



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

# المجلة الإخبارية الإلكترونية

العدد السادس عشر

كانون الثاني - نيسان / ٢٠١٧



مستقبلنا في تميزنا

## أسرة مركز الملك عبدالله الثاني للتميز تهنئكم بمناسبة العام الجديد



## الدكتور إبراهيم علي الروابدة مديراً تنفيذياً لمركز الملك عبدالله الثاني للتميز

٢٠١٧/٢/١



مركز الملك عبدالله الثاني للتميز  
King Abdullah II Center for Excellence



**أسرة مركز الملك عبدالله الثاني للتميز**  
تهنئ الدكتور إبراهيم الروابدة بمناسبة تعيينه مديراً تنفيذياً للمركز ابتداءً من ٢٠١٧/٢/١.  
متمنين له دوام التوفيق والنجاح وللمركز مزيداً من الازدهار والتقدم والعديد من الإنجازات على المستويات المحلية والإقليمية والدولية، في ظل صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبد الله الثاني ابن الحسين حفظه الله ورعاه.

مسيرة الأردن إلى التميز  
مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

إسمنا... حافظنا للتميز



قرر سمو الأمير فيصل بن الحسين رئيس مجلس أمناء مركز الملك عبد الله الثاني للتميز تعيين الأستاذ الدكتور إبراهيم علي الروابدة مديراً تنفيذياً لمركز الملك عبدالله الثاني للتميز إعتباراً من تاريخ ٢٠١٧/٢/١. الدكتور الروابدة من مواليد عام ١٩٦٦، ويحمل شهادتي الدكتوراة والماجستير في الهندسة الصناعية من جامعة كليفلاند أوهايو في الولايات المتحدة الأمريكية، وشهادتي البكالوريوس والماجستير في الهندسة الميكانيكية من الجامعة الأردنية.

يشغل الدكتور منصب بروفيسور تخصص الهندسة الصناعية في الجامعة الأردنية منذ عام ٢٠١٢، وعمل كمستشار للتميز المؤسسي في هيئة كهرباء ومياه دبي (٢٠١٤-٢٠١٦) ومديراً تنفيذياً لغرفة صناعة عمان (٢٠٠٨-٢٠١٠) والمعهد الأوروبي الأردني لتطوير الأعمال (٢٠٠٥-٢٠٠٦) ومدير برنامج دكتور لكل مصنع (٢٠٠٣-٢٠٠٧) ورئيساً للجمعية الأردنية للجودة (٢٠١٢-٢٠١٣) ومديراً لمركز الإستشارات/ الجامعة الأردنية (٢٠٠٣-٢٠٠٥). إرتبط عمل الدكتور الروابدة بالعديد من البرامج والنشاطات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة ونماذج وجوائز التميز العربية حيث عمل كمقيم رئيسي وعضو لجان تحكيم للعديد من الجوائز العربية وأنجز ما يزيد عن (٢٣) من الأبحاث العلمية والدراسات المنشورة في المجلات العلمية العالمية المحكمة في مجال إدارة التميز.

## الأمير فيصل بن الحسين يتأس اجتماع مجلس أمناء مركز الملك عبد الله الثاني للتميز ٢٠١٧/٣/١٣



ترأس صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن الحسين، رئيس مجلس أمناء مركز الملك عبد الله الثاني للتميز اجتماعاً يوم الاثنين ٢٠١٧/٣/١٣ لمجلس أمناء المركز، لمناقشة أهم المستجدات المتعلقة بالمركز والجوائز التي يديرها في مقر المركز.

وفي بداية الاجتماع كرم صاحب السمو الملكي المدير التنفيذي السابق للمركز معالي السيدة ياسرة غوشة، مثنياً دورها وجهودها في دعم مسيرة المركز لتحقيق أهدافه المنشودة والخدمات التي قدمتها سواء للمركز أو للجوائز التي يديرها. قدم السيد محمد الكري، الشريك في شركة إيرنست ويونغ مدقي حسابات المركز عرضاً حول الأداء المالي للمركز والتقارير المالية التحليلية، وتم مناقشتها من قبل المجلس.

خلال الاجتماع تم عرض تقرير حول متابعة قرارات مجلس الأمناء واللجنة التوجيهية، وإقرار التعديلات الجديدة على معايير جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز، وتمت الموافقة على إطلاق الدورة الجديدة من جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز لكل من القطاع العام والقطاع الخاص وقطاع جمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية، والبدء بمراحل تقييم جائزة الخدمة الحكومية المتميزة للدورة الرابعة.

ثم إستعرض المدير التنفيذي للمركز الدكتور إبراهيم الروابدة مقترحات لتطوير فئات الجائزة على مستوى الأفراد وعلى مستوى المؤسسات، والعديد من المبادرات التي تهدف إلى تسريع مرحلة نشر ثقافة التميز (مسرعات التميز) لضمان التوعية الشمولية بالمركز والجوائز، وتطوير أسلوب التقييم وتطوير معايير الجائزة من خلال مشروع تحديث معايير التميز المؤسسي في القطاع الحكومي، وتطوير آلية عمل المتسوق الخفي بحيث تكون بشكل تكاملي مع وزارة تطوير القطاع العام.



ومن جانب آخر قام المجلس بدراسة طلبات الوزارات والمؤسسات الراغبة بالمشاركة في الجائزة وإمكانية إشراك باقي المؤسسات الحكومية في جائزة القطاع العام، ومدى إمكانية تحديد فئات قطاعية فرعية جديدة لجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص بهدف تشجيع المزيد من المؤسسات الخدمية والصناعية على المشاركة في الجائزة

## اتفاقية تعاون بين مركز الملك عبد الله الثاني للتميز وشركة أدوية الحكمة

٢٠١٧/١/١٠

وقع مركز الملك عبد الله الثاني للتميز وشركة أدوية الحكمة اتفاقية تعاون تمنح بموجبها أدوية الحكمة رعاية مادية للمركز لتغطية جزء من تكاليف حفل توزيع جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز للدورة القادمة.



