



جائزة الملك عبد العزيز للجودة
KING ABDULAZIZ QUALITY AWARD



كتيب تعريفى

سعي نحو التميز

www.kaqa.org.sa



كتيب تعريفى لجائزة الملك عبد العزيز للجودة

الإصدار الثاني

صفر ١٤٣٩ هـ

أكتوبر ٢٠١٧ م

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
٦	مقدمة
٧	عن الجائزة
٨	الرؤية
٨	الرسالة
٨	الأهداف
٨	القيم الجوهرية
٨	الهيكل التنظيمي
٩	مميزات الاشتراك في الجائزة
٩	مميزات الحصول على الجائزة
٩	نموذج التميز
١٠	مرتكزات النموذج
١٠	بداية رحلة التميز
١٠	الاشتراك في الجائزة
١٤	المنشآت الفائزة



مقدمة

يتبلور الهدف الأساسي من إنشاء ودعم برامج جوائز الجودة الوطنية بالدول المتقدمة في تشجيع المنشآت في مختلف القطاعات على رفع مستوى أدائها وترشيد تكاليفها وزيادة جودة منتجاتها وخدماتها، لتصبح قادرة على المنافسة في الأسواق المحلية والعالمية

ولقد نجحت جوائز الجودة في القيام بدور هام في تطوير ثقافة العناية بالمستفيدين في البلدان التي تبنت هذه الجوائز، وساهمت في رفع مستوى أداء المنشآت التي وظفت معايير هذه الجوائز، واستطاعت تحسين جودة خدماتها ومنتجاتها وتطور الأداء المؤسسي

وتعتبر معايير الجائزة في الأساس الوسيلة الأمثل لتقييم الأنظمة الإدارية والمالية والتشغيلية للمنشآت، ومقارنة أنظمتها وأدائها مع المستوى العالمي المتميز، وتحديد نقاط القوة وفرص التحسين ومن ثم وضع برامج التحسين المستمر لإصلاح مواطن التطوير في الأداء والأنظمة الإدارية، وبعد الفوز بها تتويجاً لجهود هذه المنشآت وتقديراً لإجازها وتقديمها كأمثلة ناجحة يستفاد من تجربتها

وتماشياً مع المفاهيم والرؤى العالمية جاءت جائزة الملك عبد العزيز للجودة بالملكة العربية السعودية لتساهم بعون الله في رفع مستوى جودة المنتجات والخدمات الوطنية كما ستدكي روح المنافسة الإيجابية بين المنشآت في القطاعات المختلفة وتساعد على منافسة المنتجات والخدمات في الأسواق المحلية والعالمية وتحقيق رضا المستفيدين منها



عن الجائزة

تحسين الأعمال بصورة مستمرة لتحديد الأهداف وترتيب أولوياتها وتنظيمها ومراجعتها بغرض إنجاز هذه الأهداف. فعند التقدم للترشح للجائزة، تعطي المنشأة نفسها فرصة للخضوع لعملية تقييم موضوعية من قبل مقيمين خارجيين حياديين مدربين على كيفية تطبيق المعايير ولديهم خبرة في تقييم منشآت مشابهة.

كما تتوفر عملية التقييم الذاتي والتي تقوم بها كل منشأة باستخدام معايير الجائزة حيث تساعد على فهم الجوانب التالية في نظام المنشأة:

- ١١ كيف تعمل المنشأة؟
- ١٢ مدى تميز المنشأة مقارنة بالمنشآت الأخرى
- ١٣ مستوى الجودة الذي ترغب المنشأة في تحقيقه
- ١٤ مواطن التطوير في نظام المنشأة والعمليات التي تحتاج إلى تحسين
- ١٥ كيفية الشروع في تطبيق أولويات التغيير والتحسين المستمر

أنشئت جائزة الملك عبد العزيز للجودة بموجب خطاب المقام السامي رقم ٧ / ب / ٠٧٦٨١ وتاريخ ٢٧ / ١١ / ٢٠٠٠ هـ. بهدف تحفيز القطاعات الإنتاجية والخدمية لتطبيق أسس وتقنيات الجودة الشاملة من أجل رفع مستوى جودة الأداء وتفعيل التحسين المستمر لعملياتها الداخلية وتحقيق رضا المستفيدين كما تهدف الجائزة لتكريم أفضل المنشآت ذات الأداء المتميز والتي تحقق أعلى مستويات الجودة بحصولها على التقدير اللائق على المستوى الوطني نظير ما حقته من إنجازات وبلوغها مرتبة متميزة بين أفضل المنشآت المحلية.

