



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

النشرة الإخبارية الإلكترونية

العدد الخامس

أيار - آب / ٢٠١٣



اجتماع مجلس أمناء مركز الملك عبد الله الثاني للتميز (٢٠١٣/٦/٢٦)



ترأس صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن الحسين، رئيس مجلس أمناء مركز الملك عبد الله الثاني للتميز اجتماعاً لمجلس أمناء المركز لمناقشة أهم المستجدات المتعلقة بالمركز والجوائز التي يديرها . وتم استعراض خطة عمل وبرامج المركز المرتبطة بالخطة الإستراتيجية، كما اطلع المجلس على نتائج دراسة أثر جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية على أداء الوزارات والمؤسسات الحكومية بعد مرور عشر سنوات على إنشائها، وتم الاتفاق على إجراء دراسة من جهة محايدة لقياس رأي متلقي الخدمة عن أثر نشاطات المركز على تحسين أداء المؤسسات الحكومية. واستعرض المجلس توصيات نتائج جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز وتنسيب لجنة المحكمين لكل من جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية وجائزة الخدمة الحكومية المتميزة وجائزة الإبداع الحكومي ونتائج جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص وجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز لقطاع جمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية. وفي نهاية الاجتماع تم استعراض تقرير حول نتائج الوزارات والمؤسسات المشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية وأهم مخرجات عملية التقييم والتوصيات.

تنظيم حملة للتبرع بالدم (٢٠١٣/٥/١٤)



قام مركز الملك عبد الله الثاني للتميز اليوم بتنظيم حملة للتبرع بالدم لموظفيه وموظفي الشركات الموجودة في مجمع الأعمال وذلك بالتعاون مع بنك الدم الوطني، كجزء من برنامجه للمسؤولية المجتمعية والالتزام المستمر نحو دعم المجتمع، وشارك بالحملة موظفون من سامسونج وإيريكسون والبرنامج الوطني لحوسبة القطاع الصحي (حكيم) والاتحاد الدولي للنقل الجوي (أياتا) ومجموعة إم بي سي MBC، إلى جانب موظفي المركز.

عقد دورة مرشد معتمد
(٢٠١٣/٥/٢٠)



عقد المركز دورة "مرشد معتمد" لموظفي سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة بدعم من برنامج العقبة للتنمية المجتمعية والاقتصادية (٢)، الممول من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية، حيث تضمنت الدورة شرحاً حول شخصية المرشد الكفؤ وشرح المفاهيم الأساسية للتميز وعملية الإرشاد ومراحلها، وكيفية المتابعة وكتابة التقارير، ووضع خطط العمل إضافة إلى التخطيط لما قبل وما بعد عملية التقييم.

عقد دورة مقيم معتمد بناءً على نموذج (EFQM ٢٠١٣)
(٢٠١٣/٨/٢٢ - ٢٠) ، (٢٠١٣/٥/١٤ - ١٢)



عقد مركز الملك عبد الله الثاني للتميز دورتي مقيم معتمد بناءً على نموذج التميز الأوروبي باللغة العربية والتي استمرت لمدة ثلاثة أيام لكل من موظفي وزارة الخدمة المدنية في سلطنة عُمان، وموظفي مشروع الإصلاح المالي استعرض فيها المدرب مفاهيم التميز الأساسية وأهم التعديلات التي طرأت على النموذج، وآلية التقييم من خلال استعمال النموذج وآلية التقييم (الرادار) ووضع العلامات إضافة الى آلية تنفيذ الزيارات الميدانية.

المدير التنفيذي للمركز تحصل على ميدالية كانو من جامعة حمدان بن محمد
الإلكترونية دبي
(٢٠١٣/٦/٥)



حصلت السيدة يسرة غوشة المدير التنفيذي لمركز الملك عبد الله الثاني للتميز على "ميدالية كانو لرواد التميز ٢٠١٣" والتي تمنحها جامعة حمدان بن محمد للإلكترونية دبي في الإمارات العربية المتحدة. جاء هذا التكريم في حفل أقيم تحت رعاية الفريق ضاحي خلفان تميم، القائد العام لشرطة دبي ورئيس مجلس أمناء جامعة حمدان بن محمد الإلكترونية في مقر الجامعة، بهدف تكريم شخصيات عربية قيادية برزت في مجال الجودة والتميز.

