



استشراف وتميز
للاستشارات الإدارية

ملتزمون برؤية 2030



GPMMA

GLOBAL PERFORMANCE MANAGEMENT ACADEMY

الأكاديمية العالمية لإدارة الأداء

www.gpmacademy.com

الجودة والتميز المؤسسي



تقديم
رئيس الفريق الاستشاري
م. وليد محمد شعبان

المهمة
الوظيفية

رئيس الفريق الاستشاري في شركة VES
26 عاماً من الخبرات في القطاعات الحكومية و الخاصة والخيرية



بكالوريوس هندسة وتكنولوجيا نظم المعلومات 1995
استشاري ومدرب معتمد من EFQM منذ عام 2013
مقيّم معتمد من EFQM منذ عام 2009

المؤهلات
العلمية



التقييم والتأهيل والتدريب في مجال التميّز المؤسسي
المشورة وتطبيق التميّز المؤسسي
رئيس فريق تقييم - جائزة الشيخ خليفة للامتياز

الخبرات
العملية



م. وليد محمد شعبان



التأهيل للتميّز المؤسسي KAQA & EFQM - وزارة النقل
التأهيل للتميّز المؤسسي KAQA & EFQM - هيئة
الاتصالات وتقنية المعلومات
التأهيل للتميّز المؤسسي EFQM - STC Solutions

تطبيق التميّز المؤسسي EFQM - وزارة الاستثمار
التأهيل للتميّز المؤسسي KAQA & EFQM - وزارة
الاتصالات وتقنية المعلومات
تطبيق التميّز المؤسسي EFQM - هيئة الزكاة والدخل