وتعدّ الجائزة وسيلة لتحقيق التميز في الأعمال من خلال توفير هيكل متكامل لتنسيق جميع أنشطة تحسين الأداء وإدارتها. وذلك بتمكين المنشآت من تقييم مستوى أدائها الحالي ومقارنته بمستوى الأداء في المنشآت المتميزة على مستوى العالم. ومن ثم العمل على سد الثغرات الموجودة بين المستويين وتقديم الجائزة بمعايير محددة تمكن المنشآت من قياس أدائها في عدة مجالات رئيسية تساعدها على

الرؤية

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

الرسالة

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

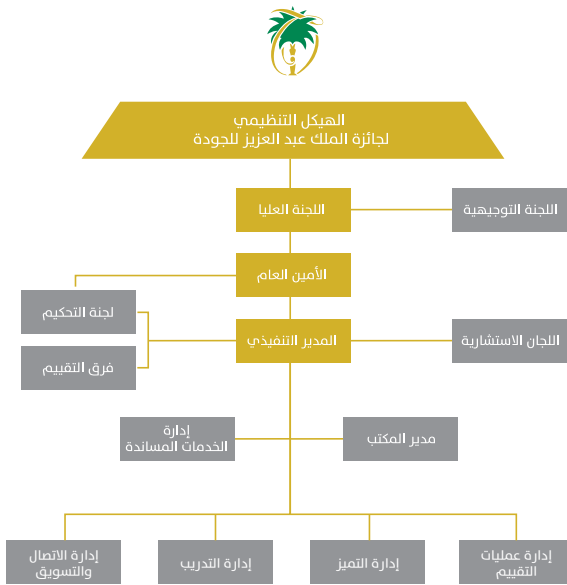
الأهداف العامة

- ١١ التوعية ونشر ثقافة الجودة والتميز المؤسسي وتطبيقاته في المجتمع وبين مختلف القطاعات في المملكة
- ١٢ حفيز القطاعات لتبني مبادئ الجودة والتميز المؤسسي من خلال تطبيق النموذج الوطني للتميز لجائزة الملك عبد العزيز للجودة وتبني معاييرها
- ١٣ تعزيز مفاهيم وتطبيقات قياس الأداء والتحسين المستمر للأعمال سعياً نحو إرضاء المستفيدين وكافة المعنيين
- ١٤ العمل على رفع مستوى الجودة في المنشآت السعودية وتعزيز جهودها وتمكينها من الوصول للمنافسة على المستوى العالمي
- ١٥ الارتقاء بمستوى القيادات الإدارية في المنشآت لتحقيق أهداف الجودة الشاملة والوفاء بمسؤولياتها
- ١٦ حث المنشآت على الالتزام بالمواصفات والمقاييس الوطنية والدولية
- ١٧ توفير منصة مثالية لتبادل أفضل الممارسات والمقارنات المرجعية بين المنشآت الوطنية ونقل التجارب الناجحة بين قطاعات الأعمال المختلفة
- ١٨ زيادة فاعلية مشاركة المنشآت في بناء المجتمع وتعزيز الاستدامة في كافة المجالات
- ١٩ تكريم وتشجيع المنشآت المتميزة والفائزة بالجائزة وإبرازها كقدوة حسنة في المجتمع ما سينعكس إيجابياً على المنشآت الوطنية وخلق جو إيجابي للمنافسة نحو التميز

القيم الجوهرية

- التميز في الأداء
- العمل بروح الفريق
- العدالة وتكافؤ الفرص
- التفاعل وتلبية احتياجات المجتمع
- الخصوصية في التعامل

