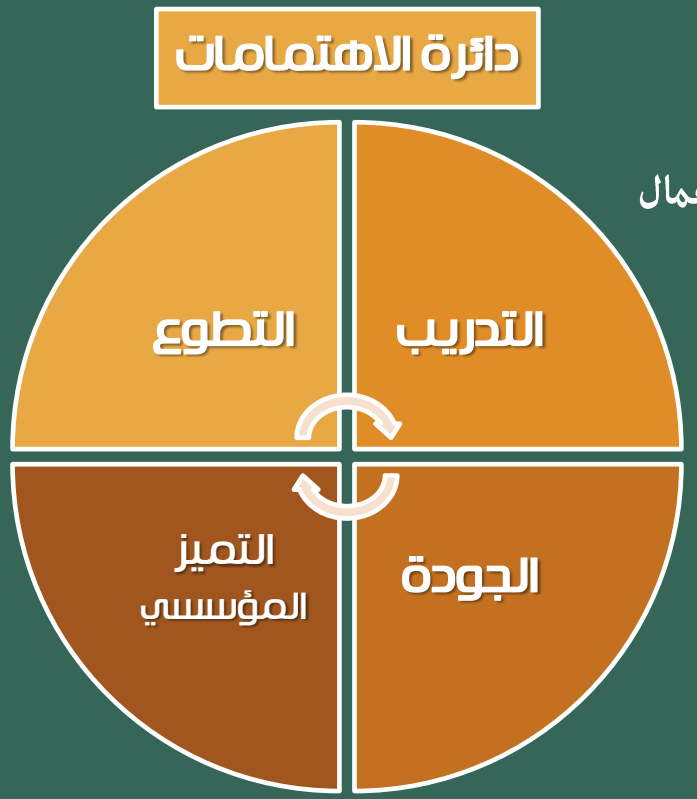
تجربة مركز نورين للتدريب

في الحصول على شهادة الجودة ربيز وتطبيق نظام الايزو 9001

معد ومقدم ورقة العمل/ ياسر بن عدنان السراج

نبذة مختصرة عن مقدم ورقة العمل



- ياسر بن عدنان السراج
- ممارس لأنظمة الجودة والتميز المؤسسي
- مدير تدريب ومدرب معتمد - عضو عدة لجان وأعمال

- وسائل التواصل :
- 0544020502
- تويتر @Yasser_SA
- Yasser2980@Gmail.com

جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi

ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

مركز نورين للتدريب

مدخل
قصة الجودة

الفلّاح
البستاني

كيف سنستعرض رحلة نجاح نورين مع الجودة والتميز

جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi

ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

مركز نورين للتدريب

محاور ومحطات ورقة العمل

محطات ورقة العمل

تطبيق نظام ربيز — 3

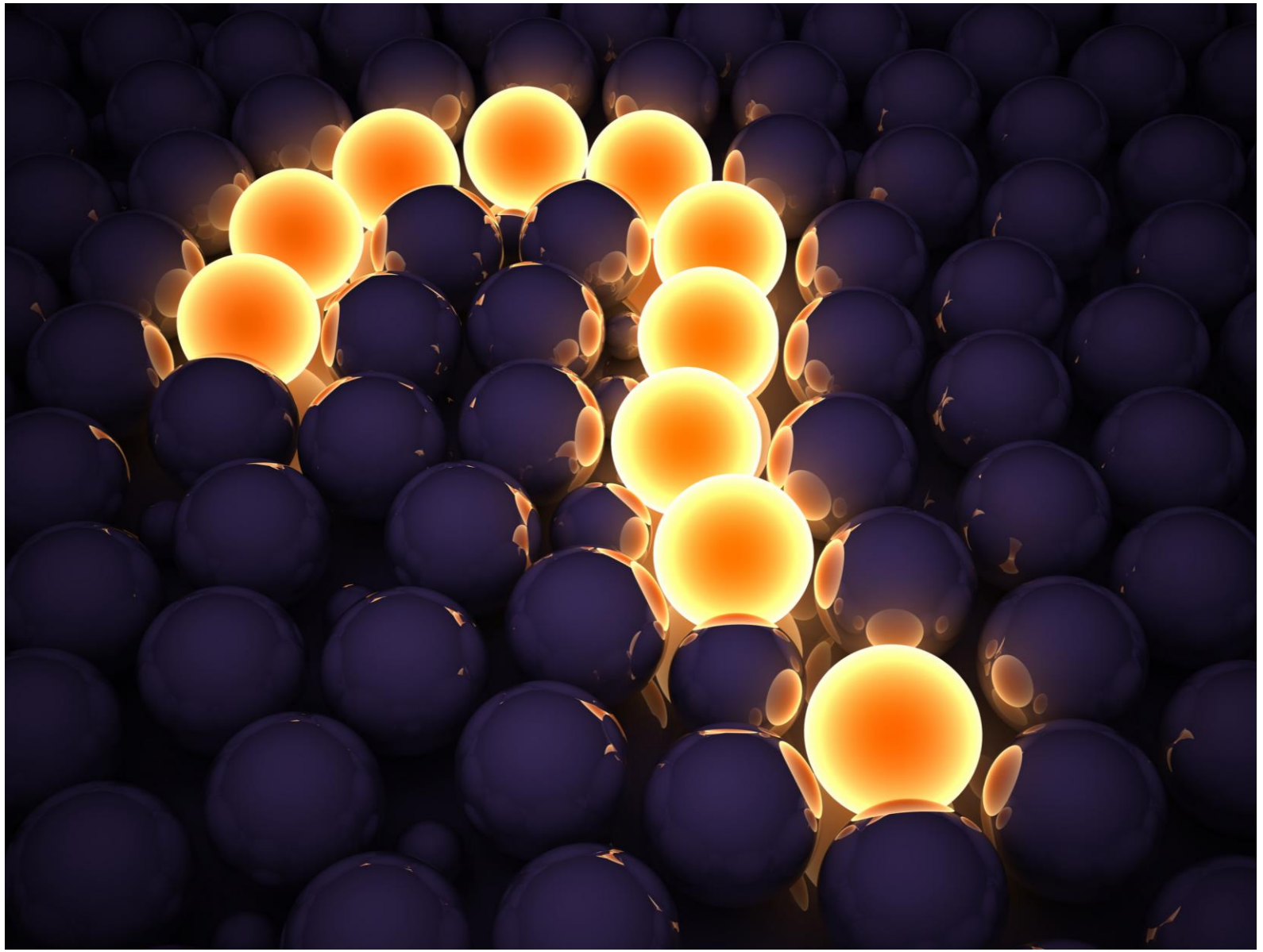
تطبيق نظام ISO 9001 — 2

أضواء على الجودة — 1

المحور الأول

أضواء على الجودة

١



جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi

ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

مركز نورين للتدريب

كم عدد الطلاب والطالبات في الحلقات والدور النسائية بالمملكة؟!

جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi

ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

مركز نورين للتدريب

إحصائيات العمل القرآني في المملكة العربية السعودية

(حسب مركز معاهد)

محور ١ : أضواء على الجودة

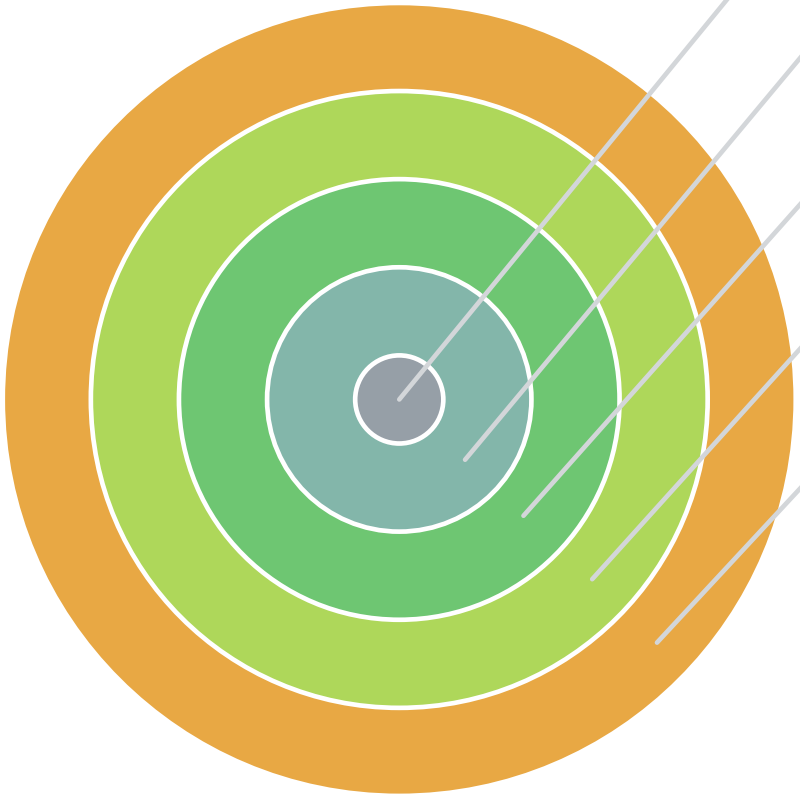
إحصائيات العمل القرآني في المملكة العربية السعودية

جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi

ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

مركز نورين للتدريب

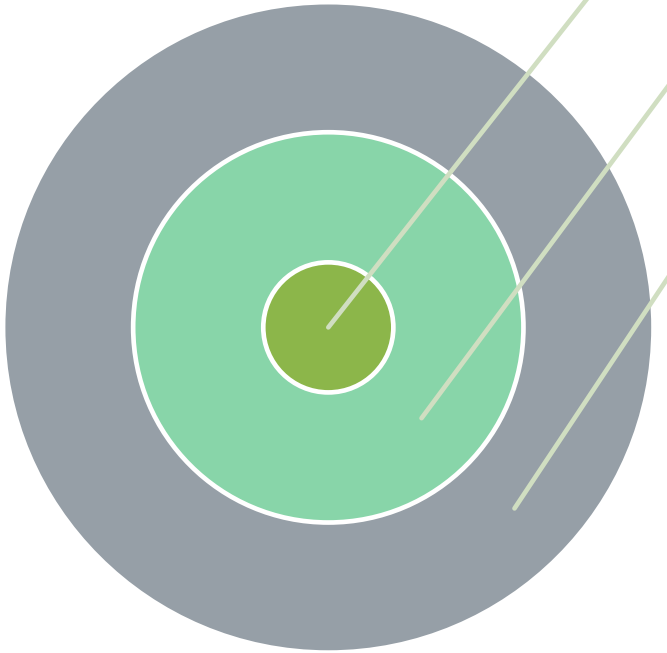
إحصائيات وزارة الشؤون الإسلامية



- ١٠٨٠ مجمع قرآني
- ٢٦٦٥ مدرسة قرآنية
- ٥٨.٨٢٢ حلقة
- ١.٠٠٠.٠٠٠ طالب وطالبة
- ٦٤.٧٠٤ معلم ومعلمة
  ١٢٠ معهد إعداد معلمين

