



الدليل الارشادي لسفير التميز  
لجائزة الملك عبد العزيز  
للجودة

الإصدار الأول

٢٠٢٢





## الهدف



يهدف هذا الدليل إلى التعريف بسفير التميز لجائزة الملك عبد العزيز للجودة، والتأكيد على مسؤولياته وامتيازاته ودوره التنسيقي والاشرافي في منشأته، والتنسيقي مع إدارة جائزة الملك عبد العزيز للجودة. وقد حرصت إدارة الجائزة على وضع هذا الدليل لمساعدة الجهات على اختيار سفراء التميز، ولدعم سفراء التميز في تحقيق أدوارهم.

## التعريفات



### تعريف سفير التميز لجائزة الملك عبد العزيز للجودة

هو أحد قيادات المنشأة الشغوفين بالجودة والتميز المؤسسي، وممن يعملون في مجال الأداء المؤسسي، أو التميز المؤسسي، أو الجودة وتم اختياره سفيراً للتميز لجائزة الملك عبد العزيز للجودة من منشأته بقرار رسمي.

### نموذج الجائزة:

هو النموذج الوطني للتميز المؤسسي بالمملكة العربية السعودية بمكوناته الثلاث: (مبادئ ومعايير وأداة إتقان).

### مبادئ التميز المؤسسي:

هي مجموعة من القيم المؤسسية والأسس التي تُبنى عليها معايير نموذج التميز المؤسسي.



## التقرير التعقيبي:

هو تقرير مفصل اتفق عليه المقيمون، واعتمده المحكمون، ويمثل خلاصة العملية التقييمية للمنشأة، ويعتبر منصة انطلاقها لمشاريع وبرامج التطوير والتحسين وجوهر المشاركة في الجائزة، ويتكون من الملخص التنفيذي، ونقاط القوة وفرص التحسين للمنشأة في كل معيار فرعي، ومصفوفة الدرجات.

## أداة إتقان:

هي الأداة المعتمدة لدى الجائزة لتحديد مستوى التميز المؤسسي، والتي يتم من خلالها قياس مستوى الأداء المؤسسي عن طريق خمسة عناصر رئيسية: الأداء والنظام والإنفاذ والقياس والتطوير، بحيث يتم تقييم النتائج من خلال العنصر أداء وتقييم الممكنات من خال بقية العناصر.

## فريق التقييم:

هم المسؤولون عن إتمام عملية التقييم في الوقت المحدد في الخطة الزمنية للدورة وبشكل كامل وشامل وجودة عالية وحسب متطلبات برنامج جائزة الملك عبد العزيز للجودة والتوافق على نقاط القوة وفرص التحسين والدرجات لكل منشأة، ومن ثم عرض نتائج التقييم على اللجنة الفنية وفريق المحكمين والأخذ بملاحظاتهم في إصدار النسخة النهائية من التقرير التعقيبي.

## برنامج المقيم الداخلي:

هو أحد البرامج التدريبية التي تقدمها الجائزة، ويهدف إلى إعداد وتأهيل مقيمين داخليين للتميز المؤسسي ذوي كفاءة عالية وفق معايير جائزة الملك عبد العزيز للجودة.



## منظومة تميز. نت:

هي منظومة ذكية أطلقتها الأمانة العامة للجائزة بهدف توفير حلول إلكترونية متكاملة للمنشآت لتطبيق ومتابعة واستدامة التميز المؤسسي وفق معايير الجائزة، كما يمكن للمنشآت والمقيمين الاشتراك من خلالها في دورات الجائزة واستلام التقارير بشكل إلكتروني كامل.

## الوثائق:

يقصد بها جميع الشواهد والأدلة التي توضح مدى تطبيق المنشأة المشاركة لمعايير نموذج التميز المؤسسي.



## رحلة سفير التميز



الحصول على شهادة المقيم الداخلي  
وفقاً لنموذج الجائزة

التكليف الرسمي لسفير التميز من  
قبل المنشأة

حصر الوثائق الأولية لتسجيل المنشأة  
بحسب المطلوب من إدارة الجائزة

تسجيل المنشأة في نظام تميز نت وإرفاق  
المتطلبات

كتابة تقرير المشاركة وفقاً للمتطلبات  
والتأكد من توفر الأدلة والتأكد من  
إعداد المنشأة للتقييم.

لقاء فريق التقييم والتأكد من  
سير جدول الأعمال المناسب  
للفريق.

