



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

## النشرة الإخبارية الإلكترونية



أيلول-كانون الأول/ ٢٠١٤



العدد التاسع



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

أسرة مركز الملك عبد الله الثاني للتميز تمنى لكم عاماً سعيداً

2015

## اجتماع مجلس أمناء مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

٢٠١٤/١١/٢٥



ترأس صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن الحسين، رئيس مجلس أمناء مركز الملك عبد الله الثاني للتميز أمس اجتماعاً لمجلس الأمناء لمناقشة أهم المستجدات المتعلقة بالمركز والجوائز التي يديرها. وفي بداية الاجتماع تم استعراض خطة عمل وبرامج المركز المرتبطة بالخطة الإستراتيجية، كما أكد سمو الامير على أهمية برامج التدريب والتوعية مع ضرورة إجراء دراسة لمعرفة مدى استفادة الجهات المشاركة من هذه البرامج، وتمت الموافقة على تعديلات التعليمات الداخلية والمالية للمركز.

# إطلاق جائزة المصدر الأردني

٢٠١٤/٩/٢٢



تحت رعاية وزير الصناعة والتجارة والتموين، أطلق مركز الملك عبد الله الثاني للتميز "جائزة المصدر الأردني"، وهي فئة جديدة من فئات جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص، صممت خصيصاً لرفع أداء المصدرين الأردنيين وتقديراً لنجاحهم.

وتهدف الجائزة التي أطلقت بالتعاون مع المؤسسة الاردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية (JEDCO)، ومنحة من الاتحاد الاوروبي، 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.

ومندوباً عن وزير الصناعة والتجارة والتموين رعت السيدة مها العلي أمين عام الوزارة الاحتفال حيث قالت في كلمتها (إن مركز الملك عبد الله الثاني للتميز يعد شريكاً ومرادفاً فاعلاً لتنمية القطاعات الاقتصادية المختلفة وتعزيز تنافسياتها. وإن له دور فاعل في نشر ثقافة التميز في الأردن والمنطقة من خلال تطوير أطر التميز ومعايير تقييم المؤسسات المبنية على أفضل الممارسات العالمية)، وأكدت أن وزارة الصناعة والتجارة تنتهج العديد من سياسات تعزيز تنافسية القطاع الصناعي وخاصة المشاريع الصغيرة والمتوسطة وتعزيز قدراتها التصديرية.

من جانبها، صرحت المدير التنفيذي لمركز الملك عبد الله الثاني للتميز، السيدة ياسرة غوشة، "لقد جاءت الحاجة لتصميم وإطلاق "جائزة المصدر الأردني" نظراً للدور الكبير الذي يلعبه التصدير في زيادة الإيرادات وفتح أسواق جديدة للمنتجات الأردنية وخلق الوظائف وتحسين النمو الاقتصادي وزيادة تنافسية الاقتصاد الأردني". ولفتت غوشة إلى أنه وفي ظل التنافسية الشديدة في العالم ازدادت ضرورة الارتقاء بالمنتج والخدمة بغض النظر عن القطاع، وكان لابد من الاهتمام بالمنتج لما له من أثر في زيادة قدرة القطاع على التصدير وجذب الاستثمار.

من جهتها، أضافت القائم بأعمال المدير التنفيذي للمؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية هناء العريدي أن لدينا قصص نجاح كبيرة وأمثلة كثيرة ومؤشرات تبعث على الأمل من نمو التجارة الخارجية والأداء الأردني التصديري المتميز إلا أن عددها قليل ونسعى إلى تنميتها وزيادتها المطردة فنحن بحاجة إلى مشاريع تصديرية مستدامة ومنهجية تسير بمسار واسع وموثوق ومطمئن معتمدة على استراتيجيات تصديرية وخطط إنتاجية وتسويقية وكوادر مبدعة.

إلى ذلك عبرت ممثلة مفوضية الاتحاد الأوروبي تارجا الإدريسي عن فخر الاتحاد بتمويل هذا النوع من المبادرات التي تساهم في رفع سوية القطاع التصديري في المملكة ليشهد المزيد من التحسن وبحسبها فان هذه الجائزة تعد فرصة لتقدير الأداء الملفت والمميز لأي مصدر ليكون مثالا يقتدى به.