آخر
المشاريع



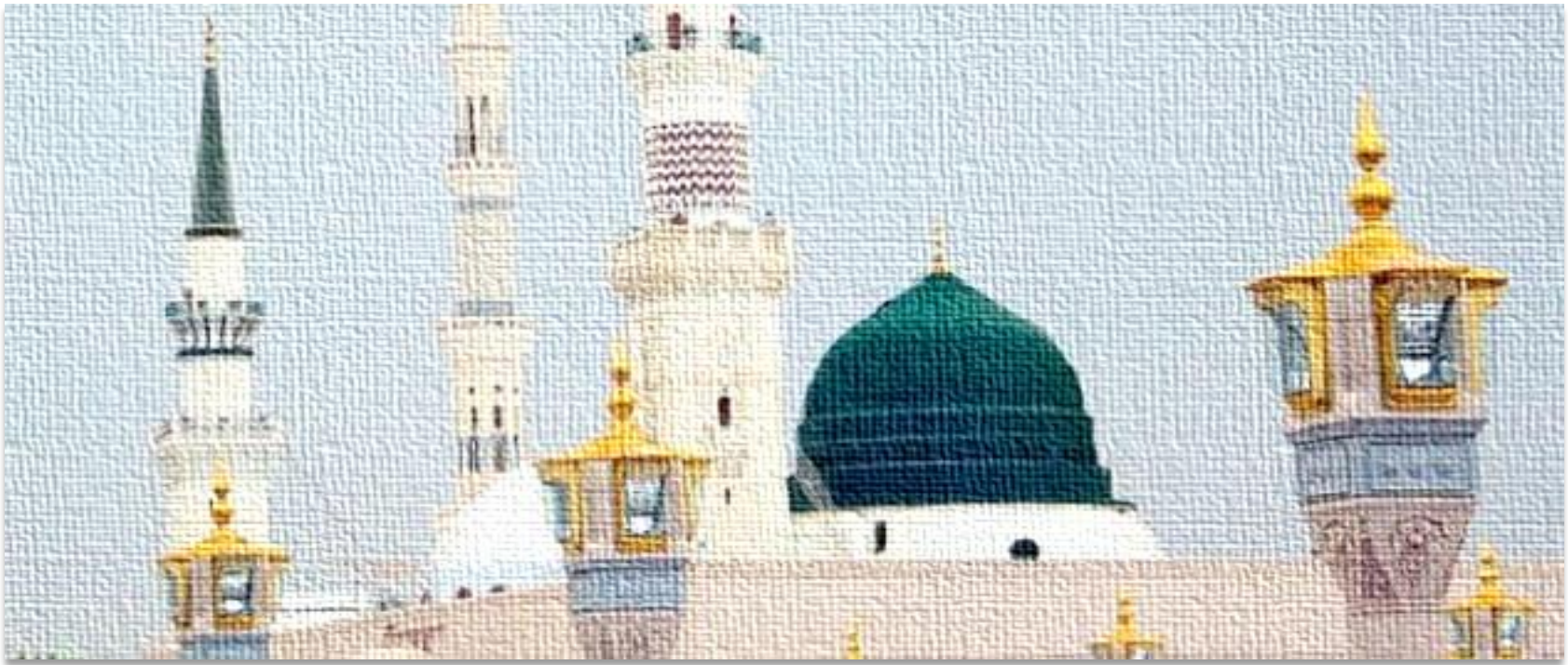
استشراف وتميز
للاستشارات الإدارية

ملتزمون برؤية 2030

إنجازات VES

- الجهة الاستشارية الأولى في المملكة الحاصلة على اعتمادات التقييم والتدريب والاستشارات من EFQM
- تأهيل 21 جهة من ضمن 28 جهة في المملكة الحاصلة على شهادات الاعتماد (R4E & C2E) من EFQM
- إنشاء وتطوير العديد من جوائز التميز محلياً وإقليمياً