الهيكل التنظيمي



مميزات الاشتراك في الجائزة

على الرغم من وضوح الأسباب والمبررات التي تؤكد أهمية وضرورة تبني الدول والمنشآت لبرامج الجودة والتميز المؤسسي إلا أنه من المهم التعرف على الفوائد المتوقع تحقيقها من خلال التقدم والمشاركة في الجوائز المحلية والوطنية والدولية للجودة والتميز المؤسسي ولعل وجود جوائز محلية ووطنية للجودة والتميز المؤسسي في أكثر من ٠٩ دولة حول العالم دليلاً قاطعاً على هذه الأهمية. ويقاس مدى نضج ومستوى الجودة بين الدول بعدد وتاريخ جوائز الجودة الوطنية وقد كان لدولة اليابان قصب السبق في هذا المجال فقد أطلقت جائزة ديمينج للجودة في عام ١٥٩١م وهو ما يفسر النجاحات الكبيرة التي حققتها الصناعة اليابانية في مجال الجودة حتى أضحت مضرباً للمثل في الجودة وإتقان العمل والذي لم يكن ليتحقق لولا وجود برامج و جوائز وطنية ودولية للجودة والتميز ساهمت في دفع مسيرة الجودة للمنشآت اليابانية لتصبح منتجاتها الخيار الأول للمستهلكين في مختلف بقاع الأرض. ثم توالى هذا الاهتمام لتطلق الولايات المتحدة الأمريكية جوائزها الوطنية للجودة في عام ٧٨٩١م ثم تلا ذلك إطلاق برنامج وجائزة الجودة الأوروبية في عام ٨٨٩١م من خلال المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة وقد شكلت الفوائد الكبيرة والنتائج المتحققة لهذه الجوائز على المستويين الوطني والمؤسسي النواة الأساسية والحافز لإطلاق جوائز الجودة الوطنية في مختلف دول العالم وتأتي جائزة الملك عبد العزيز للجودة في المملكة العربية السعودية لتكون النموذج الوطني لمعايير الجودة والتميز المؤسسي والمحفز الرئيسي لدفع عجلة الجودة

ومن أهم الفوائد ما يلي:

- ١١ دعم وتعزيز الاقتصاد الوطني
- ١٢ اتباع المنشآت أسلوب علمي ومعايير وطنية تمثل الإطار العام والمرجع الأساسي في الجودة والتميز المؤسسي
- ١٣ زيادة رضا المستفيدين وولاء العاملين وبقية المعنيين من خلال العمل على التحسين المستمر ورفع مستوى جودة المنتجات والخدمات
- ١٤ إيجاد بيئة محفزة للمنافسة بين مختلف القطاعات
- ١٥ نشر الوعي بالجودة والتميز في الأداء بين العاملين
- ١٦ تثبيت جهود تحسين الجودة عن طريق توثيق العمليات والنتائج

مميزات الحصول على الجائزة

- ١١ الحصول على التقدير الرسمي العلني للمنشأة باعتبارها واحدة من أبرز المنشآت المتميزة في المملكة العربية السعودية
- ١٢ الإعلان عن المنشآت الفائزة في حفل كبير يقام تحت رعاية كريمة من المقام السامي
- ١٣ استخدام شعار الجائزة في الإعلان والتسويق لمنتجاتها لرفع مستوى الثقة لدى عملائها
- ١٤ المشاركة في ملتقى أفضل الممارسات والذي يستقطب تجارب عالمية وعربية فائزة بجوائز وطنية

نموذج التميز لجائزة الملك عبدالعزيز للجودة

فلسفة بناء نموذج الجائزة

يولي العالم اليوم اهتماماً متزايداً ببرامج وجوائز الجودة والتميز المؤسسي انطلاقاً من أهميتها ودورها الملموس في تحسين الأداء والارتقاء بمستوى الخدمات والمنتجات المحلية وتمكينها من المنافسة الإقليمية والعالمية وبلادنا الغالية المملكة العربية السعودية ليست بمعزل عن كل هذا الحراك العالمي فقد أولت حكومتنا الرشيدة اهتماماً كبيراً بتبني مفاهيم الجودة والتميز المؤسسي وقد مثل إطلاق جائزة الملك عبد العزيز للجودة محطة مهمة في مسيرة الجودة والتميز المؤسسي بالمملكة

ومن هذا المنطلق دشنت الجائزة نموذجها الجديد في عام ١٤٣٦هـ ٢٠١٥م ليكون بمثابة الإطار المرجعي لتطبيق الجودة والتميز المؤسسي في المملكة. وقد روعي في تصميمه وبناء معايير الرئيسية والفرعية عدداً من العناصر الرئيسية لتجعل منه نموذجاً وطنياً موحداً للجودة والتميز المؤسسي لجميع القطاعات في المملكة. وتتلخص هذه العناصر في كون هذا النموذج بني على أساس التمكين لمبادئ الجودة والتميز المؤسسي وتبنيها بطريقة علمية ووفق أفضل الممارسات العالمية وبما يتناسب والبيئة المحلية. ولذا فالنموذج يحدد متطلبات التميز ويرسم الإطار المرجعي للتطبيق بشكل منظم فهو متكامل في هيكليته ومتراپطين مختلف أجزائه ومعبر في صياغته وواضح في مصطلحاته التي تتناسب مع جميع القطاعات في المملكة ولا يخاطب قطاعاً محدداً