وقدمت السيدة نانسي أفرام، مدير الاتصال ومستشار تنفيذ الإستراتيجية في المركز عرضاً تقديمياً تحدثت فيه عن معايير الجائزة وآلية الاشتراك ومميزات الحصول عليها.

ومن أهم مميزات الحصول على الجائزة، أن المؤسسة الفائزة تحصل على تذكّار للجائزة ويتم الإعلان عن المؤسسات الفائزة في حفل يقام لهذه الغاية، وتحصل المؤسسة الفائزة على معاملة تفضيلية من المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية، وذلك بالعمل مع الجهات ذات العلاقة لتسهيل مشاركتها في بعثات الأعمال أو المعارض التجارية التي تنظمها الجهات الحكومية الأخرى، كما يتم إنتاج فيلم قصير عن المؤسسة يمكن استخدامه كأداة تسويقية، ويحق للمؤسسة الفائزة كذلك وضع شعار الجائزة الذي يحدده المركز على وثائقها ومطبوعاتها وموقعها الإلكتروني وفي الحملات الإعلانية لغاية إعلان نتائج الدورة التالية، ويقوم المركز بنشر قصص نجاح المؤسسات الفائزة بالجائزة على الموقع الإلكتروني للمركز والجائزة بهدف نشر وتعميم الفائدة وترويج فوز هذه المؤسسات، وتقوم المؤسسات الفائزة بالجائزة بعرض قصص نجاحها واستعراض أداؤها المتميز ومشاركتها مع المؤسسات الأخرى من خلال الندوات والدورات التدريبية التي تعقد للتعريف بالجائزة والمؤتمرات ذات العلاقة.



## إطلاق جائزة الإستدامة البيئية

٢٠١٤/١٢/٩



أطلق مركز الملك عبد الله الثاني للتميز بالتعاون مع وزارة البيئة والوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID) جائزة الاستدامة البيئية لمساعدة مؤسسات القطاع الخاص في تخطيط وتطوير المنهجيات والعمليات لتعزيز الاستدامة الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، 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.

وقال وزير البيئة الدكتور طاهر الشخشير خلال حفل إطلاق الجائزة، إن حماية البيئة والمحافظة على الموارد الطبيعية مسؤولية تشاركية بين الحكومة والقطاع الخاص والمجتمع المدني، وتسعى الوزارة بشكل دائم وتبذل كافة الجهود لتطوير كافة الأسس والنظم التي تساعد على الحد من مشاكل التلوث. وأشار إلى أن الوزارة تنظر إلى الجائزة كإحدى أهم الحوافز المقدمة للقطاع الصناعي لتحسين أدائه البيئي وتبني أفضل الممارسات والتقنيات التي تمكنه من تجاوز الصعوبات والتحديات الناتجة عن ارتفاع تكلفة الطاقة وشح المياه.

وقالت المدير التنفيذي لمركز الملك عبد الله الثاني للتميز السيدة ياسرة غوشة، إن هذا النوع من الجوائز يسهم في تشجيع المؤسسات والشركات لتبني سياسات وممارسات صديقة للبيئة وصولاً للتنمية المستدامة وتحسين نوعية الحياة، مشيرة إلى أن الجائزة جاءت لتكريم المؤسسات المتميزة بأدائها البيئي. وأشارت إلى أن الجائزة ستضم إلى الجوائز الثمانية الأخرى التي يديرها المركز وهي موجهة للقطاع العام والخاص وجمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية وكان آخرها جائزة المصدر الأردني التي أطلقها المركز شهر أيلول الماضي.

من جهته قال نائب رئيس بعثة الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية في الأردن، الدكتور لويس تاتم، أن الوكالة فخورة بدعم هذه المبادرات الهامة على الصعيد البيئي، وتضع ضمن أولوياتها سلامة البيئة في المجتمعات التي تعمل بها وتحفيز الجهات المعنية بشتى الوسائل للعمل على تحقيق استدامة بيئية.

وقدمت السيدة نانسي أفرام، مدير الاتصال ومستشار تنفيذ الإستراتيجية في المركز عرضاً تقديمياً تحدثت فيه عن معايير الجائزة وآلية الاشتراك ومميزات الحصول عليها .