جاء تطوير هذه المبادرة بجهد مشترك بين جامعة حمدان بن محمد للإلكترونية والمركز الأوروبي لإدارة أفضل الممارسات، بهدف تشجيع خبراء الجودة في كافة أنحاء العالم لإتمام ومتابعة جهودهم في ترويج مفاهيم الجودة والتميز ودعم تطبيق وتطوير برامج الجودة في مؤسساتهم. كما جاءت هذه المبادرة لتكريم العمل المتواصل للبروفيسور كانو على مدى سنين طوال، وللإعتراف بمساهماته الفريدة في تمكين وتطوير مفهوم الجودة في كل من القطاعين العام والخاص. إضافة إلى أن ميدالية كانو يتم تدريسها في معظم برامج الجودة في الجامعات والمدارس المتخصصة ويتم تطبيقها لتحقيق الجودة في العديد من الدول.

عقد دورة " قادة نحو التميز " لموظفي المركز (٢٠١٣/٧/٧)



عقد مركز الملك عبد الله الثاني للتميز الأسبوع الماضي سلسلة من الدورات المتخصصة بالتعاون مع المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM) لموظفيه، ابتدأها بورشة بعنوان قادة نحو التميز (Leaders for Excellence) لمدة يومين، وفي اليوم الثالث عقد المركز ورشة بعنوان اعتمادية المدرب لدورة قادة نحو التميز (TAW - L4E) وفي اليوم الرابع والأخير ورشة اعتمادية المدرب لدورة المقيم الأوروبي (TAW - EAT)، قدمها السيد جلال سيكن المدرب المعتمد لدى المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة. واستعرض المدرب في الدورة الأولى مفاهيم التميز الأساسية إضافة إلى عدة مواضيع أهمها التعديلات التي طرأت على النموذج الأوروبي للتميز، وآلية الرادار ومبادئ التميز الأساسية، وكيفية استعمال وتطبيق النموذج في مؤسسات القطاع العام والقطاع الخاص، واستعمال آليات التطوير والتحديث في مختلف المجالات بالإضافة إلى كيفية إعداد التقييم الذاتي للمؤسسات.

وكان المركز قد وقع اتفاقية شراكة مع المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة في شهر تموز الماضي، بحيث أصبح المركز جهة مخولة بتقديم وتوزيع كل ما له علاقة بالمؤسسة من دورات تدريبية ومطبوعات وأي خدمات أخرى في الأردن. ويأتي توقيع هذه الاتفاقية انطلاقةً من حرص المركز على متابعة أبرز التطورات العالمية وتطبيق أفضل الممارسات في مجال التميز والارتقاء بمستوى المؤسسات الحكومية ومؤسسات القطاع الخاص وجمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية من خلال مشاركتها في الجوائز المختلفة التي يديرها المركز.



وبموجب هذا التدريب أصبح مركز الملك عبد الله الثاني للتميز أول مركز في الأردن يتبنى نموذج التميز الأوروبي الجديد لعام ٢٠١٣ ويؤهل موظفيه ويطور قدراتهم حسب المعايير المعدلة، مما مكّنهم من تقديم التدريب المتخصص للمؤسسات المشاركة في جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز في كافة القطاعات حول نموذج التميز الأوروبي لعام ٢٠١٣ وتأهيل المقيمين حسب المعايير الدولية. بناء على هذه الاتفاقية قام المركز بتجديد رخصة التدريب المعتمدة من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة، والتي تتيح للمركز تقديم التدريب المتخصص بالتقييم الذاتي ومنح الشهادات المعتمدة كشهادة "مقيّم معتمد" و"مرشد معتمد" و"كيف تبدأ رحلة المؤسسة نحو التميز".

اتفاقية لإطلاق جائزة التحول إلى الحكومة الإلكترونية (٢٠١٣/٧/٣١)

وَقَّعَ مركز الملك عبد الله الثاني للتميز اتفاقية مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات حول إطلاق جائزة التحول إلى الحكومة الإلكترونية والتي تهدف إلى التحول إلى المعاملات والخدمات الإلكترونية وتشجيع الإسراع في تطبيق التقنيات الحديثة لتسهيل المعاملات. ووقع الاتفاقية عن الوزارة الأمين العام المهندس نادر الذنيبات وعن المركز المدير التنفيذي السيدة يسرة غوشة بحضور وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الدكتور حاتم الحلواني.