إحصائيات وزارة التعليم

وزارة التعليم
Ministry of Education



- ٢١٣٨ مدرسة تحفيظ قرآن
- ٢٨٠.٠٠٠ طالب وطالبة
- داخل المملكة العربية السعودية

جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi

ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

مركز نورين للتدريب

الجودة
في عيون أهلها

محور ١ : أضواء على الجودة

أبرز تعاريف الجودة

محور ١ : أضواء على الجودة

- أداء العمل الصحيح بطريقة صحيحة من أول مرة وكل مرة
- عدم وجود المعيب
- تحقق رضا العميل أو تفوق توقعه

التطور التاريخي للجودة

جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi

ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

مركز نورين للتدريب

التسعينيات

إدارة الجودة
Quality Management

الاتجاه نحو العميل:
جودة المنتج عن طريق مشاركة كل العاملين واستخدام إدارة منهجية

السبعينيات

توكيد الجودة
Quality Assurance

مراقبة العمليات:
جودة المنتج عن طريق مراقبة العمليات:
جودة المنتج عن طريق التحكم في العمليات

الخمسينيات

التحكم في الجودة
Quality Control

الفحص النهائي:
جودة المنتج بواسطة الفرز

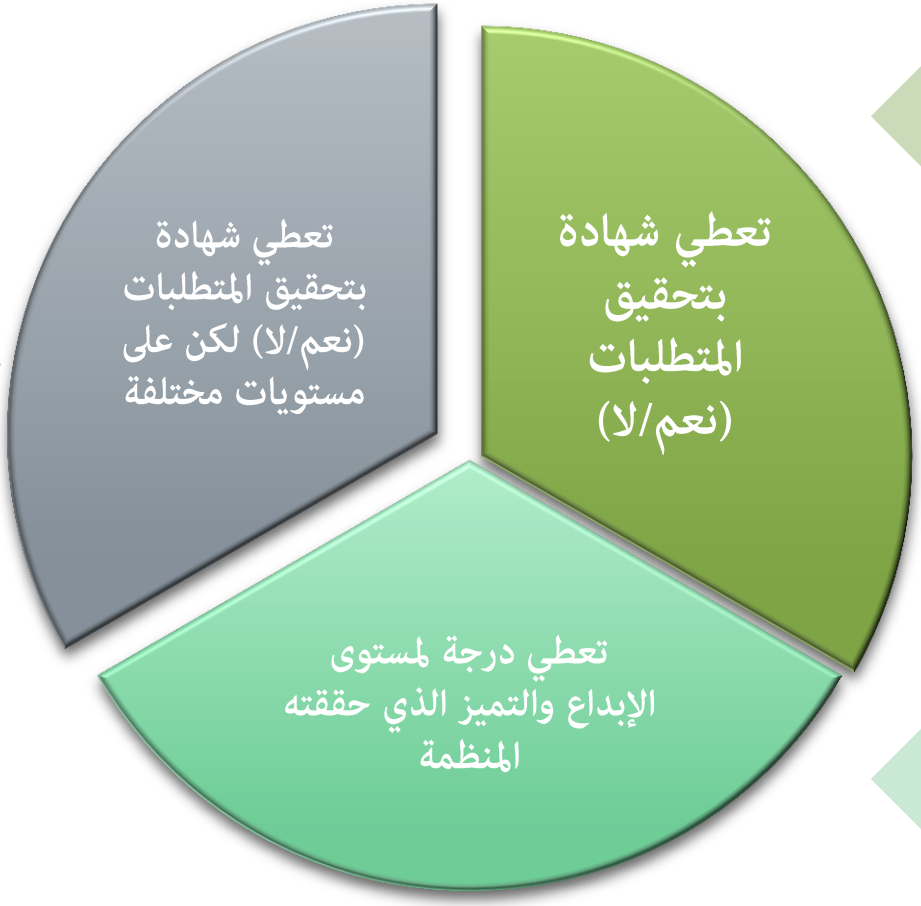
من أهم مقولات الجودة

لإدوارد ديمينج

أنواع جوائز وشهادات الجودة والتميز

محور ١ : أضواء على الجودة

أنواع جوائز وشهادات الجودة والتميز



مثل الايزو – شهادات الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات وبرامج التعليم العالي

مثل نظام ربيز للجودة – تعطي مجالاً للتنافس مع سهولة الفهم والتطبيق

مثل جائزة التميز في العمل الخيري وجائزة الموسى وجائزة الملك عبدالعزيز ...

معالم مهمة في تاريخ الجودة

1951 Deming Prize	1988 Australian Business Excellence Awards	1988 Malcolm Baldrige National Quality Award	1989 National Quality and Excellence Prize	1989 Canada Awards for Excellence	1990 Belgian Business Excellence Award	1990 Dutch Quality Assessment	1990 es:Premio Nacional de Calidad
1992 EFQM Excellence Award	1992 pt:Prêmio Nacional da Qualidade	1992 Rajiv Gandhi National Quality Award	1993 es:Premios Príncipe Felipe a la Excelencia Empresarial	1994 UK Business Excellence Award	1995 Singapore Business Excellence Awards	1995 Dubai Quality Award	1997 PQASSO, Charity Evaluation Services
1997 de:Ludwig-Erhard-Preis (ILEP)	1997 Premio Qualità Italia	1997 Russian Government Quality Award	1997 Thailand Quality Award	1998 Philippine Quality Award	2000 King Abdulaziz Quality Award	2000 Prix France Qualité Performance	Al - Subaie Award for Excellence
2001 China Quality Award	2004 Luxemburgish Award for Quality and Excellence	Indonesian Quality Award	Iran National Quality Award	Korean National Quality Management Award	pl:Polska Nagroda Jakości	es:Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión	Premio Nacional a la Calidad
	King Khaled Quality Award	Premio Nacional a la Calidad	Prime Minister's Quality Award	TÜSİAD-KalDer National Quality Awards	Utmärkelsen Svensk Kvalitet	2015 RABEEZ	

جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi
ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم
مركز نورين للتدريب
أبرز علماء
الجودة
محور ١ : أضواء على الجودة
إدوارد ديمنج
Edward
Deming
ولتر سيوارت
Walter
Sewhart
جوزيف جوران
Joseph M
Juran
فيليب كروسبي
Philip
Crosby
أرموند فيجنبوم
Armond
Feigenbaum
كارو إيشيكاوا
Kaoru
Ishikawa
جينيشى
تاجوشى
Genichi
Taguchi

(من سبق من)

إلى مفهوم الجودة وتطبيقاتها ؟

أعلام المسلمون أم غيرهم؟!

جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi

ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

مركز نورين للتدريب

الجودة من المنظور الإسلامي

جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi

ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

مركز نورين للتدريب

- عند النظر في مبادئ الجودة المتفق عليها نجد **أن لها أصول إسلامية واضحة** تبرز من خلال :

الآيات القرآنية العظيمة ، الأحاديث النبوية الشريفة ، التطبيقات الفعلية التي وردت في سيرة المصطفى وسيرة أصحابه الكرام. وتتلخص المبادئ فيما يلي:

وضوح أهداف المؤسسة ورسالتها	التركيز على المستفيد(العميل)	الالتزام بالتحسين المستمر	التنظيم (النظام الوقائي)	المشاركة وتفويض الصلاحية	التحفيز	مداومة الاتصال بالمستفيدين (التغذية الراجعة)
• (أَفَمَنْ يَمْشِي مُكِبًّا عَلَى وَجْهِهِ أَهْدَى أَمَّن يَمْشِي سَوِيًّا عَلَى صِرَاطٍ مُّسْتَقِيمٍ) سورة الملك٢٢	• في الحديثِ عَنْ جَابِرِ بْنِ عَبْدِ اللهِ رَضِيَ اللهُ عَنْهُمَا أَنَّ رَسُولَ اللهِ قَالَ: • (رَحِمَ اللهُ رَجُلًا سَمْحًا إِذَا بَاعَ وَإِذَا اشْتَرَى وَإِذَا اقْتَضَى)	• عن عائشة رضي الله عنها أن النبي صلى الله عليه وسلم قال: • (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) • (وقل ربي زدني علماً) سورة طه ١١٤	• عن عَبْدَ اللهِ بْنَ عُمَرَ يَقُولُ سَمِعْتُ رَسُولَ اللهِ صلى الله عليه وسلم يقول: (كُلُّكُم راعٍ وَكُلُّكُم مَسئُولٌ عَنْ رَعِيتِه)	• ورد أن عمر بن الخطاب خطب في الناس بالجابية فقال : (من أراد أن يسأل القرآن فليأت أبي بن كعب ، ومن أراد أن يسأل عن الفرائض فليأت زيد بن ثابت ، ومن أراد أن يسأل الفقه فليأت معاذ بن جبل ، ومن أراد أن يسأل المال فليأتني فإن الله سبحانه وتعالى جعلني خازناً قاسماً)	• الحوافز المادية مثل: توزيعه عليه السلام للغنائم بعد الغزوات مباشرة بعد أخذ الخمس). • الحوافز المعنوية مثل : تشجيعه عليه السلام لأصحابه بالكلمات التشجيعية مثل : "ربح البيع صهيب ،ربح البيع صهيب" وقوله :"اللهم لا عيش إلا عيش الآخرة فاغفر للأنصار والمهاجرة"	• أخرج البيهقي وابن طاووس أن عمر رضي الله عنه قال : أرأيتم إن استعملت عليكم خير من أعلم ثم أمر بالعدل أقضيت ما علي ؟ قالوا : نعم قال : لا حتى أنظر في عمله أعمل بما أمرته أم لا

- الأستاذ الدكتور / وجيه المرسي أبولبن، أستاذ بجامعة طيبة بالمدينة المنورة وجامعة الأزهر بجمهورية مصر العربية.

المحور الثاني

تطبيق نظام
ISO 9001

2

جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi

ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

مركز نورين للتدريب

تطبيق مواصفة الايزو العالمية 9001:2015
وترقية النظام إلى نسخة 2015 في نورين

انتبه إلى

شهادة دولية تعني مطابقة نظام إدارة المنظمة لمتطلبات الجودة العالمية ليست شهادة مطابقة الخدمات أو المنتجات للمواصفات الفنية

تقوم بمتابعة الالتزام بالتطبيق شركات دولية من خلال مراجعين دوليين سنويا.

تتم إعادة التقييم الشامل للمنظمة ومدى تطويرها لنظمها كل ثلاث سنوات.

في حالة عدم الالتزام بتلك المعايير الدولية يمكن سحب الشهادة.

لماذا قمنا بالبدء في تطبيق نظام الايزو 9001

يعتبر الحصول على الشهادة أولى الخطوات على الطريق الصحيح للوصول إلى إدارة الجودة الشاملة.

إن متطلبات المواصفة الدولية تسمح بالتطوير في التطبيقات إلى ما لا نهاية واستمرار الشهادة يعنى الالتزام بالتحسين المستمر للأداء.

