مركز الملك عبدالله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

النشرة الإخبارية الإلكترونية

كانون الثاني - نيسان/ ٢٠١٥

العدد العاشر

مركز الملك عبد الله الثاني للتميز ينظم ورشة توعية حول (جائزة الاستدامة البيئية)

(٢٠١٥/٢/٢٣)

نظم مركز الملك عبد الله الثاني للتميز ورشة توعية حول (جائزة الاستدامة البيئية)، في فندق كراون بلازا، وذلك للتعريف بالجائزة ومعاييرها وآلية المشاركة فيها للجهات المهتمة من مؤسسات القطاع الخاص.

وكان المركز قد أطلق جائزة الاستدامة البيئية في الدورة الثامنة (٢٠١٤/٢٠١٥) من جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص، وذلك بالتعاون مع وزارة البيئة ومشروع اعادة استخدام المياه المعالجة وحماية البيئة الممول من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية في الأردن. وتساعد جائزة الاستدامة البيئية مؤسسات القطاع الخاص في تخطيط وتطوير وتنفيذ المنهجيات والعمليات التي من شأنها تعزيز الاستدامة الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، وبالتالي التأثير إيجابياً على الاقتصاد والبيئة والمجتمع، كما تساعدها في زيادة ميزتها التنافسية وأدائها المالي وإدارة المخاطر وفرصها التسويقية وتعزيز

صورتها كمؤسسة صديقة للبيئة وتعزيز الوعي العام بمواضيع التلوث البيئي وأهمية الحفاظ على الموارد، وقد جاءت جائزة الاستدامة البيئية لتكريم المؤسسات المتميزة بأدائها البيئي.

وتُمنح الجائزة في كل دورة عن ثلاث فئات حسب حجم المؤسسة، وتقتصر المشاركة في الدورة الأولى على القطاع الصناعي فقط، وهي مقسمة على المؤسسات الصناعية الكبيرة أو وحداتها الفرعية، المؤسسات الصناعية المتوسطة، والمؤسسات الصناعية الصغيرة.

مقابلة صحيفة الرأي مع السيدة ياسرة غوشة بعنوان مقاومة التغيير أهم العقبات التي تواجه عملنا

(٢٠١٥/٢/١٥)

قالت المدير التنفيذي لمركز الملك عبد الله الثاني للتميز، ياسرة غوشة، إن مقاومة التغيير والمتمثل في رفض بعض المؤسسات التعاون مع المركز و التشكيك بمحتوى التقارير وصحة النتائج هي أهم العقبات التي يواجهها المركز.

وأضافت في حوار مع «الرأي» أن بعض المؤسسات تركز في الحصول على الجائزة أكثر من الإصلاح بحد ذاته، رغم أن هدف الجائزة عند انشائها هو تحفيز وإنجاز عملية التطوير والإصلاح. وبينت أن الجائزة تعد أداة قياس محايدة لأداء القطاع العام أما المساءلة فهي من صلاحيات السلطة التنفيذية ويقوم المركز بتزويد الحكومة بالنتائج والتقارير، إلا أن أهم

المدير التنفيذي لمركز الملك عبدالله الثاني للتميز في حديث لـ الرأي

غوشة: مقاومة التغيير أهم العقبات التي تواجه عملنا

بعض المؤسسات تركز على الجائزة أكثر من الإصلاح

عمان - الرأي - قالت المدير التنفيذي لمركز الملك عبد الله الثاني للتميز، باسرة غوشة، إن مقاومة التغيير والتمثل في رفض بعض المؤسسات التعاون مع المركز و التشكيك بمحتوى التقارير وصحة النتائج هي أهم العقبات التي يواجهها المركز.

وأضافت في حوار مع «الرأي» أن بعض المؤسسات تركز في الحصول على الجائزة أكثر من الاصلاح بحد ذاته، رغم أن هدف الجائزة عند انشائها هو تحفيز وانجاز عملية التطوير والاصلاح.

وبينت غوشة أن الجائزة تعد أداة قياس محايدة لأداء القطاع العام أما المساءلة فهي من صلاحيات السلطة التنفيذية ويقوم المركز بتزويد الحكومة بالنتائج والتقارير، إلا أن أهم ما يعاني منه المركز هو عدم اهتمام بعض المسؤولين في الحكومات المتعاقبة بمحتوى هذه التقارير التقييمية أو ما تشير إليه من فرص التحسين.

وشددت على أن نجاح عملية الاصلاح لا بد من تكامل الجهود بين الجهات العاملة يداً بيد، ولا بد من وجود متابعة واستفادة من النتائج من خلال التقارير والمسوحات الميدانية، كما تكون هناك مساءلة، كما يكون هناك تكريم.

