحية وتقديمها، تتطلب هذه التحديات الصحية والتنظيمية خطوات جريئة ومبتكرة لتحسين جودة الرعاية الصحية في جميع أنحاء العالم. وتشهد صناعة الرعاية الصحية حاليًا مزيجًا من الفرص المثيرة لأنها تتبنى تقنيات مبتكرة مثل استخدام الذكاء الاصطناعي، والأجهزة الطبية المتطورة، وتقنيات الجينات المتطورة، والرعاية الصحية عن بعد، إلى جانب هذه الابتكارات والفرص يواجه قطاع الرعاية الصحية أيضًا تحديات كبيرة على مستوى غير مسبوق.

وتحدد المواصفة ISO 7101:2023 مجموعة شاملة من المتطلبات والاشتراطات للمؤسسات الصحية بغض النظر عن حجمها أو مكانها أو تبعيتها، حيث تهدف إلى إثبات قدرتها على تلبية متطلبات متلقي الخدمة وأصحاب المصلحة والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها باستمرار، وتعزيز تجربة متلقي الخدمة من خلال استمرارية الرعاية، والتحسين المستمر لجودة الرعاية الصحية، وإنشاء وصيانة العمليات التي تضمن الرعاية في الوقت المناسب وتكون آمنة وفعالة وكفؤة ومنصفة، كما تحدد أيضًا متطلبات الاستدامة التي يتم تحقيقها من خلال إدارة المخاطر والفرص، وكيفية التخطيط لتحقيق أهداف الرعاية الصحية، كما يوضح الاستخدام الأفضل للموارد، وزيادة سلامة المرضى، وتحسين رفاهية القوى العاملة، والمساواة في المجال الصحي، والتخطيط للطوارئ للمرافق والخدمات، وإدارة النفايات، والمسؤولية البيئية، وكيفية التعامل مع المواد وتخزينها، والتحكم في الخدمات المقدمة من مقدمي الخدمات الخارجية، بالإضافة إلى مكافحة العدوى، والسلامة التشغيلية وعمليات نقل الدم... الخ، وبهذا تمنح منظمات الرعاية الصحية التي تطبق المواصفة ISO 7101:2023 متلقي الخدمة الثقة بأنهم سيحصلون على رعاية عالية الجودة وأمنة ومنصفة.

وفي حين أن التحديات والمخاطر قد تبدو كبيرة فقد كانت هناك فرص أكثر أهمية على مدى السنوات الثلاث الماضية حيث قامت المنظمة الدولية للتقييس (ISO) مع مجموعة من خبراء الرعاية الصحية، بإنشاء معيار جديد لأنظمة إدارة جودة الرعاية الصحية والذي يساعد مؤسسات الرعاية الصحية بإدارة وتخفيف العديد من هذه التحديات، حيث أصدرت في شهر أكتوبر 2023م وبواسطة اللجنة الفنية ISO/TC 304 المواصفة القياسية الدولية ISO 7101: 2023 والذي يعتبر أول معيار دولي متفق عليه لإدارة جودة الرعاية الصحية. ويعد هذا الإصدار هو الأول لهذه المواصفة حيث بدأت صياغة المسودة الأولية لها في شهر نوفمبر 2020م أي عقب جائحة كوفيد 19 مباشرة وكانت آثارها لا تزال قائمة، وقد مرت بعدة مراحل خلال ثلاث سنوات حتى كان الإعلان عن الإصدار النهائي لها والذي يتكون من 35 صفحة بتاريخ 03 أكتوبر 2023م، بحسب الموقع الرسمي للمنظمة.

وتأتي هذه المواصفة القياسية الدولية نتيجة للتعاون بين الخبراء الذين يمثلون جميع الدول في منظمة الصحة العالمية وغيرها، وعلى الرغم من وجود معايير أخرى لإصدار الشهادات والاعتماد في قطاع الرعاية الصحية، إلا أن أحد العوامل الرئيسية التي تميز المواصفة ISO 7101:2023 هو أنه تم إنشاؤها والموافقة عليها من قبل منظمة الـ ISO الدولية وإجرائاتها الصارمة، كما تضمن الحياد وعدم تضارب المصالح وتدعم الشفافية، وتضمن المساواة.