متابعة الأعمال الإدارية الخاصة  
بالمشاركة لحين إعلان النتائج  
وحفل التتويج



## واجبات المنشأة اتجاه سفير التميز لجائزة الملك عبد العزيز للجودة

- ❖ تعيينه بقرار رسمي وتعميم القرار على مستوى المنشأة.
- ❖ تقديم الدورات التدريبية اللازمة له لتنمية مهاراته.
- ❖ تقديم المحفزات اللازمة لدعم السفير.
- ❖ تقديم جميع أنواع الدعم الفني والتقني والإداري للسفير لضمان دور السفير في المنشأة.



## معايير اختيار سفير التميز لجائزة الملك عبد العزيز للجودة

- ❖ أن يكون السفير هو مدير المشروع والمسؤول عن تقدم المنشأة على جائزة الملك عبد العزيز للجودة.
- ❖ أن يجتاز السفير برنامج المقيم الداخلي لجائزة الملك عبد العزيز للجودة قبل ترشيحه سفيراً للتميز.
- ❖ يفضل من يمتلك خبرة عملية لا تقل عن سنتين أو لديه شهادة احترافية في ضبط وإدارة الجودة أو التميز المؤسسي.
- ❖ يفضل من مارس التقييم مع جوائز أخرى محلية أو إقليمية أو دولية.
- ❖ يفضل أن يكون لديه خبرة لا تقل عن سنتين أو لديه شهادة احترافية في الإدارة التنفيذية (القيادة).
- ❖ يفضل أن يكون لديه خبرة لا تقل عن سنتين أو لديه شهادة احترافية في إدارة البرامج والمشاريع.
- ❖ يفضل أن يكون لديه خبرة لا تقل عن سنتين أو لديه شهادة احترافية في إدارة المؤشرات والأهداف الاستراتيجية.
- ❖ يفضل أن يكون لديه خبرة لا تقل عن سنتين أو لديه شهادة احترافية في حوكمة المؤسسات والأعمال وتطويرها.
- ❖ يفضل أن يكون لديه خبرة لا تقل عن سنتين أو لديه شهادة احترافية في إدارة الموارد البشرية.





- ❖ يفضّل أن يكون لديه خبرة لا تقل عن سنتين أو لديه شهادة احترافية في إدارة المخاطر والأزمات.
- ❖ يفضّل أن يكون لديه خبرة لا تقل عن سنتين أو لديه شهادة احترافية في إدارة المسؤولية المجتمعية والتنمية المستدامة.

### واجبات سفير التميز لجائزة الملك عبد العزيز للجودة



- ❖ يضبط الاتصال بين إدارة الجائزة وفريق التقييم والمنشأة التي يمثلها.
- ❖ يتولى المسؤولية المباشرة عن تسجيل المنشأة وإرفاق تقرير المشاركة بالجائزة.
- ❖ يشرح للإدارات المعنية داخل المنشأة المعايير والنقاط الاسترشادية في النموذج الوطني للتميز المؤسسي.
- ❖ يضمن صحة البيانات المذكورة في تقرير المشاركة ودقتها ومصداقيتها.
- ❖ يمثل جهته في جميع الملتقيات واللقاءات التي تنظمها إدارة الجائزة، ويشارك في لقاءات أفضل الممارسات في التميّز المؤسسي سواء كانت حضورية أو عن بعد، وينقل الخبرة في منشأته وفي لقاءات إدارة الجائزة.

### مقومات نجاح سفير التميز



- ❖ فهم نموذج التميز لجائزة الملك عبد العزيز للجودة بمكوناته الثلاث: المبادئ، المعايير، وأداة التقييم المؤسسي (إتقان).
- ❖ القدرة على التواصل الفعال مع إدارة الجائزة والقيادات والزملاء والمنافسين.
- ❖ امتلاك مهارة إدارة الوقت والجهد وتوظيفها خلال مراحل الكتابة والتقييم الذاتي.
- ❖ المهارة الحاسوبية العالية للتعامل مع مختلف أنواع الملفات ومنظومة (تميز.نت).



- ❖ التحلي بالروح الإيجابية خلال كافة مراحل الكتابة والتقييم الذاتي.
- ❖ التحلي بمهارة الاستماع النشط والقدرة على الملاحظة.
- ❖ القدرة على صياغة تقرير ذي مصداقية يعكس واقع المنشأة بالاستناد إلى الممكنات والنتائج.
- ❖ التفرغ التام للقاء المقيمين ومناقشة تقرير المشاركة معهم وتزويدهم بما يحتاجونه لإتمام أعمالهم على أكمل وجه.
- ❖ المساهمة في تحسين وتطوير ممارسات التميز المؤسسي على مستوى المملكة، من خلال التواصل مع سفراء الجهات المناظرة وتبادل الخبرات وصناعة مجموعات مهنية فاعلة وداعمة للتميز.
- ❖ تقديم التغذية الراجعة المناسبة للمنشأة وإدارة الجائزة كلاً فيما يخصه.