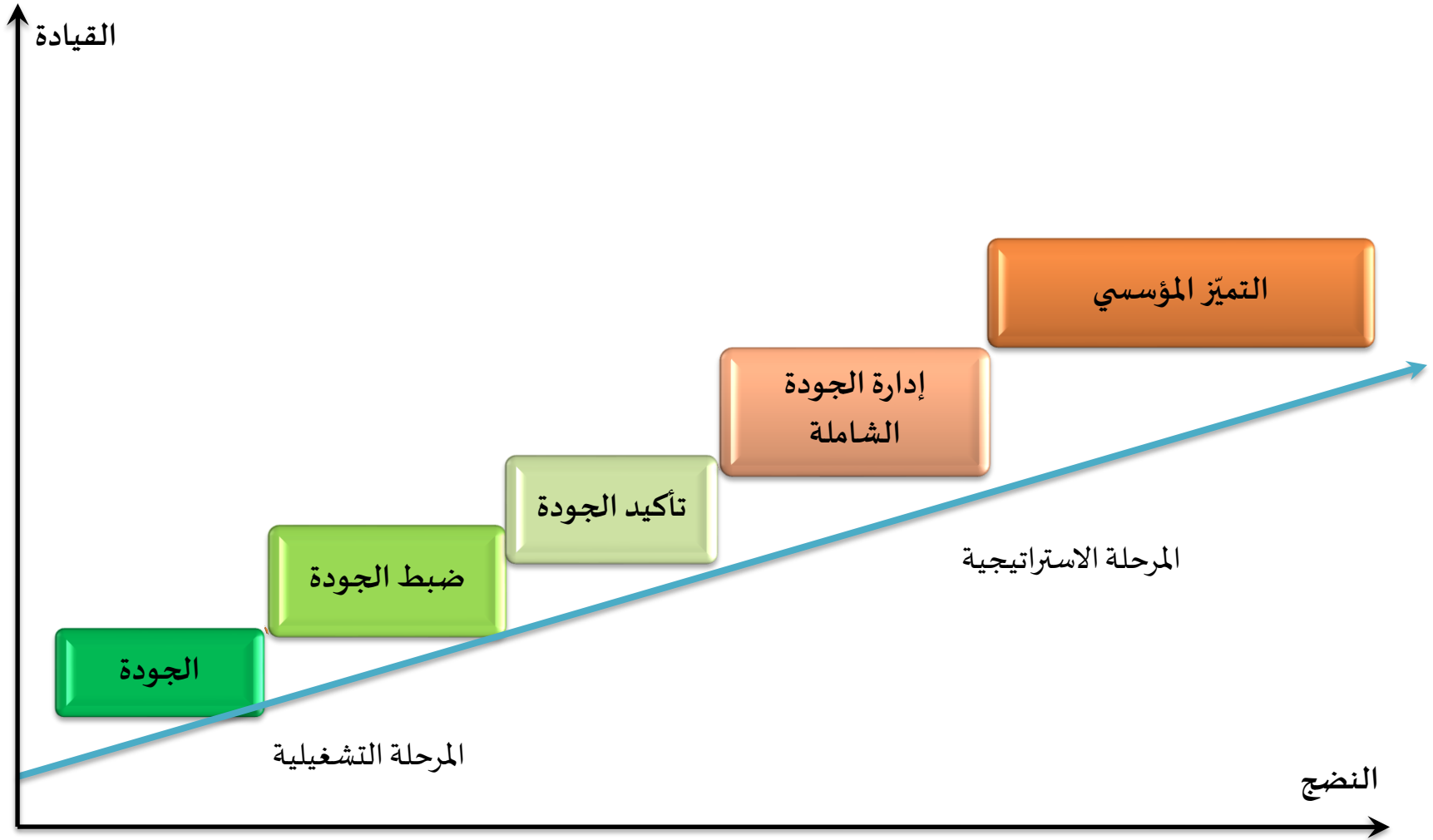
قال رسولُ اللهِ صلى اللهُ عليه وسلم

« إِنَّ اللهَ يحبُّ إذا عملَ أحدكم عملاً أن يتقنه »



- المقدمة
- العلاقة بين الجودة و التميز
- شمولية نماذج التميّز المؤسسي