توفر هذه المواصفة متطلبات أنظمة إدارة الجودة في مؤسسات الرعاية الصحية وجمهورها المستهدف واسع النطاق، حيث يشمل أي نظام رعاية صحية أو منظمة أو كيان يهدف إلى زيادة جودة تقديم الرعاية الصحية ونتائج الرعاية، ويشمل ذلك وزارات الصحة وأنظمة الرعاية الصحية العامة والخاصة والمستشفيات والعيادات والمنظمات غير الحكومية والوكالات التي تقدم خدمات الرعاية الصحية والمزيد.



ومن فوائد تطبيق المواصفة الدولية ISO 7101:2023 في مؤسسات الرعاية الصحية ما يلي:

- خلق ثقافة الجودة ابتداءً من الإدارة العليا؛
- تبني نظام رعاية صحية يقوم على الرعاية التي تركز على الأفراد والاحترام والرحمة والإنصاف والكرامة؛
- تحديد وتعزيز وإدارة المخاطر ومعالجتها؛
- ضمان سلامة ورفاهية المرضى والقوى العاملة؛
- التحكم في تقديم الخدمات من خلال العمليات والمعلومات الموثقة؛
- مراقبة وتقييم الأداء السريري وغير السريري؛
- تحسين عملياتها ونتائجها باستمرار؛
- السيطرة والقدرة على تحمل التكاليف؛
- تلبية احتياجات وتوقعات المرضى ومستخدمي الخدمة؛
- ضمان الاستخدام الفعال للابتكار؛
- الامتثال باستمرار للمتطلبات القانونية والتنظيمية؛
- خلق أكبر قدر ممكن من المرونة والاستدامة؛

ويعتمد النهج الذي يقوم عليه نظام إدارة الجودة في مؤسسات الرعاية الصحية على مفهوم قاعدة (PDSA) (خط - نفذ - أدرس - تصرف) حيث توفر هذه القاعدة عملية تكرارية تستخدمها المنظمات لتحقيق التحسين المستمر من خلال دورات القياس المستمر للأداء وتقييم التغييرات، ويمكن تطبيقه على نظام إدارة الجودة في مؤسسات الرعاية الصحية ويتم وصفه بإيجاز على النحو التالي:

**خط (PLAN):** تحديد أهداف جودة الرعاية الصحية والعمليات اللازمة لتحقيق النتائج وفقاً لسياسة جودة الرعاية الصحية الخاصة بالمنظمة (البند 6).

**نفذ (DO):** قم بتنفيذ العمليات كما هو مخطط لها (البندان 7 و8).  
**أدرس (STUDY):** مراقبة وقياس وتقييم العمليات مقابل سياسات المنظمة، بما في ذلك التزاماتها وأهدافها ومعايير التشغيل والإبلاغ عن النتائج (البند 9).

**تصرف (ACT):** اتخاذ الإجراءات اللازمة للتحسين المستمر (البند 10).



### عناصر نظام إدارة الجودة في مؤسسة الرعاية الصحية

ومن أجل ضمان التطبيق الفعال للمواصفة ISO 7101:2023 الخاصة بمتطلبات نظام إدارة الجودة في المؤسسات الصحية فقد قامت المنظمة الدولية للتقييس ISO بعد شهرين من صدورها وبالتحديد في تاريخ 2023/12/07 بإصدار المواصفة القياسية الدولية ISO/IEC TS 17021-15:2023 والتي تحدد متطلبات الكفاءة للمشاركين في عملية التدقيق وإصدار الشهادات لأنظمة إدارة الجودة في مؤسسات الرعاية الصحية.

المصادر:

-موقع منظمة الأيزو.

