



الوثيقة الشاملة

وحدة الجودة والتميز المؤسسي

الاصدار الثالث 2022م



3.....	وحدة الجودة والتميز المؤسسي
4.....	المقدمة
6.....	التعريفات:
7.....	2.....
7.....	السياسات
8.....	السياسات:
8.....	دورية التحديث:
8.....	التحديثات:
9.....	اللائحة التنفيذية
10.....	إجراءات نظام إدارة الجودة
11.....	عمليات الإدارة
24.....	التعريفات:
24.....	المعلومات الأساسية:
25.....	خطوات تطبيق المنهجية:
26.....	آلية تقييم وتحسين المنهجية:

وحدة الجودة والتميز المؤسسي

إعداد

أ.نايف الزهراني

تاريخ الإصدار

2022/12/1

الرقم

003

المقدمة

المقدمة:

اهتمت الجمعية منذ نشأتها بالجودة، وجعلت منها أساسا للانطلاق في تطبيق مفاهيم ومواصفات الجودة العالمية. ففي العام 1429هـ بدأت الجمعية بإنشاء وتوثيق نظام إدارة الجودة الإدارية وفقا للمواصفة القياسية 9001:2008، وبناء على تطبيقها لذلك النظام حصلت الجمعية على شهادة الأيزو كأول جمعية خيرية صحية في المملكة، كما قامت الجمعية بتجديد حصولها على شهادة الأيزو 9001 في الإصدار الجديد للمواصفة (2015).

وكانت هذه الشرارة والانطلاقة في رحلة الجودة والتميز المؤسسي، حيث حصلت الجمعية على العديد من جوائز التميز على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي، كما حصلت في العام 1440هـ على الجائزة الوطنية (جائزة الملك عبد العزيز للجودة) كأول جمعية خيرية تحصل عليها.

ختمت بحصول الجمعية على شهادة " معروفون بالتميز " أربعة نجوم من المؤسسة الأوروبية للجودة EFQM ومازالت رحلة التميز مستمرة.



الهدف من الوثيقة:

تهدف هذه الوثيقة إلى توضيح الأدوار الرئيسية لإدارة الجودة والاستدامة والتميز المؤسسي.



النطاق:

نطاق هذه الوثيقة: كافة أعمال إدارة الجودة والاستدامة والتميز المؤسسي بجمعية زمزم.



المستفيدون:

جميع الأطراف المعنية ذات العلاقة، وخاصة منسوبي الجمعية.



الارتباط:

- ترتبط محتويات هذه الوثيقة بكل من:
1. منظومة إجراءات الجودة.
 2. منهجيات التميز الخاصة بالإدارة.

يقصد بالكلمات والعبارات التالية المعاني المذكورة مقابل كل منها:

الجمعية	جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية.
الإدارة	إدارة الجودة والاستدامة والتميز المؤسسي.
الإدارة العليا	مجلس الإدارة + الإدارة التنفيذية.
السياسات	الإطار العام والحاكم لأعمال الإدارة.
اللائحة	هي بيان تفصيلي للسياسات.
منظومة إجراءات الجودة	المنظومة الموثقة لجميع عمليات الجودة في الجمعية وفقا للمواصفة 9001:2015.
الاستدامة	هي الإدارة المتكاملة لأداء الاجتماعي والاقتصادي والبيئي بهدف زيادة القيمة لجميع الأطراف المعنية.
التميز المؤسسي	تحقيق مستويات أداء باهرة ومستدامة بما يلبي أو يتجاوز توقعات جميع المعنيين.

2.

السياسات

السياسات:

ت	نص السياسة	أداة تنفيذها
1	نلتزم في جمعية زمزم بتقديم خدمات صحية تطوعية وفقا لمعايير الجودة والتميز والتوجهات الاستراتيجية وتحقيق رضا المستفيدين والأطراف المعنية من خلال استحداث وتطبيق منظومة متكاملة للجودة تتواءم مع متطلبات المعايير والمواصفات الدولية والعمل على التحسين المستمر لعملياتنا وخدماتنا بما يحقق أهدافنا.	وحدة الجودة نماذج واجراءات الجودة

دورية التحديث:

نصف سنوي	سنوي
كل سنتين	كل خمس سنوات

التحديثات:

نوع التعديل	تاريخه	الهدف منه	المسؤول عنه	جهة الاعتماد
-		-	-	-

المرجعية الإدارية:

تتبع الإدارة مساعد المدير العام للاستراتيجية والتطوير والتميز المؤسسي.

المشرف العام للاستراتيجية
والتطوير والتميز المؤسسي

مدير وحدة الجودة
والتميز المؤسسي

اللائحة التنفيذية

إجراءات نظام إدارة الجودة

دليل الجودة.مراجعة ملحق الجودة.للاطلاع على إجراءات نظام إدارة الجودة

عمليات الإدارة

إدارة الجودة.مراجعة ملحق الجودة.للاطلاع على عمليات إدارة الجودة

منهجيات التميز الخاصة بالإدارة

منهجية إعداد وتطوير الخطة التشغيلية السنوية:

مالك المنهجية	مراجعة	اعتماد
مدير إدارة الجودة والاستدامة والتميز المؤسسي	لجنة الاستراتيجية	المدير العام

إصدار رقم: 001	تاريخ الإصدار : ذي الحجة 1439هـ – سبتمبر 2018 م
-------------------	---

مقدمة (دور المنهجية في تحقيق التميز (ما هو مفهوم / معيار التميز الذي تحققه هذه المنهجية؟)

معايير التميز (الممكنات)							
العمليات	الشركات والموارد	العاملون	الاستراتيجية	القيادة	شرح المفهوم	مفاهيم التميز	م
					إضافة قيمة لصالح المتعاملين معها بصورة مستمرة ومنظمة من خلال تفهم وتوقع وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم وفرصهم.	إضافة قيمة لصالح المتعاملين (المستفيدين)	1
					العمل على تطوير الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية في قطاعات الأعمال الخاصة بها.	بناء مستقبل مستدام	2
					بناء وتطوير قدراتها من خلال الإدارة الفاعلة لعمليات التغيير داخل وخارج حدودها المؤسسية.	تنمية القدرة المؤسسية	3
					تعزز القيمة المضافة وتحقق مستويات متصاعدة لأداء من خلال آليات التحسين المستمر والابتكار المنتظم الذي يتحقق من خلال تسخير الإبداع لدى جميع المعنيين.	تسخير الإبداع والابتكار	4
					قادة قادرين على صياغة المستقبل وتحويله إلى واقع، كما يقومون أيضا بإعطاء القدوة الحسنة في القيم والسلوكيات المؤسسية.	القيادة من خلال رؤيا وإلهام ونزاهة	5
			√		مقدرتها على اغتنام الفرص المتاحة ومجابهة التحديات الماثلة وسرعة التجاوب معها بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.	الإدارة بمرونة وسرعة التكيف مع التغيير	6

