

## تخليص الفصل الثالث

### محتوى المحاضرة

الفصل الثالث عشر (جوائز الجودة الشاملة وأنظمتها )

معرفة جوائز الجودة الشاملة على مستوى العربي

معرفة جوائز الجودة الشاملة على مستوى العالمي

شرح معايير جوائز الجودة الشاملة وأهدافها

أسئلة للمناقشة

### معايير جوائز الجودة العامة

هي المبادئ والممارسات الإدارية التي تطبقها القطاعات العامة أو الخاصة للجودة الشاملة بهدف تحقيق التميز والرقي والعلو في الأعمال وفي المخرجات العامة للقطاعات المختلفة وتتشابه تلك المعايير التي تضعها الجهات لهذا النوع من الجوائز حتى تضمن الاعتراف والقبول العالمي .

### معايير جوائز الجودة العامة :

- ١- مدى تطبيق القيادة لمبادئ الجودة الشاملة والتوجه المتزن في الشركة أو المنظمة
- ٢- التحسين المستمر والمتابعة وتقييم النتائج للسلع والخدمات المنتجة
- ٣- مدى فاعلية النظام الذي يتم تطبيقه عبر إدارة الموارد
- ٤- فاعلية التخطيط الاستراتيجي في المنشأة على المدى ( القصير والطويل )
- ٥- مدى تفاعل العاملين في تطبيق الجودة الشاملة وتمييزهم وتحفيزهم بالدورات المناسبة

### جائزة الملك عبد العزيز للجودة :

- اهتمت المملكة العربية السعودية بالجودة الشاملة وجعلتها خيارا استراتيجيا لدعم عملية التطوير و التنمية في كافة المجالات
- نظرا لأهميتها فقد صدر المرسوم الملكي ب رقم 7/ب / 18670 في تاريخ 1420 / 11 / 27 بإنشاء جائزة للجودة تحمل اسم المؤسس الملك عبد العزيز بن

عبد الرحمن آل سعود – رحمة الله- عرفنا بدوره في توحيد هذا الكيان العظيم  
وتأسيسه

- مجال تطبيق جائزة الملك عبد العزيز للجودة
- تطبيق أحكام هذه اللائحة ملاحقها على المنشآت التي تتقدم بطلب الترشيح للحصول على الجائزة في القطاعات التالية : الحكومي ، الصناعي ، الخدمات ، الصحي ، التعليمي

### معايير جائزة الملك عبد العزيز للجودة

المعيار	الدرجة
القيادة الإدارية	120
التخطيط الاستراتيجي	80
الموارد البشرية	100
الموردون والشركاء	80
إدارة العمليات	170
التركيز على المستفيد	90
التأثير على المجتمع	60
نتائج الأعمال	300
المجموع	1000

### شروط التقدم للجائزة

- ❖ أن تكون رخصة المنشأة سارية المفعول وذات طبيعة قانونية
- ❖ تحقيق المنشأة لمعايير الجائزة
- ❖ أن يكون مقر عمل المنشأة في المملكة العربية السعودية
- ❖ الالتزام بدفع التكاليف التي تقرها اللجنة العليا للجائزة
- ❖ الالتزام بتقديم المعلومات المطلوبة وتسهيل مهمة المقيمين في أثناء زيارات التقييم
- ❖ التزام بالمشاركة في نشر ممارستها وإفادة المنشآت الأخرى منها
- ❖ التقيد بالجدول الزمني الذي تقره أمانة الجائزة

### تصنيفات منح الجائزة

❖ تمنح جائزة واحدة فقط لكل فئة من كل قطاع

✘ تمنح الجائزة للمنشآت الفائزة عن كل فئة من كل قطاع من القطاعات المحددة في مجال التطبيق بعد وضعها في إطار منافسة مع المنشآت المماثلة المتقدمة للجائزة وتقويم أدائها طبقاً لمعايير الجائزة

✘ يسمح للمنشآت الفائزة بالجائزة أن تستعمل شعار الجائزة على مطبوعاتها مع توضيح سنة الفوز بها

### جائزة الملك عبد الله الثاني

صدر الأمر الملكي السامي بإنشاء جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية في الرdn بتاريخ 4/9/2002 م بهدف تحسين وتطوير أداء الوزارات والمؤسسات الحكومية في خدمة المواطنين الأردنيين والمستثمرين عن طريق نشر الوعي بمفاهيم الأداء : التميز والجودة والشفافية وإبراز الجهود المتميزة لمؤسسات القطاع العام وعرض إنجازاتها في تطوير أنظمتها وخدماتها بحيث تكون أرفع جائزة للتمييز في قطاع العام على مستوى الوطني