-المواصفة القياسية الدولية ISO 7101:2023.

والأهم من ذلك أن المواصفة ISO 7101:2023 تتبع الهيكل عالي المستوى (HLS) لأنظمة الإدارة الصادرة من منظمة الأيزو، حيث تتكون المواصفة من (10) بنود رئيسية ومصطلحات وتعريفات مشتركة مع بقية مواصفات أنظمة الإدارة مما يبسط التنفيذ والتطبيق والامتثال الفعال لمعايير أنظمة الإدارة الأخرى في نفس الوقت، فعلى سبيل المثال المستشفى الحاصل على شهادة ISO 9001 فإنه سوف يلبي بالفعل العديد من متطلبات نظم إدارة الجودة في مؤسسات الرعاية الصحية، ولكن عند الامتثال للمواصفة ISO 7101 فإنها ستضمن متطلبات إضافية تتعلق مباشرة بمؤسسات الرعاية الصحية.

ومن المزايا الملحوظة لهذه المواصفة أنه تمت كتابتها من قبل أفراد يعملون في مجال الرعاية الصحية، لذا فإن المصطلحات والمفاهيم المستخدمة في المعيار مألوفاً ومفهومة لديهم، ويجب على مؤسسات الرعاية الصحية عند تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 7101:2023 تبني رؤية أكثر شمولية لتقديم الرعاية الصحية، ويجب أن تعمل الأنظمة الصحية والمستشفيات والعيادات والوكالات التي تقدم الخدمات الطبية المساعدة في نظام بيئي شامل متكامل.

ويؤدي تطبيق المواصفة ISO 7101:2023 إلى تمكين المؤسسات من تقديم رعاية صحية عالية الجودة من خلال أساليب منهجية قائمة على الأدلة، فهو يؤدي إلى تحسين تجارب المستخدم، وزيادة جودة نتائج تقديم الرعاية الصحية، ويعزز ثقافة إعطاء الأولوية للجودة، وتضمن مرونتها إمكانية تطبيقها على مقدمي الرعاية الصحية المتنوعين، بدءاً من العيادات الصغيرة وحتى المستشفيات الواسعة.

وتتجاوز هذه المواصفة القياسية الدولية المسؤوليات القانونية في مؤسسات الرعاية الصحية على الرغم من أنها تتطلب بعض التوثيق، إلا أن هدفها الأساسي هو إنشاء عمليات شفافاً تعزز تقديم الرعاية الصحية، دون تعزيز المهام الإدارية المفرطة والروتينية.

ويعتمد نجاح نظام إدارة الجودة في مؤسسة الرعاية الصحية على الالتزام الكامل من جميع المستويات الإدارية في المنظمة، وعلى رأسها الإدارة العليا، ويمكن لهيكل الإدارة العليا للمنظمة أن يخلق ثقافة الجودة من خلال تضمين مبادئ الجودة في التوجه الاستراتيجي للمنظمة، وصنع القرار، ومواءمتها مع الأولويات التشغيلية الأخرى، كما يمكن أن يُثبت التنفيذ الفعال لهذه المواصفة لأصحاب المصلحة وجود نظام إدارة فعال للجودة في مؤسسة الرعاية الصحية، ويختلف مستوى التفاصيل والتعقيد لنظام إدارة الجودة في منظمة الرعاية الصحية اعتماداً كلياً على سياق المنظمة، ونطاق عملها، والتزاماتها الإقليمية والوطنية والدولية بالمطابقة وطبيعة أنشطتها، والخدمات المقدمة، والموارد المتاحة.