- نماذج التميز المحلية والإقليمية والعالمية
- نموذج التميّز الأوروبي EFQM 2020
- هيكلية معايير التميز
- الإنطلاق في رحلة التميز
- اعتمادات التميّز EFQM 2020

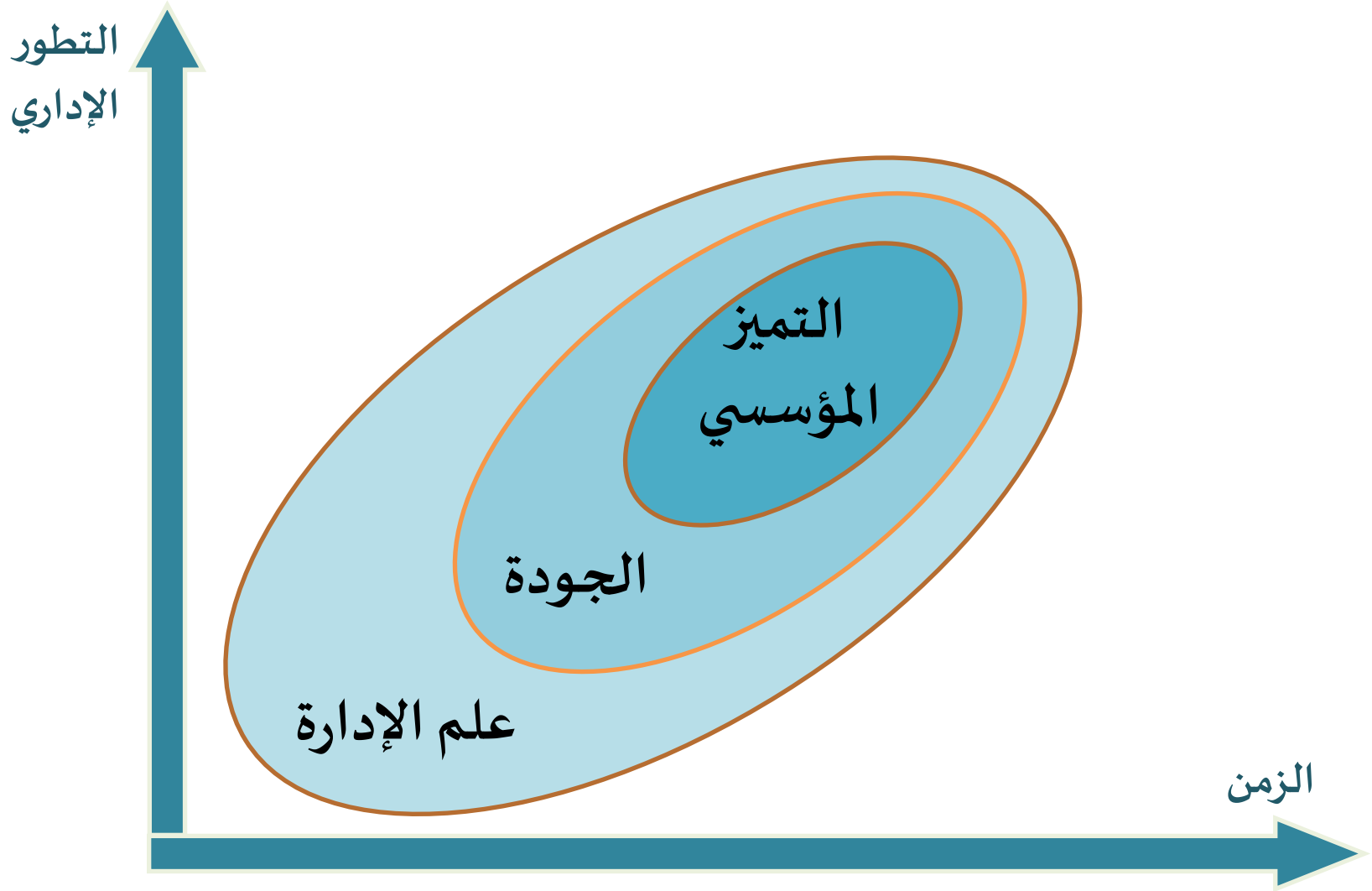
رحلة التطور من الجودة إلى التميّز المؤسسي