ما يعاني منه المركز هو عدم اهتمام بعض المسؤولين في الحكومات المتعاقبة بمحتوى هذه التقارير التقييمية أو ما تشير إليه من فرص التحسين.وشددت على أن نجاح عملية الإصلاح لا بد من تكامل الجهود بين الجهات العاملة يداً بيد، ولا بد من وجود متابعة واستفادة من النتائج من خلال التقارير والمسوحات الميدانية، كما تكون هناك مساءلة، كما يكون هناك تكريم.وأشارت إلى إن رسالة المركز تتمحور حول أن التميز هو مسيرة ورحلة وليس نهاية الطريق، والحصول على الجائزة يتطلب العمل والانجاز الدائم والمستمر وليس فقط الحصول عليها ثم التقاعس، مؤكدة أن الجائزة ساهمت في رفع ثقافة التميز لدى الجهات المعينة والدليل هو تحسن أداء المؤسسات من دورة لأخرى خاصة ان المركز يقوم بالمتابعة مع المؤسسات بعد انتهاء دورة الجائزة ويقوم المركز بتزويد كافة المؤسسات المشاركة بتقرير تقييمي يحدد نقاط القوة وفرص التحسين ومن ثم يعقد المركز دورات بعنوان تحويل التقرير التقييمي إلى خطة عمل، حتى تتمكن المؤسسات المشاركة من تطبيق مخرجات التقرير التقييمي، إضافة إلى وجود موظفي استقبال في معظم المؤسسات الحكومية وإيجاد صناديق اقتراحات وشكاوي.ولفتت إلى استفادة كثير من الوزارات والمؤسسات من تقارير المتسوق الخفي وقامت بتطبيق التوصيات لديها، إضافة إلى تغييرات أخرى تمت ملاحظتها بعد المشاركة في الجائزة كلٍ حسب المؤسسة أو الوزارة المشاركة وطبيعة عملها.وفيما يتعلق بضعف المشاركة في جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز، بينت غوشة أن المشاركة في

جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية تعد إلزامية لوزارات ومؤسسات القطاع الحكومي وبالتالي لم يكن هناك ضعف في الإقبال من قبل الوزارات والمؤسسات إنما المقصود بأن المشاركة لم ترتق الى مستوى الطموحات هو أن أداء المؤسسات لم يكن يرتقي ليصل للمستوى المطلوب، وامتنعت بعض المؤسسات عن الاشتراك أو ترشيح موظفين لجائزة الموظف الحكومي المتميز، والذي يعود لعدم جديتهم وعدم ايمانهم بالجائزة، وحيث أن المركز أعلن أسماء تلك المؤسسات في الحفل فقد لاحظنا جدية واضحة والتزاماً في الدورة الحالية تختلف عن الدورات السابقة، ونوهت إلى أن السبب وراء ذلك هو التغييرات التي حدثت في الأردن عام ٢٠١٣ من عدة نواحي أهمها إعادة هيكلة الأجهزة الحكومية والتي أثرت بشكل واضح على المشاركة في الجائزة والجدية في تقديم تقارير الاشتراك. وتحدثت المدير التنفيذي لمركز الملك عبدالله الثاني للتميز حول أبرز الانجازات التي حققها المركز في العام الماضي ، مشيرة الى قيام المركز بإطلاق الدورة الجديدة للجوائز، وإطلاق جائزتين جديدتين هما جائزة المصدر الاردني وجائزة الاستدامة البيئية، إضافة إلى عقد يوم علمي بعنوان التميز على أرض الواقع حضره عدد كبير من خبراء التميز إضافة إلى المؤسسات المشاركة في القطاعين العام والخاص. وتبنى المركز معايير المؤسسة الاوروبية لإدارة الجودة في جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية وجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز لقطاع جمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية، بعد أن كانت مطبقة فقط في جائزة القطاع الخاص، فيما أصبحت جائزة جمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية تُعامل مثل باقي الجوائز وتتبع نفس المراحل علماً بأن الأردن هي أول دولة عربية تطبق معايير المؤسسة الاوروبية لإدارة الجودة. وتم خلال العام الماضي إطلاق دورات تدريبية جديدة بالإضافة إلى الدورات السابقة (بطاقات الاداء المتوازن، مؤشرات الاداء الرئيسية، المقارنات المعيارية)، وتطوير مجموعة من الخدمات مثل الاستشارات وخدمة التقييم الذاتي، حيث قام لأول مرة في عام ٢٠١٤ بتقديم خدمة التقييم الذاتي لشركة الملكية الأردنية وفق معايير المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة. وعن

معايير الجوائز المتعلقة بالمركز وآليات التقييم ، أوضحت أن معايير جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الاداء الحكومي والشفافية تعتبر إطار عمل غير توصيفي مبني على تسعة معايير، هي القيادة، الاستراتيجية ، الأفراد، الشركاء والموارد، العمليات والخدمات ، نتائج متلقي الخدمة ، نتائج الأفراد ، نتائج المجتمع ، والنتائج الرئيسة.