## فلسفة الإدارة الرشيقة في إدارة العمليات وتبسيطها

**بقلم المهندس: عبدالله عبدالقادر تركستاني**

استشاري الجودة والتميز المؤسسي والحوكمة  
نائب رئيس المجلس السعودي للجودة

يمثل مفهوم الإدارة الرشيقة (Lean) فلسفة إدارية ومجموعة مصاحبة من الأدوات، بغرض تحسين العمليات داخل المنظمات ويعود جذور هذه الفلسفة الإدارية الى نظام شركة تويوتا الإنتاجي (TPS)، والذي يعطي الأولوية في التخلص من الهدر، مع تعزيز التحسين المستمر لتقديم أقصى قيمة للعميل. كما هي نمط في التفكير، تجعلنا نسأل أنفسنا يوماً "ماذا يمكنني أن أفعل لتحسين جودة منتجاتنا أو خدماتنا للعملاء بحيث تكون ملائمة لهم ولتوقعاتهم بدون أي تعقيد أو تطويل في تقديمها؟

### المبادئ الأساسية للإدارة الرشيقة (اللين):



1. **النهج المبني على القيمة:** تركز أسلوب الإدارة الرشيقة على الفهم الواضح لما يشكل القيمة بالنسبة للعميل. ويمكن أن تشمل هذه القيمة ميزات منتج محددة، أو جوانب تقديم الخدمة، أو الكفاءة الشاملة وسرعة العملية. حيث يتم التخلص بشكل منهجي من الأنشطة التي لا تساهم في هذه القيمة. وأي نشاط أو عملية لا تساهم في هذه القيمة تعتبر هدراً.

2. **تخطيط تدفق القيمة:** حيث يتم التخطيط للعملية بأكملها بدءاً من الطلب الأولي وحتى تسليم المنتج أو الخدمة. وهذا يساعد على تحديد مجالات الهدر وعدم الكفاءة في تدفق القيمة.

3. **تحسين التدفق للقيمة:** تسعى الإدارة الرشيقة (Lean) إلى إنشاء تدفق سلس للعمل عبر تدفق القيمة بالكامل، بدءاً من المواد الخام وحتى المنتج النهائي أو تقديم الخدمة. وهذا يقلل من الاختناقات والتأخير، مما يؤدي إلى أوقات إنتاج أسرع وتحسين الكفاءة والاستجابة لمتطلبات العملاء.

4. **نظام السحب:** تنفيذ نظام سحب حيث يبدأ العمل بناءً على طلب العميل بدلاً من دفع المنتجات أو الخدمات إلى العملية وهذا يساعد على تجنب الإفراط في الإنتاج والمخزون الزائد.

5. **السعي نحو الكمال من خلال التحسين المستمر (كايزن):** إن الإدارة الرشيقة ليست طلاً ثابتاً أو تؤدي مرة واحدة بل هي رحلة مستمرة. حيث يشجع المبدأ الأساسي لكايزن على التحسين المستمر، ويشجع الموظفين على تحديد أوجه الهدر بشكل فعال واقتراح الحلول للتخلص منها وهذا يعزز من ثقافة التعلم والابتكار وحل المشكلات والتحسينات التدريجية داخل المنظمة.

### كما أن من المفاهيم الأساسية للإدارة الرشيقة أيضاً:

- **التخلص من الهدر:** حيث يتمثل حجر الزاوية في فلسفة الإدارة الرشيقة، وتم تحديد ثماني أنواع رئيسية من الهدر والتخلص منها: النقل، والمخزون، والحركة، والانتظار، والإنتاج الزائد، والإفراط في المعالجة، والعيوب، والقدرات البشرية غير المستثمرة فمن خلال تحسين العملية والتخصيص الفعال للموارد، تقلل الإدارة الرشيقة (Lean) من الهدر وتقلل من تكاليف التشغيل.
- **تمكين الموظف:** تعمل مبادئ الإدارة الرشيقة على تمكين الموظفين من المشاركة بفعالية في تحسين العملية. ومن خلال إشراكهم في تحديد ومعالجة أوجه الهدر، كما تعزز هذه الفلسفة الشعور بالملكية والمشاركة والمساءلة لدى الموظفين.