التميز والجودة تكامل لا تعارض



العلاقة بين الجودة والتميز من المنظور العلمي





عرفت المنظمة الأوروبية لإدارة الجودة التميز:

" المنشآت المتميزة هي التي تحقق مستويات أداء **فائقة ومستدامة**

والتي **تلي أو تتجاوز توقعات جميع المعنيين** "

شمولية نماذج التميز المؤسسي

TQM

إدارة الجودة الشاملة

ISO XXXX

مواصفات الأيزو المختلفة

PMI

منهجيات إدارة المشاريع

KPI's

مؤشرات قياس الأداء

**Balanced
Scorecard**

بطاقات الأداء المتوازن

Six Sigma

نظام 6 سيغما

**Quality
Systems**

نظم إدارة الجودة

**Strategic
Planning**

التخطيط الإستراتيجي

BPM

نظام إدارة العمليات

أشهر نماذج التميّز العالمية

النموذج الأوروبي

EFQM

1991



النموذج الأمريكي

مالكوم بالدرج

1987



النموذج الياباني

ديمنج

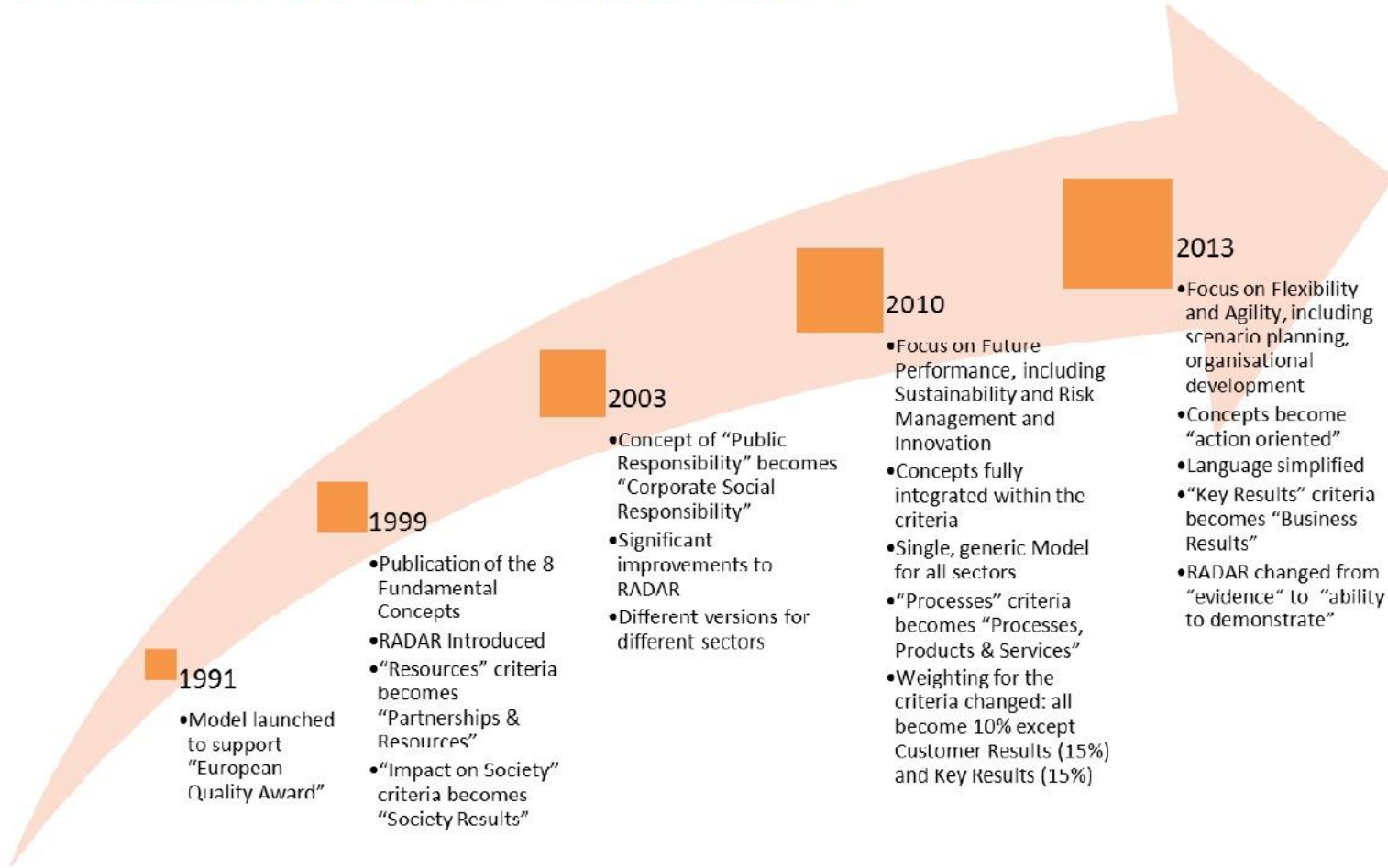
1951



أشهر جوائز التميز الإقليمية والمحلية



The Evolution of the EFQM Excellence Model



1991

- Model launched to support "European Quality Award"

1999

- Publication of the 8 Fundamental Concepts
- RADAR Introduced
- "Resources" criteria becomes "Partnerships & Resources"
- "Impact on Society" criteria becomes "Society Results"

2003

- Concept of "Public Responsibility" becomes "Corporate Social Responsibility"
- Significant improvements to RADAR
- Different versions for different sectors

2010

- Focus on Future Performance, including Sustainability and Risk Management and Innovation
- Concepts fully integrated within the criteria
- Single, generic Model for all sectors
- "Processes" criteria becomes "Processes, Products & Services"
- Weighting for the criteria changed: all become 10% except Customer Results (15%) and Key Results (15%)

2013

- Focus on Flexibility and Agility, including scenario planning, organisational development
- Concepts become "action oriented"
- Language simplified
- "Key Results" criteria becomes "Business Results"
- RADAR changed from "evidence" to "ability to demonstrate"