وتأتي هذه الاتفاقية التي وقعها عن شركة أدوية الحكمة، نائب الرئيس للاتصالات المؤسسية السيدة هنا دروزة رمضان، وعن مركز الملك عبد الله الثاني للتميز المدير التنفيذي بالوكالة السيد أسامة ابوسليم، انطلاقاً من الرغبة المشتركة لدى الطرفين بنشر ثقافة التميز، حيث أن شركة الحكمة من المؤسسات المعروفة بدورها الوطني والمجتمعي من خلال دعم النشاطات والمشاريع الخيرية المختلفة.



شارك عدد من موظفي مركز الملك عبدالله الثاني للتميز في دورة حول حق الحصول على المعلومات

٢٠١٧/١/٢٢



شارك عدد من موظفي مركز الملك عبدالله الثاني للتميز في دورة حول حق الحصول على المعلومات والتي عقدت بالتعاون بين مكتب اليونيسكو في عمان ومجلس المعلومات الوطني ومركز حرية الصحفيين.

## عقد مركز الملك عبد الله الثاني للتميز ورشتي عمل بالتعاون مع المدرسة الوطنية للإدارة في فرنسا (ENA)

٢٠١٧/١/٢٦

عقد مركز الملك عبد الله الثاني للتميز ورشتي عمل بالتعاون مع المدرسة الوطنية للإدارة في فرنسا (ENA)، وصندوق الملك عبد الله الثاني للتنمية، وكانت الورشة الأولى بعنوان (المؤسسات الحكومية والسياسات الخاصة بها)، وذلك على مدار يومين متتاليين ٢٣-٢٤/١/٢٠١٧ في فندق اللاند مارك، والتي استهدفت الفئة القيادية من المرشحين لجائزة الموظف الحكومي المتميز، وقدم الورشة خير من المدرسة الوطنية للإدارة السيد تشارلز توبول وقام بطرح مواضيع رئيسية حول المؤسسات الحكومية والسياسات الخاصة بها وأعطى أمثلة عملية على ذلك.



وناقش الخبير تشارلز في اليوم الأول للورشة عدة مواضيع هامة ذات علاقة بالنظام السياسي والإداري الفرنسي والعمل الحكومي والتعاون والتنظيم بين المؤسسات الحكومية، والعمل البرلماني وآلية الإجراءات التشريعية.

أما في اليوم الثاني، تم مناقشة التخطيط الاستراتيجي وتقييمه، وتناول الاستراتيجيات الفرنسية كمثل عملي على ذلك، كما تم شرح العلاقة بين الدولة والمواطنين وماتضمنه من الحقوق الأساسية في الدستور والاتفاقيات العالمية.

وفي إطار توسيع التدريب وتطويره ليشمل عدد أكبر من المتدربين ونشر المعرفة بشكل أوسع، واستكمالاً لتدريب فئة الموظف الإداري/الفني الذي تم في المرحلة الأولى، تم عقد ورشة تدريبية بعنوان "جودة وتبسيط التشريعات"، يوم الأربعاء الموافق ٢٥/١/٢٠١٧ في فندق اللاند مارك، وقدمها السيد تشارلز توبول من المدرسة الوطنية للإدارة في فرنسا.



## وفد من كلية الخدمة المدنية في سنغافورة يجري زيارة لمركز الملك عبد الله الثاني للتميز

٢٠١٧/٢/٧

استقبل مركز الملك عبد الله الثاني للتميز وفداً من كلية الخدمة المدنية في سنغافورة، المتخصصة في تطوير قدرات ومؤهلات موظفي القطاع العام والنهوض بإمكانياتهم الإدارية، وبناء القدرات الاستراتيجية، مع التركيز بشكل خاص على مجالات أساسية في الإدارة العامة، والقيادة، لبحث سبل التعاون والتنسيق وإمكانية تبادل الخبرات بين الطرفين.



ورحب المدير التنفيذي للمركز الدكتور إبراهيم الروابدة بالوفد والذي ضم كل من السيدة تينا نغ والتي تشغل منصب مدير كلية الخدمة المدنية للشؤون الدولية والسيد كيلفن تشي مدير مكتب الشرق الأوسط وأفريقيا وجنوب آسيا في الكلية، وتأتي هذه الزيارة إستكمالاً للزيارة التي تمت بشهر آب عام ٢٠١٤، لبحث سبل التعاون وتبادل الخبرات بين الكلية ومركز الملك عبد الله الثاني للتميز.

وبحث الوفد السنغافوري خلال الزيارة، إمكانية عقد ورشات عمل وتنظيم مؤتمرات مشتركة لمناقشة أفضل الممارسات المهنية في مجال خدمة الجمهور، والأدوات العملية التي تضمن الخدمة المتميزة ضمن الميزانية المحدودة، والعمل على توأمة المشاريع للمؤسسات المشابهة في الأردن وسنغافورة، بالإضافة إلى دراسة إمكانية إجراء زيارات ميدانية لمؤسسات متميزة تعمل في مجال خدمة الجمهور في سنغافورة والاستفادة من خبراتها لتحقيق أهداف التنمية الإدارية في القطاع العام.

من جانبه، أشار المدير التنفيذي لمركز الملك عبد الله الثاني للتميز، الدكتور إبراهيم الروابدة، عن سعادة المركز باستضافة الوفد السنغافوري وعن رغبتنا بالعمل مع كلية الخدمة المدنية وذلك استرشاداً بتوجيهات سيدي صاحب الجلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين والذي أبدى رغبة بفتح قنوات التعاون والعمل عند زيارته لسنغافورة في شباط ٢٠١٤.