## فوائد تطبيق الإدارة الرشيقة:

- تحسين الكفاءة والإنتاجية: تعمل العمليات المبسطة على تقليل الهدر وتحسين استخدام الموارد، مما يؤدي إلى زيادة مخرجات الإنتاج وفترات زمنية أقصر.
- زيادة رضا العملاء: إن التركيز على تقديم القيمة والتخلص من الخطوات غير الأساسية يضمن حصول العملاء على ما يحتاجون إليه حقًا، بشكل أسرع وبجودة أعلى.
- تخفيض تكاليف التشغيل: حيث يؤدي تقليل الهدر إلى خفض المصاريف التشغيلية، مما يؤدي إلى تحرير الموارد للاستثمار في الابتكار والنمو.
- تحسين مشاركة الموظفين: يساهم تمكين الموظفين بشكل فعال في عملية التحسين، مما يؤدي إلى تعزيز موظفين أكثر تفاعلاً وتحفيزاً.
- قدرة أكبر على التكيف: فمن خلال تبسيط العمليات وتعزيز ثقافة التحسين المستمر، تصبح المنظمات التي تطبق فلسفة الإدارة الرشيقة أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات السريعة في السوق وتوقعات العملاء المتغيرة باستمرار.

## تطبيقات الإدارة الرشيقة:

- إن تعدد استخدامات مبادئ الإدارة الرشيقة يسمح بتطبيقها عبر مجموعة واسعة من الصناعات بمختلف القطاعات، والتي تمتد إلى ما هو أبعد من مجال التصنيع. فعلى سبيل المثال:
- القطاعات الخدمية: تحسين تفاعلات خدمة العملاء وتقليل أوقات الانتظار لتحسين تجربة العميل.
  - تطوير البرمجيات: تبسيط عمليات التطوير للبرمجيات والتطبيقات وتقليل الأخطاء وتقليل وقت طرح البرامج والتطبيقات في السوق.
  - الرعاية الصحية: تحسين تقديم رعاية المرضى وتقليل الأخطاء الطبية وتحسين تخصيص الموارد داخل منظمات الرعاية الصحية.
  - قطاع البناء والإنشاءات: تبسيط إدارة المشروعات وتقليل هدر المواد وتحسين سير العمل في موقع التشييد والإنشاءات.
- إن الهدف الشامل لفلسفة الإدارة الرشيقة (Lean) هو خلق قيمة أكبر للعملاء بموارد أقل، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة وجودة أعلى وتحسين الأداء التنظيمي العام. كما يشجع التفكير الرشيق على التحول في نمط التفكير، والتركيز على احتياجات العملاء، والعمل الجماعي، والسعي الدؤوب لتحقيق الكمال من خلال التحسين المستمر، كما يساهم تبني مبادئ الإدارة الرشيقة تعزيز ثقافة التحسين المستمر، ويحقق للمنظمات نجاح مستدام في بيئة أعمال تنافسية ومتطورة باستمرار.





## كلمة حق .. لهذا الصرح والقائمين عليه

### د. محمد عون الله المطيري

-استشاري الجودة والتميز المؤسسي  
-رئيس لجنة خبراء العرب في الجائزة العربية للجودة

