



جائزة الملك عبدالعزيز للجودة  
KING ABDULAZIZ QUALITY AWARD

# جائزة الملك عبد العزيز للجودة

## خارطة الطريق نحو التميز المؤسسي في المملكة

عرض مقدم لورشة دعم الشراكة المجتمعية والتنمية  
المستدامة لأنشطة التقييس

# عن الجائزة

**رؤيتنا:** أن تكون جائزة الملك عبد العزيز للجودة متميزة  
ورائدة على المستوى الوطني والإقليمي والعالمي وأن تحقق  
أهدافها للارتقاء بمستوى الجودة في المجالات الخدمية  
والإنتاجية في المملكة العربية السعودية



# عن الجائزة

رسالتنا: تعمل جائزة الملك عبد العزيز للجودة على تعزيز التنافس من خلال تقديم إطار عام مرجعي لتقييم أداء المنشآت في كافة القطاعات العامة والخاصة وتطويرها وفق معايير وطنية للتميز دولية المستوى وإبراز دورها في نشر مفاهيم الجودة والتميز المؤسسي



# أهداف الجائزة

تهدف الجائزة إلى:

- نشر ثقافة الجودة والتميز المؤسسي.
- رفع مستوى الجودة في المنتجات والخدمات.
- تحفيز القطاعات لتبني نموذج التميز للجائزة.
- الارتقاء بمستوى القيادات الإدارية.
- تكريم المنشآت المتميزة.
- توفير منصة مثالية لنشر وتبادل أفضل الممارسات.



# نموذج التميز لجائزة الملك عبد العزيز للجودة

في سعيها نحو تعزيز مكانة المملكة، إقليمياً وعالمياً عملت  
الجائزة على تطوير نموذج وطني للتميز اسوة ببعض الدول.



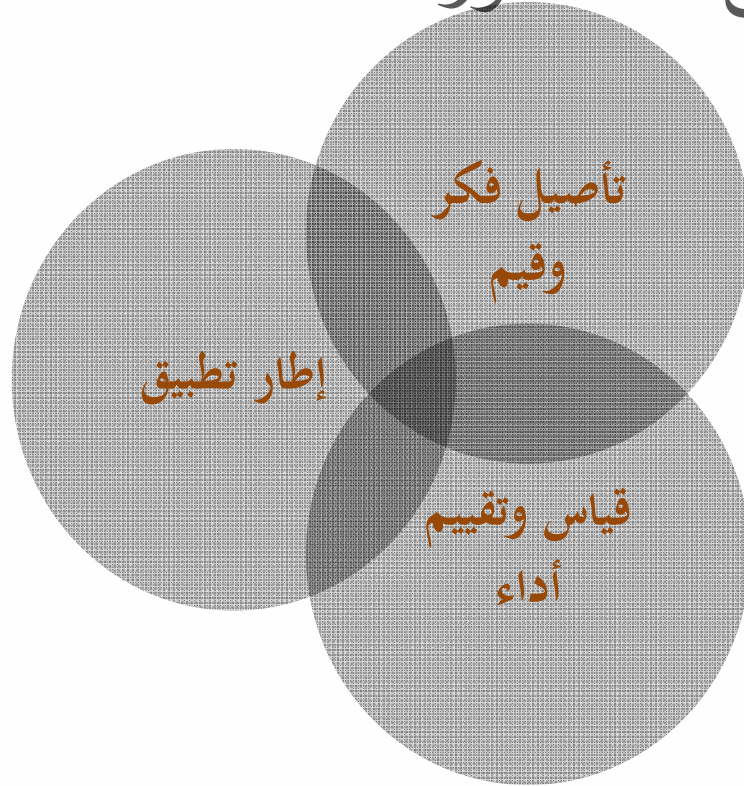
# نموذج التميز لجائزة الملك عبد العزيز للجودة

بني النموذج وفقا لـ (١) أفضل الممارسات العالمية  
(٢) ومتوافق مع المتطلبات المحلية (٣) ويمثل الهوية الوطنية.