مرتكزات النموذج

يرتكز نموذج التميز للجائزة على ٣ محاور رئيسية، وهي كالتالي:

أولاً: مبادئ الجودة والتميز المؤسسي

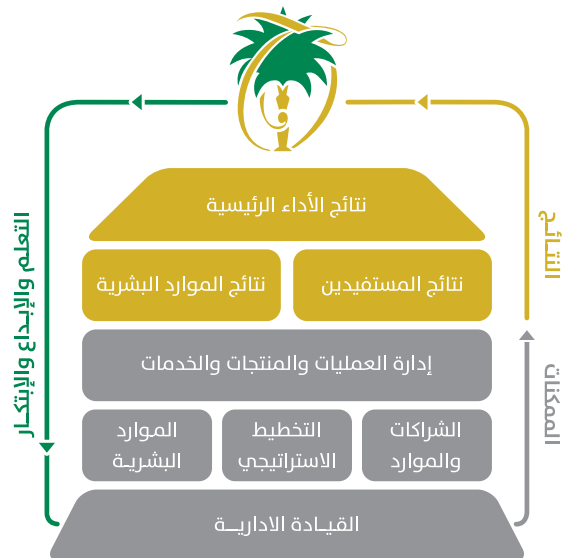
التميز هو نتيجة جهود منظمة ومستمرة تحقق وتتجاوز تطلعات جميع المعنيين، ولا يأتي هذا صدفة وإنما نتيجة لتبني جملة من المبادئ الأساسية المحركة للفكر على مستوى القيادات الإدارية والمحفزة لصنع القرارات الصائبة والمساهمة في تحقيق النجاح الشامل والمستدام طويل المدى ولكي يتم ترجمة ذلك بشكل عملي اعتمدت الجائزة هذه المبادئ لبناء نموذج معايير التميز لجائزة الملك عبد العزيز للجودة ووضع إطار عملي لإدارة المنشأة



مبادئ الجودة والتميز المؤسسي لجائزة الملك عبدالعزيز للجودة

ثانياً: المعايير

تتكون المعايير الثمانية الخاصة بالجائزة من جزأين رئيسيين وهما الممكنات والنتائج. حيث يركز الجزء الأول الخاص بمعايير الممكنات على الوسائل والأساليب التي تتبعها المنشأة للوصول إلى النتائج المرغوبة أما الجزء الثاني والخاص بالنتائج فهو يعنى بأداء المنشأة والنتائج الحالية التي حققتها والتي تم الوصول إليها عن طريق تلك الممكنات



أداة التقييم المؤسسي إتقان

ثالثاً: أداة التقييم

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 خلال بقية العناصر



بداية رحلة التميز

والبدء منها في رحلة التميز والتعرف على المعايير الثمانية للجائزة ومعاييرها التفصيلية وكيفية التعامل معها، وأخيراً التعرف على أداة التقييم المؤسسي (إتقان). وكيفية استخدامها وتوظيفها لكي تعطي النتائج المرجوة

التدريب على مهارات التطوير المؤسسي ووضع خطط التطوير بناء على تقارير المشاركة لأجل تحقيق الاستفادة القصوى من تلك التقارير

الاشتراك في الجائزة

يمكن للمنشآت الراغبة بالاشتراك في الجائزة متابعة موقعها الإلكتروني وصفحاتها عبر مواقع التواصل الاجتماعي للتعرف على الخطة الزمنية المعتمدة وبداية كل دورة

تعمل الجائزة من خلال مجموعة من الحلول والبرامج المساعدة للمنشآت للتعرف على نموذج التميز وتطبيقه وفق منهجية علمية تمكنها من تحقيق الفعالية والكفاءة وفق أفضل الممارسات العالمية وبما يتوافق ونموذج التميز للجائزة. ومن ذلك ما يلي:

- إجراء التقييم الذاتي وتحديد نقاط القوة وفرص التحسين وما يترتب عليها من أولويات التطوير والتحسين
- التدريب على مهارات كتابة تقارير المشاركة وفق متطلبات الجائزة وبما يعكس واقع المنشأة والجهود المبذولة
- التدريب على مهارات التقييم المؤسسي الداخلي وبما يضمن وجود فريق عمل مؤهل للقيام بعمليات التقييم وتحديد الفجوات في الأداء
- التدريب على مكونات نموذج التميز والتعرف على قيمة مبادئ الجودة والتميز المؤسسي وكيفية جديدها

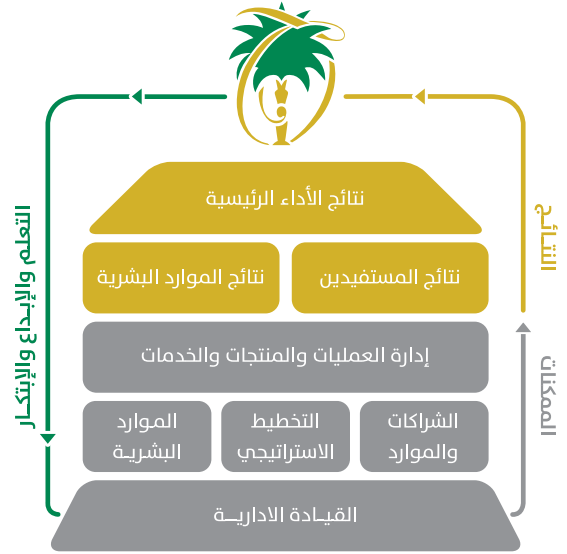


نموذج التميز لجائزة الملك عبد العزيز للجودة

1436 هـ - 2015 م



مبادئ الجودة والتميز المؤسسي
لجائزة الملك عبدالعزيز للجودة



أداة التقييم المؤسسي إتقان





المنشآت الفائزة بالجائزة



المنشآت الفائزة في الدورة الأولى للجائزة

1428 هـ 2007 م

أولاً المنشآت الإنتاجية الكبيرة بالمنافسة بين



شركة الإلكترونيات المتقدمة
Advanced Electronics Company

شركة الإلكترونيات المتقدمة

كيميا
kemya

شركة الجبيل للبتروكيماويات (كيميا)

أولاً

ثانياً المنشآت الإنتاجية المتوسطة



شركة صافولا لأنظمة التعقيم

شركة صافولا لأنظمة التعقيم

ثانياً

ثالثاً المنشآت الخدمية الكبيرة

STC
الاتصالات السعودية



شركة الاتصالات السعودية

ثالثاً

رابعاً المنشآت الخدمية المتوسطة

حجبت الجائزة عن هذه الفئة

رابعاً





المنشآت الفائزة في الدورة الثانية للجائزة

1430 هـ 2009 م

أولاً

المنشآت الإنتاجية الكبيرة

شركة ينبع للبتروكيماويات (ينبت)

ينبت
Ynbn

ثانياً

المنشآت الإنتاجية المتوسطة

حجبت الجائزة عن هذه الفئة



ثالثاً

المنشآت الخدمية الكبيرة

الشركة السعودية للكهرباء



رابعاً

المنشآت الخدمية المتوسطة

حجبت الجائزة عن هذه الفئة



المنشآت الفائزة في الدورة الثالثة للجائزة

1437 هـ 2016 م

المنشآت الإنتاجية الكبيرة

أولاً



شركة الجبيل للبيetroكيماويات (كيميا)



الشركة السعودية للحديد والصلب (حديد)



شركة الإلكترونيات المتقدمة

المنشآت الإنتاجية المتوسطة

ثانياً

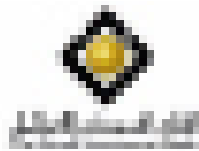
حجبت الجائزة عن هذه الفئة



المنشآت الخدمية الكبيرة

ثالثاً

البنك السعودي للاستثمار



المنشآت الخدمية المتوسطة

رابعاً

حجبت الجائزة عن هذه الفئة





فئة الجامعات الأهلية

خامساً



جامعة عفت

فئة المجمعات التعليمية الأهلية

سادساً



مدارس التربية النموذجية (الرياض)

فئة المستشفيات الخاصة

سابعاً



مستشفى الحمادي
(فرع السويدي)



مستشفى المركز التخصصي الطبي



مستشفى فقيه

www.kaqa.org.sa



T +966 11 452 0202
F +966 11 452 0231

E info@kaqa.org.sa
P.O.Box 3437 Riyadh 11471

 [kaqaorg](https://www.kaqa.org.sa)
www.kaqa.org.sa