اعتاد القراء أن يتابعوا مواضيع مهمة ومتنوعة عن الجودة والتميز المؤسسي كما دأبت عليه نشرة آفاق الجودة منذ نشأتها. ولكن موضوعي هذا هو احقاق للحق وتقدير لهذه المؤسسة المباركة التي خدمت الجودة منذ أكثر من 30 عاماً تطوعياً ساهم فيها المجلس وأعضائه والقائمين عليه بجهود حثيثة في نشر رسالة الجودة ومفاهيمها الحديثة بالمجتمع وتعزيز ثقافة الجودة والتميز المؤسسي والتوعية بأهمية تطوير معايير وبرامج لضبط الجودة والحاجة إلى إنشاء جوائز وطنية للجودة لتحفيز المنظمات والعاملين على حد سواء حيث ساهم المجلس في دعم انطلاقة جائزة الملك عبدالعزيز الوطنية للجودة - وكنت وقتها رئيس الجائزة واستعنت بهم لهذا الأمر فوجدتهم نعم المعين - فانطلقت الجائزة بفضل الله منذ عام 2003م وبدأت فعاليتها ويعتبر المجلس أحد الجهات التي دعمت انطلاق هذه الجائزة الوطنية حيث بذل المجلس والمهتمون بقضية الجودة بالمملكة إدراكاً منهم بدور الجائزة في المساهمة في دعم النمو الاقتصادي بالمملكة العربية السعودية. و كان للمجلس دور هام في دعم مسيرة الجودة بالمملكة العربية السعودية ونشر ثقافة الجودة وتطبيقاتها الحديثة في كافة قطاعات المجتمع. حيث كان آخرها تأسيس وقف خاص للجودة والإتقان. ناهيك عن أسابيع الجودة والمناسبات الدولية التي تعنى بالجودة، كما بادر المجلس بإطلاق العديد من البرامج الوطنية في مجال الجودة و منها الاستبيان الوطني للجودة والذي اصبح مرجعاً علمياً هاماً للباحثين والدارسين والعاملين في مجال الجودة بالمملكة وكذلك جائزة مدير الجودة المتميز السنوية والتي ساهمت من خلال دوراتها الأربعة عشر الماضية في ابراز وتكريم مدراء الجودة المتميزين بالمملكة، ومن أبرز مبادرات المجلس فيما يتعلق بنشر وتعزيز ثقافة الجودة بالمجتمع اطلاق مبادرة الأسبوع الوطني للجودة والذي يعتبر حدثاً فريداً من نوعه على المستوى الإقليمي و أصبح اليوم و قد وصل إلى دورته السادسة عشر بحمد الله.

وعلى الصعيد الإقليمي في التنسيق والتنظيم للملتقيات الخليجية للجودة ولهم دور في مؤتمرات الجودة الوطنية من حيث المشاركة في لجانها العلمية والتنظيمية أو متحدثين فيها، وعلى المستوى العالمي فقد عقد المؤتمر الدولي الخامس لجمعية الشرق الأوسط للجودة في فبراير 2013م بجدة، وقد وفق المجلس في استقطاب رواد الجودة العالميين وعلمائها لهذه المناسبات العالمية.

للمجلس أعضاء تنفيذيين نشطين وأعضاء اكاديميين وباحثين في أغلب جامعات المملكة ومنظماتها المتميزة. أنا كأحد أعضاء المجلس وممن لمس جهوده الكبيرة في خدمة الجودة تطوعياً اجد لزاماً علي أن اشيد بهذه الجهود واثم الجميع على الاستفادة من عضوية المجلس ومناشئة العظيمة. والحصول على إصداراته من الكتب باللغة العربية التي غطت فجوة لدى الناطقين باللغة العربية من خلال تلك الإصدارات سواء التي تم تأليفها أو القيام بترجمتها من لغاتها الأصلية.



"إرث من العمل المبني والنمو المستدام"



نرحب بانضمام

### "شركة شموع الأمل للتربية الخاصة والتأهيل"

للعضوية البلاطينية في المجلس السعودي للجودة  
ونشكرهم على دعمهم لمسيرة الجودة في بلادنا الغالية



نرحب بتجديد

### "مؤسسة عبدالله بن إبراهيم السبيعي الخيرية"

للعضوية الالمامسية في المجلس السعودي للجودة  
ونشكرهم على دعمهم لمسيرة الجودة في بلادنا الغالية



نرحب بتجديد

### "مصنع العبيد للصناعات البلاستيكية"

للعضوية الذهبية في المجلس السعودي للجودة  
ونشكرهم على دعمهم لمسيرة الجودة في بلادنا الغالية



نرحب بانضمام

### "شركة المعرفة لحلول الإستدامة لخدمات الأعمال"

للعضوية الذهبية في المجلس السعودي للجودة  
ونشكرهم على دعمهم لمسيرة الجودة في بلادنا الغالية