# نموذج التميز لجائزة الملك عبد العزيز للجودة

## بحيث يركز على ٣ محاور:



مبادئ للجودة والتميز

معايير

أداة تقييم مؤسسي



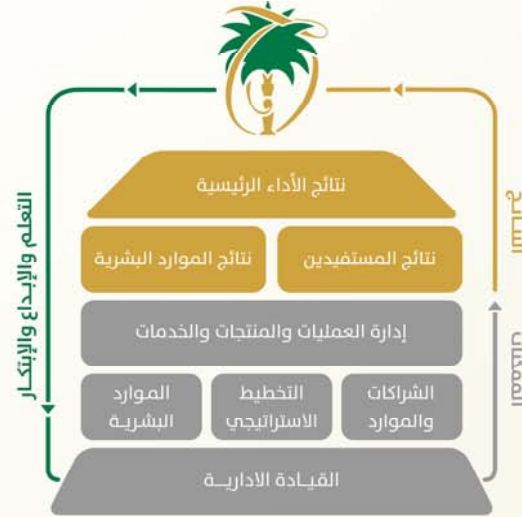
# نموذج التميز لجائزة الملك عبد العزيز للجودة



أداة التقييم المؤسسي  
لجائزة الملك عبدالعزيز للجودة ( إِتْقَان )

معايير جائزة الملك عبد العزيز للجودة

مبادئ الجودة والتميز المؤسسي



مبادئ الجودة والتميز المؤسسي  
لجائزة الملك عبدالعزيز للجودة





# نموذج التميز

## لجائزة الملك عبد العزيز للجودة



مبادئ الجودة والتميز المؤسسي  
لجائزة الملك عبدالعزيز للجودة

٩



# لماذا مبادئ الجودة والتميز المؤسسي؟

لأنها مرتكزات بناء وأسس استدامة وتغيير جوهري مهما تغيرت الوسائل أو تعددت المتغيرات.

— تدريب القيادات.

— التعلم من أفضل الممارسات للقادة الناجحين.

— تفعيل أدوات القياس ووسائل التغيير وثقافة النتائج.

— المشاركة الشخصية في عمليات التطوير.



إضاءات على بعض المبادئ

ذات العلاقة المباشرة بموضوع الورشة



# المبدأ الأول: القيادة بالإلهام والقدوة الحسنة

يخصص قادة المنشآت المتميزة الكثير من الوقت والجهد من أجل التفكير والتخطيط لمستقبل المنشأة وتحديد أفضل وأسرع التغييرات المؤسسية والتنظيمية والتشغيلية اللازمة لتحقيق الرؤية والتوجهات الاستراتيجية التي وضعوها لمنشأتهم مع ضمان وجود الآليات المناسبة للمتابعة والتنفيذ، كما يدركون أهمية أن يكونوا قدوة حسنة في الالتزام بالقيم المؤسسية والنزاهة وأخلاقيات وسلوكيات العمل ومصدر إلهام وتمكين وتحفيز وبتحقيق الطاقة الإيجابية في العاملين بالمنشأة، كما يحرص القادة المتميزون على بناء علاقات إيجابية و تفاعلية مع كافة المعنيين بأعمال ومصالح منشأتهم وتوفير بيئة العمل المناسبة لنجاحها وبناء قدراتها التنافسية في عالم يموج بالتغيرات والتحويلات السريعة.



## المبدأ الرابع: الإدارة بالعمليات

ينظر للمنشآت المتميزة على أنها تعمل من خلال نظام يبني قدراتها المؤسسية، متمثلاً في عملياتها الرئيسية والمساندة والذي هو بمثابة العمود الفقري الذي يتم من خلاله تقديم المنتجات والخدمات والأنشطة لكافة المعنيين، لذا تبادر المنشآت المتميزة إلى تحديد وتصميم وتوثيق وتنفيذ وتحسين عملياتها وبناء هيكلها التنظيمية بصورة تضمن سلاسة ومرونة وسرعة الإجراءات التشغيلية والإدارية وتقليص البيروقراطية والروتين في سبيل رفع إنتاجية المنشأة والعاملين بها، كما تطور مؤشرات ومقاييس لتقييم وتحسين أداء عملياتها وتبني الأنظمة المناسبة لإدارتها بما يعظم الفوائد والاعراض التي صممت من أجلها.