					تقدر عاملها وتقوم بإيجاد ثقافة التمكين لهم من أجل تحقيق الأهداف الشخصية والمؤسسية.	النجاح من خلال مواهب وقدرات العاملين	7
			√		نتائج باهرة ومستدامة تلبى الاحتياجات الخاصة بجميع المعنيين بالمؤسسة على المديين القصير والطويل في إطار البيئة التشغيلية التي تعمل فيها.	استدامة النتائج الباهرة	8

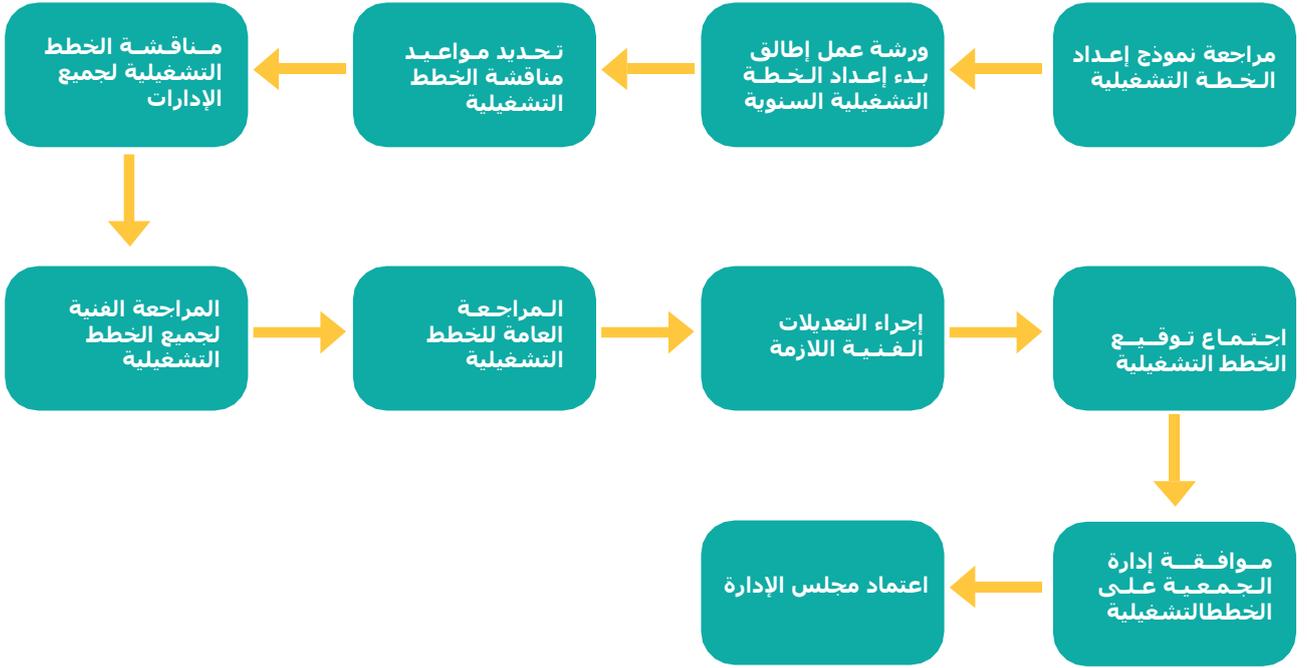
التعريفات:

المصطلح	التعريف
الخطة التشغيلية	المبادرات والمشاريع والبرامج السنوية المحققة لأهداف الاستراتيجية.
المبادرة	هي الفكرة أو المشروع أو البرنامج الموجود في الخطة التشغيلية السنوية.

المعلومات الأساسية:

آلية لإعداد وتطوير الخطة التشغيلية السنوية.		وصف المنهجية	
إعداد الخطط السنوية التشغيلية لجميع إدارات الجمعية.		الغرض من المنهجية	
العاملون	. الحاجة لتحديد آلية واضحة في إعداد الخطة التشغيلية السنوية. . الحاجة لتسهيل متابعة الأداء التشغيلي السنوي. . الحاجة لتطوير الخطة التشغيلية.	حاجات المعنيين ذوي الصلة	سلامة المنهجية وتكاملها
الهدف الاستراتيجي للجمعية: التطوير والتحديث المستمر.		تدعم الاستراتيجية	
قيمة التعلم والابتكار والإبداع		الارتباط بمنهجيات أخرى ذات الصلة	تطبيق المنهجية
منهجية مراجعة الاستراتيجية		نطاق/مجال التطبيق	
منهجية متابعة الأداء الاستراتيجي		دورية التطبيق	المراجعة والتحسين
جميع المبادرات والمشاريع والبرامج السنوية لجميع إدارات الجمعية.		الفئة المستهدفة	
سنوية	جميع قيادات الجمعية (المعنيين بإعداد الخطة التشغيلية)	دورية مراجعة المنهجية	

خطوات تطبيق المنهجية:



آلية تقييم وتحسين المنهجية:

القياس

- . تحديد النتيجة المراد الوصول اليها
- . تحديد المؤشرات
- . تحديد المستهدفات
- . مقارنة المتحقق المستهدف

**التعلم و
الابداع**

- . تحليل النتائج و استخلاص الدروس المستفادة
- . الخروج بافكار تمثل حلولاً و خيارات لتحسين النتائج .

**التحسين
و الابتكار**

- . تقييم التحسينات و ترتيب أولويات الحلول و الخيارات.
- . وضع خطة التحسين
- . تنفيذ التحسينات .

نتائج المنهجية:

م	النتائج المراد الوصول لها / المراد تحقيقها	مؤشرات قياسها	المستهدفات	دورية القياس
1	إعداد الخطط التشغيلية السنوية لجميع وحدات الجمعية.	نسبة الخطط التشغيلية المعدة من إجمالي الخطط المستهدفة	100%	سنوي

الأدوار والمسؤوليات:

المرحلة	الدور المطلوب	المسؤولية (المسمى الوظيفي)
بناء المنهجية	إعداد المنهجية	مدير إدارة الجودة والاستدامة
	مراجعة المنهجية	مساعد المدير العام لقطاع الاستراتيجية
	متابعة اعتماد المنهجية	مدير إدارة الجودة والاستدامة
تطبيق المنهجية	متابعة تطبيق المنهجية	مدير إدارة الجودة والاستدامة
	متابعة إصدار تقارير دورية عن التطبيق	
قياس المنهجية	جمع نتائج تطبيق المنهجية	مدير إدارة الجودة والاستدامة
	استخراج نتائج القياس	
	إصدار تقارير القياس	
تحديث المنهجية	تنفيذ المراجعة الدورية للمنهجية	مدير إدارة الجودة والاستدامة
	إصدار النسخة المحدثة	
	متابعة مراجعة واعتماد النسخة المحدثة	

منهجية التعامل مع فرص التحسين:

مالك المنهجية	مراجعة	اعتماد
مدير إدارة الجودة والاستدامة والتميز المؤسسي	لجنة الاستراتيجية	المدير العام