وأضافت أن خمسة من هذه المعايير هي ممكنات (وسائل) ، وأربعة هي نتائج ، حيث تغطي معايير الممكنات (الوسائل) ما تقوم به أية مؤسسة وكيفية القيام به، فيما وتغطي معايير النتائج ما تحققه أية مؤسسة.وتأتي النتائج نتاجاً لـ الممكنات (الوسائل) ، ويتم تحسين الممكنات (الوسائل) من خلال التغذية الراجعة من النتائج، لكل معيار من المعايير التسعة تعريف خاص به، والذي يفسر المعنى العام لذلك المعيار. ولتوضيح المعنى العام، تابعت المدير التنفيذي للمركز، نجد أن كل معيار يدعمه عدد من المعايير الفرعية، وهي عبارة عن بنود أكثر تفصيلاً لأمثلة عامة تتم ممارستها أو تطبيقها في المؤسسات المتميزة وما ينبغي أخذه بعين الاعتبار خلال التقييم. وحول آلية تقييم الوزارات والمؤسسات المشاركة في جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية – الدورة السابعة (٢٠١٤/٢٠١٥) تعتمد على آلية الرادار وهي أداة التقييم المستخدمة في نموذج التميز المعتمد لدى المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة، كما ويمكن استخدام آلية الرادار لإجراء عملية التقييم الذاتي.وأضافت أن الوزارة/ المؤسسة المشاركة تجيب على أسئلة معايير الجائزة وتضمينها في تقرير الاشتراك والذي يتم تعبئته إلكترونياً وإرفاق الوثائق المطلوبة معه، وبإعداد عرض تقديمي بهدف شرح خصوصيتها للمقيمين، ومن ضمنها طبيعة عملها ومتلقي خدماتها ومن هم أصحاب العلاقة لديها وغيرها من الأمور التي ترتأي عرضها ، ويقوم كل عضو في فريق التقييم بدارسة تقرير الوزارة/ المؤسسة (كلٌ على حده)، ثم يقدم كل مقيم تقريره المستقل عنها. ويجتمع فريق التقييم بهدف الوصول إلى فهم مشترك حول وضع الوزارة/ المؤسسة، ومن ثم إعداد تقرير توافقي يبين نقاط القوة وفرص التحسين والأمور الواجب التأكد منها خلال الزيارة الميدانية.ويقوم المركز بترتيب موعد

للزيارة الميدانية ليتسنى للمقيمين تقييم الجهة المشاركة وتقييم الوضع على أرض الواقع، كما توفر الزيارة الميدانية فرصة للمؤسسة لإبراز أمور قد تكون المؤسسة غفلت عن ذكرها في تقرير الاشتراك.

كما يقوم بعد مرحلة الزيارة الميدانية والتي تمتد من ٢-٤ أيام يقوم المقيمون بكتابة التقرير التقييمي النهائي للجهة المشاركة ووضع العلامات النهائية وتسليمه إلى رئيس الفريق ليقوم بمراجعته وإعطاء الملاحظات الخاصة بالتقرير وإرجاعه إذا لزم الأمر للمقيمين لتصحيحه. أما هيئة التحكيم، فيقوم المركز بتشكيل هيئة محكمين متخصصة تضم أعضاءً من كافة القطاعات وخبراء في مجال جوائز التميز وأعضاء هيئات تحكيم في جوائز التميز العربية بهدف مناقشة التقارير النهائية للجهات المشاركة، ويتم عرض النتائج لكافة الجهات المشاركة والاطلاع على التقارير التقييمية بالإضافة إلى مقابلة مقيمي المؤسسات ومناقشتهم والتعرف على أهم نقاط القوة والضعف لدى المؤسسات بما يبرر العلامة المعطاة من قبل المقيمين وتقوم هيئة التحكيم بعد ذلك إما باعتماد العلامات كما هي أو التوصية بزيادتها أو إنقاصها بالاتفاق مع مقيمي المؤسسة وذلك لضمان العدالة بين المؤسسات ولضمان أن التقييم والمسطرة (المرجعية) المستخدمة هي نفسها لكل المؤسسات وذلك نظراً لاطلاع الهيئة على نتائج كافة المؤسسات من كافة الفئات.وأشارت الى أنه و لزيادة دقة عملية التقييم عمل المركز على إضافة لجنة فنية لقراءة التقارير التقييمية حيث يقوم رئيس الفريق بتسليم التقارير التقييمية النهائية الخاصة به إلى إدارة المركز ليتم مراجعتها من قبل لجنة توكيد الجودة وذلك لضمان خروج التقرير بأفضل صورة ليتسنى للجهة المشاركة الاستفادة منه. وشددت على عدم وجود دور للمركز في هيئة التحكيم، حيث يتم اعتماد النتائج من قبل هيئة التحكيم ورفعها إلى إدارة المركز الذي يقوم باستلام علامات التقييم من جميع رؤساء الفرق والتي تمثل ٦٠% من العلامة النهائية بالإضافة إلى استلام علامات كل من رضى متلقي الخدمة والموظفين وعلامات المتسوق الخفي ليتم جمعهم والحصول على العلامة النهائية للجهات المشاركة في الجائزة. فيما يتعلق برفع العلامات إلى مجلس الأمناء، قالت السيدة