## المبدأ الخامس: تطوير الشراكات الناجحة

تدرك المنشآت المتميزة مدى أهمية الشراكات في عالمنا اليوم والذي يمتلئ بالتحديات و المنافسة الشرسة على الأسواق والريادة في ظل محدودية الموارد المتاحة في العالم مما يحتم التوجه إلى تنفيذ الأنشطة الرئيسية والمشاريع الكبيرة من خلال بناء وتعزيز العلاقة مع الشركاء الرئيسيين للمنشأة وتبادل الموارد والمعارف وأفضل الممارسات معهم في سبيل تمكين المنشأة من تحقيق أهدافها وبأقل التكاليف، كما تحرص على التطوير المستمر لهذه الشراكات والتوجه نحو بناء التحالفات الاستراتيجية وتعزيز العمل المشترك لتحسين الخدمات والعمليات المشتركة.

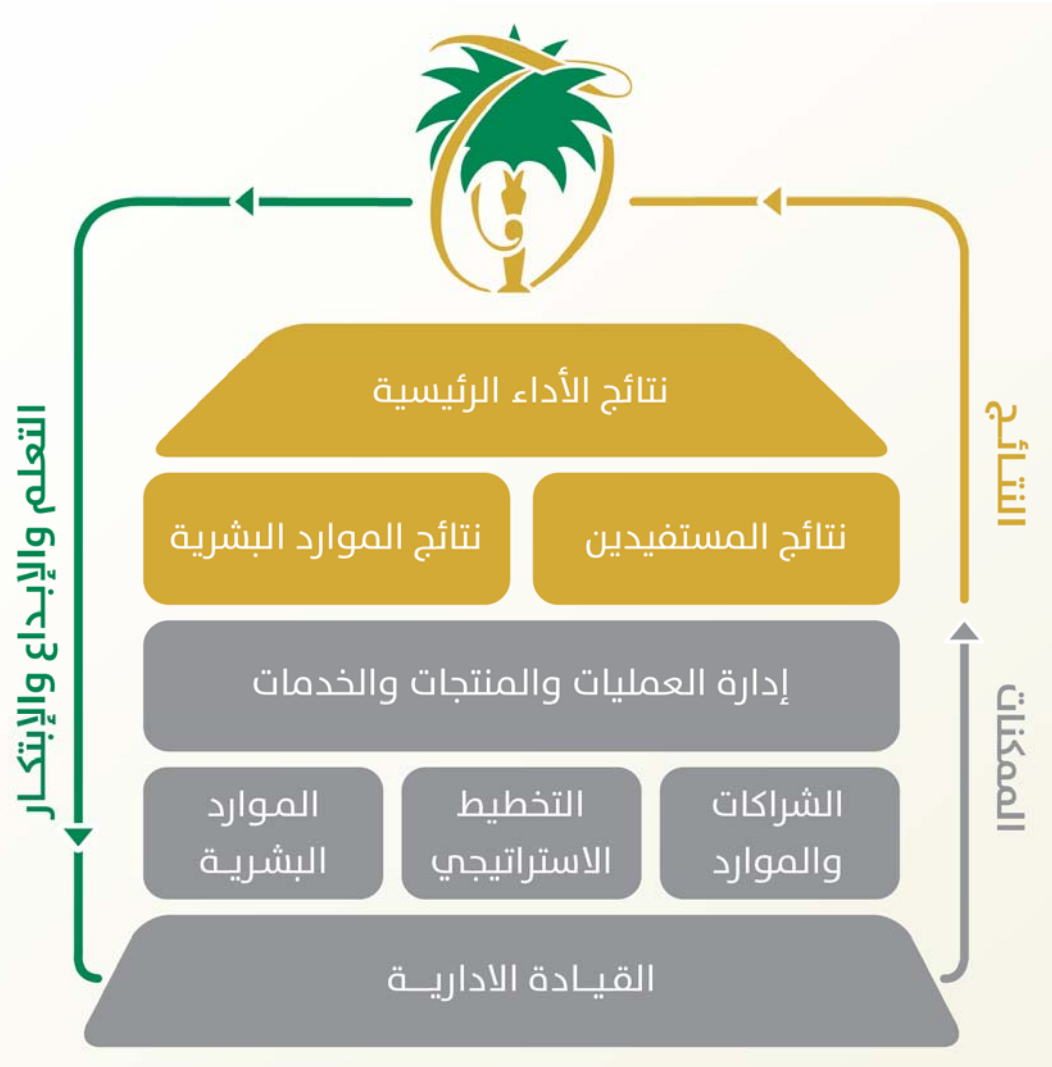


## المبدأ الثامن: تبني المسؤولية المجتمعية

تؤمن المنشآت المتميزة بأنها جزء من المجتمع و أن عليها واجبات ومسؤوليات لدعم وتنمية هذا المجتمع لتحقيق التوازن في إحداث الأثر الإيجابي بيئياً واقتصادياً واجتماعياً باعتبار أن هذا المجتمع يشكل محيطها الواسع الذي تستمد منه مواردها وطاقتها ومواردها البشرية والمستفيدين من منتجاتها وخدماتها، ولذا فإنها تستشعر مسؤولياتها تجاه تأثيرات تحقيق أنشطتها وعملياتها وقراراتها على المجتمع والبيئة المحيطة ولذا فهي تساهم في التنمية المستدامة للمجتمع بتضمين مبادئ الاستدامة وتحقيق مؤشرات الايجابية واتباع مبدأ الشفافية والسلوك الأخلاقي في ممارساتها المؤسسية والسعي نحو المشاركة الفاعلة في تحقيق المتطلبات الاساسية والرفاهية المنشودة لأفراد المجتمع.