الحصول على الشهادة يمثل تطبيق الحد الأدنى من المتطلبات الأساسية لتطبيق نظام الجودة فلا يوجد نظام للجودة أدنى من هذا المستوى.

بأي إصدار استهل نورين مشوار الجودة

جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi

ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

مركز نورين للتدريب

أولى متطلبات الجاهزية

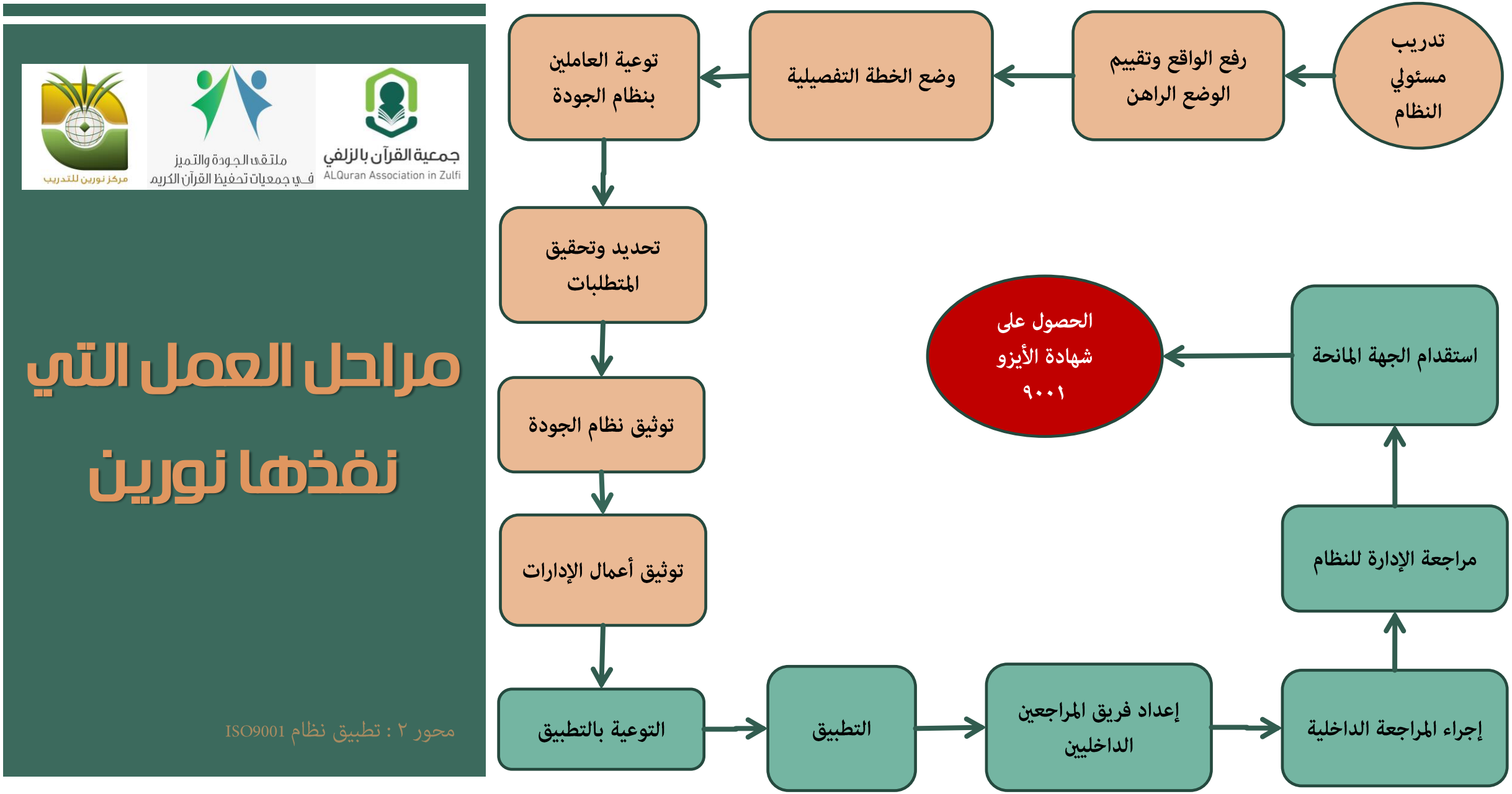
محور ٢ : تطبيق نظام ISO9001

الجاهزية

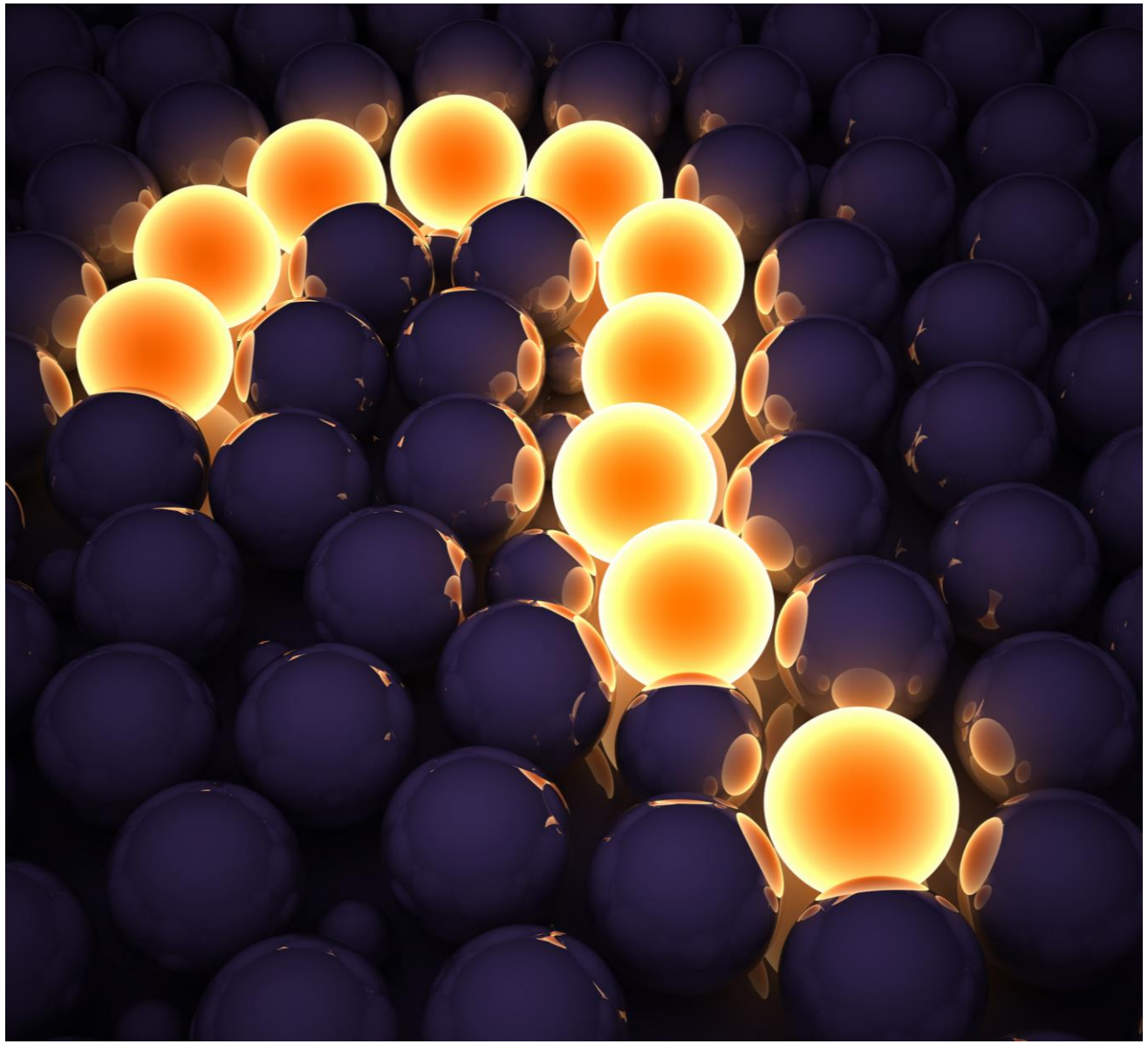
- هيكل تنظيمي
  بطاقات وصف وظيفي
- سجلات تثبت التطبيق
- عمليات محددة وموثقة

الإنتقالية

- تحديد مواصفات المخرجات
  تحديد ضبط العمليات
- تحديد مؤشرات قياس الأداء
  وضع أهداف للتحسين
- اتخاذ الإجراءات التصحيحية
  رصد حالات عدم المطابقة
- إجراء المراجعات الداخلية دوريا


جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi
ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم
مركز نورين للتدريب
مراحل العمل التي
نفذها نورين
محور ٢ : تطبيق نظام ISO9001
تدريب
مسئولي
النظام
رفع الواقع وتقييم
الوضع الراهن
وضع الخطة التفصيلية
توعية العاملين
بنظام الجودة
تحديد وتحقيق
المتطلبات
توثيق نظام الجودة
توثيق أعمال الإدارات
التوعية بالتطبيق
التطبيق
إعداد فريق المراجعين
الداخليين
إجراء المراجعة الداخلية
مراجعة الإدارة للنظام
استقدام الجهة المانحة
الحصول على
شهادة الأيزو
٩٠٠١

مرتكزات التغيير التي واجهت نورين بين النظامين



جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi

ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

مركز نورين للتدريب

أيهما أسبق ؟

الايزو أم جوائز التميز المؤسسية؟

محور ٢ : تطبيق نظام ISO9001

مقارنة بين شهادات الجودة وجوائز التميز المؤسسي

جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi

ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

مركز نورين للتدريب

شهادات الايزو والجودة	جوائز التميز المؤسسي
عالمية يحصل عليها كل من يحقق المتطلبات	محلية أو إقليمية تحصل عليها جهة واحدة في كل دورة لكل فئة
يمكن سحبها عند الإخلال بالتوافق مع المتطلبات	لا تسحب
تمنح للمتوافق مع الحد الأدنى من المتطلبات	تمنح للحاصل على أعلى الدرجات
لا توجد مكافآت مستديمة يراجع عليها سنويا	عادة توجد مكافأة مالية لا تعبر عن الاستدامة

جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi

ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

مركز نورين للتدريب

أيهما أسبق ؟

الأيزو تركز على العمليات والإجراءات

الجوائز المؤسسية تركز على الأطر والمجالات

حصر العمليات والإجراءات والأنشطة

المهندس الدكتور/ حسام السوادي

جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi

ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

مركز نورين للتدريب

نموذج للمخرج النهائي (الإجراءات)

جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi

ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

مركز نورين للتدريب

اسم العملية: التدريب

من: اعتماد دورة

إلى: إقفال الدورة

اعتماد دورة تدريبية | الإعلان عن برنامج تدريبي | الاتفاق مع مدرب

ترشيح متدربين | طباعة حقيبة تدريبية | إقامة دورة تدريبية

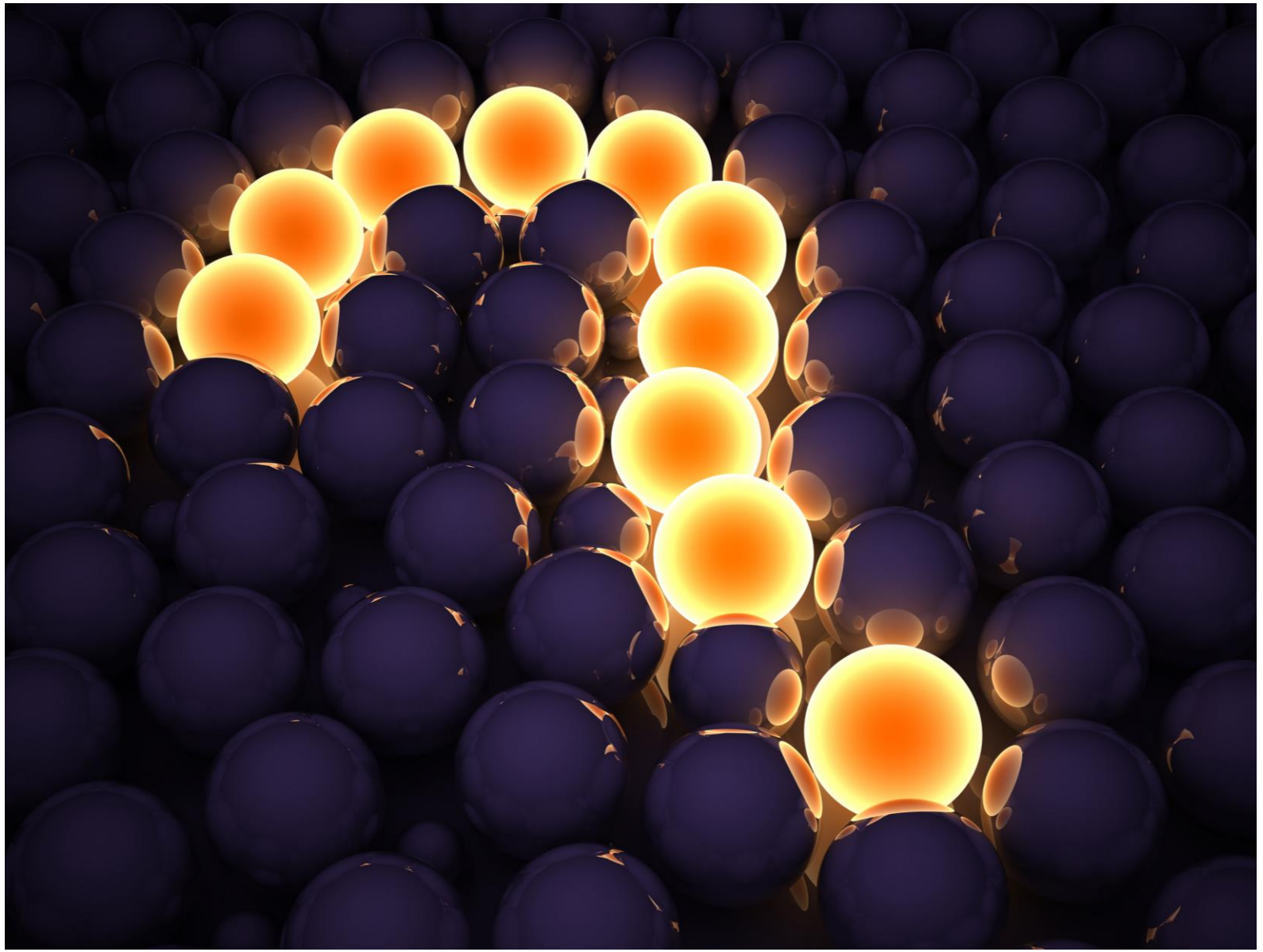
تقييم دورة تدريبية | طباعة الشهادات تدريبية | إقفال دورة تدريبية

الإجراء	طباعة شهادات الدورة	الإجراء السابق	تقييم دورة تدريبية	المدخلات	اقامة الدورة
ملكية الإجراء	التدريب	الإجراء اللاحق	إقفال دورة تدريبية	المخرجات	طباعة الشهادة

م	النشاط	المسؤول	المساند
1	مطابقة كشف الحضور مع قائمة الأعضاء	مدير القبول والتسجيل	مدير التدريب
2	فتح الدورة في موقع المؤسسة.	مدير القبول والتسجيل	مدير التدريب
3	تسجيل الأسماء في موقع المؤسسة	مدير القبول والتسجيل	مدير التدريب
4	طباعة الشهادة كتابة الاسم رباعي رقم الهوية الجنسية رقم الاعتماد	مدير القبول والتسجيل	مدير التدريب
5	أرشفة الدورة	مدير التدريب	مدير القبول والتسجيل
6	أرشفة الشهادات الغير مستلمة	مدير التدريب	مدير القبول والتسجيل

لقطة ختام والتوصية بمنح شهادة الايزو ٢٠١٥:٢٠٠٠١ ٩ لمجمع نورين الدعوي – شهر ربيع الأول لعام ١٤٣٩ هـ

محور ٢ : تطبيق نظام ISO9001



جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi

ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

مركز نورين للتدريب

السبب الرابع

لقيام مركز نورين

بتطبيق نظام الجودة

ISO9001

قبل نظام الجودة ربيز ؟

المحور الثالث

تطبيق
نظام ربيز

3

تجربة نظام ربيز للجودة

محور ٣ : تطبيق نظام ربيز للجودة

محطة نجاح

أول جهة قرآنية تحصل على شهادة الجودة

ربيز بالشرق الأوسط

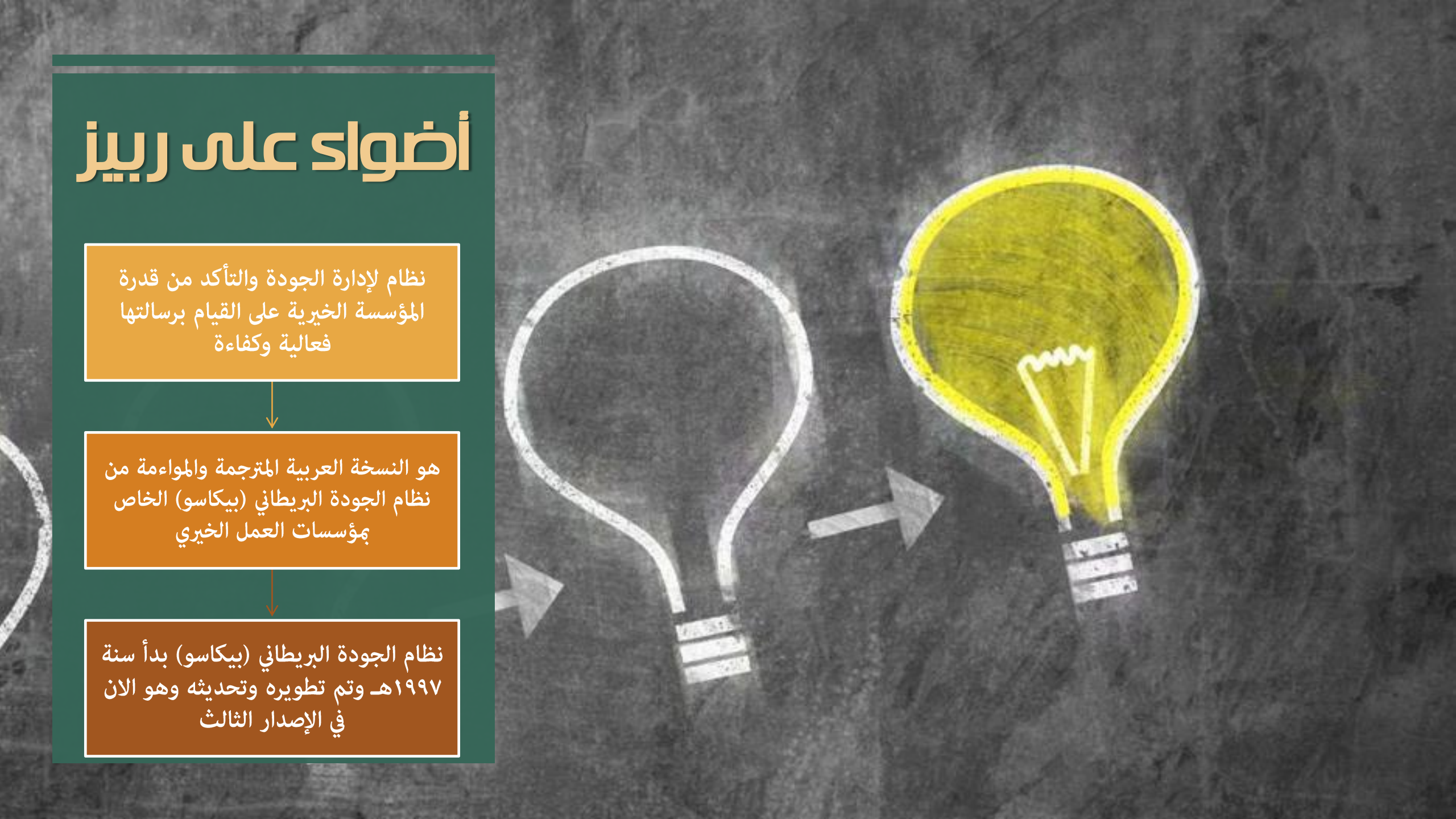
يعرف ربيز بأنه نظام واضح المعالم وسهل التطبيق يهتم بضمان الجودة، وقد وضع لمساعدتك في إدارة منظمتك بفاعلية وكفاءة أكثر، وهو يقدم منهجاً مرناً للجودة بحيث يتيح لمنظمتك بأن تنجح وبأسلوبها الخاص بها ، كما يساعدك أيضا على تبني نظرة منهجية لما تقوم به، وعلى تحديد المجالات التي تنجز فيها بشكل جيد أو تلك التي تقصِّر في أدائها، وتوفر لك أسلوباً دقيقاً لتحديد التحسينات المطلوبة. وكذلك فهو يساعدك على وضع الخطط والموازنات والاعتمادات المالية للموارد مما يجعل هذه التحسينات فعالة بحسب ما تحتاجه المنظمة من وقت عملي لتطبيقها.