## عقد مركز الملك عبد الله الثاني للتميز ورشة توعية بجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص

٢٠١٧/٢/٢٣



عقد مركز الملك عبد الله الثاني للتميز ورشة توعية لمؤسسات القطاع الخاص والتي بينت أهمية وآلية ودوافع الاشتراك في الجائزة في دورتها التاسعة (٢٠١٦-٢٠١٧)، ومميزات الإشتراك بها والحصول عليها حيث كان المشاركون من الشركات الخاصة الأعضاء في كل من جمعية الفنادق الأردنية والاتحاد الأردني لشركات التأمين وجمعية شركات تقنية المعلومات والإتصالات/إنتاج.

## استقبل مركز الملك عبد الله الثاني للتميز وفداً من السفارة الفرنسية

٢٠١٧/٢/٢٧



زار وفداً من السفارة الفرنسية، مركز الملك عبد الله الثاني للتميز لبحث سبل التعاون والتنسيق بين الطرفين لتحقيق رسالة المركز المتمثلة في نشر ثقافة التميز في كافة القطاعات، ولتعزيز العلاقات بين البلدين ورفع مستوى التعاون بينهما في مجال الإدارة العامة.

## عقد مركز الملك عبد الله الثاني للتميز إجتماعاً مع ضباط ارتباط جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز الأداء الحكومي والشفافية

٢٠١٧/٢/٢٨



نظم مركز الملك عبد الله الثاني للتميز إجتماعاً مع ضباط ارتباط جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز الأداء الحكومي والشفافية، والذي كان من أهدافه تطوير العلاقة التشاركية مع ضباط الارتباط وشرح التوجهات الجديدة للمركز والجائزة، ومشاركتهم آرائهم ومقترحاتهم في سبيل تطوير الجوائز وآلية التقييم.

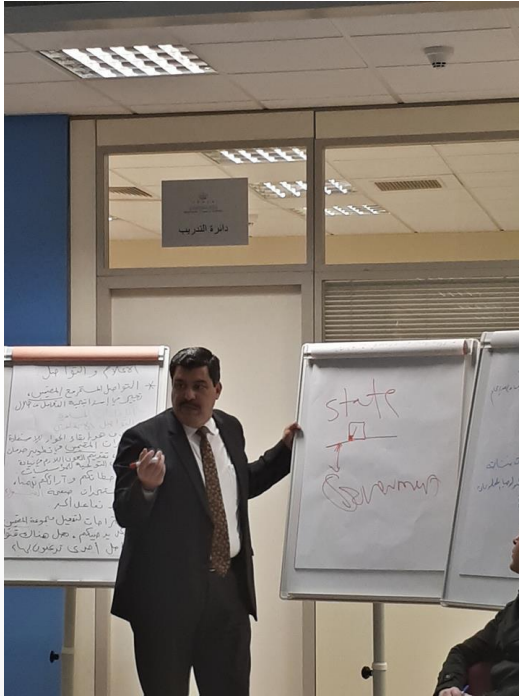


## عقد مركز الملك عبد الله الثاني للتميز لقاء مع رؤساء فرق التقييم والمقيمين الرئيسيين

٢٠١٧/٣/١



عقد مركز الملك عبد الله الثاني للتميز إجتماعاً مع رؤساء فرق التقييم والمقيمين الرئيسيين في مقر المركز، بهدف مناقشة العملية التقييمية للدورة الحالية من الجوائز، والإطلاع على آراء المقيمين وإقتراحاتهم، بإعتبار أعضاء هيئة المقيمين شركاء المركز من خلال قيامهم بتقييم المؤسسات المشاركة في الجائزة وتحديد المؤسسات المتنافسة للحصول على جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز.



## عقد المركز إجتماعاً مع ضباط إرتباط جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز للقطاع الخاص

٢٠١٧/٣/٢



عقد المركز إجتماعاً مع ضباط إرتباط جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز للقطاع الخاص، المشاركين في الدورات السابقة أو الراغبين بالمشاركة لأول مرة، وذلك لمناقشة مقترحاتهم وعرض قصص النجاح وتبادل الخبرات المتميزة.



## عقد المركز ورشة تنشيطية لمقيمي جائزة الخدمة الحكومية المتميزة في دورتها الرابعة

٢٠١٧/٣/٩



عقد مركز الملك عبد الله الثاني للتميز ورشة تنشيطية لمقيمي جائزة الخدمة الحكومية المتميزة في دورتها الرابعة (٢٠١٧/٢٠١٦)، بهدف الإطلاع على معايير الجائزة وآلية التقييم، والجدول الزمني للجائزة.

## افتتاح المقر الجديد للجمعية الأردنية للجودة تحت رعاية المدير التنفيذي للمركز

٢٠١٧/٣/١٥

تحت رعاية الدكتور إبراهيم الروابدة المدير التنفيذي لمركز الملك عبد الله الثاني للتميز تم افتتاح المقر الجديد للجمعية الأردنية للجودة، والتي تعنى بخدمة أعضائها وخدمة المجتمع بتقديم عدة نشاطات ذات طابع تثقيفي وتوعوي بمفاهيم وثقافة الجودة مثل المحاضرات والدورات المجانية، كما تسعى لرفع قدرات أعضائها من خلال تقديم دورات تدريبية متخصصة لتمكين أعضائها من الحصول على التأهيل المناسب لممارسة أعمالهم بمستوى أعلى من الجودة أو

مساعدة غيرهم على تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة من قبلهم.



## وقع مركز الملك عبدالله الثاني للتميز إتفاقية تعاون مع أورانج الأردن

٢٠١٧/٣/٢٨



وقعت أورانج الأردن اتفاقية تعاون مع مركز الملك عبدالله الثاني للتميز، تقوم بموجبها برعاية حفل توزيع الجوائز التي يديرها المركز، ومن جهة أخرى تزويد المركز بخدماتها المتطورة في عالم الاتصالات بشكل حصري. وقع الاتفاقية عن أورانج الأردن الرئيس التنفيذي للشركة، جيروم هاينك، ووقعها عن مركز الملك عبدالله الثاني للتميز المدير التنفيذي للمركز الدكتور إبراهيم الروابدة.