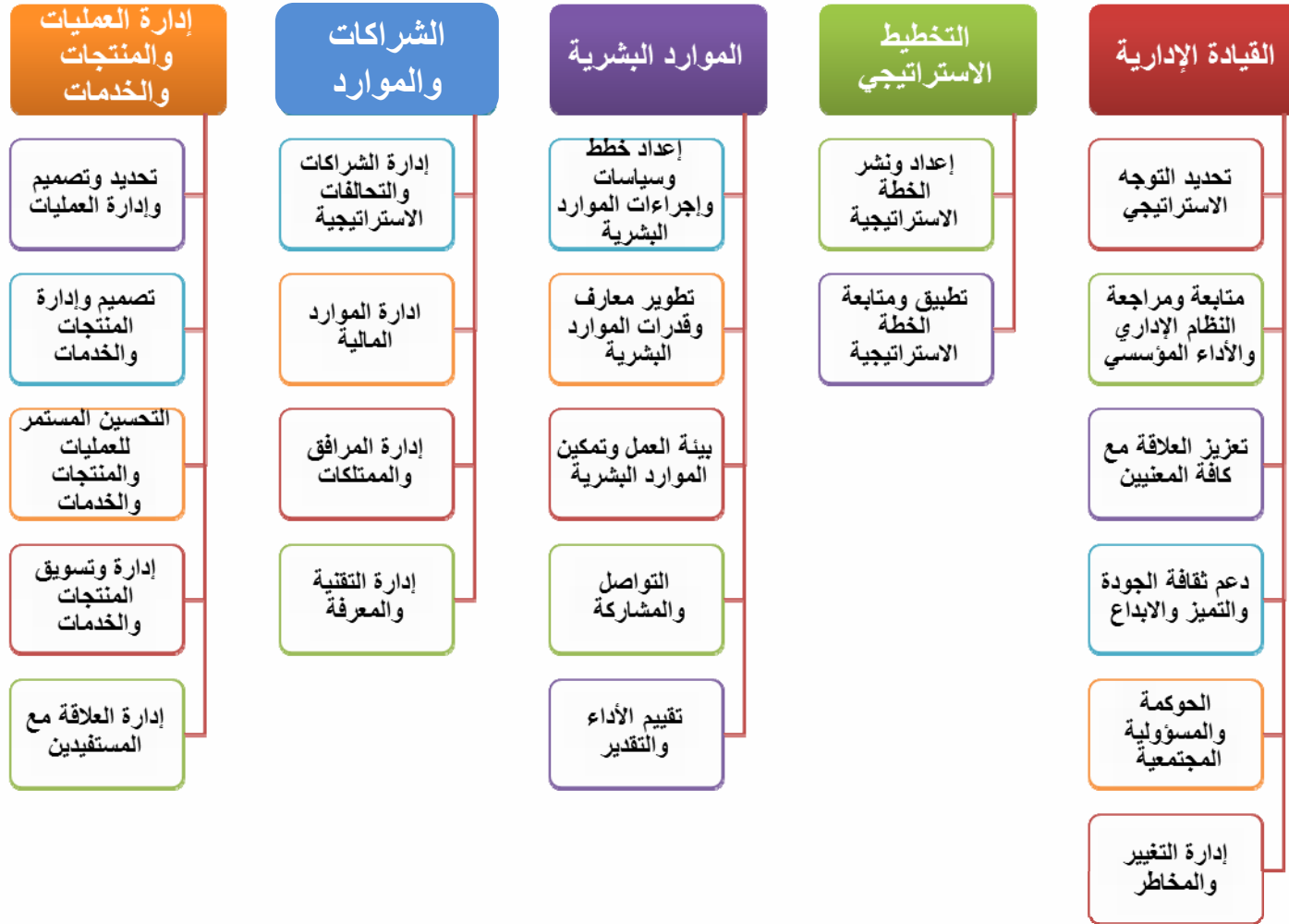


# معايير للجائزة





# معايير الجائزة\_الممكّنات



# معايير الجائزة\_النتائج



## لماذا معايير الجائزة؟

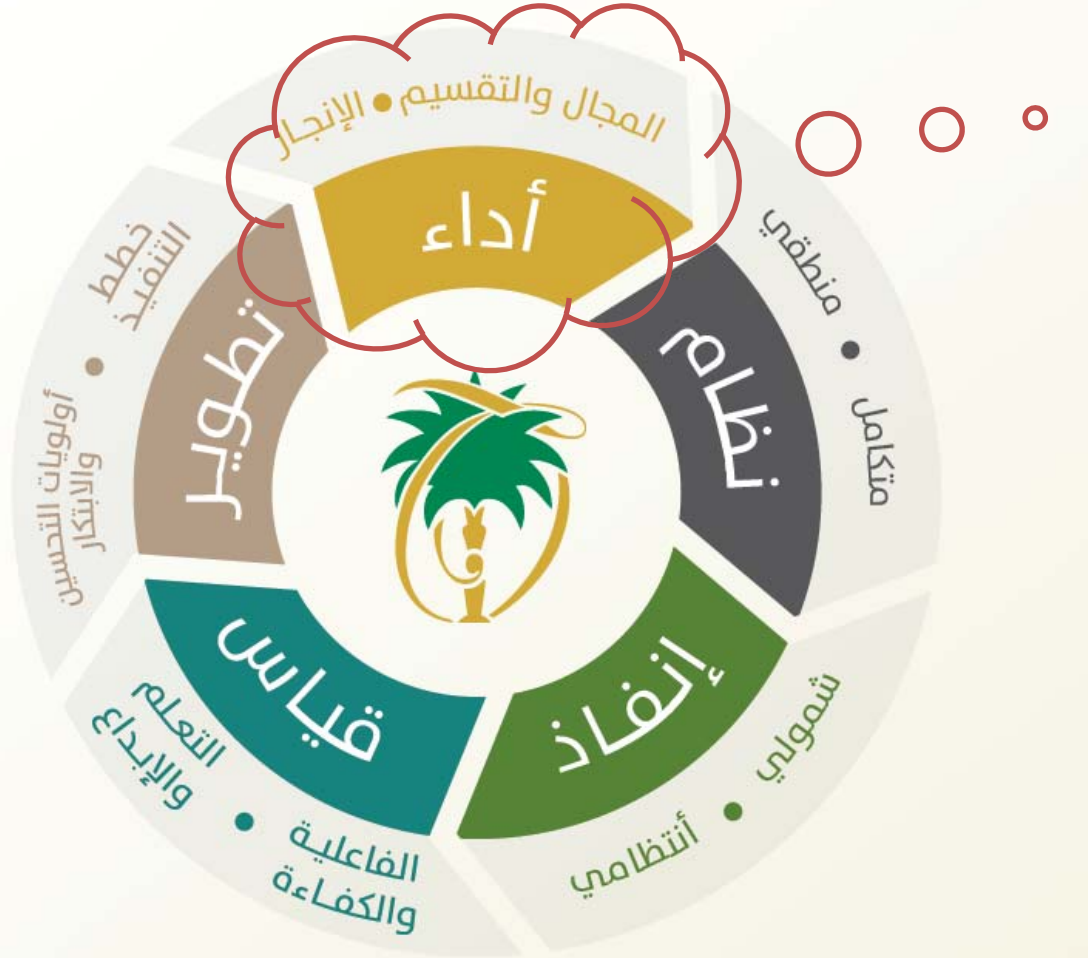
لأنها ترجمة لمبادئ الجودة وتضع إطار للتطبيق وتحدد مجالات العمل المؤسسي لأي منشأة، وتتكون من قسمين الممكنات والنتائج.

- توعية وتدريب مستمرة.
- التعلم من أفضل الممارسات.
- تطبيق التقييم الذاتي.
- العمل بثقافة الأولويات وخطط العمل التحسينية.