## نُرحب ب المساهمات

تهدف نشرة آفاق الجودة والتي يصدرها المجلس السعودي للجودة إلى أن تصبح مجلة مهنية رائدة في مجالها. وندعو الأعضاء وممن يرغب في المساهمة في النشرة لتقديم مقالات ذات صلة للنشر في المستقبل. يجب أن تتمحور المواضيع حول موضوع الجودة والتميز المؤسسي بصفة عامة ويمكن أن تكون نظرية أو تطبيقية، عملية أو أكاديمية، دراسات حالة مقالات آراء، أو توضيح أنشطة جودة حالية وملائمة.

نظراً لأننا نهدف إلى زيادة حجم ونطاق النشرة مستقبلاً، فإننا نرحب بالمساهمات من مجموعة واسعة من الأشخاص. يجب إرسال جميع المقالات المقدمة إلى البريد الإلكتروني الخاص بهذه النشرة لأخذها في الاعتبار [info@sqc.org.sa](mailto:info@sqc.org.sa)

ملاحظة:

لن يتم نشر مقالات في النشرة تهدف في المقام الأول إلى الترويج والدعاية أو الإعلان عن منتج أو خدمة. كما أننا لن نعطي أولوية للمقالات التي تم تقديمها ونشرها في مجلات أخرى

## عضوية المنظمات



ألماسية

بلاتينية

ذهبية



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

لـ دعم مسيرة الجودة بالمملكة وكجزء من مسؤوليتها المجتمعية

إضافة إلى المزايا التي تحصل عليها المنشأة والعاملين لديها

يمكنك التواصل معنا على الرقم :  
0555082151

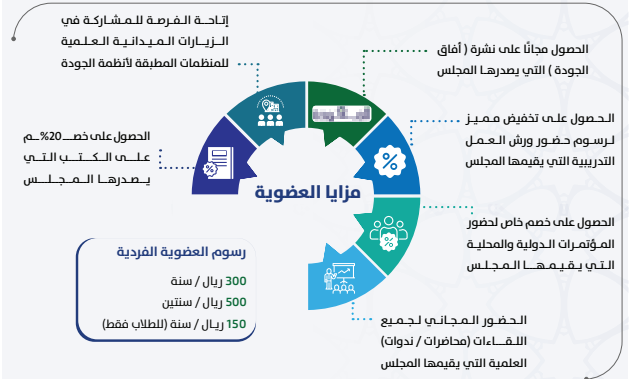
أو **الضغط هنا** للاطلاع على مزايا كل عضوية واختيار الفئة المناسبة لكم



