



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

النشرة الإخبارية الإلكترونية

العدد الثالث

أيلول - كانون الأول / ٢٠١٢



(تصدر كل أربعة شهور)

مركز الملك عبد الله الثاني للتميز يشارك في اجتماع شركاء  
المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة  
(٢٠١٢/٩/١١)



شارك مركز الملك عبد الله الثاني للتميز في اجتماع الخبراء المعتمدين وشركاء المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM) في الشرق الأوسط، والذي استضافته غرفة تجارة وصناعة أبو ظبي في مقرها الرئيسي، حيث تم الاتفاق خلاله على إطلاق النسخة العربية لنموذج التميز الأوروبي الجديد خلال مؤتمر متخصص سيعقد في الإمارات قريباً.

وقال المنسق العام لجائزة الشيخ خليفة للامتياز والمدرّب المعتمد لدى المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة البروفيسور هادي التيجاني «يعد اجتماع الخبراء المعتمدين وشركاء المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة في الشرق الأوسط في مقر الغرفة من أهم اجتماعات المؤسسة، وهو اجتماع تاريخي لأنه ناقش مراجعة واعتماد النسخة العربية الأولى لنموذج التميز الأوروبي بنسخته الجديدة والذي تم تعريبه وإعداده من قبل برنامج جائزة الشيخ خليفة للامتياز، بالتعاون مع المقيمين المعتمدين وشركاء المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة في منطقة الشرق الأوسط».

## ورشات تدريبية عن نظام التقييم الإلكتروني

(٢٠١٢/٩/١٢)

عقد مركز الملك عبد الله الثاني للتميز ورشات عمل لضباط ارتباط المؤسسات المشاركة في جائرتي الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية وجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص بهدف تدريبهم على كيفية استخدام نظام التقييم الإلكتروني في تعبئة تقرير الاشتراك، حيث يساعد هذا النظام الجهات المشاركة في عملية التسجيل وتسليم تقارير الاشتراك والمرفقات، كما يساعد على سهولة تبادل البيانات والمعلومات بين المركز وأعضاء هيئة المقيمين واختيار وتوزيع المقيمين على المؤسسات المشاركة وتحديد العلامات، كما يفيد في أرشفة كافة الوثائق والتقارير إلكترونياً. تتكون عملية التقييم الإلكتروني من ثلاث مراحل هي تسجيل الجهات المشاركة وكتابة تقرير الاشتراك إلكترونياً وعملية التقييم.

## ورشات تدريبية للموظفين المرشحين لجائزة الموظف الحكومي المتميز

(٢٠١٢/٩/١٦)



عقد مركز الملك عبد الله الثاني للتميز دورات متخصصة للموظفين المرشحين لجائزة الموظف الحكومي المتميز ضمن جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية في دورتها السادسة (٢٠١٢/٢٠١٣)، في المعهد الوطني للتدريب بهدف تقديم شرح مفصل عن معايير الجائزة وفئاتها الثلاثة وكيفية إعداد تقارير الاشتراك ومراحل التقييم التي سيمر بها المرشحون.

## مركز الملك عبد الله الثاني للتميز يشارك في ندوة آليات تطوير الأداء في سلطنة عُمان

(١٥ - ٢٠١٢/٩/١٨)



شاركت السيدة يسرة غوشة المدير التنفيذي للمركز في ندوة "آليات تطوير الأداء" والتي نظمتها وزارة الخدمة المدنية في سلطنة عُمان في الفترة ما بين ١٥-٢٠١٢/٩/١٨، حيث قدمت السيدة غوشة ورقة عمل بعنوان "أثر جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية في تطوير أداء المؤسسات الحكومية" تحدثت خلالها عن الدراسة التي قام بها المركز عن أثر الجائزة في تطوير الأداء الحكومي وأهم مخرجات هذه الدراسة، وعرضت تجربة الأردن كقصة نجاح في المنطقة.

مركز الملك عبد الله الثاني للتميز يعقد ورشة عمل بعنوان  
"صنع القرار والتخطيط الاستراتيجي"  
(٩ - ١٠/١٠/٢٠١٢)



مندوباً عن رئيس الوزراء رعى وزير تطوير القطاع العام معالي الدكتور خليف الخوالدة ورشة عمل بعنوان "صنع القرار والتخطيط الاستراتيجي" نظمها مركز الملك عبد الله الثاني للتميز بالتعاون مع السفارة الفرنسية في عمان والمعهد الوطني للإدارة في فرنسا، قدمها السيد جاك سكورون الخبير المتخصص في التدريب الاستراتيجي والإدارة التنفيذية الموجهة لكبار المسؤولين التنفيذيين في القطاعين العام والخاص.

