

التقرير الختامي لدورة

استراتيجيات

الجودة الشاملة

للمؤسسات المتميزة



المعهد الدولي للوقف الاسلامي  
International Institute of Islamic Waqf  
- iiiw -

[www.iiw.info](http://www.iiw.info)

## مقدمة

عالم اليوم عالم متطور وسريع التغيير والتجدد، لذا فإنه يتعين على كافة المنشآت السعي من أجل التغيير الإيجابي وبخطى ثابتة لتؤدي دورها المنشود في ظل النمط الإداري المعاصر، والذي يعتمد تطبيق مفهوم الجودة الشاملة.

لذا صمم المعهد الدولي للوقف الإسلامي برنامج استراتيجيات الجودة الشاملة للمؤسسات المتميزة والذي عقد في الفترة من: 22-24 أغسطس 2016 في مدينة أبها بالمملكة العربية السعودية ولمدة ثلاثة أيام، شارك في هذا البرنامج مجموعة من القيادات في العمل الخيري والمراكز والوقفية والمؤسسات الغير ربحية أسهموا في اضاء روح التفاعل على البرنامج.



**افتتح** الأستاذ تامر العطي، مدير العمليات بالمعهد الدولي للوقف الاسلامي بماليزيا كلمة الترحيب بالمشاركين، وتحدث عن تاريخ المعهد ونشأته وتخصصه، وعن أهمية البرنامج وتطبيقاته العملية في المؤسسات الغير ربحية والدور الذي يلعبه القياديين في المؤسسات الوقفية في تطوير مؤسساتهم واستعرض مع الحضور الجدول الزمني للبرنامج وما سيشمله من ورش تدريبية.

**قدم** المدرب المهندس وليد بن محمد الفوزان نبذه عن البرنامج التدريبي وأهميته وما سيخرج به المتدربون من البرنامج وتطبيقات تنعكس على مؤسساتهم وما تلعبه أنظمة الجودة في المحافظة على استقرار المؤسسات الغير ربحية وتعزيز دور إدارات التحسين المستمر في تطوير عمل المؤسسات المتميزة.



## لماذا الجودة؟

هذا السؤال الذي بدأ به المدرب برنامجنا استراتيجيات الجودة والذي تناول فيه إجابة عن مفاهيم ومبادئ للجودة الشاملة والمقارنة بين الجودة في المؤسسات كنظام يسير العمل عليه والجودة كبرنامج تسعى المؤسسة لتحقيقه.



## المفاهيم الخاطئة للجودة:

تحدث المدرب بعد ذلك عن المفاهيم الخاطئة في الجودة الشاملة وكيف تنعكس على سير العمل داخل المؤسسة وما تفقده المؤسسة من خلال تطبيقها للجودة بالشكل الخاطئ.

ثم تناول المدرب حلقة نقاش عن أبرز المفاهيم الخاطئة في تطبيقات الجودة داخل المؤسسات الخيرية والمراكز الوقفية المشاركة وطريقة التصحيح الممكنة لكل ممارسة خاطئة.

# الفرق بين الجودة في المؤسسة الربحية وغير الربحية

تناول المدرب شرحا مفصلا على الفرق بين تطبيق الجودة في المؤسسات الربحية وغير الربحية من خلال سؤال تم طرحه على المتدربين:



المال

أم



المستفيد

(من نعظم؟)

المؤسسة الربحية ← المال أولاً ← ثم المستفيد

المؤسسة غير الربحية ← المستفيد أولاً ← ثم المال

هذا هو الفرق الجوهرى في تطبيق الجودة داخل المؤسسات الربحية وغير الربحية الذي تحدث عنه المدرب في برنامجنا استراتيجيات الجودة واستعرض بعض التجارب العملية في داخل المؤسسات المشاركة بالبرنامج.



## التحول الناجح من نظام الإدارة التقليدي لنظام الإدارة المتميزة:

تحدث المدرب في برنامجنا استراتيجيات الجودة عن وصفة ناجحة من خلال تجربته لأكثر من 20 عام في برامج الجودة لتحول المؤسسة الغير ربحية من الإدارة التقليدية إلى الإدارة بالمفهوم الجديد حيث تطبق معايير الجودة بشكل يسهم بالتحسين المستمر للمنتج وللعمل مما يقدم الخدمة المتميزة للمستفيد (صاحب المصلحة).