ياسرة غوشة أن رفع العلامات لا يتم بالأسماء الحقيقية للمؤسسات وإنما من خلال رموز معتمدة لهذه الغاية وغير معروفة لأعضاء مجلس الأمناء بناء على طلب رئيس المجلس سمو الأمير فيصل بن الحسين وذلك لضمان النزاهة والعدالة في التعامل مع هذه النتائج وضمان عدم وجود أية مؤثرات أو ضغوطات تؤدي إلى تغيير هذه النتائج، ومن ثم اعتمادها من قبل مجلس الأمناء وبالتالي إعلان المؤسسات الفائزة.وشددت على أن الطريقة المتبعة في الحصول على النتائج واعتمادها من مجلس أمناء المركز لهي نفس الطريقة المتبعة في المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة والجوائز الإقليمية والعالمية الأخرى مع اختلاف بسيط في بعض المسميات والتفاصيل البسيطة، موضحة أنه وبعد إعلان النتائج، تحصل كل وزارة/ مؤسسة شاركت في الجائزة على تقرير تقييمي استناداً إلى معايير الجائزة يوضح نقاط القوة وفرص التحسين لديها مما يساعد على التحسين المستمر في أدائها.وعن مميزات الحصول على جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، لفتت غوشة الى أن الفوز بجائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية يمثل إنجازاً رفيعاً للوزارة/ للمؤسسة واعترافاً بأدائها المتميز، كما تعتبر الجهة الحائزة على الجائزة مثلاً أعلى يحتذى به. كما تمنح الوزارة/ المؤسسة الحائزة على الجائزة شهادة شكر وتقدير موشحة بتوقيع جلالة الملك عبد الله الثاني وتذكاراً يمثل جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، مما يعتبر حافزاً وتكريماً معنوياً للوزارة/ للمؤسسة الفائزة، ويتم تسليم الجائزة في حفل كبير يقام تحت الرعاية الملكية السامية، ويحق للوزارة/ للمؤسسة الفائزة وضع شعار الجائزة الذي يحدده المركز على وثائقها ومطبوعاتها وموقعها الإلكتروني وفي الحملات الإعلانية لحين إعلان نتائج الدورة التالية. ومن المزايا أيضا –قيام مركز الملك عبد الله الثاني للتميز بنشر قصص نجاح الوزارات/ المؤسسات الفائزة بالجائزة على الموقع الإلكتروني للمركز والجائزة بهدف نشر وتعميم الفائدة وترويج فوز هذه الوزارات/ المؤسسات ، كما تقوم الوزارات/ المؤسسات الفائزة بالجائزة بعرض قصص نجاحها ومشاركتها مع الوزارات/ المؤسسات الأخرى من خلال استعراض أدائها

المتميز، واستراتيجيات الجودة التي تتبناها، بهدف تعميم الفائدة من تجربتها الناجحة على الجهات الأخرى، وذلك من خلال الندوات والدورات التدريبية التي تعقد للتعريف بالجائزة والمؤتمرات ذات العلاقة.

وفيما يتعلق بالجوائز التي أطلقها مركز الملك عبد الله الثاني للتميز العام الماضي، بينت أنه تم إطلاق جائزة الاستدامة البيئية، وجائزة المصدر الأردني، لافتة الى أن الهدف من جائزة الاستدامة البيئية يتمثل في مساعدة مؤسسات القطاع الخاص في تخطيط وتطوير وتنفيذ المنهجيات والعمليات التي من شأنها تعزيز الاستدامة الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، وبالتالي التأثير إيجابياً على الاقتصاد والبيئة والمجتمع، كما تساعد الجائزة المؤسسات في زيادة ميزتها التنافسية وأدائها المالي وإدارة المخاطر وفرصها التسويقية وتعزيز صورتها كمؤسسة صديقة للبيئة وتعزيز الوعي العام بمواضيع التلوث البيئي وأهمية الحفاظ على الموارد، وقد جاءت جائزة الاستدامة البيئية لتكريم المؤسسات المتميزة بأدائها البيئي.

وجاء إطلاق جائزة المصدِّر الأردني بسبب أهمية التصدير والذي يلعب دوراً كبيراً في زيادة الإيرادات وفتح أسواق جديدة للمنتجات الأردنية وخلق الوظائف وتحسين النمو الاقتصادي وزيادة تنافسية الاقتصاد الأردني، وتهدف الجائزة إلى تكريم المصدرين الأردنيين الذين أظهروا التزاماً وأداءً تصديرياً مستداماً والاعتراف بنجاحاتهم وإنجازاتهم، تحفيز وتشجيع الشركات على تطوير وزيادة نشاطاتها التصديرية وزيادة الوعي العام بأهمية التصدير.

وفيما يتعلق بوجود مراكز شبيهة لمركز الملك عبدالله الثاني للتميز في المنطقة، قالت السيدة ياسرة غوشة : يوجد مراكز شبيهة با لمركز في المنطقة ونحن نعمل قدما للتعاون معهم سواء بتقديم خدماتنا لهم او الاستفادة من تجربتهم، كما قام المركز بطرح فكرة إنشاء المؤسسة العربية للتميز، بعضوية جوائز التميز في كل من المملكة العربية السعودية ودولة الإمارات العربية المتحدة ودولة الكويت ومملكة البحرين إلى جانب المملكة الأردنية الهاشمية، عقد الاجتماع التأسيسي في شهر

تشرين ثاني ٢٠١١، أما دولياً، فيقوم المركز حالياً بفتح قنوات التواصل مع كلية الخدمة المدنية في سنغافورة لبحث سبل التعاون معهم والاستفادة من التجربة السنغافورية لتطوير أداء الجهاز الحكومي في الأردن.