2020

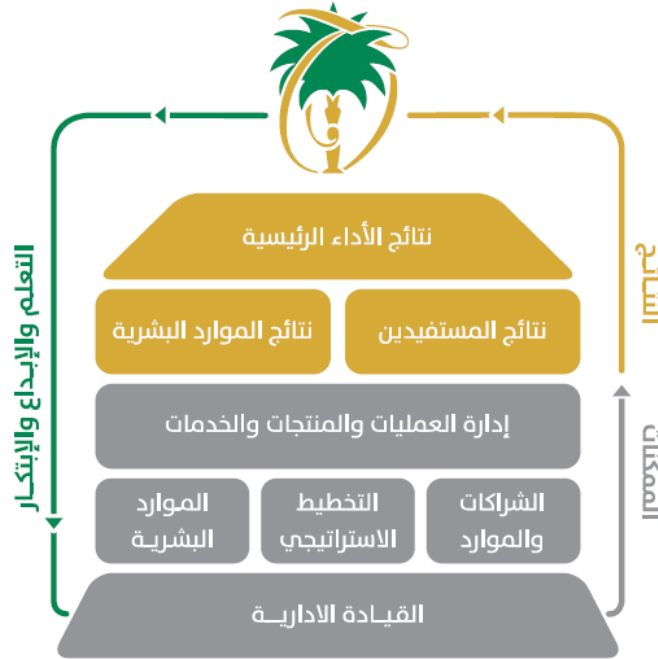
نموذج التميز الأوروبي الممارسات الدولية

- أكثر من 130 جائزة تميز حول العالم
- أكثر من 50,000 منشأة تطبق نموذج التميز
- قائمة هذه المنشآت تشمل كبريات الشركات والمؤسسات العالمية من القطاعات الثلاثة يمكن الإطلاع عليها على الموقع: www.efqm.org
- كما أنشأت EFQM تصنيف عالمي للجهات الرائدة في تطبيق التميز (Global Excellence Index - GEI)