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

وتم خلال الحفل الإعلان عن إطلاق الموقع الإلكتروني الجديد لمركز الملك عبد الله الثاني للتميز والذي تم تطويره وفق أحدث وسائل التكنولوجيا التي تتماشى مع التطور المستمر في المواقع الإلكترونية واستخدام الهواتف الذكية والذي يتضمن معلومات محدثة تهم كافة القطاعات. كما تم إطلاق مواقع التواصل الإجتماعي للمركز لزيادة التواصل مع كافة أصحاب العلاقة المعنيين ونشر ثقافة التميز.





## المركز يقيم يوماً علمياً بعنوان "التميز... على أرض الواقع"

٢٠١٤/١٢/١٥



تحت رعاية صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن الحسين المعظم، رئيس مجلس أمناء مركز الملك عبد الله الثاني للتميز أقيم مركز الملك عبد الله الثاني للتميز يوماً علمياً بعنوان "التميز... على أرض الواقع"، في فندق الشيراتون، ومندوباً عن سمو الأمير رعى الدكتور خليف الخوالدة معالي وزير تطوير القطاع العام الحفل والذي حضره قيادات عليا في القطاعين العام والخاص، وخبراء ومهتمون في مجال التميز والجودة في الأردن والمنطقة، وألقت السيدة ياسرة غوشة المدير التنفيذي لمركز الملك عبد الله الثاني للتميز كلمة ترحيبية قالت فيها، "يهدف هذا اليوم العلمي لتسليط الضوء على الانجازات التي تم تحقيقها في كل من القطاعين العام والخاص عند هذه المرحلة من مسيرتنا نحو التميز، ولنستكمل سلسلة لقاءات علمية وتبادل الخبرات حول أهم التجارب في الإدارة والتميز وأهمية تبني نماذج التميز للمؤسسات المختلفة."



ثم قدم كل من السيد مارك أمبارد الرئيس التنفيذي  
 للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM والفريق أول  
 الدكتور الركن توفيق حامد الطوابية، مدير مديرية الأمن العام  
 كلمة ترحيبية في الجلسة الأولى تحدث عطوفة الدكتور عمر  
 الرزاز، رئيس مجلس إدارة البنك الأهلي عن  
 الأثر الإيجابي للمؤسسات المتميزة على العالم من  
 حولها من خلال تطوير وتحسين أدائها، وفي  
 الوقت نفسه العمل على تطوير الجوانب  
 الاقتصادية والبيئية والاجتماعية في قطاعات  
 الأعمال الخاصة بها .

إلى ذلك، أكد الفريق أول الركن الدكتور توفيق حامد الطوبالة، مدير مديرية الأمن العام على حرص مديريةية الأمن العام على تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في سعيها لتحقيق التميز في الأداء الشرطي والأمني من خلال ترسيخ ثقافة الجودة والتميز لدى كافة العاملين والتركيز على متلقي الخدمة، ووضع مؤشرات لقياس الأداء ضمن خطة واستراتيجية مديريةية الأمن العام المطبقة حالياً، وقال "إيماناً من قيادة الجهاز بأهمية الجودة الشاملة، فقد شاركت مديريةية الأمن العام من خلال عدد من إداراتها الأمنية والخدماتية بجائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، حيث حققت الإدارات كافة معايير الجائزة وتشرفت بالحصول على مراكز متقدمة وحققت إنجازات ملموسة على أرض الواقع."

وتخلل اليوم العلمي عدة جلسات حوارية مشتركة، كانت من ضمنها جلسة لمديرية الأمن العام تحدث فيها عطوفة العميد خلف الخرابشة مدير إدارة الترخيص والسواقين، وعطوفة العميد الدكتور هاني المجالي مدير إدارة الإقامة والحدود عن دور تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التميز بالأداء الأمني، وقامت عطوفة السيدة ياسرة غوشة بإدارة الجلسة.



أما في جلسة القطاع الخاص، قدم كل من معالي السيدة سهير العلي وسعادة المهندس بشر جردانة ورقتي عمل بعنوان (التميز: تعزيز القيمة المضافة وتحقيق مستويات متصاعدة للأداء من خلال آليات التحسين المستمر والإبداع الذي يتحقق من خلال تطبيقه لدى جميع المعنيين بالمؤسسة)، وقامت بإدارة الجلسة المهندسة وداد قطيشات.



والجلسة الثانية كانت بعنوان (المؤسسات المتميزة تقدر الموظفين لديها وتقوم بإيجاد ثقافة التمكين من أجل تحقيق الأهداف الشخصية والمؤسسية)، شارك فيها كل من معالي المهندس علاء البطاينة، والدكتور عبد الله القضاة من المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، وقام بإدارة الجلسة المهندس محمد كنعان.