مركز الملك عبد الله الثاني للتميز يستقبل وفداً من إدارة غرفة تجارة وصناعة الشارقة

(٢٠١٥/٣/٨)

استقبل مركز الملك عبد الله الثاني للتميز وفداً من إدارة غرفة تجارة وصناعة الشارقة (جائزة الشارقة للتميز الاقتصادي)، وذلك للإطلاع على تجربة المركز في نشر مفاهيم التميز ونموذج التميز المؤسسي لما له من أثر في تطوير القطاع الخاص في المملكة.

وجاءت هذه الزيارة في إطار التواصل وتبادل الخبرات والمعلومات لتطبيق أفضل الممارسات بين المؤسسات وجوائز التميز، وخاصة جائزة الشارقة للتميز الاقتصادي وهي إحدى مبادرات غرفة الشارقة في دعم القطاع الخاص في الإمارة.

واطّلَع الوفد كذلك على إدارة المركز والجوائز التي يديرها المركز بشكل عام وجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص بشكل خاص والخدمات التي يقدمها المركز لبحث سبل التعاون والتنسيق وإمكانية تبادل الخبرات بين الطرفين على المدى القريب والبعيد .

ووضحت السيدة ياسرة غوشة المدير التنفيذي في مركز الملك عبد الله الثاني للتميز بقولها "تصب مثل هذه الزيارات المتبادلة في خدمة الجمهور، حيث تقود عملية الاطلاع المتبادل على التجارب الأخرى إلى الخروج بجملة ممارسات مهنية فعالة تخدم القطاع الخدماتي وتعمل على تطويره باستمرار". وأشادت بدورها بهذه الخطوة التي تقوي وتعزز العلاقات الثنائية وتثري تجربة الطرفين بالخبرات المتبادلة لتحقيق أهداف التنمية الإدارية في القطاع الخاص.

مركز الملك عبد الله الثاني للتميز يعقد ورشة عمل حول (المؤسسات الحكومية والسياسات الخاصة بها)

(١٥-١٦/٣/٢٠١٥)

عقد مركز الملك عبد الله الثاني للتميز، وبالتعاون مع المدرسة الوطنية للإدارة في فرنسا (ENA)، وصندوق الملك عبد الله الثاني للتنمية، ورشة عمل بعنوان (المؤسسات الحكومية والسياسات الخاصة بها)، ويأتي عقد هذه الورشة بهدف تحقيق رسالة المركز المتمثلة في نشر ثقافة التميز في كافة القطاعات، ولإلقاء الضوء على أهمية عمل المؤسسات الحكومية والسياسات الخاصة بها من خلال تطوير الموظفين القياديين في القطاع العام ومنحهم مهارات إدارية تعزز من مستوى أدائهم.

جرت فعاليات الورشة على مدار يومين متتاليين ١٥-١٦ آذار ٢٠١٥، في فندق الشيراتون، حيث استهدفت الورشة المرشحين في جائزة الموظف الحكومي المتميز ضمن جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية الدورة

السادسة (٢٠١٢/٢٠١٣)، وتعتبر ورشة العمل هذه بداية لسلسلة ورشات سيعقدها المركز بالتعاون مع المدرسة الوطنية للإدارة على ثلاث مراحل لعام ٢٠١٥، وسيلتزم المشارك بحضور الورشات بكافة مراحلها حتى يتسنى له الحصول على شهادة معتمدة من قبل المركز والمدرسة الوطنية، وسيتم احتساب الساعات التدريبية ضمن المسار الوظيفي لغايات الترفيع.

واستضاف المركز في هذه الورشة السيد تشارلز توبول، الخبير من المدرسة الوطنية للإدارة في فرنسا، حيث تم إجراء مراجعة شاملة للسياسات العامة بتطوير وتحديث دور الدولة، كما تم مناقشة عمل الحكومة والتعاون المشترك بين الوزارات، وتنظيم العمل البرلماني، وأمور الطاقة المتجددة والتنمية المستدامة، والتخطيط الاستراتيجي بعيد المدى، وتصميم السياسات العامة وتقييمها، والخدمات العامة، والعلاقة بين الدولة والمواطن.

إلى ذلك، أعرب الخبير من المدرسة الوطنية للإدارة في فرنسا، السيد تشارلز توبول، عن سعادته بهذه الاستضافة، وأشاد بدور مركز الملك عبد الله الثاني للتميز بعقد مثل هذه الورشات التي تطرح مواضيع هامة وتفتح المجال للاطلاع على خبرات الدول الاخرى والاستفادة منها.