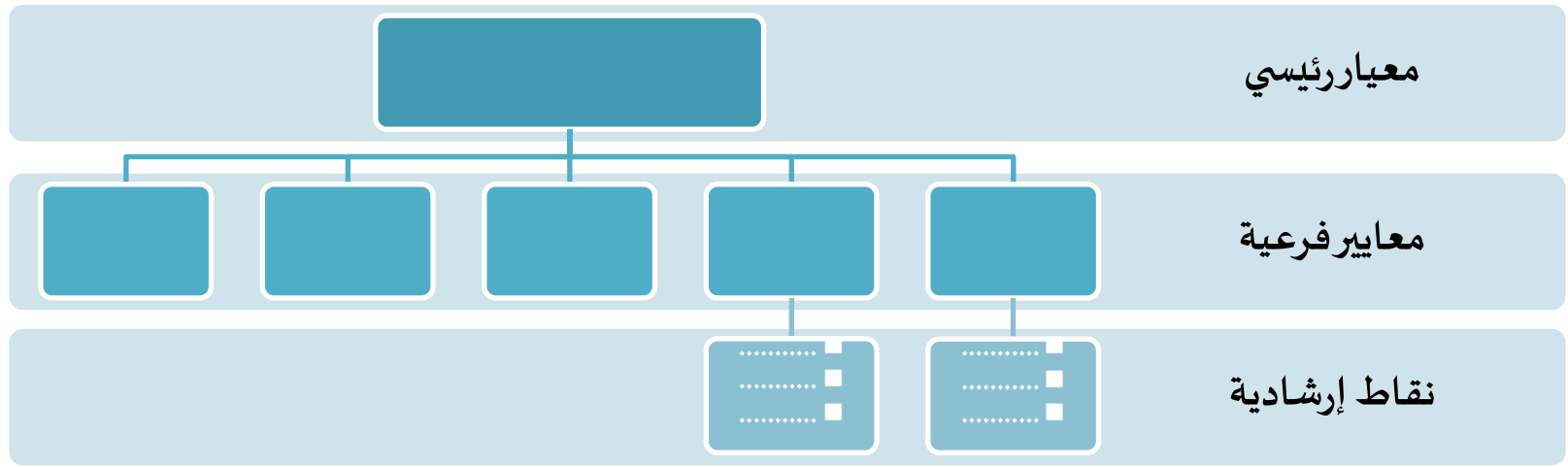
نموذج التميز الأوروبي EFQM 2020



المكونات الثلاثة لنموذج جائزة الملك عبدالعزيز للجودة



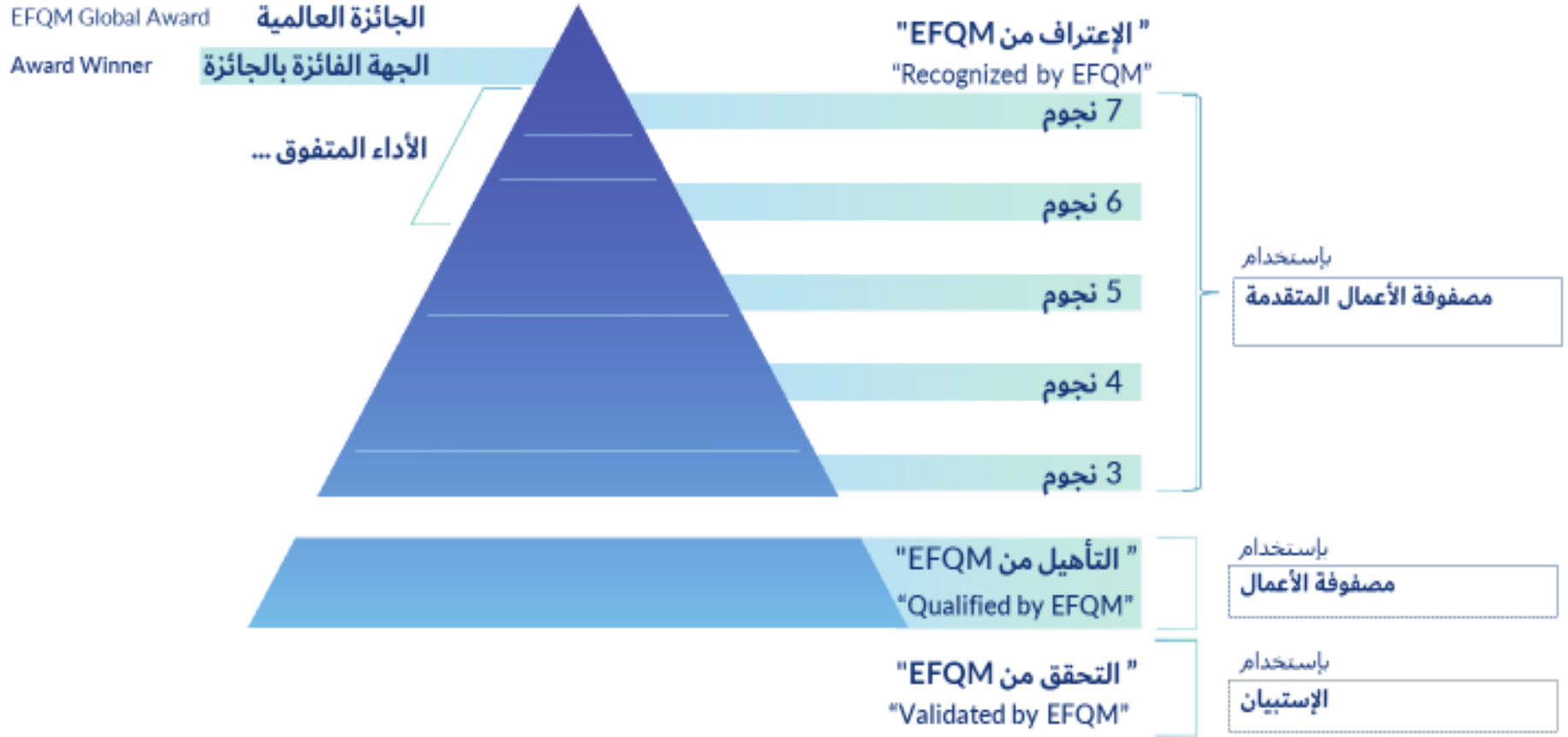
مبادئ الجودة والتميز المؤسسي
 لجائزة الملك عبدالعزيز للجودة



مراحل التطور خلال الرحلة نحو التميز

| | | | | |
|------------------------------|--------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|------------------|
| 1000-800 | 799-600 | 599-400 | 399-200 | 199-1 |
| مستوى عالمي في التطبيق | ضمن أفضل الممارسات | النضج في تطبيق التميز | الإنطلاق نحو التميز | المبتدؤون |
| World Class | Best Practices | Become more Matured | Start the Journey to Excellence | The Beginners |