## المدير التنفيذي لمركز الملك عبدالله الثاني للتميز ضيف برنامج ستون دقيقة

٢٠١٧/٤/١٤



استضاف برنامج ستون دقيقة الدكتور إبراهيم علي الروابدة المدير التنفيذي لمركز الملك عبدالله الثاني للتميز للتحديث عن المركز ومستجدات الجوائز التي يديرها.

رابط المقابلة: <https://www.youtube.com/watch?v=911ZATyWkag&feature=youtu.be>

## مركز الملك عبد الله الثاني للتميز يطلق الدورة الجديدة لجوائز الملك عبد الله الثاني للتميز

٢٠١٧/٤/١٦



أعلن مركز الملك عبد الله الثاني للتميز إطلاق الدورة الجديدة من جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز لكل من القطاع العام والقطاع الخاص وقطاع جمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية، وذلك بعد أن تم الانتهاء من مراجعة وتطوير معايير الجوائز وعملية التقييم.

بينما سيكون إطلاق جائزة الخدمة الحكومية المتميزة وجائزة الإبداع الحكومي وجائزة المصدر الأردني وجائزة الإستدامة البيئية ستطلق في دورة جديدة في العام القادم.

### موجز عن الجوائز (نموذج التميز)

#### جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية:

يعتمد المركز في هذه الدورة على معايير جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية وفقاً لنموذج التميز الأوروبي (٢٠١٣) الخاص بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة والذي بُني على المفاهيم الأساسية للتميز الثمانية.

## إحصائيات

تشارك ضمن الدورة الثامنة (٢٠١٧/٢٠١٦) من جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية (١٠٤) وزارة ومؤسسة عامة حيث تشارك (٢٣) وزارة و(٨١) مؤسسة عامة، وبذلك أصبحت كافة المؤسسات الحكومية مشاركة في الجائزة عدا المؤسسات التي لا تسمح لها طبيعة عملها بالمشاركة أو المؤسسات التي في مرحلة التأهيل المؤسسي لتتمكن من تقييم أدائها وتطويره.

## احتساب النتيجة

تعتمد النتيجة النهائية لكل وزارة/ مؤسسة على أربعة عناصر متكاملة هي:

- ٦٠% لعملية التقييم (مصفوفة الممكنات والنتائج والذي يتضمن إجابات المؤسسة عن المعايير وعملية التقييم الميداني).
- المتسوق الخفي: (١٥%) للجهات المشاركة التي تقدم خدماتها للمواطن بشكل مباشر و(٢٠%) للجهات التي لا تقدم خدماتها للمواطنين مباشرة بل لمؤسسات أخرى، حيث يتم تقييم الخدمات التي تقدمها الوزارة/ المؤسسة عن طريق تقمص دور مواطن/ مستثمر/أو مؤسسة أخرى تسعى للحصول على الخدمة. يقوم المتسوق الخفي خلال دورة الجائزة بعدة زيارات لكل وزارة/ مؤسسة، ومن ثم يقوم بتعبئة استبانة مبنية على أفضل الممارسات الدولية تتضمن ملاحظاته حول عملية تقديم الخدمة وترجمة النتائج إلى علامات لكل وزارة/ مؤسسة.
- رضى متلقي الخدمة: (١٥%) للجهات المشاركة التي تقدم خدماتها للمواطن بشكل مباشر و(١٠%) للجهات التي لا تقدم خدماتها للمواطنين مباشرة بل لمؤسسات أخرى، يتضمن هذا البعد القيام بدراسة لقياس رضى متلقي الخدمة (مواطن، مستثمر، مؤسسات)، تهدف إلى استطلاع رأي متلقي الخدمة حول الخدمات التي تقدمها الوزارات والمؤسسات من خلال استبانة مبنية على أفضل الممارسات الدولية ويتم تنفيذها إلكترونياً لضمان الدقة والنزاهة في احتساب العلامات لكل وزارة/ مؤسسة.
- ١٠% لرضى الموظفين: يقوم المركز بقياس رضى موظفي الوزارات والمؤسسات عن مدى إشراكهم وتفاعلهم في الوزارات/ المؤسسات التي يعملون بها، حيث تتم عملية قياس الرضى من خلال تعبئة الموظفين لاستبانة إلكترونية مبنية على أفضل الممارسات الدولية، ومن ثم يتم تفريغ وتحليل الاستبانات واحتساب العلامات لكل وزارة/ مؤسسة.

## ما الذي تحصل عليه المؤسسات بعد الجائزة

بعد إعلان النتائج تحصل الوزارات والمؤسسات المشاركة في جوائز الملك عبد الله الثاني للتمييز في كافة القطاعات على تقرير تقييمي حول أدائها، يتضمن أهم نقاط تميزها بناءً على مبادئ التميز الأساسية كما يتضمن أهم نقاط القوة وفرص التحسين، مما يساعد الوزارات والمؤسسات على تطوير أنظمتها وتحسين أدائها.

## جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص

يرتكز نموذج تميّز ومعايير جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص في دورتها التاسعة على نموذج التميز الأوروبي (٢٠١٣) الخاص بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة المبني على مبادئ التميز الأساسية الثمانية، وترتكز الجائزة على تسعة معايير رئيسة هي القيادة، الإستراتيجية، العاملون، الشركات والموارد، العمليات والمنتجات والخدمات، نتائج المتعاملين، نتائج العاملين، نتائج المجتمع والنتائج الرئيسية.