إصدار رقم: 001	تاريخ الإصدار : ذي الحجة 1439هـ – سبتمبر 2018 م
-------------------	---

مقدمة (دور المنهجية في تحقيق التميز (ما هو مفهوم / معيار التميز الذي تحققه هذه المنهجية؟)

معايير التميز (الممكنات)							
العمليات	الشراكات والموارد	العاملون	الاستراتيجية	القيادة	شرح المفهوم	مفاهيم التميز	م
					إضافة قيمة لصالح المتعاملين معها بصورة مستمرة ومنتظمة من خلال تفهم وتوقع وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم وفرصهم.	إضافة قيمة لصالح المتعاملين (المستفيدين)	1
					العمل على تطوير الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية في قطاعات الأعمال الخاصة بها.	بناء مستقبل مستدام	2
					بناء وتطوير قدراتها من خلال الإدارة الفاعلة لعمليات التغيير داخل وخارج حدودها المؤسسية.	تنمية القدرة المؤسسية	3
			√		تعزز القيمة المضافة وتحقق مستويات متصاعدة لأداء من خلال آليات التحسين المستمر والابتكار المنتظم الذي يتحقق من خلال تسخير الإبداع لدى جميع المعنيين.	تسخير الإبداع والابتكار	4
					قادة قادرين على صياغة المستقبل وتحويله إلى واقع، كما يقومون أيضا بإعطاء القدوة الحسنة في القيم والسلوكيات المؤسسية.	القيادة من خلال رؤيا وإلهام ونزاهة	5

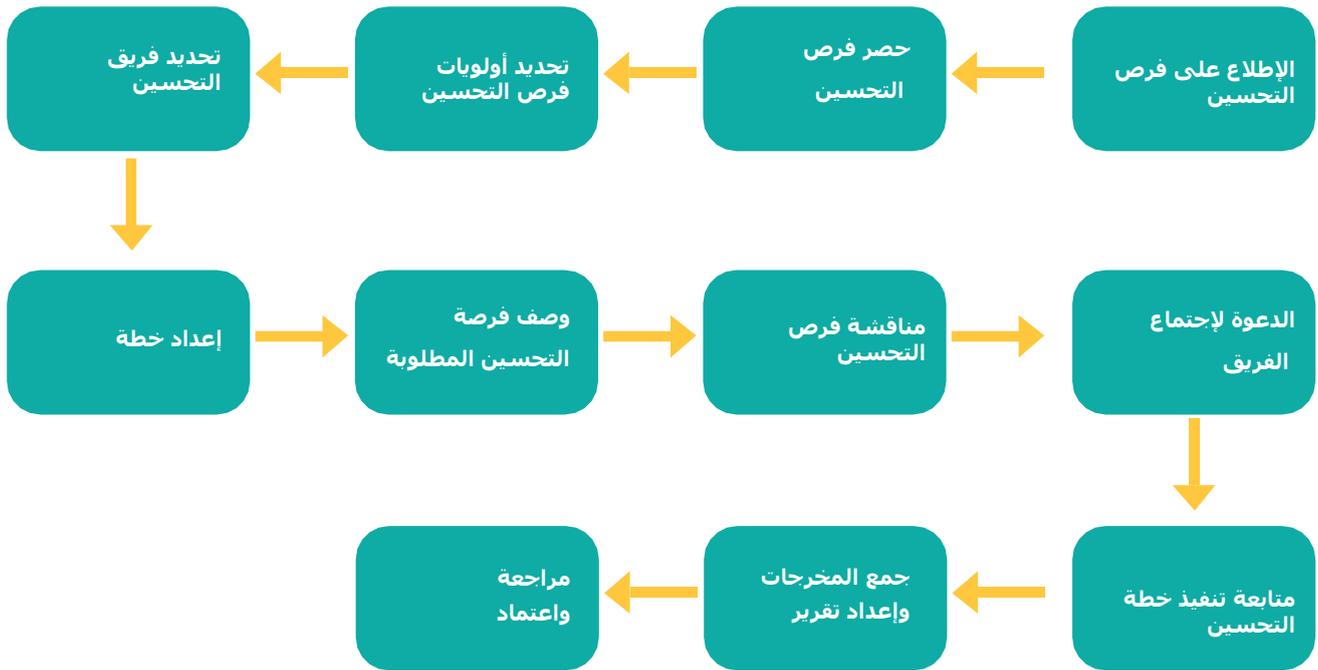
			√		مقدرتها على اغتنام الفرص المتاحة ومجابهة التحديات الماثلة وسرعة التجاوب معها بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.	الإدارة بمرونة وسرعة التكيف مع التغيير	6
					تقدر عاملها وتقوم بإيجاد ثقافة التمكين لهم من أجل تحقيق الأهداف الشخصية والمؤسسية.	النجاح من خلال مواهب وقدرات العاملين	7
			√		نتائج باهرة ومستدامة تلبى الاحتياجات الخاصة بجميع المعنيين بالمؤسسة على المدى القصير والطويل في إطار البيئة التشغيلية التي تعمل فيها.	استدامة النتائج الباهرة	8

المصطلح	التعريف
فرصة تحسين	مجال مناسب لتطوير العمل المؤسسي.
التقارير التعقيبية	التقارير الواردة نتيجة المشاركة في جوائز التميز أو التقارير الصادرة داخليا عن إدارات الجمعية، والتي تحتوي على أبرز نقاط القوة وفرص التحسين والتطوير.

المعلومات الأساسية:

وصف المنهجية	
تصف هذه المنهجية عملية تقييم فرص التحسين وتحديد موطن التحسين من حيث وجود المنهجية والتطبيق والتطوير والتحسين وفقا لأداة تقييم التميز "الرادار".	
الغرض من المنهجية	تهدف هذه المنهجية إلى وضع إطار عمل للتعامل مع جميع فرص التحسين المتعلقة بأداء الجمعية، وتحويلها إلى نقاط قوة.
احتياجات المعنيين ذوي الصلة	. الحاجة إلى التميز. . الحاجة للاستفادة من التقارير التعقيبية لجوائز التميز. . الحاجة إلى تحسين نتائج الأداء الاستراتيجي والتشغيلي.
الهدف الاستراتيجي للجمعية: التطوير والتحديث المستمر.	
سلامة المنهجية وتكاملها	تدعم الاستراتيجية قيمة التعلم والابتكار والإبداع.
الارتباط بمنهجيات أخرى ذات الصلة	منهجية صناعة القرارات. منهجيات التميز.
نطاق/مجال التطبيق	جميع فرص التحسين المؤثرة على استراتيجية الجمعية.
تطبيق المنهجية	دورية التطبيق ربع سنوي.
الفئة المستهدفة	جميع إدارات الجمعية.
المراجعة والتحسين	دورية مراجعة المنهجية سنوية.