وتجدر الإشارة إلى أن السيد تشارلز توبول حاصل على درجة الماجستير من جامعة باريس في القانون المصرفي والمالي، إضافة إلى درجة الماجستير في القانون المحلي الداخلي. ونشر السيد تشارلز العديد من المقالات حول صياغة القوانين التشريعية وقواعد حوكمة الشركات، وكتب أيضا العديد من المقالات حول القضايا المتصلة بالتمويل في القانون العام من ٢٠٠٢- ٢٠٠٦.

مركز الملك عبد الله الثاني للتميز بالتعاون مع الجامعة الأردنية يعقد محاضرة بعنوان

(مسيرة الأردن إلى التميز)

(٢٠١٥/٤/١٤)

عقد مركز الملك عبد الله الثاني للتميز بالتعاون مع الجامعة الأردنية محاضرة بعنوان (مسيرة الأردن إلى التميز) أكد فيها مدير دائرة المعايير والتقييم في مركز الملك عبد الله الثاني للتميز المهندس محمد القضاة أهمية نشر ثقافة التميز بين طلبة الجامعات الأردنية، وترسيخ أبجديات التنافسية الإيجابية فيما بينهم ما يسهم في تخريج أجيال قادرة على الإنتاج والعطاء والابتكار.

جاء ذلك في محاضرة نظمتها وحدة الإعلام والعلاقات العامة والثقافية في الجامعة الأردنية أمس بالتعاون مع مركز الملك عبد الله الثاني للتميز بعنوان "مسيرة الأردن إلى التميز"، بحضور جمع من طلبة كلية الهندسة والتكنولوجيا في الجامعة. وقدم المهندس محمد القضاة خلال المحاضرة عرضاً مفصلاً عن نشأة المركز وأهدافه والدور الذي يقوم به

كمرجعية وطنية وإقليمية للتميز من خلال تطوير نماذج وأطر التميز ومعايير التقييم المبنية على أفضل الممارسات الدولية، مشيراً في الوقت ذاته إلى دوره الفعال في تقييم أداء المؤسسات وإدارته للجوائز، وسعيه الدؤوب في نشر التميز في القطاعين العام والخاص وفي مختلف مؤسساتهما .

وأضاف أن المركز ومن ضمن أهدافه يعمل على نشر ثقافة التميز من خلال نشر الوعي بمفاهيم الأداء المتميز والإبداع والجودة بما يتفق والنماذج العالمية للتميز، وتوفير مرجعية إرشادية لقياس أداء الجهات الحكومية والخاصة، بالإضافة إلى قياس مدى التقدم والتطور في أداء الجهات الحكومية استناداً لمعايير ومتطلبات الجائزة.

وتم التطرق إلى جملة الجوائز التي يديرها المركز وهي جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية وما تحت مظلتها من جوائز وهي جائزة الموظف الحكومي المتميز، وجائزة الخدمة الحكومية المتميزة وجائزة الإبداع الحكومي. وأشار المحاضر في حديثه إلى الجائزة التي خصصها المركز للقطاع الخاص وما يندرج تحتها من جوائز من حيث موضوعها ونوعيتها كجائزتي المصدِّر الأردني والاستدامة البيئية، وشروط التقدم لها ومميزات الحصول عليها، دون أن يتناسى ذكر جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز لقطاع جمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية.

وأشار المهندس محمد إلى شـــــركاء المركـــــز الاستراتيجيين الذي يعكف على إقامة التشبيك والتعاون معها بما يصب في مصلحة المركز ويعود عليه بالنفع، معرجاً في ذات الوقت على الخدمات التي يقدمها من عقد دورات تدريبية في مختلف مجالات الإدارة والجودة، وتقديم خدمات تقييم واستشارات وتدريب.

وخلال إدارتها للمحاضرة قدمت الدكتورة هيا الحوراني رئيسة شعبة النشاطات والإصدارات الثقافية نبذة مختصرة عن مركز الملك عبدالله الثاني للتميز وتعريفاً بالمهندس القضاة الذي يحمل درجة البكالوريوس في الهندسة الميكانيكية من الجامعة الأردنية ودرجة الماجستير في إدارة الجودة من جامعة ليستر في المملكة المتحدة، مشيرة إلى عمله في مجالات شملت إدارة جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز، ومشاركته في عقد العديد من الدورات التدريبية وورشات التوعية داخل الأردن وخارجه.