## الفئات

وتتنافس الشركات والمؤسسات المشاركة ضمن خمس فئات هي: المؤسسات الصناعية الكبيرة أو وحداتها الفرعية، المؤسسات الخدمية الكبيرة أو وحداتها الفرعية، المؤسسات الصناعية الصغيرة والمتوسطة، المؤسسات الخدمية الصغيرة والمتوسطة، والمؤسسات التي فازت بالجائزة في دورتين أو أكثر.

## الجديد في جائزة القطاع الخاص

وسيتّم استحداث فئة للمؤسسات التي تشارك من نفس المجال شريطة مشاركة (١٠) مؤسسات على الأقل، وذلك بهدف تحفيز مؤسسات القطاع الخاص على المشاركة، وتفعيل دور جمعيات الأعمال في تشجيع أعضائها على تطبيق نموذج تميّز الجائزة لتطوير أدائها.

## في حالة الفوز

يمنح المركز الوزارات والمؤسسات الفائزة تذكّاراً يمثّل الجائزة وشهادة شكر وتقدير خلال حفل كبير يقام تحت الرعاية الملكية السامية لإعلان النتائج، كما تعتبر المؤسسة الفائزة مثلاً وطنياً يحتذى به، وتحصل المؤسسة الفائزة بجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص على معاملة تفضيلية من قبل كل من مؤسسة المواصفات والمقاييس ودائرة الجمارك الأردنية وهيئة الإستثمار ودائرة العطاءات الحكومية ودائرة اللوازم العامة ودائرة مراقبة الشركات.

كما تحصل كل مؤسسة مشاركة بعد إعلان النتائج على تقرير تقييمي حول أدائها يتضمن أهم نقاط تميزها بناءً على مبادئ التميز الأساسية كما يتضمن أهم نقاط القوة وفرص التحسين، لمساعدة المؤسسات على تطوير أنظمتها وتحسين أدائها.

## جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز لقطاع جمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية

يعتمد المركز في هذه الدورة على معايير جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز لقطاع جمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية وفقاً لنموذج التميز الأوروبي (٢٠١٣) الخاص بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة والذي بُني على المفاهيم الأساسية للتميز الثمانية.

تم إنشاء جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز لجمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية بهدف وضع معايير لجمعيات الأعمال الأردنية مبنية على أفضل الممارسات الدولية، حيث تعمل الجائزة كمحفز لهذه الجمعيات والمؤسسات لتقديم الخدمة الأفضل للمجتمع ولأعضائها وللمنتفعين، وللقطاعين العام والخاص وتوجيه وتوحيد جهود المتطوعين.

كما تحصل كل مؤسسة مشاركة بعد إعلان النتائج على تقرير تقييمي حول أدائها يتضمن أهم نقاط تميزها بناءً على مبادئ التميز الأساسية كما يتضمن أهم نقاط القوة وفرص التحسين، لمساعدة المؤسسات على تطوير أنظمتها وتحسين أدائها.

## مستجدات الجوائز والمركز

### (١) جائزة التحول إلى الحكومة الإلكترونية

تنفيذاً لرؤية جلالة الملك عبد الله الثاني للوصول إلى الحكومة الإلكترونية، سيتم إطلاق جائزة التحول إلى الحكومة الإلكترونية، والتي تهدف إلى التحول إلى المعاملات والخدمات الإلكترونية وتشجيع الإسراع في تطبيق التقنيات الحديثة لتسهيل المعاملات، وتحفيز المؤسسات الحكومية على بذل أقصى طاقاتها وتسخير إمكانياتها المختلفة في سبيل الارتقاء بخدماتها الإلكترونية.

### (٢) جائزة الأمين العام/ المدير العام المتميز

كما إستحدث المركز فئة جديدة ضمن جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية/ الموظف الحكومي المتميز وهي فئة الأمين العام/ المدير العام المتميز بالإضافة إلى الثلاث فئات الموجودة حالياً (جائزة الموظف القيادي/ الإشرافي المتميز، جائزة الموظف الإداري/ الفني المتميز، جائزة الموظف المساند المتميز)، لكون هذه الفئة الأقل تنقلاً والأكثر ثباتاً في الموقع الوظيفي القيادي بالإضافة إلى طبيعة عملها المتمثلة بإدارة عمليات المؤسسة الإدارية والفنية وبالتالي عكس التميز ومتطلباته ضمن هذه العمليات والأنظمة المعتمدة.

### (٣) تطوير المعايير

قام المركز بتطوير وتحسين معايير جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الاداء الحكومي والشفافية بما يتماشى وأفضل الممارسات والاتجاهات العالمية، حيث تم التعاون مع برنامج تكامل بدعم من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية لتعزيز مفهوم النوع الاجتماعي في معايير جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الاداء الحكومي والشفافية كما تم التعاون مع مركز حماية الصحفيين لتعزيز تطبيق قانون ضمان حق الحصول على المعلومات في المؤسسات ووزارات القطاع العام، بالإضافة الى شمول معايير الجائزة على أهم المستجدات ومنها رؤية الأردن ٢٠٢٥ والأدلة الإرشادية التي قامت بإعدادها وزارة تطوير القطاع العام.

#### ٤) تطوير أسلوب التقييم (مصفوفة الممكّنات والنتائج)

ومن جانب آخر قام المركز بتطوير أسلوب التقييم، حيث سيتم تنفيذ عملية التقييم للدورة الحالية من خلال الاعتماد على مصفوفة الممكّنات والنتائج والاستغناء عن وجود ملف تقرير الاشتراك بصورته التقليدية، بما يضمن التركيز على تقييم المؤسسات على أرض الواقع وتقليل الهدر في المال والجهد والوقت لإعداد التقرير، إضافة إلى ضمان فهم المقيمين للتكاملية بالانتقال السلس من الممكّنات إلى النتائج.

#### ٥) تطوير آلية عمل المتسوق الخفي

وفي إطار تطوير عملية التقييم، سيقوم المركز بتطوير آلية عمل المتسوق الخفي بشكل يضمن إستمرارية تنفيذ المسوحات لتستمر بالعمل على مدار سنتين بدل من سنة واحدة.