خطوات تطبيق المنهجية:



آلية تقييم وتحسين المنهجية :

- . تحديد النتيجة المراد الوصول اليها
- . تحديد المؤشرات
- . تحديد المستهدفات
- . مقارنة المتحقق المستهدف

القياس

- . تحليل النتائج و استخلاص الدروس المستفادة
- . الخروج بافكار تمثل حلولاً و خيارات لتحسين النتائج .

التعلم و الابداع

- . تقييم التحسينات و ترتيب أولويات الحلول و الخيارات.
- . وضع خطة التحسين
- . تنفيذ التحسينات .

التحسين و الابتكار

نتائج المنهجية:

م	النتائج المراد الوصول لها / المراد تحقيقها	مؤشرات قياسها	المستهدفات	دورية القياس
1	تحويل فرص التحسين إلى نقاط قوة	نسبة فرص التحسين المنجزة من المستهدفة	90%	ربع سنوي

الأدوار والمسؤوليات:

المرحلة	الدور المطلوب	المسؤولية (المسمى الوظيفي)
بناء المنهجية	إعداد المنهجية	مدير إدارة الجودة والاستدامة
	مراجعة المنهجية	مساعد المدير العام لقطاع الاستراتيجية
	متابعة اعتماد المنهجية	مدير إدارة الجودة والاستدامة
تطبيق المنهجية	متابعة تطبيق المنهجية	مدير إدارة الجودة والاستدامة
	متابعة إصدار تقارير دورية عن التطبيق	مدير إدارة الجودة والاستدامة
قياس المنهجية	جمع نتائج تطبيق المنهجية	مدير إدارة الجودة والاستدامة
	استخراج نتائج القياس	مدير إدارة الجودة والاستدامة
	إصدار تقارير القياس	مدير إدارة الجودة والاستدامة
تحديث المنهجية	تنفيذ المراجعة الدورية للمنهجية	مدير إدارة الجودة والاستدامة
	اصدار النسخة المحدثة	مدير إدارة الجودة والاستدامة
	متابعة مراجعة واعتماد النسخة المحدثة	مدير إدارة الجودة والاستدامة

المصادر والمراجع (إذا وجدت) :

المصادر / المراجع	الجهة / الإدارة
دورة تحسين العمليات	مشروع التميز

ملحق: نماذج عمل المنهجية: مصفوفة السهولة والأثر:

م	فرصة التحسين	الأثر (على الأهداف الاستراتيجية)	السهولة (التنفيذ)	الأولوية	تنفيذ الفرصة

منهجية تحفيز إنتاج الأفكار الإبداعية:

اعتماد	مراجعة	مالك المنهجية
المدير العام	لجنة الاستراتيجية	مدير إدارة الجودة والاستدامة والتميز المؤسسي

تاريخ الإصدار : ذي الحجة 1439هـ - سبتمبر 2018 م	إصدار رقم: 001
---	-------------------

مقدمة (دور المنهجية في تحقيق التميز (ما هو مفهوم / معيار التميز الذي تحققه هذه المنهجية؟)

معايير التميز (الممكنات)							
م	مفاهيم التميز	شرح المفهوم	القيادة	الاستراتيجية	العاملون	الشراكات والموارد	العمليات
1	إضافة قيمة لصالح المتعاملين (المستفيدين)	إضافة قيمة لصالح المتعاملين معها بصورة مستمرة ومنتظمة من خلال تفهم وتوقع وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم وفرصهم.					
2	بناء مستقبل مستدام	العمل على تطوير الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية في قطاعات الأعمال الخاصة بها.					
3	تنمية القدرة المؤسسية	بناء وتطوير قدراتها من خلال الإدارة الفاعلة لعمليات التغيير داخل وخارج حدودها المؤسسية.					
4	تسخير الإبداع والابتكار	تعزز القيمة المضافة وتحقق مستويات متصاعدة لأداء من خلال آليات التحسين المستمر والابتكار المنتظم الذي يتحقق من خلال تسخير الإبداع لدى جميع المعنيين.					
5	القيادة من خلال رؤيا وإلهام ونزاهة	قادة قادرين على صياغة المستقبل وتحويله إلى واقع، كما يقومون أيضا بإعطاء القدوة الحسنة في القيم والسلوكيات المؤسسية.					

					مقدرتها على اغتنام الفرص المتاحة ومجابهة التحديات الماثلة وسرعة التجاوب معها بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.	الإدارة بمرونة وسرعة التكيف مع التغيير	6
					تقدر عاملها وتقوم بإيجاد ثقافة التمكين لهم من أجل تحقيق الأهداف الشخصية والمؤسسية.	النجاح من خلال مواهب وقدرات العاملين	7
			√	√	نتائج باهرة ومستدامة تلبي الاحتياجات الخاصة بجميع المعنيين بالمؤسسة على المديين القصير والطويل في إطار البيئة التشغيلية التي تعمل فيها.	استدامة النتائج الباهرة	8

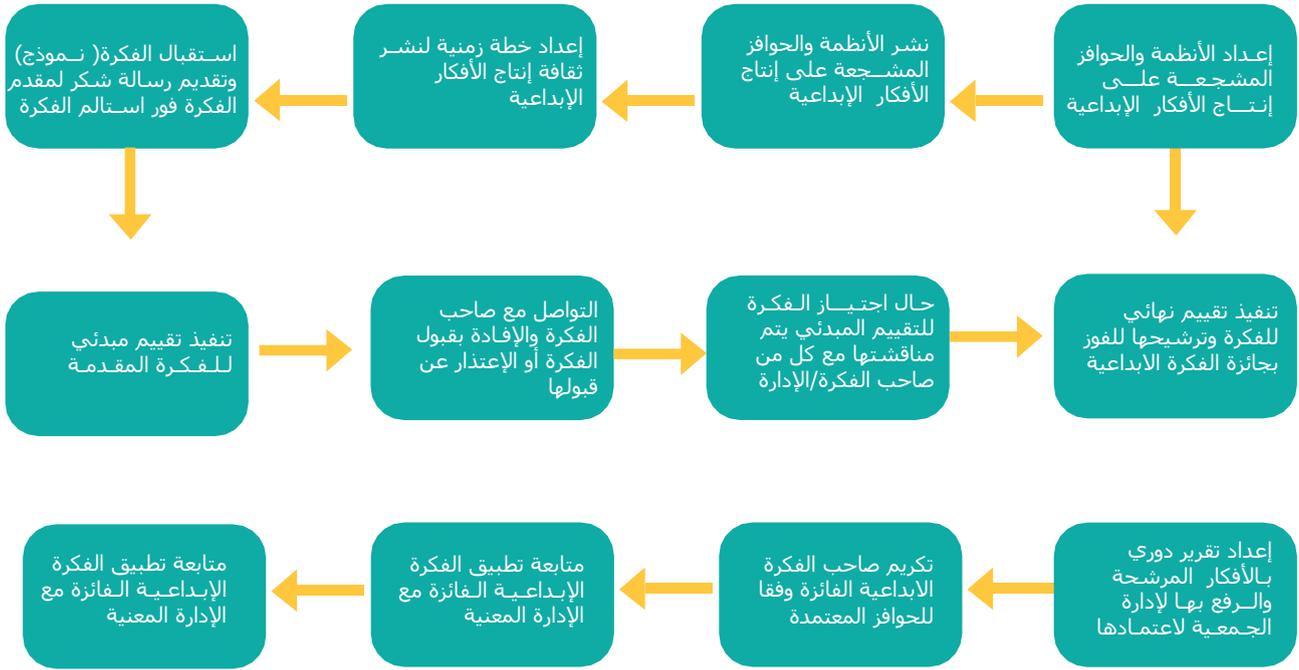
المصطلح	التعريف
الحافز	الفرص والوسائل التي توفرها إدارة الجمعية أمام الأفراد العاملين والتي توجد لديهم الدافع لتحفيز عقولهم لإنتاج أفكار إبداعية تصب مباشرة في مصلحة بيئة العمل.
الفكرة	هي كل ما يخطر في العقل البشري من أفكار أو حلول أو اقتراحات مستحدثة أو تحليلات للوقائع والأحداث.
الإبداع	توليد الأفكار المبتكرة والسعي لتطبيقها في تطوير بيئة العمل.
الفكرة الإبداعية	الحلول الجديدة المبتكرة أو المطورة وذات الجدوى للجمعية والمستفيدين والأطراف المعنية للجمعية.