أضواء على ربيز

نظام لإدارة الجودة والتأكد من قدرة المؤسسة الخيرية على القيام برسالتها فعالية وكفاءة

هو النسخة العربية المترجمة والمواءمة من نظام الجودة البريطاني (بيكاسو) الخاص بمؤسسات العمل الخيري

نظام الجودة البريطاني (بيكاسو) بدأ سنة ١٩٩٧هـ وتم تطويره وتحديثه وهو الان في الإصدار الثالث



مجالات نظام ربيز للجودة

مستويات الإنجاز التي انطلق منها نورين

جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi

ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

مركز نورين للتدريب

المستوى الأول	المستوى الثاني	المستوى الثالث
يحدد الحد الأدنى من المتطلبات التي يجب الوفاء بها	يفرض وجود منهجيات للتخطيط ومراقبة الأعمال والتحسين المستمر	يتطلب قدرة على التصرف كرائد في المجال
فيه تركيز على المتطلبات القانونية والنظامية	يتطلب وجود استراتيجيات	من الضروري تفعيل المقارنات المعيارية مع المنظمات الأخرى
يضع الأساس الصحيح لبناء المنظمة الخيرية	يتطلب توثيق معظم السياسات والإجراءات والممارسات	قدرة عالية على بناء الشراكات مع الآخرين ومشاركة التعلم وإحداث المزيد من التغيير الإيجابي

جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi

ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

مركز نورين للتدريب

مرحلة اتخاذ القرار المبني على الأدلة

مقارنة نظام ربيز مع أنظمة الجودة والتميز المختلفة

بناء على الدليل التعريفي لنظام إدارة الجودة ربيز ١٤٣٥هـ

محور ٣ : تطبيق نظام ربيز للجودة

المقارنة من حيث المجالات والمفاهيم التي يغطيها النموذج

جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi

ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

مركز نورين للتدريب

م	المجال / نموذج الجودة	ربيز	جائزة الملك عبدالعزيز	جائزة التميز في العمل الخيري	جائزة الموسى لمعاهد معلمات التحفيظ	الايزو ٩٠٠١:٢٠٠٨
١	القيادة والإدارة	√	√	√	√	√
٢	الإدارة المالية	√	√	√	√	×
٣	إدارة الموظفين	√	√	√	√	√
٤	إدارة المتطوعين	√	×	√	√	×
٥	إدارة العمليات	√	√	√	√	√
٦	التعلم والتطوير	√	√	√	√	√
٧	الحوكمة	√	√	√	√	×
٨	التركيز على المستفيدين	√	√	√	√	√
٩	التركيز على النتائج	√	√	√	√	×
١٠	الاهتمام بالبيئة	√	√	√	√	×

المقارنة من حيث أساليب التطبيق التي يغطيها النموذج

م	المجال / نموذج الجودة	ربيز	جائزة الملك عبدالعزيز	جائزة التميز في العمل الخيري	جائزة الموسى لمعاهد معلمات التحفيظ	الايزو ٩٠٠١:٢٠٠٨
١	الخبرة في مجال القطاع الخيري	عالية	قليلة	متوسطة	مخصصة لمعاهد تعليم القرآن	قليلة
٢	المدى الزمني للتطبيق	متوسط	طويل	طويل	طويل	قصير
٣	المناسبة لحجم ونوع المنظمة	جميع مؤسسات القطاع الخيري	غير مناسبة للمؤسسات الصغيرة	غير مناسبة للمؤسسات الصغيرة	مناسبة لمعاهد معلمات القرآن	جميع المؤسسات
٤	المجالات التي يغطيها	الجميع	الغالبية	الجميع	الجميع	الكثير
٥	الجهد المطلوب من الموظفين	متوسط	متوسط/كبير	متوسط/كبير	متوسط/كبير	متوسط
٦	درجة التعقيد	متوسطة	عالية	عالية	عالية	بسيطة

٧ معايير

المجال الأول: التخطيط

أن تكـون رسـالة المنظمـة وقيمهـا وأهـدافها العامـة محـددة بوضـوح تـام. وأن يـتم وضـع خطـط المنظمـة استناداً على احتياجات وتطلعات المستخدمين والجهات المعنية مع وضع الموارد المطلوبة بعين الاعتبار. وأن يتم وضع الأولويات والأحداث على المدى القصير والمتوسط وأن يتم مراجعتها بشكل منتظم.

المجال الثاني : الحوكمة

٨ معايير

يلبي المجلس جميع مسؤولياته القانونية والرقابية ويكون مسؤولاً عنها أمام الجهات المعنية ويدرك أعضاء المجلس دورهم ويعملون بنزاهة

المجال الثالث:
القيادة والإدارة

٨ معايير

تملك المنظمة قيادة جيدة تعزز التواصل الداخلي الفاعل وتلتزم بأداء خطط المنظمة، ويطبق المدراء المتطلبات القانونية والرقابية ، كما يشرفون على تقدم المنظمة وتطورها وجودتها.

٧ معايير

المجال الرابع :

الخدمات الموجهة للمستخدم

تحدد المنظمة مستخدميها وتتجنب التمييز غير العادل بينهم وتسهل وصول خدماتها كما تجمع المعلومات عن المستخدمين وتسجلها وتستجيب لتغذيتهم الراجعة بشكل ملائم.

المجال الخامس:

إدارة العاملين

٧ معايير

يـتم تحقيـق المتطلبـات القانونيـة المتعلقـة بالعاملين والمتطوعين ويتم تبادل المعلومـات ويعي العاملون والمتطوعـون دورهـم جيـداً كما يتم دعمهم لتأدية مهامهم.

المجال السادس:
التعلم والتطوير

٦ معايير

يتم إخطار العاملين والمتطوعين وأعضاء مجلس الإدارة بوجود الفرص التعليمية والحرص على استغلالها ويؤدي التقييم الذاتي للجودة إلى تحقيق التحسينات المخطط لها ويتناول كيفية اكتساب العاملين للمعلومات والمهارات اللازمة لأداء عملهم على أكمل وجه، كما يتضمن تطبيق منهج منظم للتدريب وفرص التعليم الأخرى .

المجال السابع :
إدارة الموارد المالية

٧
معايير

تحقق المنظمة كافة المتطلبات القانونية المرتبطة بالجوانب المالية وتنفق أموالها على أهدافها المعتمدة والمتفق عليها كما توجد إجراءات أساسية مالية مطبقة بصورة صحيحة.

المجال الثامن :

إدارة الموارد غير المالية

٨ معايير

تملك المنظمة موارد كافية لتنفيذ الخدمات المخطط لها بكفاءة ولتحقيق متطلبات السلامة وسهولة الوصول كما تتخذ المنظمة خطوات تساعد على حماية البيئة.

المجال التاسع :

التواصل والترويج

٨ معايير

تحدد المنظمة ما تريد ولمن، وأن تتخذ خطوات لترويج عملها وتعرض احتياجات المستخدمين.

المجال العاشر :

العمل مع الآخرين

٦ معايير

تبني المنظمة شبكات اتصال مع المنظمات الأخرى ذات الصلة وتعمل معهم لدعم رسالتها الخاصة وتحقق مصلحة المستخدمين.

المجال الحادي عشر :

المراقبة والتقييم

٧ معايير

تتابع المنظمة بانتظام سير أنشطتها وخدماتها ومخرجاتها كم تقيم مدى ما تقوم به من أعمال وذلك بهدف الحصول على معلومات تساعد في التخطيط واتخاذ القرارات الهامة وإبلاغ هذه المعلومات لكل من الممولين والعملاء.

المجال الثاني عشر

النتائج

١٧ معيار

أن يرضى المستخدمون عن الخدمات ويتلقون مزايا، وأن تملك المنظمة عاملين ومتطوعين أكفاء، مع ضرورة أن تكون بيئة العمل مناسبة، ويتم تحقيق الخطط المالية للمنظمة وتنفيذ الخدمات المخطط لها وتحسينات الجودة المعتمدة ويوجد دليل على المساهمة في المجتمع ككل.

جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi

ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

مركز نورين للتدريب

خطوات تطبيق نظام ربيز في مجمع نورين

استمر المشروع أشهر من العمل المتواصل تم خلالها المرور بعدة مراحل توّجت في نهاية المطاف بالإنجاز

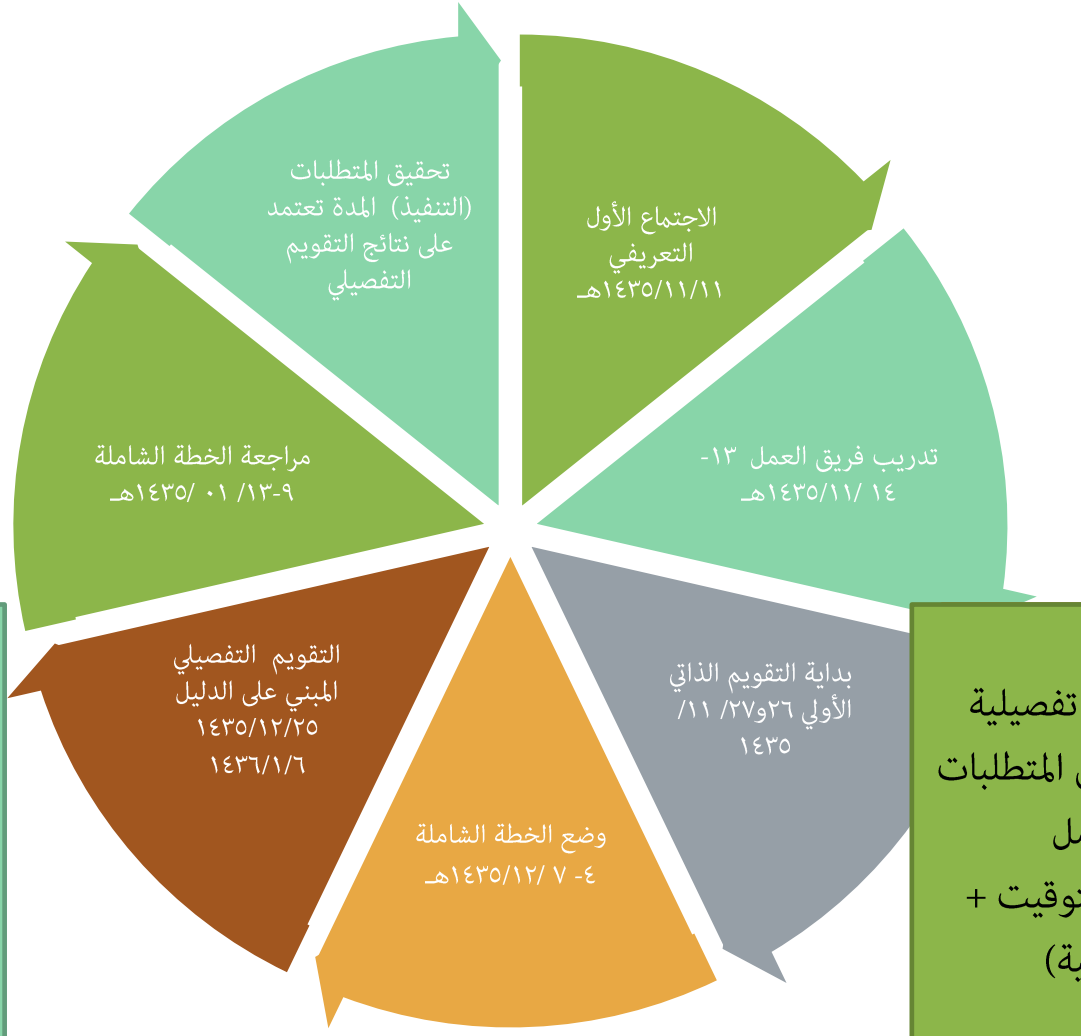
محور ٣ : تطبيق نظام ربيز للجودة

خطة تطبيق نظام ربيز

جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi

ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

مركز نورين للتدريب



وهي خطة تفصيلية
لمتابعة تحقيق المتطلبات
وتشمل
(الزمن + التوقيت +
الميزانية)

بداية [illegible] الفعلي
لتسديد [illegible] في كل
مؤشر [illegible] المجالات
حسب الاختصاص

[illegible] من تام

ختاماً

الخطوة الأولى/ تحديد القائد - تشكيل فريق العمل

اسم عضو الفريق	الوظيفة	المهمة
ثاني الأحمد	مدير إدارة التخطيط	
وليد بن صالح الحربي	نائب مدير إدارة التخطيط	مدير مشروع ربيز
ياسر بن عدنان السراج	ممثل مركز نورين للتدريب	مساعد مدير المشروع
عاصم المناع	مدير حلقات نورين	ممثل الحلقات في ربيز
عبدالرحمن الخنين	مدير الشؤون العلمية	ممثل الحلقات في ربيز
أحمد الصفراني	مدير العلاقات والإعلام	عضوا
عبدالعزيز السعدون	مدير الشؤون المالية والإدارية	عضوا

"فرصة / مخاطرة" واجهت فريق العمل

أول مؤسسة خيرية في الشرق الأوسط تحصل على شهادة ربيز .