اعتمادات التميز EFQM 2020



عملية "الالتزام بالتميز" The C2E Process

اتمام التقييم الذاتي

تحديد الأولويات ووضع خطة التحسين

تطبيق خطة التحسين

تفقد الإنجاز مقارنة بالخطة

زيارة ميدانية من المنظمة الأوروبية لإدارة
الجودة

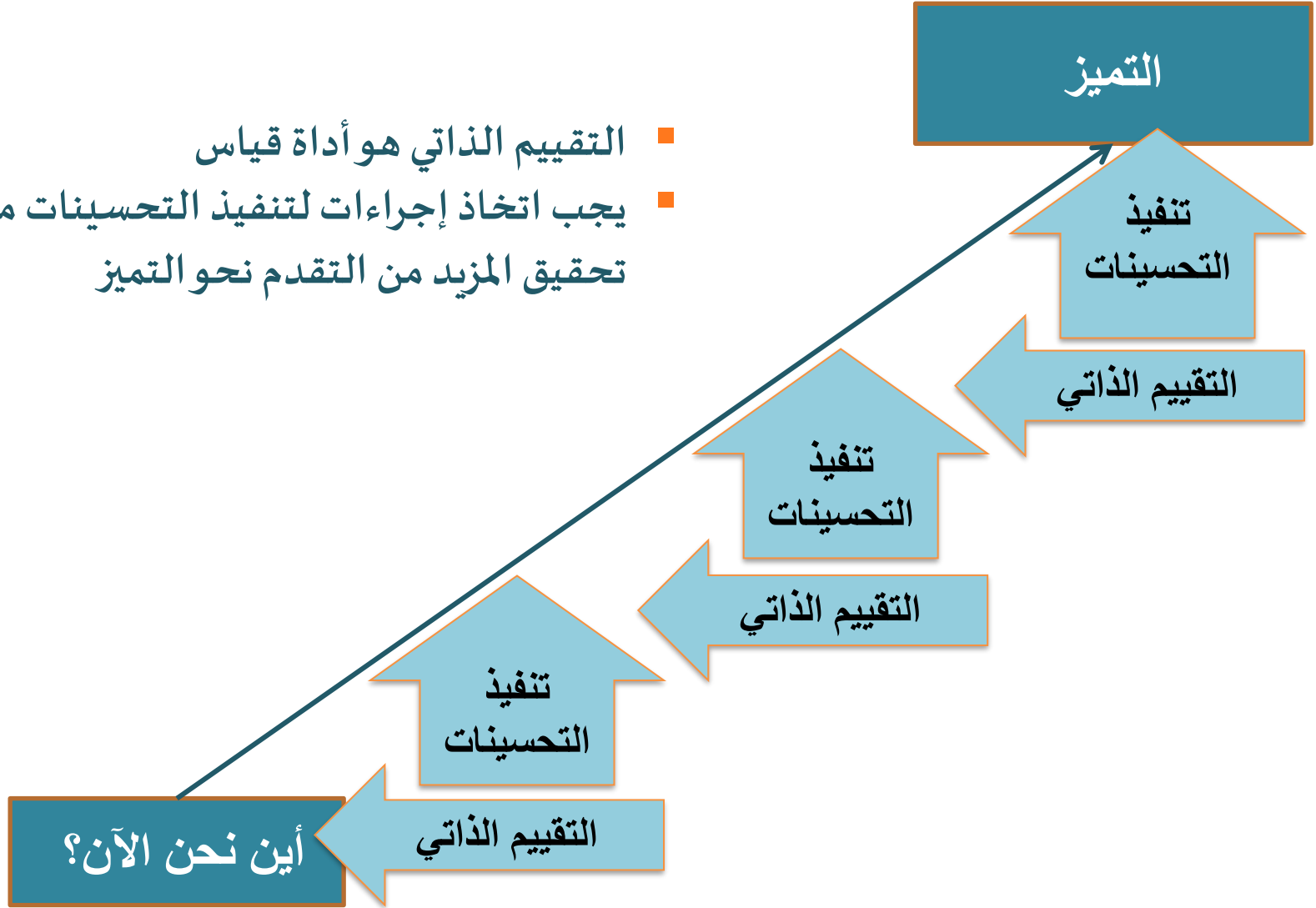


Committed to
Excellence

شهر
12-6

رحلة التميز

- التقييم الذاتي هو أداة قياس
- يجب اتخاذ إجراءات لتنفيذ التحسينات من أجل تحقيق المزيد من التقدم نحو التميز



نشكركم ونسعد بمتابعتكم وتلقي
استفساراتكم على القنوات التالية

م. وليد شعبان

رئيس الفريق الاستشاري



ملتزمون برؤية 2030



www.gpmacademy.com