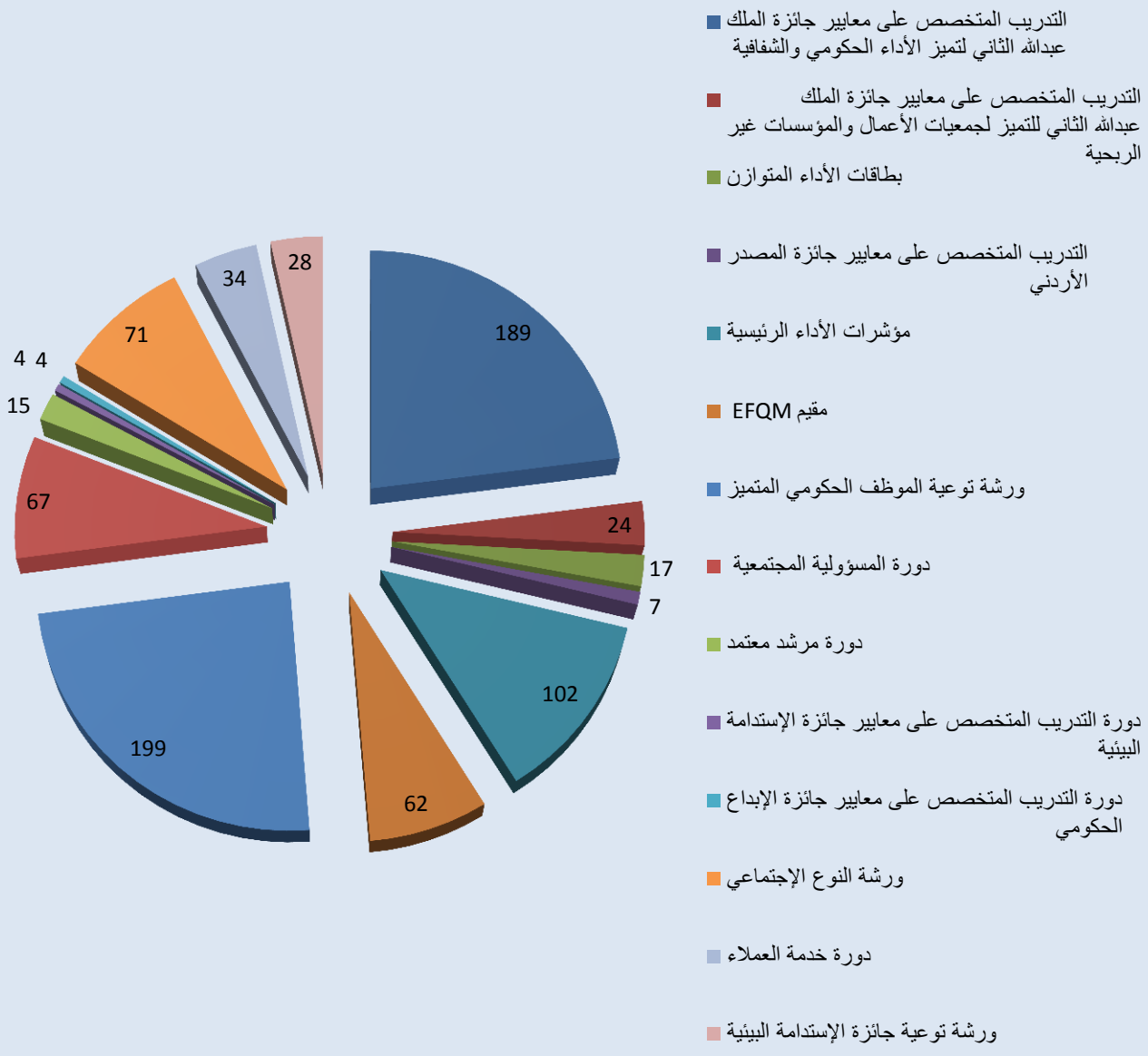
ملخص الدورات التدريبية التي عقدها المركز خلال الفترة كانون ثاني – نيسان ٢٠١٥

الدورة	عدد المشاركين	عدد الدورات
التدريب المتخصص على معايير جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية	١٨٩	١١
التدريب المتخصص على معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز لجمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية	٢٤	٢
بطاقات الأداء المتوازن	١٧	١
دورة التدريب المتخصص على معايير جائزة المصدر الأردني	٧	١
مؤشرات الأداء الرئيسية	١٠٢	٦
مقيم EFQM	٦٢	٦
ورشة توعية الموظف الحكومي المتميز	١٩٩	٣
دورة المسؤولية المجتمعية	٦٧	٣
دورة التدريب المتخصص على معايير جائزة الإبداع الحكومي	٤	١
دورة مرشد معتمد	١٥	١
دورة التدريب المتخصص على معايير جائزة الإستدامة البيئية	٤	١
ورشة النوع الإجتماعي	٧١	٣
دورة خدمة العملاء	٣٤	٢
ورشة توعية جائزة الإستدامة البيئية	٢٨	١
المجموع	٨٠٣	٤٠