توقيع اتفاقية لإطلاق جائزة التحول إلى الحكومة الإلكترونية

وَقَّعَ مركز الملك عبد الله الثاني للتميز اتفاقية مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات حول إطلاق جائزة وأكد الدكتور الحلواني أن الاتفاقية تتضمن تفعيل التعاون بين برنامج الحكومة الإلكترونية في الوزارة والمركز لإطلاق مشروع "جائزة التحول إلى الحكومة الإلكترونية" حيث يعتبر برنامج الحكومة الإلكترونية هو الجهة الراعية للتحول إلى المعاملات والخدمات الإلكترونية، وأشار إلى أهمية إطلاق الجائزة في تحفيز المؤسسات الحكومية على بذل أقصى طاقاتها وتسخير إمكاناتها المختلفة في سبيل الارتقاء بخدماتها الإلكترونية مما يسهم في سرعة إنجاز الكثير من التعاملات الإلكترونية.

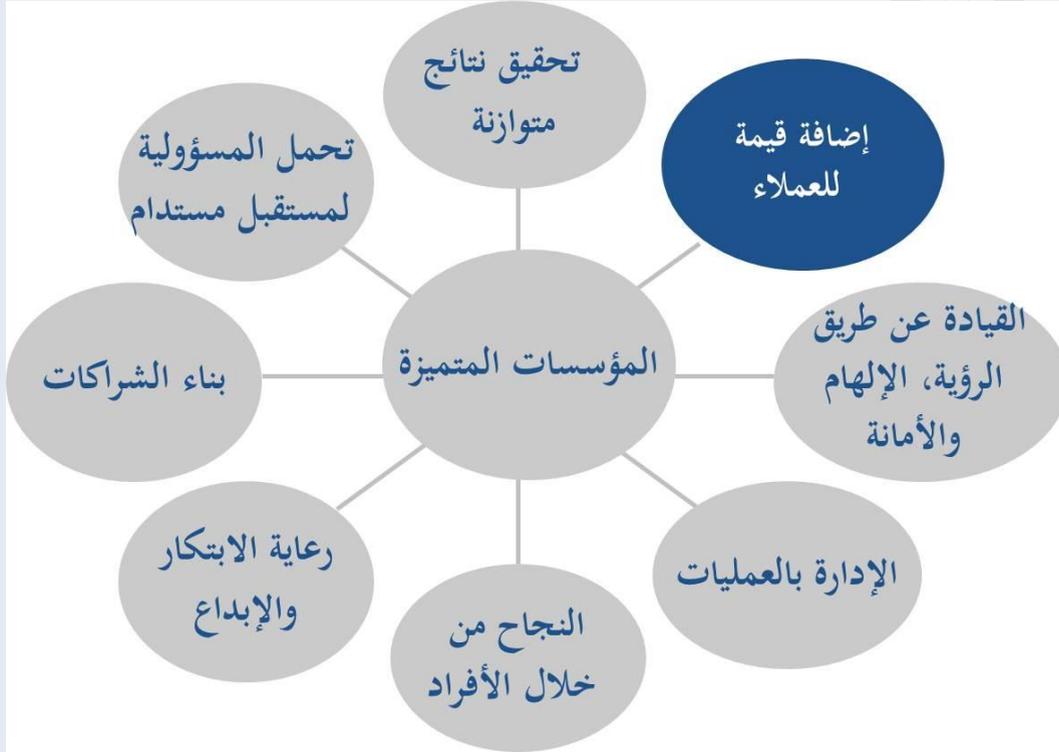
وبين المهندس الذنيبات أن إطلاق "جائزة التحول إلى الحكومة الإلكترونية" من قِبَل برنامج الحكومة الإلكترونية في الوزارة جاء لفتح باب المنافسة بين الدوائر والمؤسسات الحكومية بحيث تتم مكافأة الدوائر والمؤسسات السبّاقة إلى إنجاز التحول للمعاملات الإلكترونية وتحفيز الجهات الأخرى على العمل بروح المنافسة لتقديم خدماتها بمستوى عالٍ.