وقال معالي الأستاذ شريف الزعبي نائب رئيس مجلس أمناء المركز خلال افتتاحه الورشة أن انعقاد هذه الورشة يأتي ضمن سياسة المركز وخطته بعقد برامج لتطوير وإثراء خبرات الإدارة الحكومية بكافة درجاتها بالتجارب العالمية بهدف تعزيز القدرات لديها مما ينعكس بشكل كبير على تحسين الأداء، ذلك أن نجاح الإدارة الحكومية يرتبط بشكل كبير بنجاح القادة والعاملين بهذه المؤسسات التي نعتز ونفتخر بها، كما أثنت سفيرة فرنسا في الأردن السيدة كورين بروز في كلمتها على الدور الذي يقوم به المركز في نشر ثقافة التميز في كافة القطاعات والقطاع العام على وجه الخصوص.

ثم قدم السيد جاك سكورون استعراضاً لأهمية عملية صنع القرار والتخطيط الإستراتيجي في النهوض بأداء المؤسسات على اختلاف أنواعها، واستعرض خلال الجلسة الأولى للورشة الإطار المنهجي لعملية التخطيط الاستراتيجي وصنع القرار، كما تحدث خلال الجلسة الثانية عن تحديد الأهداف الاستراتيجية لبناء عملية صنع القرار وتحليل العوامل الرئيسة لتطور العملية، واختتم الورشة ببناء سيناريوهات لإعداد الإستراتيجية التشاركية وعملية صنع القرار كما تم استعراض حالات عملية من واقع المؤسسات.



وحضر الورشة القيادات العليا في الوزارات والمؤسسات المشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية ومجلس أمناء المركز. وتأتي هذه الورشة بالتعاون مع المعهد الوطني للإدارة في فرنسا استكمالاً للتعاون الذي تم في شهر نيسان الماضي بالتعاون مع السفارة الفرنسية من خلال عقد دورة تدريبية حول الحاكمية المؤسسية في القطاع العام لموظفي المركز.

## نائة وزير التربية والتعليم السعودي تزور مركز الملك عبد الله الثاني للتميز (٢٠١٢/١٠/٢٢)

زارت نائة وزير التربية والتعليم السعودي معالي الدكتورة نورة الفايز مركز الملك عبد الله الثاني للتميز للإطلاع على تجربة المركز وجوائز التميز التي يديرها، حيث التقت بالمدير التنفيذي للمركز السيدة يسرة غوشة والتي قدمت بدورها عرضاً أوضح فيه الدور الذي يقوم به المركز كمرجعية وطنية وإقليمية للتميز، واستعرضت جوائز التميز التي يديرها المركز للقطاعين العام والخاص وقطاع جمعيات الأعمال والمؤسسات غير الربحية.



وأكدت غوشة خلال اللقاء على متانة العلاقات التي تربط الأردن بالمملكة العربية السعودية الشقيقة، واستعداد المركز التام لتقديم خبراته لوزارة التربية والتعليم السعودية، متطلعة لأن تكون هذه الزيارة استكمالاً للتعاون وتبادل الخبرات الذي تم سابقاً مع الوزارة وذلك من خلال بناء القدرات وتقديم الدورات التدريبية. من جانبها أعربت الفايز عن سعادتها بهذه الزيارة وأشارت إلى أنه تمت الموافقة خلال اجتماع منظمة اليونيسكو على تأسيس مركز إقليمي للجودة والتميز في السعودية حيث سيتم توقيع اتفاقية تعاون مع المركز للاستفادة من خبراته في بناء مركز الجودة والتميز.