# أداة التقييم المؤسسي

## إتقان



تقييم النتائج



# نموذج التميز لجائزة الملك عبد العزيز للجودة

يحتوي النموذج أيضا ..

دليل متكامل  
لأكثر من ١٠٠  
مصطلح وردت  
في النموذج

ملحق تفصيلي  
للنتائج

مصفوفة  
متكاملة للربط  
بين المبادئ  
والمعايير



# التوجه الدولي للتميز

عملت الكثير من الدول على تبني جوائز وطنية للتميز المؤسسي كان على رأسها جائزة ديمنج للجودة عام ١٩٥١م نظرا لأثرها على مستوى الأداء وتأثيرها على عناصر مثل: **الفعالية والكفاءة والسمعة والربحية** .. وغير ذلك، ويمتد الأثر على مستوى القطاع أو الدولة. وهناك الكثير من الدراسات التي تثبت ذلك.



# أبرز نتائج الدورة الثالثة

استطلعت الجائزة رأي المنشآت المشاركة في الدورة الثالثة من القطاع الإنتاجي والخدمي والتعليمي والصحي.



# أبرز نتائج الدورة الثالثة

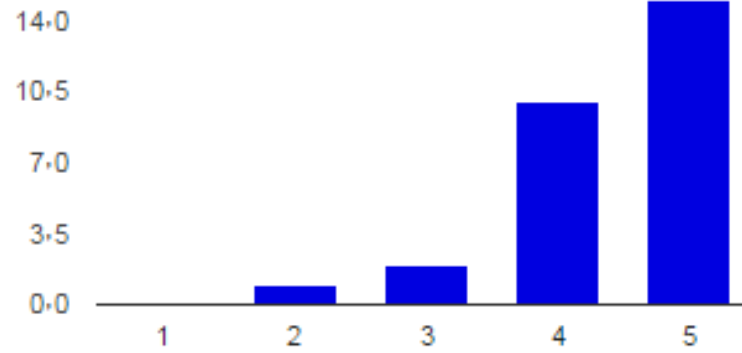
هل تعتبر الجائزة فرصة لتطوير الأداء المؤسسي في منشأتك؟