من جهتها قالت السيدة يسرة غوشة أن توقيع هذه الاتفاقية يصب في تحقيق رؤية وأهداف المركز المتمثلة في زيادة تنافسية المملكة عالمياً من خلال نشر ثقافة التميز في الأردن والمنطقة، وأن هذه الجائزة تهدف إلى بناء ودعم ونشر ثقافة الخدمات الالكترونية وتمكين الفئات المعنية من موظفين وملتقي خدمة من تحقيق احتياجاتهم من الخدمات الالكترونية مما يوفر عليهم الكثير من الجهد والوقت لإنجاز معاملاتهم، ويجعل الأردن في مصاف الدول المتقدمة من ناحية تقديم الخدمات الكترونياً، إضافة إلى بناء إطار عمل لتحسين مستوى الخدمات وعملية تقديمها والارتقاء بآليات ووسائل تقديم هذه الخدمات في الوزارات والمؤسسات الحكومية.

ويأتي التعاون مع مركز الملك عبد الله الثاني للتميز باعتبار أن المركز هو الجهة الوحيدة المختصة بإدارة جوائز التميز وتقييم أداء الدوائر والمؤسسات الحكومية في المملكة حيث يعد المرجعية الوطنية للتميز في القطاع العام والخاص وجمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية وتناط به مهمة نشر ثقافة التميز في كافة القطاعات بهدف زيادة تنافسية الأردن عالمياً لتحقيق الأهداف المرجوة.

مبادئ التميز الأساسية

ابتداءً من العدد الرابع من النشرة الإلكترونية بدأ المركز بتقديم شرح مبسط لكل مبدأ من مبادئ التميز



٢. إضافة قيمة لمتلقي الخدمة/ للعملاء

تدرك المؤسسات المتميزة أن العملاء/ متلقي الخدمة هم أساس تواجدها وتبذل قصارى جهدها لابتكار وتحقيق قيمة مضافة لهم وذلك عن طريق فهم وجمع احتياجاتهم وتوقعاتهم وبالتالي فإن على هذه المؤسسات أن تقوم بالتعرف على فئات العملاء/ متلقي الخدمة على اختلافها والاستجابة لاحتياجاتها وتوقعاتها المختلفة والتنبؤ بها، وبناء وإبقاء قنوات الحوار والاتصال مع كافة العملاء/ متلقي الخدمة بحيث تكون مبنية على الثقة والانفتاح والشفافية.

كما تقوم المؤسسات المتميزة بالسعي وراء الإبداع وإيجاد قيمة للعملاء/ متلقي الخدمة وضمان توفر الأدوات والكفاءات والمعلومات والتمكين اللازمين للموظفين من أجل تعظيم مساهمتهم.

ونظراً لأهمية رأي العملاء/ متلقي الخدمة تقوم المؤسسات المتميزة بمراقبة ومراجعة تجاربهم السابقة وآراءهم بشكل مستمر والاستجابة السريعة والفعّالة لأي تغذية راجعة منهم وإشراكهم في تطوير منتجات وخدمات وخبرات جديدة ومبدعة.

كما تقوم هذه المؤسسات بمقارنة أداء عملية تقديم الخدمة والمنتج مع مقارنات مرجعية ذات علاقة لفهم نقاط القوة لديها والاستفادة منها لتعظيم القيمة المقدّمة للعملاء/ متلقي الخدمة.

مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

تأسس مركز الملك عبد الله الثاني للتميز عام ٢٠٠٦، برئاسة سمو الأمير فيصل بن الحسين ويدير جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز والتي تعد أرفع جائزة للتميز على المستوى الوطني في جميع القطاعات. يهدف مركز الملك عبد الله الثاني للتميز إلى نشر ثقافة التميز في الأردن والمنطقة من خلال تطوير نماذج/ أطر التميز ومعايير التقييم المبنية على أفضل الممارسات الدولية، تقييم أداء المؤسسات، إدارة جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز ونشر التميز في القطاعين العام والخاص، وقطاع المؤسسات غير الربحية وغير الحكومية.

هاتف: ٠٠٩٦٢٦٥٨٠٣٨٦٠

البريد الإلكتروني: info@kace.jo

الموقع الإلكتروني: www.kace.jo

عمان-الأردن