## مركز الملك عبد الله الثاني للتميز يحصل على شهادة مقيّم معتمد (٢٠١٣)

(٢٠١٢/١١/٢٧)

عقد مركز الملك عبد الله الثاني للتميز بالتعاون مع المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM) دورات تدريبية متخصصة حول نموذج التميز الأوروبي لعام ٢٠١٣، حيث تم عقد دورة مقيم معتمد (EAT) حسب النموذج الجديد لعدد من موظفي المركز وحصل الموظفون على شهادة مقيم معتمد لنموذج التميز الأوروبي لعام ٢٠١٣. كما تم عقد دورة تدريب المدربين الخاصة بدورة المقيم المعتمد (TAW) والتي تخول المركز تقديم التدريب على النموذج الجديد في الأردن وفي المنطقة، وتم تأهيل عدد من موظفي المركز كمدقق Validator لشهادة الالتزام بالتميز (C2E).

وبموجب هذا التدريب يكون 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 سيمكنهم 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. من جانب آخر شارك المركز في الاجتماع الثاني للشركاء المعتمدين للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة لاستكمال أعمال ترجمة المواد التدريبية، والذي استضافته غرفة تجارة وصناعة أبو ظبي في مقرها الرئيسي.

وكان المركز قد وقع اتفاقية شراكة مع المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM في شهر تموز الماضي، بحيث أصبح المركز الجهة الوحيدة المخولة بتقديم وتوزيع كل ما له علاقة بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة من دورات تدريبية ومطبوعات وأي خدمات أخرى في الأردن. ويأتي توقيع هذه الاتفاقية انطلاقاً 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.

وبناءً على هذه الاتفاقية يقوم 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"، كما حصل المركز على موافقة المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة على ترجمة الحالة العملية إلى اللغة العربية ليتم استخدامها في الدورات التدريبية.

## اتفاقية تعاون بين مركز الملك عبد الله الثاني للتميز والملكية الأردنية (٢٠١٢/١٢/١١)



وقع مركز الملك عبد الله الثاني للتميز اتفاقية تعاون مع شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية تمنح بموجبها الملكية الأردنية مزايا تفضيلية للمؤسسات الحائزة على جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص.

وتأتي هذه الاتفاقية التي وقعها عن مركز الملك عبد الله الثاني للتميز المدير التنفيذي السيدة يسرة غوشة وعن الملكية الأردنية مديرها العام ورئيسها التنفيذي المهندس عامر الحديدي انطلاقةً من الرغبة المشتركة لدى الطرفين لنشر ثقافة التميز وتحفيز مؤسسات القطاع الخاص على تقديم المنتج والخدمة الأفضل ولتشجيع مؤسسات القطاع الخاص للمشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص والسعي للفوز بهذه الجائزة.

وأعرب المهندس الحديدي عقب حفل التوقيع عن سعادته بأن تكون الملكية الأردنية أول شركة تمنح مؤسسات القطاع الخاص الحاصلة على الجائزة مزايا تفضيلية، مؤكداً أن هذه الخطوة تأتي انطلاقةً من حرص الملكية الأردنية على دعم مؤسسات القطاع الخاص وتحفيزها لتطوير أدائها وتطبيق معايير التميز.

من جانبها رحبت السيدة يلسرة غوشة بتوقيع الاتفاقية مشيرةً إلى أن توقيع الاتفاقية سيعزز جهود المركز للحصول على مزيد من المزايا التفضيلية لمؤسسات القطاع الخاص، معربةً عن سعادة المركز بتوطيد علاقات التعاون مع شركة عريقة مثل الملكية الأردنية في هذا المجال.

وإلى جانب هذه المزايا، يقوم المركز بمنح المؤسسات الفائزة بجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص معاملة تفضيلية من قبل كل من مؤسسة المواصفات والمقاييس ودائرة الجمارك الأردنية والمؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية (JEDCO) ودائرة العطاءات الحكومية ودائرة اللوازم العامة.

## دائرة اللوازم العامة تمنح مزايا تفضيلية للمؤسسات الفائزة بجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص

قامت دائرة اللوازم العامة بمنح مزايا تفضيلية للمؤسسات الفائزة بجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص اعتباراً من الإعلان عن نتائج الدورة السابعة (٢٠١٢/٢٠١٣) حيث تم إضافة شرط خاص بالعطاءات على النحو التالي:

"في العطاءات التي يتم تقييمها على أساس العلامات، يتم منح المناقص الفائز بالجائزة (٥) خمس علامات إضافية إلى مجموع العلامات التي يستحقها نتيجة التقييم الفني وذلك لمدة دورة واحدة، أي من تاريخ إعلان نتائج الجائزة ولغاية إعلان نتائج الدورة التالية."