## خماسية الجودة

تحدث المدرب عن الخماسية الداعمة لنظام الجودة في المؤسسات المتميزة وآليات تفعيلها وتناول هذا المحور من محاور البرنامج ورشة عمل ودراسة لحالات عملة من واقع المؤسسات المشاركة.

الخماسية الداعمة للجودة تخرص في



المستفيدين



العمليات



الموردين



المخرجات



المدخلات

لكل عنصر من عناصر الخماسية آلياته وتطبيقاته للوصول للجودة داخل المؤسسة تم التطرق لها في البرنامج.



## الأدوات والتقنيات لتطبيق الجودة

استعرض المدرب مجموعة من الأدوات التي تساهم في تطبيقات الجودة الشاملة بنجاح من خلال مجموعات تركيز شكلت من الجهات المشاركة المختلفة بغرض التحسين المستمر داخل مؤسساتهم بشكل خاص، ثم استكمال المدرب مجموعة من الأدوات العامة والتي يمكن الاستفادة منها في تطبيق الجودة داخل المؤسسات الغير ربحية والوصول بها لمؤسسات متميزة.



## المفاهيم الخاطئة للجودة / ورشة عمل

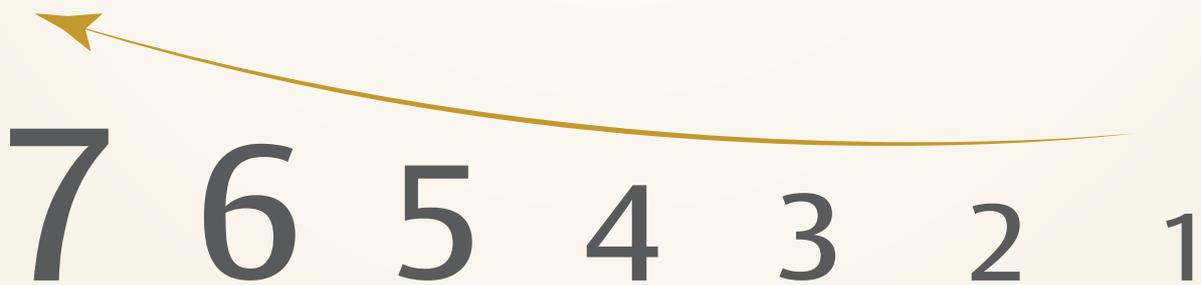
أقيمت على هامش البرنامج ورشة عمل بعنوان:  
**لماذا تفشل تطبيقات الجودة في مؤسساتنا**

استعرض فيها المتدربون أم العوامل التي تسبب الفشل في المؤسسات الخيرية والمراكز الوقفية والقطاع المانح في تطبيقات الجودة والتي شكلت بها ورشة عمل أخرى لتصحيح المسار لكل عامل من عوامل الفشل وآلية تطبيق التصحيح ومدة التطبيق على المستوى القصير والأمد البعيد لكل مؤسسة مشاركة.

## الخطوات السبع

استعرض المدرب في اليوم الأخير الخطوات السبع التي تمكن لإدارة الجودة الشاملة داخل المؤسسة الغير ربحية من الوصول لتمييز المنشود من خلال مفهوم أعمق للجودة وهو التحسين المستمر والخطوات التي نبدأ بها لتطبيق كل نقطة من نقاط التحول السبعة.

أقيمت على أثرها ورشتي عمل تطبيقية للخطوات السبع تركزت على المؤسسات المشاركة بالبرنامج وكيفية الوصول لرضا المستفيد بأفضل الممارسات.



## في الختام

تحدث المدرب عن كيفية التعرف على المستفيدين من خدمات المؤسسات الغير ربحية، وكيفية الوصول لهم، وما هي الطرق الأنفع لتقديم الخدمة والوصول للرضا المنشود من خلال تطبيق لأدوات تم عرضها على المتدربين تخدم العمل داخل مؤسساتهم ومراكزهم.

## التكريم:

بحضور الشيخ سعد بن محمد المهنا تسلم المتدربون الشهادات من فضيلة الشيخ سعد بعد اطلاعه على البرنامج وما تم التطرق إليه فيه وأشاد فضيلة الشيخ سعد المهنا بدور المعهد الدولي للوقف الإسلامي وما يقدمه من إضافة نوعية في عالم الأوقاف وتناول الجميع طعام العشاء على شرف فضيلة الشيخ سعد بن محمد المهنا وتبادلوا الصور التذكارية مع فضيلته.