المعلومات الأساسية:

وصف المنهجية	آلية عمل ونظام تحفيز لنشر ثقافة إنتاج الأفكار الإبداعية ورعايتها وتقييمها ورعاية تحويلها إلى ابتكارات تطويرية لتعزيز القدرات المؤسسية وتطوير وتحسين الخدمات.	
الغرض من المنهجية	<p>1.المساهمة في تحقيق الهدف الاستراتيجي (التحول إلى منظمة متعلمة وملهمة) ، والمؤشر الرئيس (عدد الأفكار الإبداعية المنفذة).</p> <p>2.المساهمة في توفير بيئة مشجعة لإنتاج الأفكار الإبداعية.</p> <p>3.تعزيز قيمة التعلم والابتكار والإبداع.</p> <p>4.نشر ثقافة التفكير الإبداعي بين العاملين في الجمعية.</p> <p>5.تحفيز التفكير الإبداعي والابتكار لدى العاملين في الجمعية.</p>	
سلامة المنهجية وتكاملها	احتياجات المعنيين ذوي الصلة	<p>العاملون</p> <p>1. الحاجة لإبراز مواهب وقدرات العاملين.</p> <p>2. الحاجة إلى تقدير وتشجيع الأفكار الإبداعية.</p>
	تدعم الاستراتيجية	الهدف الاستراتيجي: التحول إلى منظمة متعلمة وملهمة. قيمة: التعلم والابتكار والإبداع.
	الارتباط بمنهجيات أخرى ذات الصلة	منهجية صناعة القرارات.
		نظام تحفيز الأفكار الإبداعية.
	إجراء رضا المستفيدين – زمزم7.	

جميع الأفكار الواردة للجمعية من جميع العاملين في الجمعية، والأطراف المعنية.	نطاق/مجال التطبيق	تطبيق المنهجية
ربع سنوي.	دورية التطبيق	
جميع العاملين في الجمعية.	الفئة المستهدفة	
سنوية.	دورية مراجعة المنهجية	المراجعة والتحسين

خطوات تطبيق المنهجية:



آلية تقييم وتحسين المنهجية:

القياس

- . تحديد النتيجة المراد الوصول اليها
- . تحديد المؤشرات
- . تحديد المستهدفات
- . مقارنة المتحقق المستهدف

**التعلم و
الابداع**

- . تحليل النتائج و استخلاص الدروس المستفادة
- . الخروج بافكار تمثل حلولا و خيارات لتحسين النتائج .

**التحسين
و الابتكار**

- . تقييم التحسينات و ترتيب أولويات الحلول و الخيارات.
- . وضع خطة التحسين
- . تنفيذ التحسينات .

نتائج المنهجية:

م	النتائج المراد الوصول لها / المراد تحقيقها	مؤشرات قياسها	المستهدفات	دورية القياس
1	الحصول على أفكار إبداعية	عدد الأفكار الإبداعية الواردة	50	ربع سنوي
		عدد الأفكار الإبداعية المنفذة	5	ربع سنوي

الأدوار والمسؤوليات:

المرحلة	الدور المطلوب	المسؤولية (المسمى الوظيفي)
إعداد المنهجية	إعداد المنهجية	رئيس لجنة تقييم الأفكار الإبداعية
	مراجعة المنهجية	رئيس لجنة الاستراتيجية
	إقرار المنهجية	مساعد المدير العام لقطاع الاستراتيجية
	اعتماد المنهجية	المدير العام
تطبيق المنهجية	متابعة تطبيق المنهجية	رئيس لجنة تقييم الأفكار الإبداعية
	متابعة إصدار تقارير دورية عن التطبيق	
قياس المنهجية	جمع نتائج تطبيق المنهجية	رئيس لجنة تقييم الأفكار الإبداعية
	استخراج نتائج القياس	
	إصدار تقارير القياس	
تحديث المنهجية	تنفيذ المراجعة الدورية للمنهجية	رئيس لجنة تقييم الأفكار الإبداعية
	إصدار النسخة المحدثة	
	متابعة مراجعة واعتماد النسخة المحدثة	
	نشر النسخة المحدثة	

المصادر والمراجع (إذا وجدت) :

م	المصادر / المراجع	الجهة / الإدارة
	لا توجد	

ملاحق نماذج عمل المنهجية:

مراجعة دليل الجودة.

منهجية قياس وتحسين العمليات:

اعتماد	مراجعة	مالك المنهجية
المدير العام	لجنة الاستراتيجية	مدير إدارة الجودة والاستدامة والتميز المؤسسي

تاريخ الإصدار : ذي الحجة 1439هـ - سبتمبر 2018 م	إصدار رقم: 001
---	-------------------

مقدمة (دور المنهجية في تحقيق التميز (ما هو مفهوم / معيار التميز الذي تحققه هذه المنهجية؟)

معايير التميز (الممكنات)							
م	مفاهيم التميز	شرح المفهوم	القيادة	الاستراتيجية	العاملون	الشراكات والموارد	العمليات
1	إضافة قيمة لصالح المتعاملين (المستفيدين)	إضافة قيمة لصالح المتعاملين معها بصورة مستمرة ومنتظمة من خلال تفهم وتوقع وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم وفرصهم.					√
2	بناء مستقبل مستدام	العمل على تطوير الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية في قطاعات الأعمال الخاصة بها.					
3	تنمية القدرة المؤسسية	بناء وتطوير قدراتها من خلال الإدارة الفاعلة لعمليات التغيير داخل وخارج حدودها المؤسسية.					√
4	تسخير الإبداع والابتكار	تعزز القيمة المضافة وتحقق مستويات متصاعدة لأداء من خلال آليات التحسين المستمر والابتكار المنتظم الذي يتحقق من خلال تسخير الإبداع لدى جميع المعنيين.					
5	القيادة من خلال رؤيا وإلهام ونزاهة	قادة قادرين على صياغة المستقبل وتحويله إلى واقع، كما يقومون أيضا بإعطاء القدوة الحسنة في القيم والسلوكيات المؤسسية.					