#### ٦) توفير مصادر معلومات مرجعية لتوفير متطلبات المقارنات المعيارية

كما يسعى المركز لإيجاد مصادر معلومات مرجعية لتوفير متطلبات المقارنات المعيارية، وسيقوم المركز بتوفير مصادر معلومات تساعد في عمل المقارنات المعيارية إقليمياً ودولياً، لإبراز أفضل الممارسات المؤسسية لدى المؤسسات في مختلف القطاعات وتبادل المعارف ونقلها بين الجهات الحكومية على مستوى القطاع الواحد بشكل خاص وعلى مستوى الوزارات والمؤسسات الحكومية بشكل عام كما سيتم تسهيل مهمة قيام المؤسسات بعقد زيارات المقارنات المعيارية من خلال جهات داعمة أو التنسيق مع جهات متميزة عربية ودولية لهذا الغرض.

#### ٧) تطوير برنامج لإدارة العلاقة مع المقيمين

وسعيّاً من المركز لتطوير علاقته مع المقيمين قام المركز بالعمل على تطوير برنامج لإدارة العلاقة مع المقيمين، حيث سيتم العمل على مشروع "منصة المقيمين" والذي يُعنى بتصنيف وتحديد خبراء التقييم والجودة وبناء بنك معلومات خاص بهم يشمل كافة الجوانب التي يحتاجها المركز.

#### ٨) مبادرة مسرعات التميز

وبهدف تحقيق رسالة وأهداف المركز والمتمثلة بنشر ثقافة التميز، أطلق المركز مبادرة مسرعات التميز والتي تتضمن عدد من البرامج والمشاريع والأنشطة تهدف إلى تسريع نشر مفاهيم التميز والتوعية بمتطلباته. تتضمن المبادرة عقد منتدى نحو تميز عالمي يضم خبراء التميز والجودة لتبادل الخبرات ونشرها، وإطلاق مبادرة يوم في التميز والتي تقوم على مبدأ زيارة الوزارات والمؤسسات والتعرف على طبيعة عملها ومساعدتها في تعزيز نقاط القوة وتطوير فرص التحسين لديها، ومبادرة شاركنا استراتيجتك التي تعنى بعمل الوزارات والمؤسسات الحكومية بشكل تكاملي، والعمل على تطوير منظومة الإبداع الحكومي، والانتقال من مفهوم التقييم إلى الشراكة والتعلم والمساهمة في التطوير والتحسين، والتوعية الشمولية التي تشمل التدريب ثلاثي الأبعاد للفئات الثلاثة القيادي والإداري والمساند. كما ركز المبادرة على التعاون مع وزارة تطوير القطاع العام والعمل معها بشكل تشاركي بهدف توظيف نتائج الجائزة. فضلاً عن التحضير لإطلاق برنامج التدريب الإلكتروني في التميز.

## عقد المركز ورشات التوعية للمشاركين في جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية

٢٣-٢٧/٤/٢٠١٧

أنهى مركز الملك عبد الله الثاني للتمييز مرحلة ورشات التوعية التي عقدها لكافة الوزارات والمؤسسات المشاركة في الدورة الثامنة (٢٠١٦/٢٠١٧) من جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية. وهدفت ورشات



التوعية والتي عقدت على مدى أسبوع إلى تعريف المشاركين بالجائزة ومراحلها وفئاتها، وتقديم شرح عن معايير وأسئلة الجائزة والتعديلات والتحسينات التي تم إدخالها عليها، كما تم توضيح آلية التقييم التي يتبعها المركز في تقييم الوزارات والمؤسسات المشاركة وكيفية إعداد تقرير الاشتراك، كما تناولت أهم

مستجدات الجائزة. وقدم مدير دائرة التدريب في المركز المهندس هيثم القعقاع وفريق العمل بالدائرة شرحاً عن العناصر الأربعة لعملية التقييم (مصفوفة الممكّنات والنتائج والزيارة الميدانية، المتسوق الخفي، رضى متلقي الخدمة، ورضى الموظفين)، وعن كيفية احتساب العلامة النهائية، واستعرض فئة الموظف الحكومي المتميز وكيفية الترشيح لكل من فئاتها الثلاثة: الموظف القيادي/الإشرافي، الموظف الإداري/الفني والموظف المساند المتميز، إضافة إلى توضيح معايير فئة الموظف الحكومي المتميز.



وتم استعراض آخر المستجدات التي طرأت على الجائزة، والتي تضمنت تطوير أسلوب التقييم، حيث سيتم تنفيذ عملية التقييم للدورة الحالية من خلال الاعتماد على مصفوفة الممكّنات والنتائج والاستغناء عن وجود ملف تقرير الاشتراك بصورته التقليدية، والتركيز على تقييم المؤسسات على أرض الواقع، إضافة إلى إدخال مفهوم الخبير المتخصص في مجال معين في عملية التقييم. بالإضافة إلى الفئات الجديدة للجائزة والتي تضمنت كل من جائزة التحول إلى الحكومة الالكترونية، وجائزة الأمين العام/ المدير العام المتميز.

