



# جوائز الجودة

إعداد

أمل العصيمي و ناضيا البقمي

## نبذة عن جوائز الجودة:

أنشئت جوائز الجودة في دول عديدة من دول العالم بهدف الارتقاء بمستوى الجودة وتكريم المنشآت التي تطبق برامج الجودة ، وهي إحدى أدوات التحفيز الفعالة التي تؤدي إلى تحسين الأعمال والارتقاء بمستوى الإنتاجية والأداء ورضا العملاء وزيادة الربحية . وتعد جوائز الجودة القوة المحركة لانطلاق طاقات الجودة والتحسين المستمر، وهي النموذج الذي يحتذى وخارطة الطريق نحو آفاق الجودة والتميز لكل المنشآت. (غنيم، ٢٠٠٥، ص٢٥-٢٧)

## معايير جوائز الجودة :

هي مجموعة من المبادئ والممارسات الإدارية الجيدة التي يمكن أن تنطبق على كل المنشآت وتحقق التميز في الأعمال. وتوضع معايير جوائز الجودة بحيث تضمن القبول العالمي لها والاعتراف بها ، ونجد أن جوائز الجودة العالمية المعروفة تتشابه كثيرا ، والقواعد المشتركة لها هي: (غنيم، ٢٠٠٥، ص٢٥-٢٧)

1. القيادة والتوجه الواضح .
2. التحسين المستمر .
3. إدارة الموارد .
4. التركيز على العملاء .
5. المعلومات والقياس والتحليل

6. التخطيط الاستراتيجي على المدى البعيد  
7. مشاركة العاملين وتنميتهم وتحفيزهم. (الحربي، ٢٠١١، ص ١٧٨)

نبذة عن بعض الجوائز العالمية للجودة:

**جائزة مالكولم بولدريج الوطنية للجودة:-**  
أنشئت هذه الجائزة من قبل الكونجرس الأمريكي في عام ١٩٨٧م كجائزة وطنية للجودة تمنح للشركات الموجودة في الولايات المتحدة الأمريكية اعترافاً بامتياز أدائها .  
كانت الجائزة تمنح سنوياً في ثلاثة مجالات : الصناعة، والخدمات ، والمنشآت الصغيرة، بحيث تمنح جائزتان في كل مجال ، ولكن تم في عام ٢٠٠٠ توسيع الجائزة لتشمل المؤسسات غير الربحية كمؤسسات التعليم والرعاية الصحية .  
وتدار الجائزة من قبل المعهد الوطني للمقاييس والتقنية (nist) والجمعية الأمريكية للجودة (asq)، وتعتمد الجائزة على ٧ معايير كما هو موضح في الجدول التالي :  
(الحربي، ٢٠١١، ص ١٧٨)

الوزن (نقاط) المعيار

125 القيادة

85 التخطيط الاستراتيجي

85 التركيز على العميل والسوق

85 المعلومات والتحليل

85 الموارد البشرية

85 إدارة العمليات

450 نتائج الأعمال

1000 المجموع

### جائزة الجودة الأوروبية - :

أنشئت هذه الجائزة من قبل المؤسسة الأوروبية للجودة (efqm) ومنظمة الجودة الأوروبية

(eoq)، وتدعم من قبل الاتحاد الأوروبي وهي مفتوحة وليست محددة بحقل معين .

والجائزة مبنية على ٩ معايير مشابهة تماما لمعايير جائزة الجودة البريطانية ، وهي موضحة في

الجدول التالي : (جودة، ٢٠١٠، ص٢٧٣)

الوزن المعيار

10% القيادة

8% التخطيط الاستراتيجي

9% إدارة الموظفين

9% الموارد

14% العمليات

20% رضا العملاء

9% رضا الموظفين

6% التأثير في المجتمع

15% نتائج الأعمال

100% المجموع

بعض الجوائز العربية للجودة: (جودة، ٢٠١٠، ص٢٧٣)

جائزة الملك عبد العزيز للجودة:

أنشئت برامج جوائز الجودة الوطنية في الدول المتقدمة لتشجيع المنشآت في مختلف القطاعات على رفع مستوى أدائها وزيادة جودة منتجاتها وخدماتها وتقليل تكاليفها، لتصبح قادرة على المنافسة بقوة مع الشركات العالمية الأخرى.

ولقد أدت جوائز الجودة دوراً مهماً في تطوير ثقافة الجودة الشاملة والتميز في البلدان التي أطلقت هذه الجوائز وساهمت في رفع مستوى أداء المنشآت التي استفادت من معاييرها واستطاعت تحسين جودة منتجاتها وخدماتها وزيادة ربحيتها.

عليه فقد أنشئت جائزة الملك عبد العزيز للجودة بموجب خطاب المقام السامي رقم ٧/ب/١٨٦٧٠ وتاريخ ٢٧/١١/١٤٢٠ هـ بهدف تكريم أفضل المنشآت ذات الأداء المتميز وتحفيز المنشآت الأخرى على الاستفادة من هذه المعايير لتقييم ورفع مستوى أدائها، مما سيذكي روح المنافسة الإيجابية بين المنشآت في القطاعات المختلفة ويضع آلية عالمية للتطوير الشامل والمقارنة العالمية.

وسميت هذه الجائزة باسم المؤسس عرفاناً لدوره في توحيد وتأسيس دولتنا وتيمناً بتميزه في قيادته الرشيدة وإدارته الحكيمة وتطويره المستمر لمؤسساتها واقتصادها حتى انعكس ذلك بوضوح في أمن ورفع مستوى معيشة المواطن ومؤسسات الوطن.

#### رؤية الجائزة

أن تكون جائزة الملك عبد العزيز للجودة متميزة ورائدة على المستويات الوطني، الإقليمي، والعالمي، وأن تحقق أهدافها للارتقاء بمستوى الجودة في المجالات الإنتاجية والخدمية في المملكة.

#### جائزة دبي للجودة:

أسستها دائرة دبي للتنمية الاقتصادية عام ١٩٩٤م وتهدف لتحسين مستويات أداء المؤسسات في دبي ولتعزيز التجارة الداخلية والخارجية، وتمنح الجائزة في جميع قطاعات للشركات التي تحافظ على أفضل الممارسات، كل في مجال تخصصه، وقد كانت سبباً في نجاح القطاع الخاص على تحقيق أفضل معايير الجودة.

المراجع:

غنيم، أحمد علي. (٢٠٠٥). تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالكفايات المهنية لدى العاملين في المدارس الثانوية والحكومية للبنين بالمدينة المنورة. مكة المكرمة: مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية. المجلد (١٧)، العدد الثاني. جمادى الأولى ١٤٢٦هـ

. جودة، محمود أحمد. (٢٠١٠). إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات. ط٤. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

- الحربي، محمد. (٢٠١١). متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في السعودية. الرياض: مجلة رابطة التربية الحديثة.