√					مقدرتها على اغتنام الفرص المتاحة ومجابهة التحديات الماثلة وسرعة التجاوب معها بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.	الإدارة بمرونة وسرعة التكيف مع التغيير	6
					تقدر عاملها وتقوم بإيجاد ثقافة التمكين لهم من أجل تحقيق الأهداف الشخصية والمؤسسية.	النجاح من خلال مواهب وقدرات العاملين	7
					نتائج باهرة ومستدامة تلي الاحتياجات الخاصة بجميع المعنيين بالمؤسسة على المدى القصير والطويل في إطار البيئة التشغيلية التي تعمل فيها.	استدامة النتائج الباهرة	8

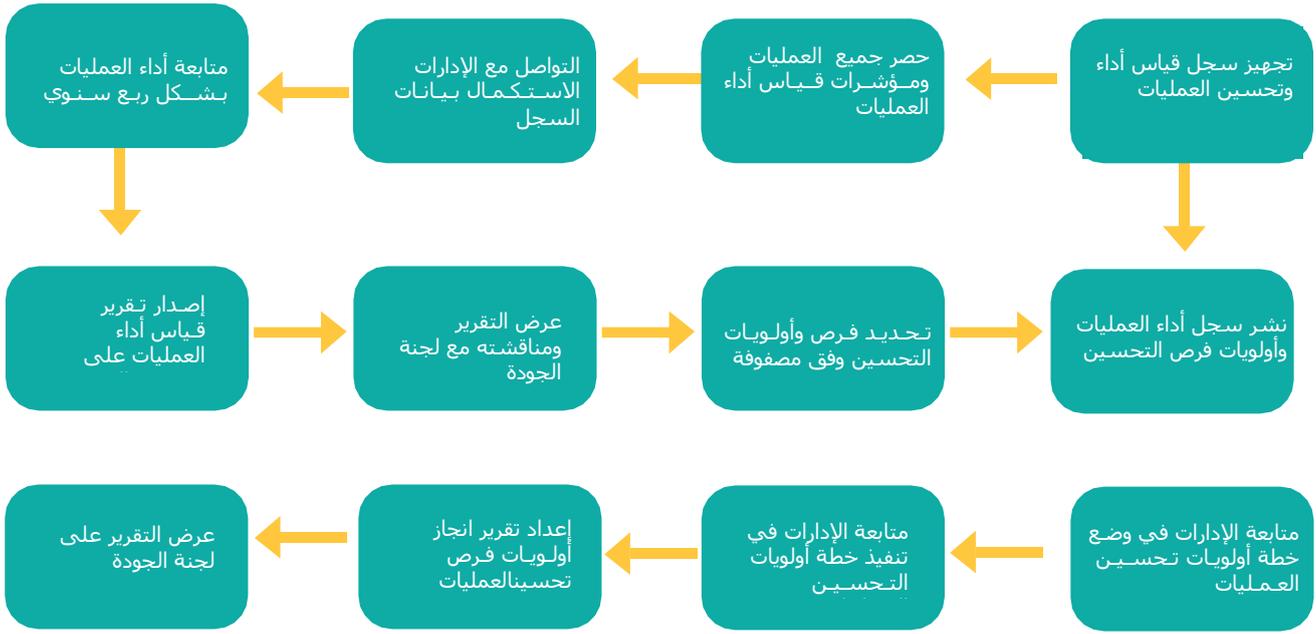
التعريفات:

المصطلح	التعريف
قياس	أي إنشاء مؤشرات قياس لأداء العمليات.
تحسين	أي تطوير وتحديث العمليات الإدارية.
العمليات	هي العمليات الإدارية الموثقة والواردة في إجراءات الجودة المطبقة في الجمعية.

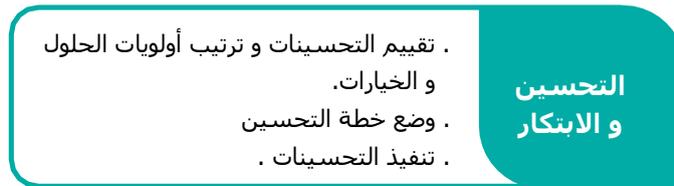
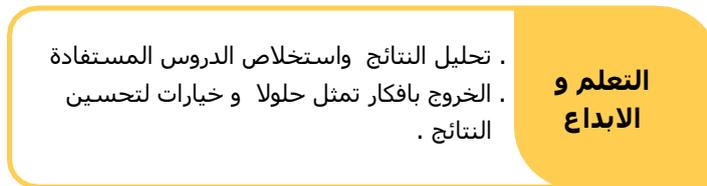
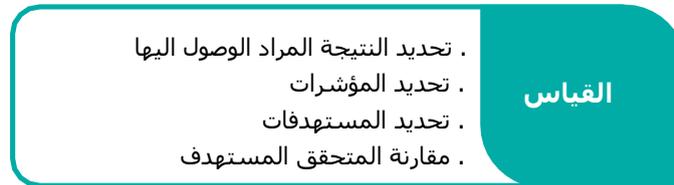
المعلومات الأساسية:

وصف المنهجية		تصف هذه المنهجية آلية قياس وتحسين العمليات الإدارية وتطويرها وبشكل مستمر مواكبة لمتطلبات المرحلة.	
الغرض من المنهجية		قياس وتحسين العمليات الإدارية في الجمعية.	
سلامة المنهجية وتكاملها	احتياجات المعنيين ذوي الصلة	إدارة الجمعية	قياس أداء العمليات الإدارية المطبقة في الجمعية.
	الارتباط بالاستراتيجية والمنهجيات ذات الصلة	الهدف الاستراتيجي: التطوير والتحديث المستمر مواكبة لمتطلبات المرحلة.	الهدف الاستراتيجي: تمكين البناء المؤسسي في المجال الإداري.
	نطاق/مجال التطبيق	قيمة: التعلم والابتكار والإبداع.	جميع العمليات الإدارية الموثقة في نظام إدارة الجودة بالجمعية.
تطبيق المنهجية	دورية التطبيق	ربع سنوي.	
	الفئة المستهدفة	جميع إدارات الجمعية.	
المراجعة والتحسين	دورية مراجعة المنهجية	سنوية.	