نشرت مجلة المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة مقالاً حول مركز الملك عبد الله الثاني للتميز



**JORDAN**

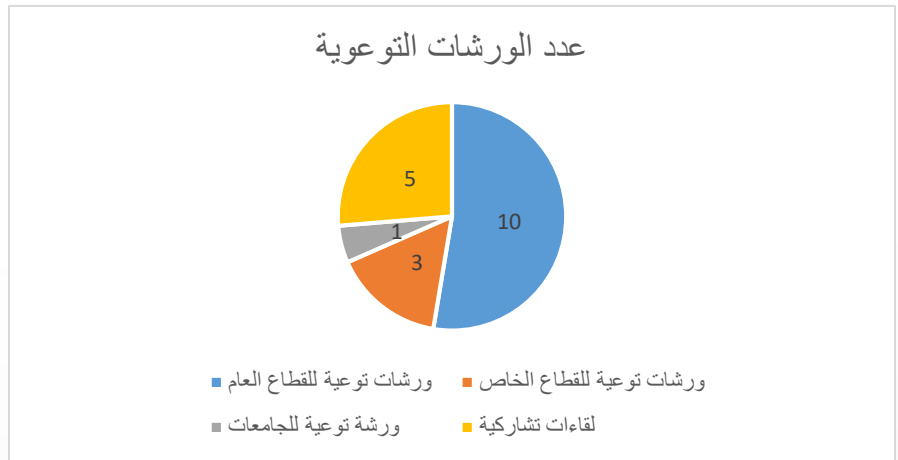
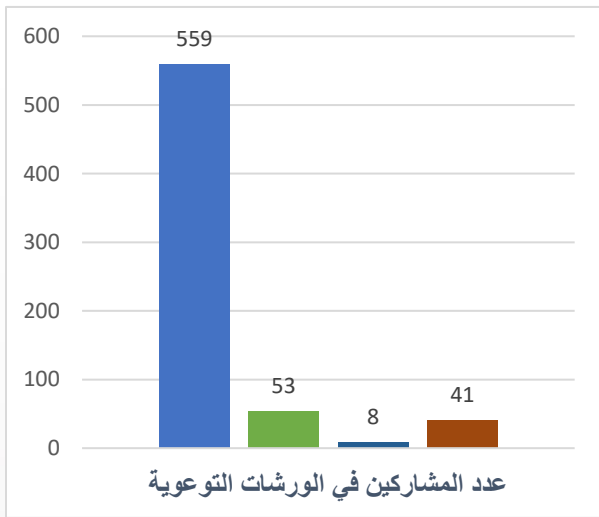
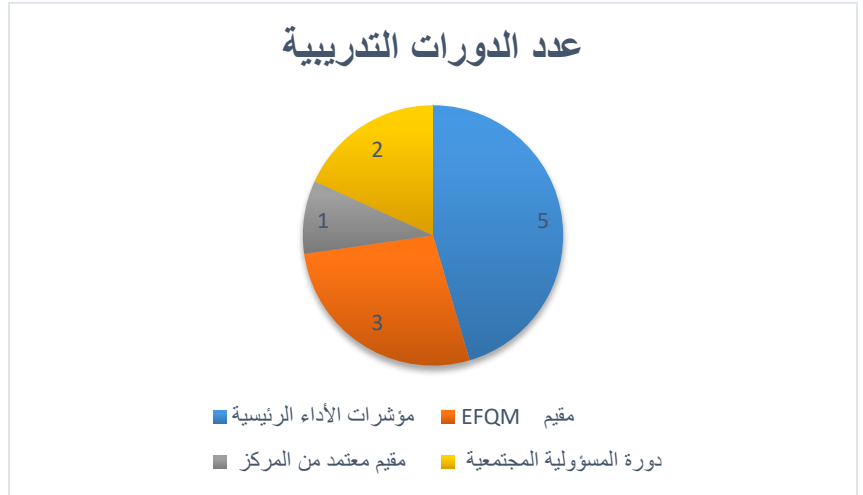
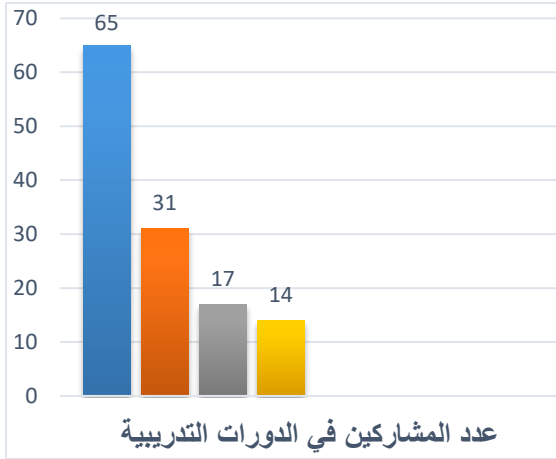
KING ABDULLAH II CENTER FOR EXCELLENCE (KACE)

نشرت مجلة المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM) مقالاً حول مركز الملك عبد الله الثاني للتميز، بمناسبة مرور ٢٥ عاماً على تأسيس المؤسسة. وتضمن المقال نشأة وتأسيس المركز والجوائز التي يديرها، وما أثر تطبيق نموذج التميز على الوزارات والمؤسسات الأردنية.

رابط المقالة باللغة الإنجليزية : <http://kace.jo/index.php/ar/2014-10-20-14-13-07/133-2016-10-24-09-33-51>



## ملخص الدورات التدريبية التي عقدها المركز خلال الفترة كانون الثاني- نيسان / ٢٠١٧







## فريق عمل المركز:

ابتداءً من العدد الثاني عشر من النشرة الإلكترونية بدأ المركز بتقديم نبذة عن موظفيه حسب الدوائر والوحدات.

### الوحدة المالية

#### ◆ رئيس الوحدة المالية

##### محمد غالب خريسات

يشغل السيد محمد خريسات وظيفة رئيس الوحدة المالية في مركز الملك عبدالله الثاني للتميز. وهو المسؤول عن رسم وتطبيق السياسات المالية في المركز، كما ويقوم بإعداد الموازنات المالية والتقارير المالية الختامية. التحق للعمل بالمركز في شهر شباط ٢٠١٥، وعمل سابقاً في الاكاديمية الملكية لفنون الطهي كمدقق داخلي، ورئيس قسم المحاسبة في Oasis500، إضافة إلى وظائف أخرى في مجال التدقيق الداخلي والاستشارات المالية والضريبية ودراسات الجدوى. يحمل السيد محمد شهادة بكالوريوس في المحاسبة من جامعة الزيتونة الاردنية، ويعمل حالياً على اجتياز امتحانات شهادة المدقق الداخلي.