هناك مؤسسات خيرية بدأت في العمل واقتربت من نيل شهادة ربيز .

جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi

ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

مركز نورين للتدريب

- المعايير .

- المؤشرات .

- مستويات تحقيق المؤشر.

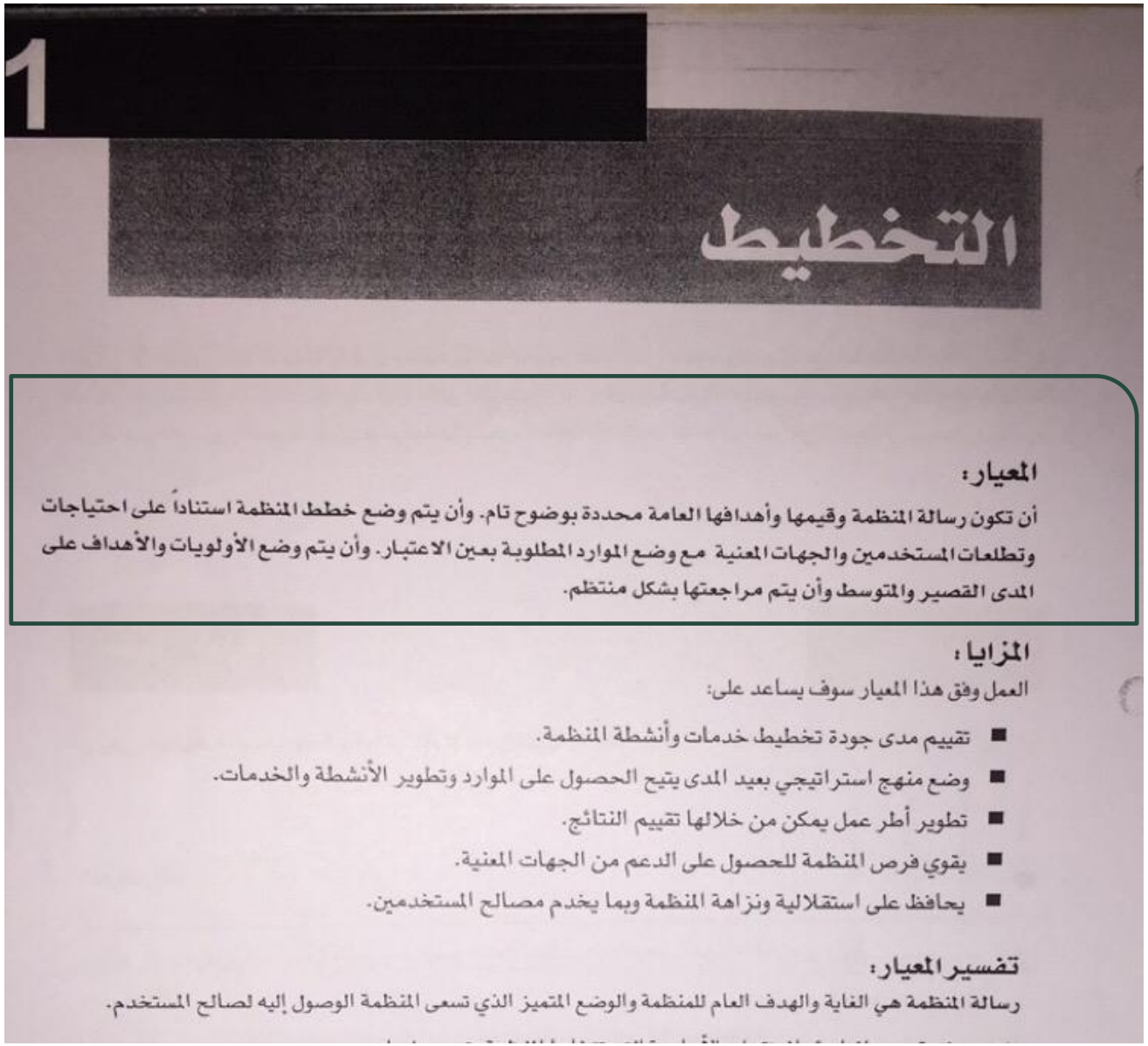
-مواصفات الدليل .

محور ٣ : تطبيق نظام ربيز للجودة

ما هو المعيار

مثال من كتاب ربيز

هو مصطلح للممارسة الجيدة القابلة للتطبيق في جميع المنظمات .



1

التخطيط

المعيار:

أن تكون رسالة المنظمة وقيمها وأهدافها العامة محددة بوضوح تام. وأن يتم وضع خطط المنظمة استناداً على احتياجات وتطلعات المستخدمين والجهات المعنية مع وضع الموارد المطلوبة بعين الاعتبار. وأن يتم وضع الأولويات والأهداف على المدى القصير والمتوسط وأن يتم مراجعتها بشكل منتظم.

المزايا:

العمل وفق هذا المعيار سوف يساعد على:

- تقييم مدى جودة تخطيط خدمات وأنشطة المنظمة.
- وضع منهج استراتيجي بعيد المدى يتيح الحصول على الموارد وتطوير الأنشطة والخدمات.
- تطوير أطر عمل يمكن من خلالها تقييم النتائج.
- يقوي فرص المنظمة للحصول على الدعم من الجهات المعنية.
- يحافظ على استقلالية ونزاهة المنظمة وبما يخدم مصالح المستخدمين.

تفسير المعيار:

رسالة المنظمة هي الغاية والهدف العام للمنظمة والوضع المتميز الذي تسعى المنظمة الوصول إليه لصالح المستخدم.

ما هو المؤشر

مثال من كتاب ربيز

هو معلومة معينة وواضحة تظهر مدى جودة أداء المنظمة

المستوى الأول

أن يكون للمنظمة أهداف عامة وخطط شاملة تنوي تحقيقها خلال عام.

المؤشرات	غير متحقق	مازال في بدايته	متقدم بصورة جيدة	متحقق تماماً
١. أن يكون للمنظمة رؤية وقيم وأهداف واضحة تتماشى مع الغرض الذي أنشئت من أجله.	☐	☐	☐	☑
٢. أن يتم بناء خطط المنظمة اعتماداً على آراء المستخدمين بالإضافة إلى المعلومات من الخدمات الأخرى ذات الصلة.	☐	☐	☐	☐
٣. أن يتم وضع الأهداف المحددة والنتائج المتوقع تحقيقها اعتماداً على حاجة المستخدمين.	☐	☐	☐	☐
٤. أن يتم وضع متطلبات الممولين والمشترين في الاعتبار.	☐	☐	☐	☐
٥. توجد خطط تنفيذية واقعية وقابلة للتحقيق خلال السنة الجارية، مع وجود أهداف لأهم المخرجات.	☐	☐	☐	☐
٦. أن يتم تحديد المخاطر الرئيسية بما فيها مخاطر سلامة الأفراد، ويتم وضع الطرق الكفيلة للتعامل مع هذه المخاطر وإدارتها.	☐	☐	☐	☐
٧. أن تراجع المنظمة بانتظام تقدم العمل فيها مقابل خططها.	☐	☐	☐	☐

الخطوة الثانية / التقييم الذاتي المبدئي

متحقق تماما

- توجد أدلة كافية على تطبيق المؤشر

متقدم بصورة جيدة

- بعض الأدلة موجودة ولكن نحتاج للتحسينات

مازال في بدايته

- لدينا خطط لهذا المؤشر وبدأنا بتطبيق بعضها

غير متحقق

- ليس هناك أدلة على تطبيق المؤشر

متحقق تماما

متقدم بصورة جيدة مازال في بدايته

غير متحقق

الخطوة الثالثة / التقييم الذاتي القائم على الدليل

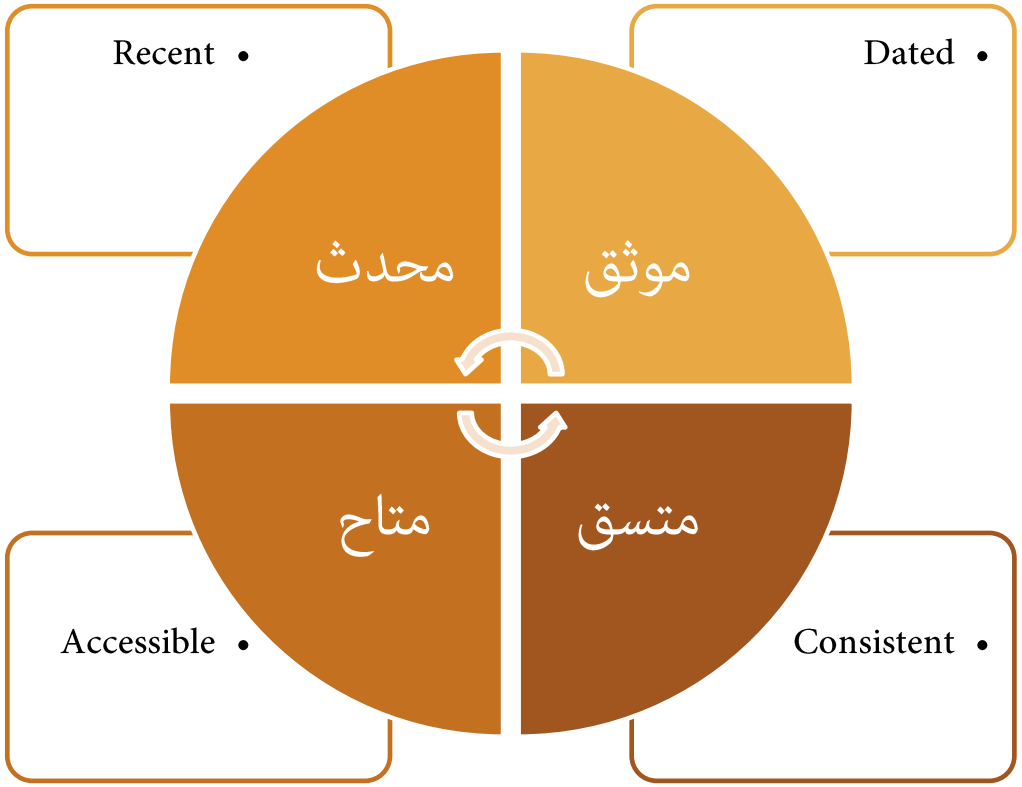
جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi

ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

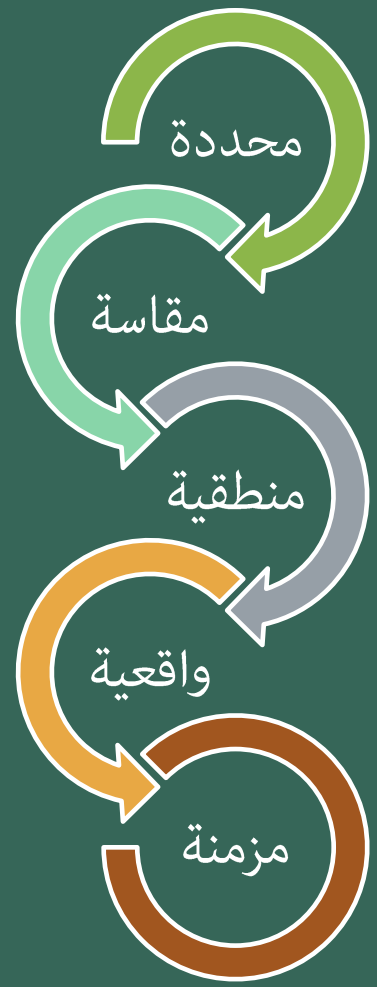
مركز نورين للتدريب

- يجب أن تتصف الأدلة بمواصفات (كارد) CARD

موثق	محدث	متاح	متسق
• هل هناك تاريخ على الدليل	• هل يتم تحسينه ومراجعته	• هل يدرك الجميع مكان وجوده	• مكملة لبعضها وغير متعارضة



الخطوة الرابعة/ وضع خطط العمل



الخطوة الخامسة

التنفيذ

تحديد الأولويات

يتم ترتيب المجالات بحسب أولوية العمل

تقسيم المحاور على الإدارات والأقسام

يتم تقسيم المحاور بحسب الإدارات	مدير الإدارة يقوم بتوزيع مؤشرات المحور على الموظفين	كل محور له مسؤول

التأكد من وجود الأدلة

إذا كان الدليل موجود يتم ترميزه وحفظه في المكان المخصص	إذا كان دليل المؤشر غير موجود يتم إحداث دليل مناسب