خطوات تطبيق المنهجية:



آلية تقييم وتحسين المنهجية :



نتائج المنهجية:

م	النتائج المراد الوصول لها / المراد تحقيقها	مؤشرات قياسها	المستهدفات	دورية القياس
1	قياس وتحسين العمليات	نسبة التحسن في أداء العمليات	خط أساسي	ربع سنوي

الأدوار والمسؤوليات:

المرحلة	الدور المطلوب	المسؤولية (المسمى الوظيفي)
بناء المنهجية	إعداد المنهجية	رئيس قسم الجودة
	مراجعة المنهجية	مدير إدارة الجودة والاستدامة والتميز
	متابعة اعتماد المنهجية	رئيس قسم الجودة
تطبيق المنهجية	متابعة تطبيق المنهجية	رئيس قسم الجودة
	متابعة إصدار تقارير دورية عن التطبيق	
قياس المنهجية	جمع نتائج تطبيق المنهجية	رئيس قسم الجودة
	استخراج نتائج القياس	
	إصدار تقارير القياس	
تحديث المنهجية	تنفيذ المراجعة الدورية للمنهجية	رئيس قسم الجودة
	إصدار النسخة المحدثة	
	متابعة مراجعة واعتماد النسخة المحدثة	

المصادر والمراجع (إذا وجدت) :

م	المصادر / المراجع	الجهة / الإدارة
1	المواصفة القياسية للجودة الأيزو 9001:2015	

ملاحق نماذج عمل المنهجية:

مراجعة ملف الجودة

منهجية متابعة الأداء التشغيلي:

مالك المنهجية	مراجعة	اعتماد
مدير إدارة الجودة والاستدامة والتميز المؤسسي	لجنة الاستراتيجية	المدير العام

إصدار رقم: 001	تاريخ الإصدار : ذي الحجة 1439هـ - سبتمبر 2018 م
-------------------	---

مقدمة (دور المنهجية في تحقيق التميز (ما هو مفهوم / معيار التميز الذي تحققه هذه المنهجية؟)

معايير التميز (الممكنات)							
العمليات	الشراكات والموارد	العاملون	الاستراتيجية	القيادة	شرح المفهوم	مفاهيم التميز	م
					إضافة قيمة لصالح المتعاملين معها بصورة مستمرة ومنتظمة من خلال تفهم وتوقع وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم وفرصهم.	إضافة قيمة لصالح المتعاملين (المستفيدين)	1
					العمل على تطوير الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية في قطاعات الأعمال الخاصة بها.	بناء مستقبل مستدام	2
					بناء وتطوير قدراتها من خلال الإدارة الفاعلة لعمليات التغيير داخل وخارج حدودها المؤسسية.	تنمية القدرة المؤسسية	3
			√		تعزز القيمة المضافة وتحقق مستويات متصاعدة لأداء من خلال آليات التحسين المستمر والابتكار المنتظم الذي يتحقق من خلال تسخير الإبداع لدى جميع المعنيين.	تسخير الإبداع والابتكار	4
					قادة قادرين على صياغة المستقبل وتحويله إلى واقع، كما يقومون أيضا بإعطاء القدوة الحسنة في القيم والسلوكيات المؤسسية.	القيادة من خلال رؤيا وإلهام ونزاهة	5

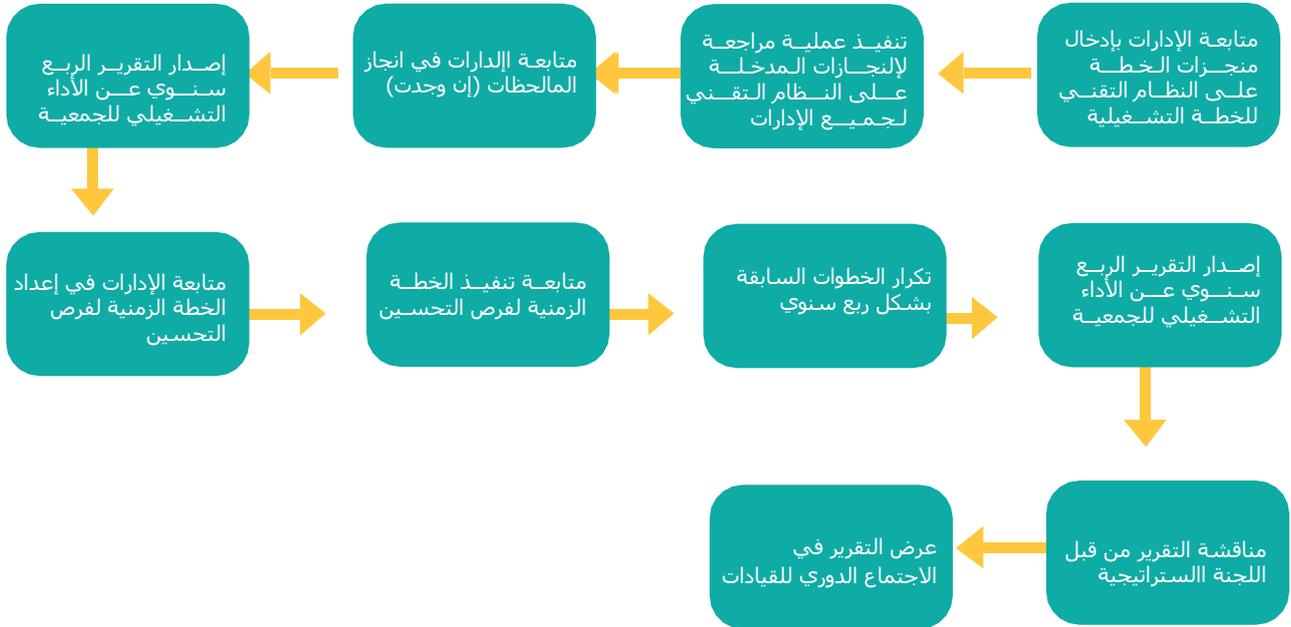
			√	مقدرتها على اغتنام الفرص المتاحة ومجابهة التحديات الماثلة وسرعة التجاوب معها بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.	الإدارة بمرونة وسرعة التكيف مع التغيير	6
				تقدر عاملها وتقوم بإيجاد ثقافة التمكين لهم من أجل تحقيق الأهداف الشخصية والمؤسسية.	النجاح من خلال مواهب وقدرات العاملين	7
			√	نتائج باهرة ومستدامة تلبى الاحتياجات الخاصة بجميع المعنيين بالمؤسسة على المديين القصير والطويل في إطار البيئة التشغيلية التي تعمل فيها.	استدامة النتائج الباهرة	8

المصطلح	التعريف
الخطة التشغيلية	المبادرات والمشاريع والبرامج السنوية المحققة لأهداف الاستراتيجية.
المبادرة	هي الفكرة أو المشروع أو البرنامج الموجود في الخطة التشغيلية السنوية.