#### ◆ مشرف مالي

##### ماهر محمود سلطانة

يشغل السيد ماهر سلطانة وظيفة مشرف مالي في مركز الملك عبدالله الثاني للتميز. وهو المسؤول عن اعداد البيانات المحاسبية والتدقيق المالي عليها واعداد ومتابعة المطالبات المالية للمركز كما يتابع جميع الامور المالية مع الجهات المختصة. عمل السيد ماهر منذ عام ٢٠٠٩ ولغاية عام ٢٠١١ في مؤسسة الاغاثة الاسلامية عبر العالم كمحاسب رئيسي وكان مسؤولاً عن اعداد الموازنة والتقارير الشهرية للإدارة العليا في بريطانيا. يحمل السيد ماهر شهادة بكالوريوس في المحاسبة من جامعة البتراء، كما أن السيد ماهر حاصل على شهادة مقيم معتمد من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM وشهادة قادة نحو التميز Leaders for Excellence.



## ◆ محاسبة

### تسنيم عبدالاله الخالدي

تعمل الآنسة تسنيم الخالدي كمحاسبة في مركز الملك عبدالله الثاني للتميز، وهي المسؤولة عن تطبيق المبادئ المحاسبية والعمليات لتحليل المعلومات المالية والتأكد من عمليات الرقابة المحاسبية. عملت الآنسة تسنيم الخالدي في برايس ووترهاوس كوبرز كمدققة حسابات خارجية. الآنسة تسنيم حاصلة على شهادة البكالوريوس في المحاسبة من الجامعة الأردنية كما أنها حاصلة على شهادة قادة نحو التميز Leaders for Excellence من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة.



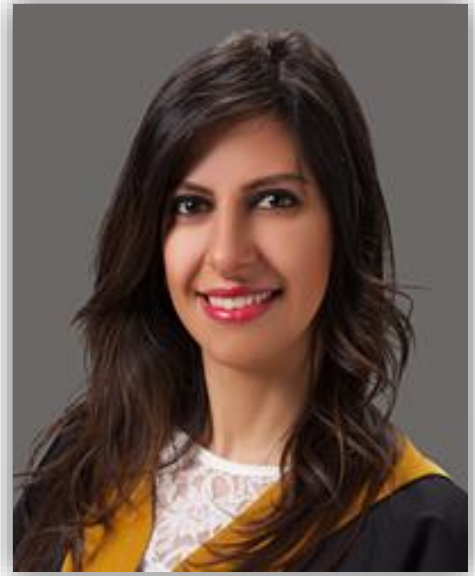
## ◆ منسق المشتريات والجودة المالية

### المهندسة شيرين شريف المصري

التحقت المهندسة شيرين المصري للعمل لدى المركز منذ آب ٢٠١٤، بدأت الآنسة شيرين العمل كمنسق للجودة في دائرة المعايير والتقييم لغاية كانون الأول ٢٠١٦، حيث كانت تقوم في متابعة وتطوير إدارة الجودة الداخلية.

ومع بداية كانون الثاني ٢٠١٧ بدأت العمل في الوحدة المالية كمنسق للمشتريات والجودة المالية حيث تقوم بإدارة عملية المشتريات داخل المركز وإدارة العلاقات مع الموردين، بالإضافة إلى متابعة السياسات والإجراءات المالية المعمول بها داخل المركز لضمان ثبات العمليات وجودة النتائج بما يتناسب وطبيعة عمل المركز.

تحمل الآنسة شيرين شهادة بكالوريوس في الهندسة الصناعية من الجامعة الأردنية، كما وتحمل شهادة قادة نحو التميز "Leaders for Excellence" من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM)، وشهادة مقيم معتمد من المنظمة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM)، كما تحمل شهادة الآيزو (٩٠٠١:٢٠١٥) في التدقيق الداخلي وشهادة في إدارة المشاريع (PM).

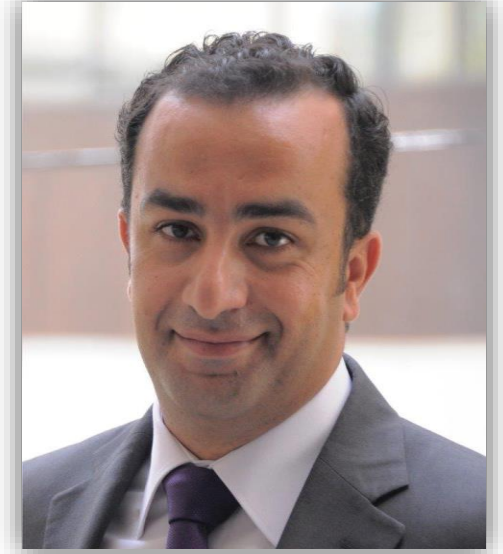


## وحدة الترويج

### ◆ رئيس وحدة الترويج

#### فارس بدر زيد الكيلاني

يعمل السيد فارس بدر الكيلاني في مركز الملك عبد الله الثاني للتميز منذ عام ٢٠١١ ويشغل حاليا منصب رئيس وحدة الترويج، ولديه عشرون سنة من الخبرة معظمها في القطاع العام. يحرص السيد فارس على تعزيز علاقة المركز مع مؤسسات القطاع الخاص وجمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية وترويج خدمات المركز للجهات المهمة. يحمل السيد فارس الكيلاني درجة البكالوريوس في التسويق من جامعة الزيتونة الأردنية، ويعتبر السيد فارس مقيم معتمد حيث حصل على دورة "مقيم معتمد" ودورة "قادة التميز" من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة.



مركز الملك عبدالله الثاني للتميز

هاتف: ٠٠٩٦٢٦٥٨٠٣٨٦٠

عمان - الأردن

البريد الإلكتروني: [info@kace.jo](mailto:info@kace.jo)