حصل مركز الملك عبد الله الثاني للتميز على درع التميز الذهبي في مجال المسؤولية الاجتماعية على مستوى الوطن العربي والذي تمنحه المنظمة العربية للمسؤولية الاجتماعية وأكاديمية تتويج لجوائز التميز في المنطقة العربية.

جاء هذا في حفل أقيم منتصف الشهر الماضي في دبي في الإمارات العربية المتحدة، بهدف تكريم شخصيات ومؤسسات من القطاعين العام والخاص في كل دولة من الدول الأعضاء في جامعة الدول العربية والتي قامت بمبادرات وانجازات في مجال المسؤولية الاجتماعية وتسليط الضوء على دورها في الإسهام بالتنمية المستدامة، وكذلك حماية البيئة، وخدمة المجتمع عبر مشاركتها في الفعاليات التوعوية، ودعم مسيرة الاقتصاد، وتحقيق أهداف التنمية ومأسسة العمل الاجتماعي، وتكريس هذا المفهوم حتى يصبح ثقافة مجتمع.

وقد أولى مركز الملك عبد الله الثاني للتميز أهمية كبيرة للمسؤولية الاجتماعية والتي تعتبر جزءاً من التميز، والمتضمنة أن تعمل المؤسسات التي تطمح إلى التميز على تحديد أصحاب العلاقة داخلياً وخارجياً وتحديد ماذا يعني 'المجتمع' لها، وأن ترى أن المسؤولية الاجتماعية جزء لا يتجزأ من طريقة عملها وتحديد الكيفية التي يمكن أن تحقق بها المؤسسة الفائدة للمجتمع والبيئة وأن تفعل أكثر من مجرد الحد الأدنى من المتطلبات التنظيمية التي تقتضيها طبيعة عملها والنظر في الآثار المترتبة على عملياتها ومنتجاتها على المجتمع والبيئة، والعمل على التقليل من أي أثر سلبي.

وضمن جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية أضاف المركز المسؤولية المجتمعية ضمن المعيار الفرعي "الثقافة الداعمة" في معيار القيادة والذي ينص على أنه يجب على الوزارات والمؤسسات أن تقوم بدعم المجتمع المحلي من خلال وجود إطار منظم يتوافق مع أهداف الوزارة/ المؤسسة يشمل تحديد أهم الاحتياجات الاجتماعية وتبليتها مثل المشاركة في التدريب والتعليم ودعم الرياضة والأنشطة الثقافية والمشاريع الخيرية والجهود والمبادرات التطوعية، ودعم ذوي الاحتياجات الخاصة ودعم المرأة ومشاريع شؤون الأسرة. كما وعلى الوزارات والمؤسسات القيام بالجهود اللازمة لتقليل الأضرار الناجمة عن عملها، بالإضافة إلى توفير بيئة عمل ملائمة مثل توفير بيئة خالية من التدخين وتقليل الأخطار الصحية والحوادث والحرص على السلامة العامة وتقليل الضوضاء والتلوث البيئي. كما تم تضمين بند "ترشيد استخدام الموارد مثل المياه والطاقة ورفع كفاءة استخدامهما" في المعايير المعدلة للجائزة.

أما في جائزة الملك عبد الله الثاني للتمييز للقطاع الخاص فقد تم التركيز على المسؤولية المجتمعية ضمن معايير القيادة والإستراتيجية والأفراد والشراكات والموارد لضمان الإستدامة الاقتصادية والمجتمعية والبيئية، كما تم التركيز على الأثر البيئي والمجتمعي ضمن متطلبات نتائج المجتمع.

وقد بدأ المركز منذ عام ٢٠١٠ بعقد دورات تدريبية مجانية بعنوان "كفاءة استخدام المياه والطاقة"، حيث عقد المركز هذه الدورات على مدى ثلاثة أيام بالتعاون مع الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (برنامج إدارة) ومركز جامعة كولومبيا الشرق أوسطي للأبحاث بحضور موظفي الوزارات والمؤسسات المشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية وجائزة الملك عبد الله الثاني للتمييز للقطاع الخاص بهدف بناء قدرات هذه الجهات في هذا المجال إلى جانب عدد من المهتمين بمشاريع المياه والطاقة في الأردن.

## 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