المعلومات الأساسية:

وصف المنهجية	آلية لمتابعة الأداء التشغيلي السنوي للجمعية.
الغرض من المنهجية	تحسين مستويات الأداء التشغيلي للجمعية.
احتياجات المعنيين ذوي الصلة	إدارة الجمعية
	. الحاجة لتحديد آلية واضحة لمتابعة الأداء التشغيلي السنوي. . الحاجة لرفع لتحسين مستويات الأداء التشغيلي السنوي.
سلامة المنهجية وتكاملها	الهدف الاستراتيجي للجمعية: التطوير والتحديث المستمر.
	قيمة: التعلم والابتكار والإبداع.
	الارتباط بمنهجيات أخرى ذات الصلة
تطبيق المنهجية	منهجية مراجعة الاستراتيجية.
	منهجية إعداد وتطوير الخطة التشغيلية السنوية.
	جميع الخطط السنوية لجميع إدارات الجمعية.
	دورية التطبيق
المراجعة والتحسين	ربع سنوي.
	جميع أبطال مشاريع الخطط التشغيلية لإدارات الجمعية.
دورية مراجعة المنهجية	سنوية.

خطوات تطبيق المنهجية:



آلية تقييم وتحسين المنهجية:

- . تحديد النتيجة المراد الوصول اليها
- . تحديد المؤشرات
- . تحديد المستهدفات
- . مقارنة المتحقق المستهدف

القياس

- . تحليل النتائج و استخلاص الدروس المستفادة
- . الخروج بافكار تمثل حلولاً و خيارات لتحسين النتائج .

التعلم و الابداع

- . تقييم التحسينات و ترتيب أولويات الحلول والخيارات.
- . وضع خطة التحسين
- . تنفيذ التحسينات.

التحسين و الابتكار

نتائج المنهجية:

م	النتائج المراد الوصول لها / المراد تحقيقها	مؤشرات قياسها	المستهدفات	دورية القياس
1	متابعة الأداء التشغيلي السنوي للجمعية	نسبة الأداء التشغيلي	%80	ربع سنوي

الأدوار والمسؤوليات:

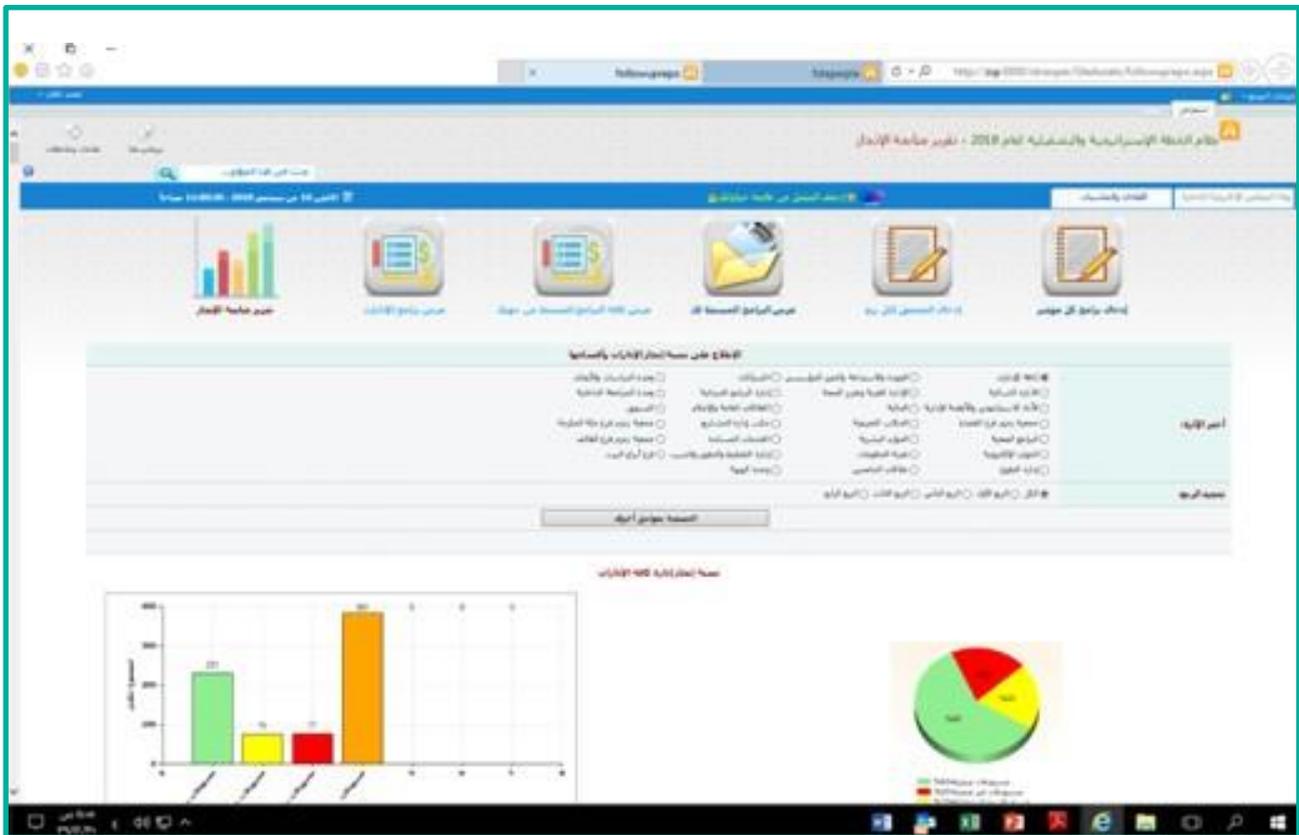
المرحلة	الدور المطلوب	المسؤولية (المسمى الوظيفي)
بناء المنهجية	إعداد المنهجية	مدير إدارة الجودة والاستدامة
	مراجعة المنهجية	مساعد المدير العام لقطاع الاستراتيجية
	متابعة اعتماد المنهجية	مدير إدارة الجودة والاستدامة
تطبيق المنهجية	متابعة تطبيق المنهجية	مدير إدارة الجودة والاستدامة
	متابعة إصدار تقارير دورية عن التطبيق	مدير إدارة الجودة والاستدامة
قياس المنهجية	جمع نتائج تطبيق المنهجية	مدير إدارة الجودة والاستدامة
	استخراج نتائج القياس	مدير إدارة الجودة والاستدامة
	إصدار تقارير القياس	مدير إدارة الجودة والاستدامة
تحديث المنهجية	تنفيذ المراجعة الدورية للمنهجية	مدير إدارة الجودة والاستدامة
	اصدار النسخة المحدثة	مدير إدارة الجودة والاستدامة
	متابعة مراجعة واعتماد النسخة المحدثة	مدير إدارة الجودة والاستدامة

المصادر والمراجع (إذا وجدت) :

م	المصادر / المراجع	الجهة / الإدارة
	تقارير الأداء التشغيلي السنوية	إدارة الجودة والاستدامة

ملاحق نماذج عمل المنهجية:

نظام تقني



بيانات التواصل:

مدير وحدة الجودة والتميز المؤسسي

البريد الإلكتروني: Nayefz@zmzm.org

تحويلة داخلية: 1276

9200 333 77
zmzm.sa