عدد الدورات

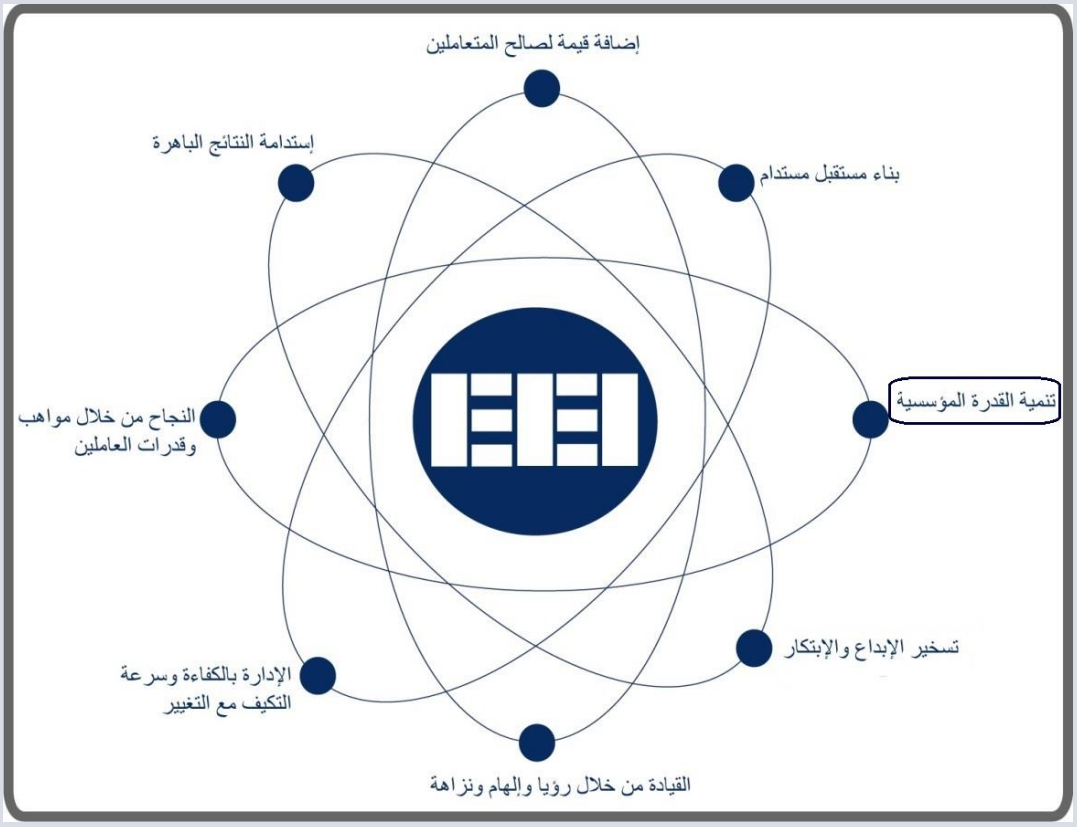
- التدريب المتخصص على معايير جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية
- التدريب المتخصص على معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز لجمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية
- بطاقات الأداء المتوازن
- التدريب المتخصص على معايير جائزة المصدر الأردني
- مؤشرات الأداء الرئيسية
- مقيم EFQM
- ورشة توعية الموظف الحكومي المتميز
- دورة المسؤولية المجتمعية
- دورة مرشد معتمد
- دورة التدريب المتخصص على معايير جائزة الإستدامة البيئية
- دورة التدريب المتخصص على معايير جائزة الإبداع الحكومي
- ورشة النوع الإجتماعي
- دورة خدمة العملاء
- ورشة توعية جائزة الإستدامة البيئية

عدد المشاركين



مبادئ التميز الأساسية

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



٧. تنمية القدرة المؤسسية

المؤسسات المتميزة تقوم ببناء وتطوير قدراتها من خلال الإدارة الفاعلة لعمليات التغيير داخل وخارج حدودها المؤسسية.

ومن الناحية العملية، فإن المؤسسات المتميزة تقوم بما يلي:

- تحليل إتجاهات الأداء التشغيلي لمحاولة فهم القدرات والإمكانيات الحالية والكامنة لديها، ومن ثم تحديد فرص التطوير والتحسين اللازمة لتحقيق أهدافها الإستراتيجية.
- تطوير سلسلة قيمة ذات كفاءة وفاعلية لضمان استدامة قدرة المؤسسة على الإيفاء بالتزاماتها الواردة في عرض القيمة التي تم الإلتزام بها تجاه المتعاملين.
- تنمية ثقافة مؤسسية تسعى وبصورة مستمرة لتعميق فاعلية التعاون المشترك وبناء روح الفريق في كافة الحلقات المتواصلة والمكونة لسلسة القيمة الخاصة بالمؤسسة.
- ضمان من توفر كافة الموارد المالية والمادية والتقنية لدعم التطوير المؤسسي.
- تأسيس الإطار العام لسلسلة القيمة بالمؤسسة بناءً على القيم المشتركة ومبدأ المساءلة والأخلاقيات وثقافة الثقة المتبادلة والمصارحة.
- العمل المشترك مع الشركاء لتحقيق المنافع المتبادلة وتعزيز القيمة المضافة لصالح المعنيين وتبادل الخبرات والمعرفة والموارد تعزيزاً لروح التعاون بين بعضهم البعض.
- إنشاء شبكات مناسبة بهدف تحديد فرص الشراكات المستقبلية لتعزيز قدرة وإمكانيات المؤسسة لتحقيق قيمة مضافة لصالح المتعاملين.

مركز الملك عبدالله الثاني للتميز

هاتف:٠٠٩٦٢٦٥٨٠٣٨٦٠

عمان– الأردن

البريد الإلكتروني: info@kace.jo

www.kace.jo