أما الجلسة الثالثة، فكانت بعنوان (القادة القادرين على صياغة المستقبل وتحويله إلى واقع هم ضمان وجود المؤسسة، ويمثلون قدوة حسنة في القيم والسلوكيات المؤسسية)، وشارك فيها كل من السيد مارك أمبلارد الرئيس التنفيذي للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة، وعطوفة الدكتور

مؤيد السمان، رئيس مجلس إدارة مجمع الملك حسين للأعمال، وأدارت الجلسة الدكتورة سحر المصري.

وكان من أهم مخزجات اليوم العلمي، أن يقوم المركز بعقد يوم علمي بشكل سنوي يهدف إلى تسليط الضوء على آليات تطوير أداء مؤسسات القطاع العام والخاص فيما يخص جودة الخدمات ورضى متلقي الخدمة، ونشر المعرفة حول مفهوم التميز، من خلال عرض أفضل الممارسات والمنهجيات والنماذج، واستعراض منهجيات جديدة لتعزيز التميز والتنافسية والأداء مع شح الموارد في ظل الأزمة الاقتصادية، فضلاً عن عرض قصص نجاح ودروس مستفادة لمؤسسات دولية ومحلية من القطاع العام والخاص متميزة.



ملخص الدورات التدريبية التي عقدها المركز خلال الفترة

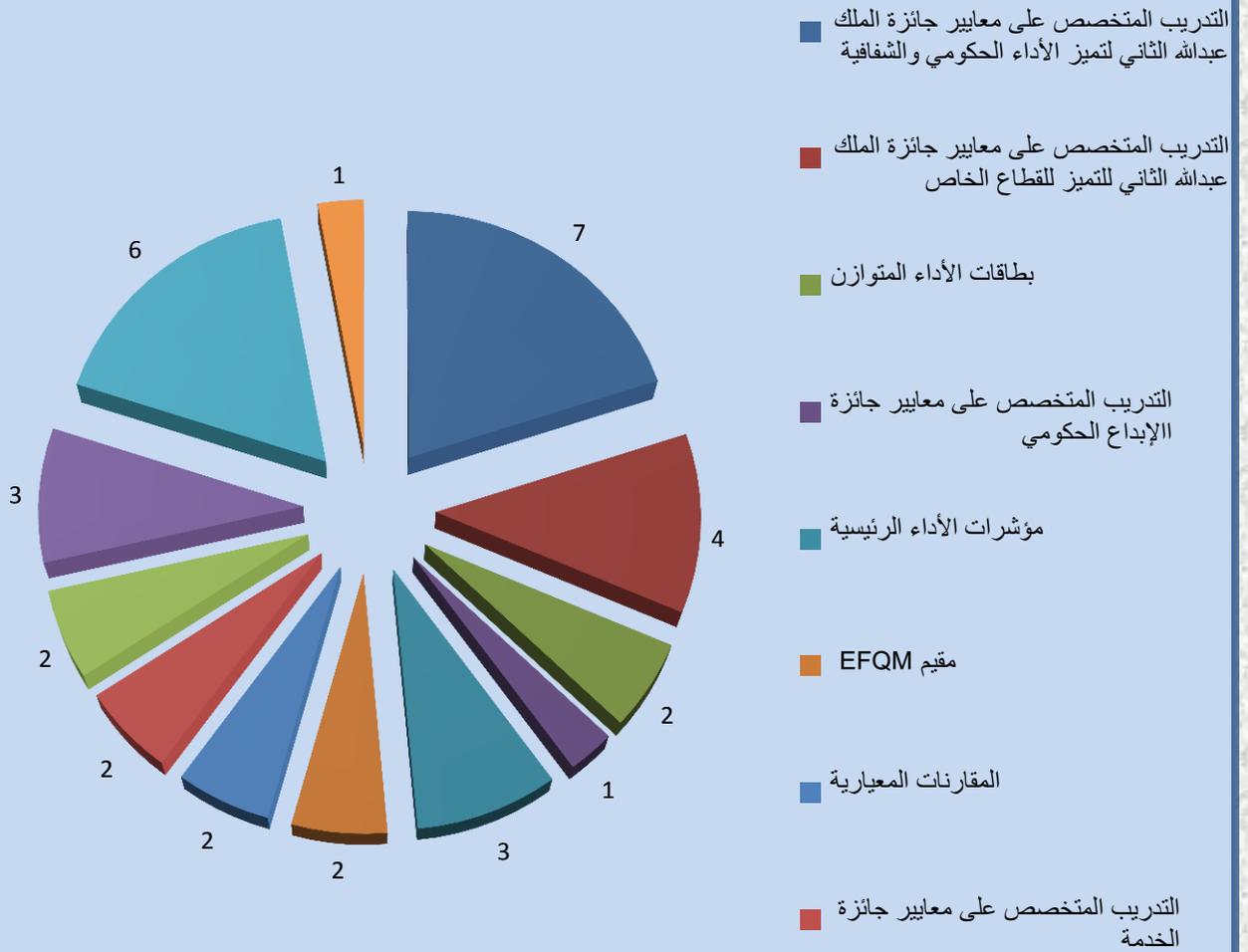
أيلول - كانون أول ٢٠١٤

عدد الدورات	عدد المشاركين	الدورة
٧	١٨٢	التدريب المتخصص على معايير جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية
٤	٨٣	التدريب المتخصص على معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز للقطاع الخاص
٢	٣٩	بطاقات الأداء المتوازن
١	١٩	التدريب المتخصص على معايير جائزة الإبداع الحكومي
٣	٥٥	مؤشرات الأداء الرئيسية
٢	١٨	مقيم EFQM
٢	٤٣	المقارنات المعيارية
٢	٢٦	التدريب المتخصص على معايير جائزة الخدمة
٢	٣٤	ورشات التوعية لجائزتي جمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية
٣	٥٧	ورشات التوعية لجائزة الإبداع
٦	١٥٠	ورشات التوعية لجائزة الخدمة الحكومية المتميزة
١	٢٧	ورشة توعية جائزة المصدر الأردني
٣٥	٧٣٣	المجموع

## عدد المشاركين



## عدد الدورات



## وفد سوداني يزور مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

٢٠١٤/٩/١٧



قام وفد من وزارة التخطيط والبنى التحتية في الخرطوم بزيارة مركز الملك عبد الله الثاني للتميز للإطلاع على تجربة المركز والجوائز التي يديرها، والاستفادة من الخبرات والإمكانيات والكفاءات والبرامج التدريبية المتوفرة لدى المركز، ورحبت السيدة ياسرة غوشة المدير التنفيذي للمركز بالوفد الضيف مؤكدة على العلاقات الوطيدة التي تربط الأردن بالسودان، واستعداد المركز التام لتقديم خبراته وكل الدعم اللازم، وأعربت عن تطلعها أن تكون هذه الزيارة بداية للتعاون وتبادل الخبرات بين المؤسستين.