### أهداف الجائزة :

- تجذير ثقافة التميز في القطاع العام من خلال التركيز على أسس ثلاثة هي :  
متلقي الخدمة والنتائج والشفافية
- ضمان قيام القطاع الحكومي بالواجبات الموكلة إليه على أكمل وجه وبمستويات عالية من الجودة والكفاءة والاحتراف
- توفير مرجعية إرشادية وأسس معيارية لقياس مدى التقدم والتطوير في أداء الوزارات و المؤسسات الحكومية
- تعزيز تبادل الخبرات بين المؤسسات القطاع العام ومشاركة قصص النجاح بينها حول الممارسات الإدارية الناجحة

### القطاعات التي تندرج تحت الجائزة :

- جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية – القطاع العام
- جائزة الملك عبد الله للتمييز – القطاع الخاص
- جائزة الملك عبد الله الثاني للتمييز – قطاع جمعيات الأعمال

## معايير جائزة الملك عبد الله الثاني

الدرجة	المعيار
60%	التقويم الشامل
15%	المتسوق الخفي
15%	ملتقي الخدمة
10%	رضا الموظفين
100%	المجموع

### جائزة مالكولم بالدريديج الوطنية للجودة

قام الكونجرس الأمريكي في عام 1978م بالاعتراف بجائزة مالكولم بالدريديج الوطنية للجودة وتمنح للشركات الموجودة في الولايات المتحدة الأمريكية اعترافاً من الكونجرس بالامتياز في أدائها

سميت بذلك تقديراً للسيد مالكولم بالدريديج الوزير السادس والعشرين للتجارة الأمريكية الذي أبلى بلاءً حسناً في تطوير التجارة الدولية بين الولايات المتحدة الأمريكية ودول الصين والهند وروسيا .

حصر منح الجائزة في ثلاث مجالات رئيسية هي : الصناعة ، الخدمات ، والمنشآت الصغيرة وذلك جازتين في كل مجال

نظراً لتوسع الأعمال وما للجائزة من أثر على المجتمع فقد تم توسيع الجائزة لتشمل المؤسسات غير الربحية مثل المؤسسات التعليمية والرعاية الصحية ويقوم على إدارة تلك الجائزة المعهد الوطني للمقاييس والتقنية والجمعية الأمريكية للجودة

### أهداف الجائزة :

Effectiveness	الفعالية
Sustainability	الاستدامة
Innovation	الابتكار
World-class Results	النتائج على مستوى عالمي
Integrated Processes	العمليات المتكاملة
Organizational Learning	التعليم التنظيمي
National Network to Support and Sustain your Organization	شبكة وطنية لدعم منظماتك واستدامتها

## معايير الجائزة :

الدرجة	المعيار
125	القيادة
85	التخطيط الاستراتيجي
85	التركيز على العميل والسوق
85	المعلومات والتحليل
85	الموارد البشرية
85	إدارة العمليات
450	نتائج الأعمال
1000	المجموع

:

### جائزة ديمينج للجودة :

تقديرا من الحكومة اليابانية لإسهامات العالم إدورد ديمينج بتطبيق الجودة الشاملة على الشركات اليابانية أطلق اتحاد العلماء والمهندسين الياباني هذه الجائزة .

مازال الاتحاد يدير الجائزة بتكفل بمصاريفها الإدارية كافة .

أول شركة غير يابانية حصلت عليها كانت شركة فيليبس التايوانية عام 1997 م وحصلت عليها شركات أخرى مثل شركة تويوتا وشركتي تاتا وماهيندرا الهنديتين .

اهتمت الجائزة بمدى نجاح المنظمة في الرقابة الإحصائية على الجودة بوصفها وسيلة للتحسين المستمر للجودة والتزام الإدارة العليا ومشاركتها في برامج تحسين الجودة .