مراجعة الأدلة بشكل نهائي

رفع الأدلة للجهة الاستشارية	زيارة الجهة الاستشارية للتحقق

الخطوة السادسة/ التقييم النهائي

جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi

ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

مركز نورين للتدريب

محور ٣ : تطبيق نظام ربيز للجودة

TAM تام
للخدمات الإدارية المتقدمة
Advanced Management Services

قائمة الوثائق للمراجعة المكتبية

المستوى الأول

نظام ربيز
للتقويم والجودة

ربيز

مقدم من
إسم المنظمة

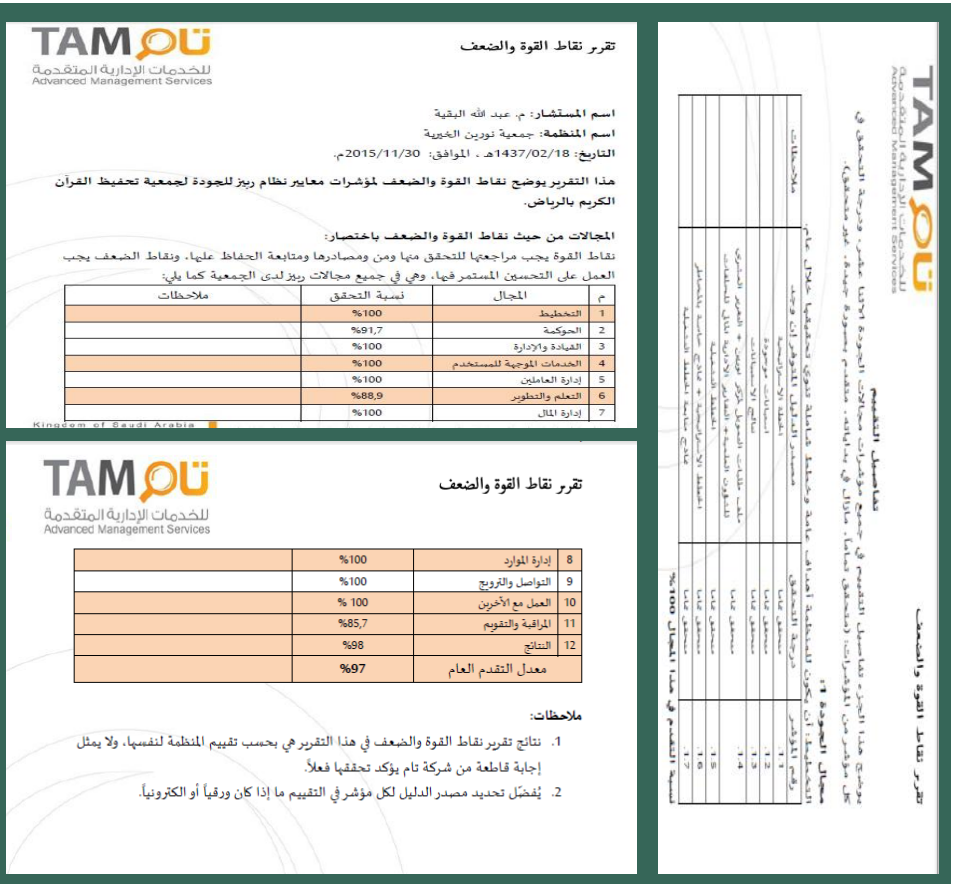
التقرير الختامي

جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi

ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

مركز نورين للتدريب

م	المجال	م	المؤشرات	القوم الذاتي	مصادر الأدلة	تحقق مؤشرات الدليل (CARED)				مكان وجود الأدلة	الفجوات
						متسق	متاح	محدث	موثق		
5	إدارة العاملين	3	تدرك المنظمة وتحقق المتطلبات المختلفة المتعلقة بالعاملين وتتطور	متحقق تماما	شروط التوظيف وإجراءاته	نعم	نعم	نعم	نعم	عقد العمل + الدليل الاداري + ملف الموظف	
		4	يمتلك جميع العاملين الأنظمة والسياسات وأدلة العمل المعتمدة ويدركون جيدا واجب عليهم فعله كما يدرك المتطوعين ماهو متوقع منهم	متحقق تماما	الأوصاف الوظيفية	نعم	نعم	نعم	نعم	عقد العمل	
		5	يتم إخطار العاملين الجدد عن المنظمة وعملها والكيفية التي تزيد فيها أدوارهم بأدوار أخرى كما يزودون بمعلومات تكفي ليكونوا آمنين وأكفاء وفاعلين	متحقق تماما	الهيكل الاداري لكل قسم +الأوصاف الوظيفية	نعم	نعم	نعم	نعم	ادارة الشؤون المالية والادارية مختصة بذلك+ادارة تقنية المعلومات	
		6	يحصل العاملون والمتطوعون على مايكفي من الدعم والإشراف الفردي للقيام بعملهم على نحو فعال	متحقق تماما	الأوصاف الوظيفية + قرارات الوتس + اجتماعات الموظفين	نعم	نعم	نعم	نعم	برنامج المساندة المستخدم بين الموظفين+ الاوت لوك	
		7	يتم التعميم على الأخبار والمعلومات ذات الصلةويتم عقد اجتماعات مع العاملين والمتطوعين شاملة أنشطة المنظمة	متحقق تماما	مجلة نورين + قرارات الوتس+الاجتماعات+ اخبار بالايميلات	نعم	نعم	نعم	نعم	مكتب مدير العلاقات العامة + الاوت لوك	
6	التعليم والتطوير	1	تسعى المنظمة إلى إيجاد فرص للتدريب وتوفير المعلومات اللازمة لدعم مجالات المقولية	متقدم بصورة جيدة	استبيانات الاحتياج التدريبي+ معلومات عن الدورات التدريبية في قرارات الوتس	نعم	نعم	نعم	نعم	ملف الموظف+ تم رفع كافة الأدلة التي تثبت وجود دورات اقيمت لهم	عدم وجود خطة تدريبية
		2	يمتلك العاملون فرصة عادلة للحصول والإلتحاق بالدورات التدريبية والفعاليات التعليمية الأخرى المرتبطة بمجال عملهم	متقدم بصورة جيدة	جاري العمل على وضع خطة تدريبية					ادارة الشؤون المالية والادارية	يتم العمل على وضع خطة تدريبية عادلة للجميع
		3	وجود سجل لحضور الفعاليات التعليمية ويتم تقويم هذه الفعاليات	متحقق تماما	شهادات حضور دورات تدريبيه	نعم	نعم	نعم	نعم	ملف الموظف	
		4	يتم تبادل المعلومات المتعلقة بالتدريب والفرص التعليمية الأخرى بين العاملين داخل المنظمة	متحقق تماما	قرارات وتس اب	نعم	نعم	نعم	نعم	واتس	
		5	الاستفادة في اجتماعات فرق العمل وملخصات بيانات العمل والتواصل مع المنظمات الأخرى في تطوير الفرقة لدى العاملين	متحقق تماما	اجتماعات مع مستشارين + ويرق عمل+زيارات خارجية +قرارات وتس	نعم	نعم	نعم	نعم	كل ادارة لديها تواصل مع جهات اخرى بالوتس+ ملف الزيارات الخارجية والفعاليات	
		6	يعاون أعضاء مجلس الإدارة والعاملين والمتطوعين مع بعضهم البعض لإجراء التقييم الذاتي وتطوير خطط عمل الجودة	متحقق تماما	اجتماعات الادارات + دليل الجودة + زوم	نعم	نعم	نعم	نعم	مقدات الاجتماعات + ادارة التخطيط والمتابعة	
7	إدارة المال	1	تحدد المنظمة بما يتوافق مع أهدافها مجموعة من الإيرادات المتنقلة، وتتلقى على أولويتها وأهدافها لإيجاد دخل للسنة التالية	متحقق تماما	الخطط التشغيلية والموازنة	نعم	نعم	نعم	نعم	اباد (الشؤون المالية)	
		2	تلبي المنظمة كافة المتطلبات الرسوم الحكومية	متحقق تماما	الرسوم الحكومية	نعم	نعم	نعم	نعم	اباد (الشؤون المالية)	
		3	تحقق المنظمة كافة المتطلبات النظامية والمعايير الرقابية وبالتالي تحقيق الحكومة المتحصة بإنتاج الدخل والإدارة المالية والمحاسبة المالية	متحقق تماما	تقرير المنفق والمنفق المالي من خارج المجمع	نعم	نعم	نعم	نعم	اباد (الشؤون المالية)	
		4	يتم اعتماد موازنة سنوية محكمة ومعتمدة، ويتم تطبيق التعديلات وفق المعلومات الدورية للدخل والإنفاق وفق التوقعات	متحقق تماما	الموازنة المالية والتقرير السنوي	نعم	نعم	نعم	نعم	اباد (الشؤون المالية)	
		5	توجد إجراءات موثقة ويقوم المتعامل مع الإيرادات والإجراءات النصرفية للمدفوعات المعتمدة سابقا والشيكات الموقع عليها والمصاريف الثرية والرواتب وتنفقات العاملين والمتطوعين	متحقق تماما	كشوفات الحسابات البنكية + الاجراءات المالية الرئيسية	نعم	نعم	نعم	نعم	اباد (الشؤون المالية)	
		6	يتم تسجيل الدخل والإنفاق وتأريخها بدقة ويرفقان بفواتير ومدفوعات مؤيدة كما يتم تسجيل ما استحدث من النفقات الفنية الموقعة باستمرار وانتظام	متحقق تماما	سجلات الفواتير والمدفوعات + دفاتر الحسابات	نعم	نعم	نعم	نعم	اباد (الشؤون المالية)	
		7	تحقق المنظمة كل المتطلبات الخاصة والمتعلقة بالإفصاح وصرف الأموال وكيفية التقارير عنها	متحقق تماما	سجلات الانفاق + عقليات التمويل والتقارير المالية	نعم	نعم	نعم	نعم	اباد (الشؤون المالية)	
8	إدارة الموارد	1	توجد موارد كافية لتغيير خطط الخدمات والأنشطة للسنة الحالية	متحقق تماما	الخطط التشغيلية والموازنة	نعم	نعم	نعم	نعم	ادارة التخطيط+ ادارة المالية	
		2	الممتلكات مؤمنة جيداً ومعدة للاستقبال ومتاحة ويتبع منظمات نظام حقوق ذوي الإعاقة	متحقق تماما	بوابات امنية+ كاميرات مراقبة +لوحات حائطية	نعم	نعم	نعم	نعم	مبنى المجمع + الجامع	صيانة كاميرات المراقبة
		3	تحقق الموارد وتمارسات العمل جميع منظمات الصحة والسلامة والأنظمة المتعلقة بهما	متحقق تماما	تصريح الدفاع المدني +شهادة شركة امنية	نعم	نعم	نعم	نعم	مكتب ادارة التخطيط+ منظمات الامن والسلامة	صيانة ادوات الاطفاء
		4	يتم صيانة المعدات بانتظام ويتمكن العاملون والمتطوعون من استخدامها بسهولة	متحقق تماما	عقارد صيانة للاجهزة + موظفين مختصين بصيانة المبنى والمعدات	نعم	نعم	نعم	نعم	برنامج المساندة المستخدم بين الموظفين+ ادارة تقنية المعلومات	
		5	يتم الاحتفاظ بالسجلات الأساسية للتعيين والتوصيل	متحقق تماما	سجلات صيانة المعدات	نعم	نعم	نعم	نعم	اباد (الشؤون المالية)+ اوامر عمل (مسؤول الصيانة)	
		6	يوجد نظام متحول سهل الدخول إليه لتخزين المعلومات ويتم تأمين جميع البيانات الإلكترونية ويتوفر نسخ احتياطية لها	متحقق تماما	نسخ احتياطية لكل البيانات	نعم	نعم	نعم	نعم	كل ادارة لديها نسخ احتياطية + ادارة تقنية المعلومات	
		7	تحفظ المعلومات الشخصية والمعلومات الحساسة بسرية وتتوفر وفقا للقوانين العامة لحماية البيانات مع ضمان الخصوصية عند الحاجة	متحقق تماما	نظام حماية للسيرفرات	نعم	نعم	نعم	نعم	ادارة تقنية المعلومات	
		8	ترعى المنظمة مسؤوليتها البيئية وتتخذ خطوات للمحافظة على الطاقة وتخفيض الهدر وبالاستفادة من الموارد أو إعادة تدويرها	متحقق تماما	اجهزة تنظم الحرارة+اضاءة قليل استهلاك للطاقة + تخليف بشأن اخطاط على الطاقة والبيئة	نعم	نعم	نعم	نعم	ادارة تقنية المعلومات+ الاضاءة في المبنى + سلة مهملات للاوراق+توعية تثقيفية	
9	التواصل والترويج	1	تحدد المنظمة الرسائل الأساسية التي تريد إيصالها للمستخدمين وذيهات المعنية الأخرى من خارج المنظمة	متحقق تماما	جميع اصدارات المجمع وعلاقاتها تحتوي على شعارها ورسالتها	نعم	نعم	نعم	نعم	في كل اصدار للمجمع + مواقع التواصل + لوحات حائطية بالمجمع	
		2	تحافظ المنظمة على قائمة اتصال متجددة للمستخدمين والجهات المعنية من خارج المنظمة	متحقق تماما	قائمة جهات الاتصال	نعم	نعم	نعم	نعم	مكتب المشرف العام+مكتب مدير العلاقات العامة+كل ادارة لديها ايضا قائمة اتصال خاصة بمستخدميها	
		3	تحتوي المواد الترويجية لمعلومات الخدمية عن الخدمات والنشاطات المتوفرة بما في ذلك طريقة التواصل مع المنظمة	متحقق تماما	جميع اصدارات المجمع وعلاقاتها تحتوي على المعلومات الضرورية	نعم	نعم	نعم	نعم	الجامع + اعلانات الترويج والأنشطة + مواقع التواصل الاجتماعي	
		4	تعرض معلومات ترويجية عن خدمات المنظمة في أماكن مختلفة	متحقق تماما	لوحات اعلانية في الجامع ومواقع التواصل+شاشات بالمجمع والجامع	نعم	نعم	نعم	نعم	موقع المجمع الالكتروني + المبنى + الجامع + طريق عثمان	
		5	تحدد جمهور مستهدف للمنظمة وعلاقاتها [illegible]	متحقق تماما	[illegible]	نعم	نعم	نعم	نعم	[illegible]	



تقرر نقاط القوة والضعف

TAM تام للخدمات الإدارية المتقدمة
Advanced Management Services

اسم المستشار: م. عبد الله البقمية
اسم المنظمة: جمعية نورين الخيرية
التاريخ: 1437/02/18هـ ، الموافق: 2015/11/30م.

هذا التقرير يوضح نقاط القوة والضعف لمؤشرات معايير نظام ريز للجودة لجمعية تحفيظ القرآن الكريم بالرياض.

المجالات من حيث نقاط القوة والضعف باختصار:

نقاط القوة يجب مراجعتها للتحقق منها ومن مصادرها ومتابعة الحفاظ عليها. ونقاط الضعف يجب العمل على التحسين المستمر فيها، وهي في جميع مجالات ريز لدى الجمعية كما يلي:

م	المجال	نسبة التحقق	ملاحظات
1	التخطيط	%100	
2	الحوكمة	%91,7	
3	القيادة والإدارة	%100	
4	الخدمات الموجهة للمستخدم	%100	
5	إدارة العاملين	%100	
6	التعليم والتطوير	%88,9	
7	إدارة المال	%100	

Kingdom of Saudi Arabia

تقرر نقاط القوة والضعف

TAM تام للخدمات الإدارية المتقدمة
Advanced Management Services

8	إدارة الموارد	%100	
9	التواصل والترويج	%100	
10	العمل مع الآخرين	%100	
11	المراقبة والتقويم	%85,7	
12	النتائج	%98	
	معدل التقدم العام	%97	

ملاحظات:

1. نتائج تقرير نقاط القوة والضعف في هذا التقرير هي بحسب تقييم المنظمة لنفسها، ولا يمثل إجابة قاطعة من شركة تام يؤكد تحققها فعلاً.
2. يُفضّل تحديد مصدر الدليل لكل مؤشر في التقييم ما إذا كان ورقياً أو الكترونياً.

تقرر نقاط القوة والضعف

TAM تام للخدمات الإدارية المتقدمة
Advanced Management Services

تفاصيل التقييم

يوضح هذا الجزء تفاصيل التقييم في جميع مؤشرات مجالات الجودة الاثنا عشر، ودرجة التحقق في كل مؤشر من المؤشرات (تحقق تماما، متقارب في بدايته، متقدم بصورة جيدة، غير متحقق).

مجال الجودة 1: التخطيط: أن يكون للمنظمة أهداف عامة وخطط شاملة تدرى تحقيقها خلال عام.

رقم المؤشر	درجة التحقق	ملاحظات
1.1	متحقق تماما	
1.2	متحقق تماما	
1.3	متحقق تماما	
1.4	متحقق تماما	
1.5	متحقق تماما	
1.6	متحقق تماما	
1.7	متحقق تماما	

نسبة التقدم في هذا المجال 100%

التكريم كأول جهة تحقق شهادة ربيز بالشرق الأوسط مناصفة مع وقف الموسى

ربيز
Rabeez
مجمع نورين
١٤٣٧هـ - ٢٠١٦م

شهادة تطبيق
نظام ربيز
منحت هذه الشهادة لـ
مجمع نورين
المستوى الأول
RI/KSA/00002
ربيز
Rabeez

مكاسب ومزايا تطبيق نظام ريز

- تميز في التواصل بين العاملين وأعضاء مجلس الإدارة والمتطوعين.
- التحسين المستمر المنتظم.
- تقليل الورق
- مستوى عالٍ من تحفيز العاملين وأعضاء مجلس الإدارة والمتطوعين.
- مستوى مرموق من الجدارة والمصداقية مع الممولين.
- نشاط عالٍ في التفكير الإبداعي يتيح طرح رؤى وأساليب جديدة للعمل.
- التعليم المؤسسي.
- التخلص من العمليات الزائدة
- الشفافية المالية
- النمو المهني
- أنظمة وإجراءات تنظيمية أكثر فاعلية وكفاءة.
- تميز في جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.

جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi

ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

مركز نورين للتدريب

توصيات التطبيق الختامية

جمعية القرآن بالزلفي
ALQuran Association in Zulfi

ملتقى الجودة والتميز
في جمعيات تحفيظ القرآن الكريم

مركز نورين للتدريب

الختام

ياسر بن عدنان السراج

YASSER2980@GMAIL.COM

0544020502

شكراً لحسن استماعكم