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



# 2024

## البرنامج السنوي

### لفعاليات المجلس السعودي للجودة

<ul style="list-style-type: none"> <li>● المحاضرة الالكترونية الافتتاحية رقم (1) - م</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● الإثنين (يناير 29 - رجب 17 - ب)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● يناير رجب</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● الملتقى السنوي الخامس عشر لمجموعة الجودة في القطاع الحكومي</li> <li>● ورشة العمل "الالكترونية" رقم (1) - م</li> <li>● المحاضرة الالكترونية رقم (2) - م</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● الخميس (فبراير 8 - رجب 27 - ب)</li> <li>● السبت (فبراير 17 - شعب 7 - ان)</li> <li>● الإثنين (فبراير 19 - شعب 9 - ان)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● فبراير رجب شعبان</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● الملتقى السنوي الحادي عشر لمجموعة الجودة في قطاع الطاقة والصناعة</li> <li>● الأمسية الرمضانية الالكترونية للجودة</li> <li>● مسابقة الجودة الرمضانية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● الثلاثاء (مارس 5 - شعب 24 - ان)</li> <li>● الثلاثاء (مارس 19 - رمد 9 - ان)</li> <li>● (مارس 17 - 21 - رمد 7 - 11 - ان)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● مارس شعبان رمضان</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● المحاضرة الالكترونية رقم (3) - م</li> <li>● ورشة العمل "الالكترونية" رقم (2) - م</li> <li>● الملتقى السنوي الثامن عشر لمجموعة الجودة في قطاع الهندسة والبناء</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● الأربعاء (أبريل 24 - ش 15 - و ال)</li> <li>● السبت (أبريل 27 - ش 18 - و ال)</li> <li>● الثلاثاء (أبريل 30 - ش 21 - و ال)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● أبريل شوال</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ندوة تكريم الفائزين بجائزة البحث العلمي في الجودة والتميز المؤسسي 2024م</li> <li>● ندوة قافلة الجودة الوطنية - المحطة (15)</li> <li>● المحاضرة الالكترونية رقم (4) - م</li> <li>● الملتقى السنوي العشرين لمجموعة الجودة في قطاع الصحة</li> <li>● احتفالية 30 عام لتأسيس المجلس السعودي للجودة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● الإثنين (ماي 6 - ش 27 - و ال)</li> <li>● الثلاثاء (ماي 7 - ش 28 - و ال)</li> <li>● الثلاثاء (ماي 21 - ذو القعد 13 - دة)</li> <li>● الإثنين (ماي 27 - ذو القعد 19 - دة)</li> <li>● الخميس (ماي 30 - ذو القعد 22 - دة)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● مايو شوال ذوالقعدة</li> </ul>
<b>يونيو - يوليو - أغسطس (إجازة صيفية)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● المحاضرة الالكترونية رقم (5) - م</li> <li>● ورشة العمل "الالكترونية" رقم (3) - م</li> <li>● الملتقى السنوي الثاني عشر لمجموعة الجودة في القطاع الخيري</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● الثلاثاء (سبتمبر 3 - صف 30 - ر)</li> <li>● السبت (سبتمبر 14 - ريب 11 - ع الأول)</li> <li>● الثلاثاء (سبتمبر 17 - ريب 14 - ع الأول)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● سبتمبر صفر ربيع الأول</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● المحاضرة الالكترونية رقم (6) - م</li> <li>● الملتقى الأول للجودة والتميز المؤسسي بقطاع الأوقاف</li> <li>● ندوة قافلة الجودة الوطنية - المحطة (16)</li> <li>● الملتقى السنوي الحادي عشر لمجموعة الجودة في قطاع الخدمات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● الأربعاء (أكتوبر 9 - ريب 6 - ع الثاني)</li> <li>● الخميس (أكتوبر 17 - ريب 14 - ع الثاني)</li> <li>● الثلاثاء (أكتوبر 22 - ريب 19 - ع الثاني)</li> <li>● الثلاثاء (أكتوبر 29 - ريب 26 - ع الثاني)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● أكتوبر ربيع الثاني</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● الأسبوع الوطني السابع عشر للجودة 2024م</li> <li>● الملتقى السنوي الثاني لمجموعة الجودة في الاتصالات والطيران والفضاء</li> <li>● ورشة العمل "الالكترونية" رقم (4) - م</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● - (نوفمبر 3-7 - جم 1-5 - لادي الأول)</li> <li>● الثلاثاء (نوفمبر 19 - جم 17 - لادي الأول)</li> <li>● السبت (نوفمبر 30 - جم 28 - لادي الأول)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● نوفمبر جمادى الأولى</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● الملتقى السنوي السابع عشر لمجموعة الجودة في قطاع التعليم</li> <li>● ندوة قافلة الجودة الوطنية - المحطة (17)</li> <li>● المحاضرة الالكترونية رقم (7) - م</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● الثلاثاء (ديسمبر 10 - جم 9 - لادي الأخرة)</li> <li>● الثلاثاء (ديسمبر 17 - جم 16 - لادي الأخرة)</li> <li>● الثلاثاء (ديسمبر 24 - جم 23 - لادي الأخرة)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ديسمبر جمادى الأخرة</li> </ul>



## 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 واقعياً 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



لتواصلكم واستقبال مقترحاتكم



+966 555082151



info@sqc.org.sa