### جائزة ديمينج للجودة :

○ أخذت الجائزة في الاعتبار أربعة أنشطة للإدارة العليا هي :

■ طبيعة توجيهات وأنشطة طاقم الإدارة العليا تجاه الجودة

■ نشاط أرضاء العاملين

- إشراك العاملين في قضايا الجودة وأنشطتها
- نشاط التدريب

### معايير جائزة ديمينج للجودة

Procedures and policies	السياسات والإجراءات
Training	التدريب
Information	المعلومات
Analysis	التحليل
Standards	المعايير
Control	الضبط
Quality	تأكيد الجودة
Effectiveness	الفعالية
Future Planning	التخطيط المستقبلي

### أهم الإجراءات للتقديم للحصول على الجائزة :

- ❖ تحديد أهداف وسياسات واضحة للمنظمة يمكن تحقيقها بتضافر جهود جميع العاملين فيها
- ❖ ضرورة استخدام الوسائل الإحصائية الملائمة للعمليات الإنتاجية للمنظمة
- ❖ وضع خطط مستقبلية لتدعيم برامج إدارة الجودة الشاملة
- ❖ استحداث خطط مستقبلية للتدريب والتعليم سواء خارجيا أو على رأس العمل
- ❖ تحديد المسؤوليات ووالية محددة وواضحة لتوزيع الصلاحيات بين العاملين في المنظمة
- ❖ تقويم أداء الموظفين والعاملين بصفة مستمرة وصقل المواهب وإظهارها
- ❖ استخدام الإجراءات التصحيحية المناسبة في جميع العمليات

## تصنيفات جائزة ديمينج :

<p>تمنح للإفراد والمجموعات . تمنح لمن قدم إسهامات بارزة في دراسات الجودة الشاملة أو الدراسات الإحصائية المقدمة لدعم الجودة وكذلك للذين أسهموا إسهاما مباشرا في نشر ثقافة الجودة الشاملة في المجتمع .</p>	<p>جائزة ديمينج للأفراد</p>
<p>تمنح للإفراد الذين يتركز نشاطهم خارج اليابان تمنح لمن قدم إسهامات بارزة في نشر الثقافة الجودة الشاملة خارج اليابان تمنح تلك الجائزة كل 3-5 سنوات</p>	<p>جائزة ديمينج للخدمة المتميزة والنشر والتوزيع (عالمية)</p>
<p>تمنح للمنظمات العامة مثل الشركات والمؤسسات والمعاهد تمنح للشركات التي تطبق الجودة الشاملة على جميع وحدات الأعمال فيها والوحدات الإدارية والرئيسية تمنح تلك الجائزة سنويا</p>	<p>جائزة ديمينج العامة (بدأ تطبيقها في عام 2012 م )</p>

## جائزة المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM :

أنشئت عام 1988 م عندما تضم 14 رئيسا تنفيذيا بغرض مناقشة تطوير أداة إدارية من شأنها زيادة القدرة التنافسية وبدعم كامل من المفوضية الأوروبية وإرساء المثل العليا التي ترمي إلى تعزيز الجودة الشاملة لمؤسسات المجتمع المدني والشركات الخاصة الأوروبية كافة وأهم تلك الشركات التي أرسى اللبنة الأولى لهذه الجائزة شركات : نستله ، وفيات ، وفولكس فاجن ، بوش ، الاتصالات البريطانية ، ورينو ، وفيليس ، وداسو للطيران  
أهداف الجائزة :

١ - إضافة قيمة معنوية للعملاء : من خلال فهم ما يحتاجون إليه وتوقع طلباتهم وتلبيتها

٢ - خلق مستقبل مستدام : من خلال تعزيز أدائها و الاهتمام بالعوامل الاقتصادية

والثقافية والبيئية والاجتماعية التي تتعامل مع هؤلاء الأفراد والجماعات

- ٣- تطوير القدرات التنظيمية : من خلال إدارة التغير داخل الحدود التنظيمية وخارجها
- ٤- تسخير الإبداع والابتكار : عن طريق تسخير الإبداع المنهجي الذي ينشده مالكو تلك المنظمات .
- ٥- القيادة المصحوبة بالرؤية الواضحة والإلهام والنزاهة : من خلال وجود قادة يستطيعون ترجمة الخطط والاستراتيجيات إلى واقع قابل للتطبيق .
- ٦- الإدارة المتسارعة : القدرة على معرفة الجدارة التي تمتاز بها المنظمة وتحديد الفرص والتهديدات وفعاليتها .
- ٧- النجاح من خلال الفكر المتميز للموظفين : تقديرهم لموظفيهم بخلق ثقافة التمكين بينهم رغبة للوصول إلى الأهداف والغايات .
- ٨- المحافظة على تحقيق النتائج الباهرة : وهذه يقابلها تحقيق ما تصبو اليه المنظمة وتحقيق أهدافها سواء بالدمى القصير أو الطويل .
- معايير الجائزة :