## مركز الملك عبد الله الثاني للتميز يستقبل وفداً من المركز العراقي للتميز

٢٠١٤/١٢/٢٨

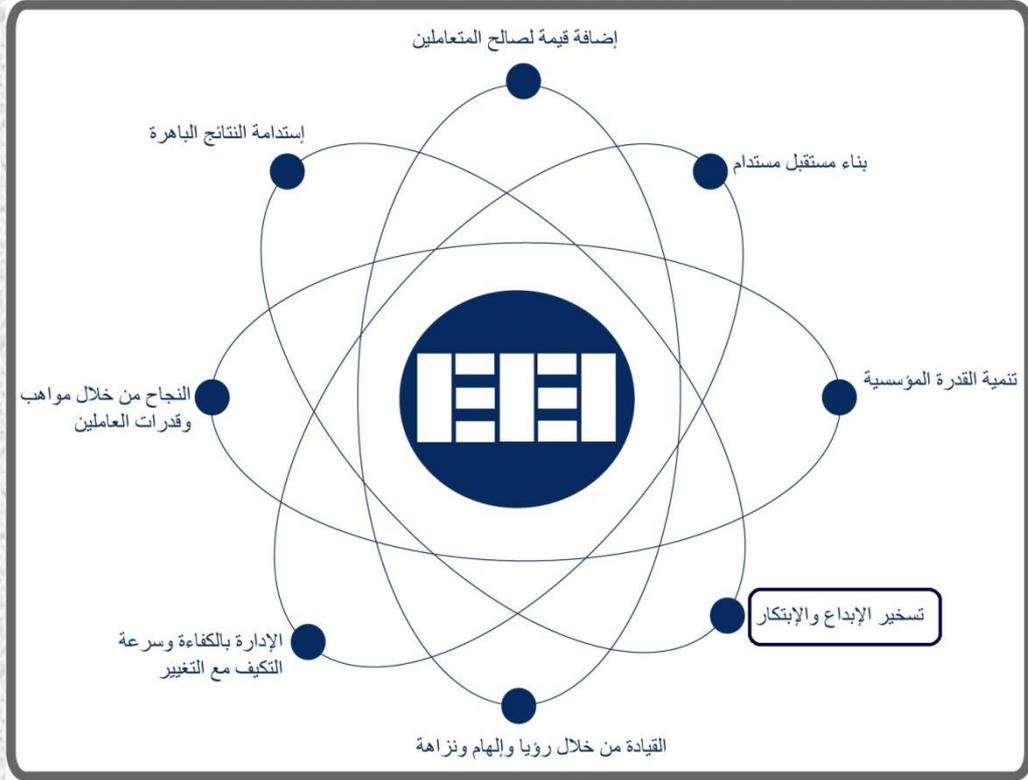


استقبل مركز الملك عبد الله الثاني للتميز وفداً من المركز العراقي للتميز، وذلك لبحث سبل التعاون والتنسيق المشترك، وإمكانية تبادل الخبرات والاستفادة من خبرة مركز الملك عبد الله الثاني للتميز حيث أن قرار إنشاء مركز العراق قد صدر مؤخراً، ويعمل المركز العراقي حالياً على إغناء تجربته من قبل المراكز المشابهة.

وهدفت زيارة الوفد العراقي التي كانت في الفترة ما بين ٢٨ و٣٠ كانون الأول ٢٠١٤، وشملت مركز الملك عبد الله الثاني للتميز ووزارة النقل ودائرة الجمارك الأردنية، إلى الاطلاع على تجربة مركز الملك عبد الله الثاني للتميز في إدارة جوائزه والخدمات التي يقدمها، بالإضافة إلى أخذ فكرة عن تجربة المؤسسات الفائزة في جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية والمعايير والأسس التي تطبقها. قدم المركز عرضاً حول إنشائه والجوائز التي يديرها والخدمات التي يقدمها، بالإضافة إلى الدورات التدريبية التي يعقدها وكيفية القيام بعملية التقييم، وقام بالإجابة على استفسارات الوفد الضيف.

## مبادئ التميز الأساسية

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



### ٦. تسخير الإبداع والابتكار

- المؤسسات المتميزة تعزز القيمة المضافة وتحقق مستويات متصاعدة للأداء من خلال آليات التحسين المستمر والابتكار المنتظم الذي يتحقق من خلال تسخير الإبداع لدى جميع المعنيين بالمؤسسة.

- تقوم المؤسسات المتميزة بصياغة منهجيات لإشراك المعنيين بالمؤسسة وتحقيق الإستخدام الأمثل للمعارف المتراكمة لديهم من خلال توظيفها لإنتاج الأفكار والإبداع وتأسيس وإدارة شبكات التعاون المشترك التي ترمي لتحديد فرص الإبداع والإبتكار والتحسين. وتدرك المؤسسة المتميزة وتعترف بأن مفهوم الإبداع يمكن أن ينطبق على المنتجات والعمليات والتسويق والهياكل التنظيمية إضافة لنماذج الأعمال.

- تعمل المؤسسات المتميزة على وضع غايات وأهداف واضحة للإبداع تبنى على فهم الأسواق والفرص المتاحة ومدعومة بالسياسات الملائمة والموارد اللازم، كما تبنى واستخدام منهجية منظمة لإنتاج الأفكار الإبداعية وترتيبها وفق الأولويات وتقوم باختبار وتنقيح الأفكار الجديدة الواعدة ومن ثم تسخير الموارد اللازمة لتحقيقها خلال الإطار الزمني الملائم كما تقوم بتحويل الأفكار إلى واقع خلال المدى الزمني الذي يحقق الإستفادة القصوى منها.

مركز الملك عبدالله الثاني للتميز

هاتف: ٠٠٩٦٢٦٥٨٠٣٨٦٠

عمان - الأردن

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

[www.kace.jo](http://www.kace.jo)