100%	28	نعم
0%	0	لا
0%	0	إلى حد ما



ما تقييمك لمدى الأثر الذي يمكن أن تحدثه معايير الجائزة على الأداء المؤسسي؟

0%	0	ليس لها أثر: 1
3.6%	1	2
7.1%	2	3
35.7%	10	4
53.6%	15	أثر عال جدا: 5

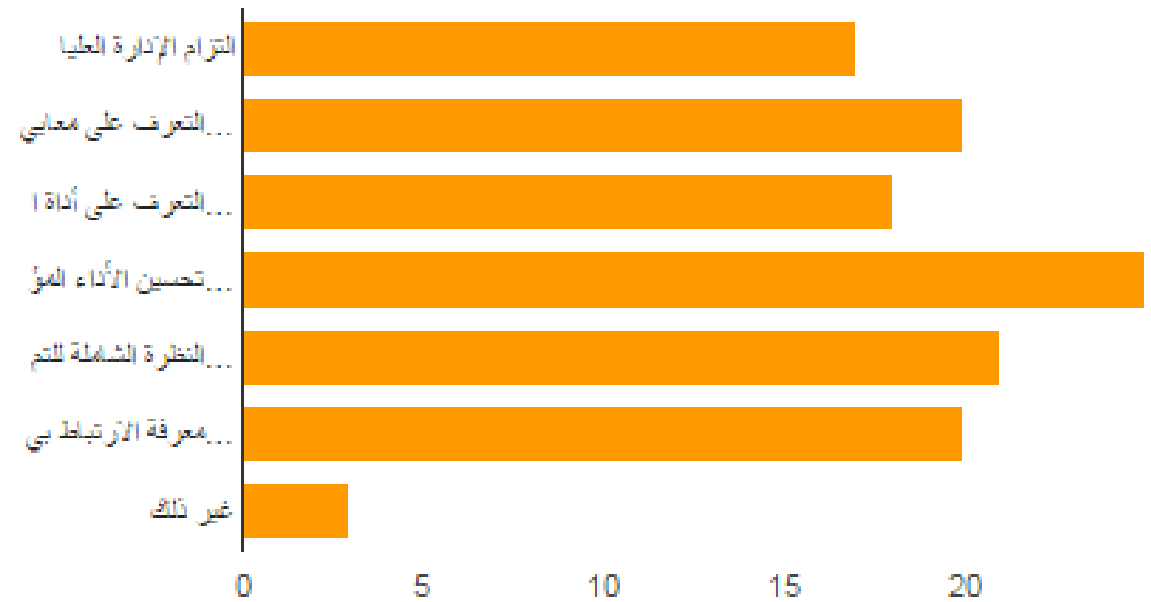




# أبرز نتائج الدورة الثالثة

ما الفوائد الملموسة من الاشتراك في الجائزة؟

60.7%	17	التزام الإدارة العليا
71.4%	20	التعرف على معايير التميز
64.3%	18	التعرف على أداة التقييم المؤسسي
89.3%	25	تحسين الأداء المؤسسي
75%	21	النظرة الشاملة للتميز المؤسسي
71.4%	20	معرفة الارتباط بين الممكّنات والنتائج
10.7%	3	غير ذلك



# أبرز توجهات الجائزة

محركاً أساسياً للتميز المؤسسي في المملكة

خلق روح من التنافس بين كافة القطاعات

محفزاً رئيسياً لبدء رحلة التميز

مصدراً مهماً لتأهيل الكوادر الوطنية





سعيًا نحو التميّز

    kaqa.org

[www.kaqa.org.sa](http://www.kaqa.org.sa)