Leadership	القيادة
Strategy	الاستراتيجية
Employees	الموظفين
Partnership and Resources	الشركات والموارد
Process Products and Services	العمليات والمنتجات والخدمات
Employees Results	نتائج الموظفين
Customer Results	نتائج العملاء
Society Results	نتائج المجتمع
Business Results	نتائج الأعمال

### جائزة المنظمة العالمية للمقاييس والمواصفات - أيزو

تهدف إلى وضع أنماط ومقاييس عالمية تهدف إلى تحسين كفاءة العملية الإنتاجية وتخفيض التكاليف مع تحديد معايير الجودة التي ينبغي تطبيقها على القطاعات الصناعية والخدمية وصدرت عام 1987 م ونالت اهتماما بالغا على كافة المستويات المحلية والدولية .



**تعريف الأيزو :** هي مجموعة من معايير الأداء الدولية تستهدف التحكم في ضمان الجودة وتهدف إلى زيادة خفض التكاليف مع عدم إغفال المنتج النهائي الذي يجب أن يتم وفق أفضل المعايير الإنتاجية .

**المعيار :** عبارة عن وثيقة توفر المتطلبات والمواصفات والمبادئ التوجيهية والخصائص التي يمكن استخدامها باستمرار لضمان تناسب المواد والمنتجات والعمليات والخدمات لهذا الغرض تصدر الأيزو أكثر من 19.500 معيار دولي يمكن الحصول عليها بمقابل مادي أو من خلال وكلائها .

### معايير جائزة الأيزو :

**توفير التكاليف :** تساعد معايير الأيزو على تحسين العمليات الإنتاجية ما يؤدي إلى مساعدة في خفض تكاليف الإنتاج .

**زيادة أرىء العملاء :** تعمل على تحسين المستمر للعمليات الإنتاجية وتعزيز رضا العملاء و الزبائن ما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية .

### الوصول إلى أسواق جديدة :

ما يؤدي لانتشار المنتج داخل الأسواق المحلية وسهولة الوصول إلى الأسواق العالمية .

**زيادة الحصة السوقية :** وتعزيز القدرة التنافسية .

**الفوائد البيئية :** من خلال الحد من الآثار السلبية على البيئة أو تقليلها .

### أهداف الأيزو :

- ١- مساعدة الشركات على زيادة أرباحها
- ٢- رفع مستوى أداء الشركات وتحقيق الكفاءة
- ٣- العمل على تمكين الشركة من تقويم أداءها ذاتيا
- ٤- السعي وراء تأصيل مفهوم الجودة وتطويره
- ٥- تحفيز موظفي الشركة ورفع معنوياتهم وتشجيعهم
- ٦- توفير مجموعة متكاملة من الوثائق والسياسات والإجراءات
- ٧- العمل على تعزيز القدرة التنافسية للشركة

### جائزة الأيزو للجودة :

**جائزة الأيزو 9000** : وهي الجائزة التي تقدمها المنظمة لمن يؤصل ويؤسس الجودة الشاملة في القطاعين العام والخاص . يتفرع منها العديد من الجوائز في جوانب أخرى ومتعددة منها :

**ISO 9001:2008** : تحدد متطلبات نظام الجودة الشاملة المطبق في القطاع العام والخاص .

**ISO 9000:2005** : تغطي المفاهيم الأساسية والرئيسية واللغة المستخدمة في نظام الجودة الشاملة .

**ISO 9004 :2009** : تركز على كيفية جعل نظام الجودة الشاملة أكثر فاعلية وكفاءة .

**ISO 19011 :2011** : تحدد التوجهات بشأن عملية المراقبة الداخلية والخارجية لنظام الجودة الشاملة .

**جوائز الجودة الشاملة الأخرى :**

أسم الجائزة	البلد
جائزة الأمير محمد بن فهد للأداء الحكومي	المملكة العربية السعودية
جائزة الإمارات للأداء الحكومي المتميز	الإمارات العربية المتحدة
جائزة دبي للأداء الحكومي المتميز	الإمارات العربية المتحدة
الجائزة العربية للجودة	المنطقة العربية للتنمية الصناعية والتعدين
الجائزة التركية للجودة	تركيا
جائزة الدانمارك للجودة	الدانمارك
الجائزة البريطانية للأعمال المتميزة	بريطانيا
الجائزة الأوروبية للجودة	بلجيكا
جائزة الجودة النمساوية	النمسا
جائزة جوزيف موران الرومانية للجودة	رومانيا
جائزة راجيف غاندي الوظيفة للجودة	الهند

