

# جهاعية الجورة ... في سطور

تعامل معظم مؤسسات الأعمال المحلية التي تقدم المنتجات أو الخدمات في أسواق عالية التنافسية، إلا أن عروضها تتشابه في العديد من الجوانب، لذلك، تعجز معظمها عن الدخول في ميدان المنافسة مع نظيراتها، بينما يتسم الطلب على المنتجات والخدمات المختلفة بشيء من الاضطراب الذي تعود أسبابه إلى عدم إدراك الفرد المستهلك للمعايير التي تساعد في الاختيار، وهنا يبرز مفهوم الجورة كأكثر المقاييس فعالية في كل من عمليتي التميز والتميز؛ وفي الحقيقة، فإن الجورة ليست نهجاً يساعد المنتجين ومقدمي الخدمات على إرضاء عملائهم وتحقيق أهدافهم التنافسية فحسب، بل هي معيار يمنح الأفراد القدرة على الاختيار والموازنة والتميز بين المنتجات والخدمات لتلبية حاجاتهم بكفاءة أعلى.

وبناءً على ذلك، برزت الأهمية الملحة لوجود جهة محلية معنية بالجورة في الأردن تلعب دوراً هاماً في توعية المجتمع الأردني بمفاهيم الجورة والقدرة على تطبيقها، وذلك لمواكبة ما تشهده السوق الإقليمية من تغيرات، ولهذا الغرض تحديداً تم تأسيس الجمعية الأردنية للجورة.

منذ بدايات تأسيسها على يد نخبة من ذوي الاختصاص والمهنيين في العام 1995، برزت الجمعية الأردنية للجورة كإحدى مؤسسات المجتمع المدني الرائدة، حيث كان نشاطها ولا زال يلبي متطلبات الارتقاء بمستوى الجورة على النطاق الوطني من خلال نشر الوعي بمفهوم الجورة، والعمل على ترسيخ ثقافة الجورة كقيمة سلوكية ومهنية، تتجسد على أرض الواقع في نهج حياة أفراد ومؤسسات المجتمع الأردني بكافة فئاته ومستوياته، بهدف خدمة كل من المستثمرين والمستهلكين على حد سواء، وتطوير مقاييس السوق المحلية لتصبح أكثر كفاءة.



تفتح الجمعية أبواب عضويتها لكل من هو مهتم أو متخصص بثقافة وعلوم الجودة من أفراد ومؤسسات، وتقدم الخدمات لأعضائها وللمجتمع عبر إطلاق مبادرات وتنفيذ نشاطات ذات طابع تثقيفي وتوعوي تعنى بالموضوعات ذات الصلة بمفاهيم وثقافة الجودة، والتي تشمل -على سبيل المثال وليس الحصر- المحاضرات والندوات المجانية بهدف تشكيل نقلة نوعية ملموسة على الصعيد النوعي، وتطوير قدرات الأعضاء والمنتسبين الذين يخضعون لبرامج تدريبية متخصصة تمنحهم الفرصة لتلقي التأهيل الكافي الذي يخولهم للارتقاء بمستوى أعمالهم وجودتها، وامتلاك القدرة على مساعدة غيرهم على تحسين جودة وكفاءة المنتجات والخدمات المختلفة التي يقدمونها.

تحمل الجمعية الأردنية للجودة تطلعات كبيرة، إذ تسعى بشكل دؤوب إلى توفير المناخ الملائم لبناء وتوطيد علاقات التشبيك والتعاون مع المؤسسات العامة والخاصة المحلية والإقليمية والدولية التي تتبنى أهدافاً واستراتيجيات مشتركة، أو تلك التي يمكن أن تساعد الجمعية على تحقيق أهدافها، فالجمعية مثلاً عضو في كل من مجلس إدارة مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية، واللجنة التوجيهية لجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز (مؤسسات القطاع الخاص)، كما أنها عضو مؤسس في جمعية الشرق الأوسط للجودة (MEQA).

تتبنى الجمعية الأردنية للجودة رؤية شاملة للجودة ومفاهيمها وكيفية مواكبتها مع ثقافة وطبيعة المجتمع المحلي، وتسخر جميع مواردها وامكانياتها لخدمة هذه الغاية، وتفخر الجمعية بأعضائها الناشطين من الخبراء والمهنيين يشكلون دعامة نشاطها ممن كرسوا خلاصة خبراتهم وتجاربهم المهنية ورؤاهم النافذة لغرض رفع مستوى الجودة في الأردن والدول العربية بل والعالم بأسره.



## رؤيتنا

أن تصبح الجودة منهج حياة لدى المجتمع الأردني في مختلف قطاعاته.

## رسالتنا

تسعى الجمعية الأردنية للجودة إلى تطوير مستوى الجودة على المستوى الوطني من خلال نشر الوعي بمفاهيم وثقافة الجودة وبناء وتطوير قدرات الأعضاء وأفراد المجتمع لتمكينهم من تقديم منتجات وخدمات جيدة قادرة على المنافسة إقليمياً وعالمياً، ومدّ جسور التعاون والشبكي مع المؤسسات المحلية والإقليمية والدولية بهدف ترسيخ ثقافة الجودة كقيمة سلوكية ومهنية ومنهج حياة لدى أفراد المجتمع الأردني بكافة فئاته.

## قيمتنا

- الالتزام بالجودة هو معيار رقي المجتمعات.
- الجودة حق لكل فرد منا، وعنصر أساسي لحياة أفضل لنا ولأبنائنا من بعدنا.
- الجودة هي طريقنا إلى اقتصاد مزدهر وسبيلنا إلى التميز.

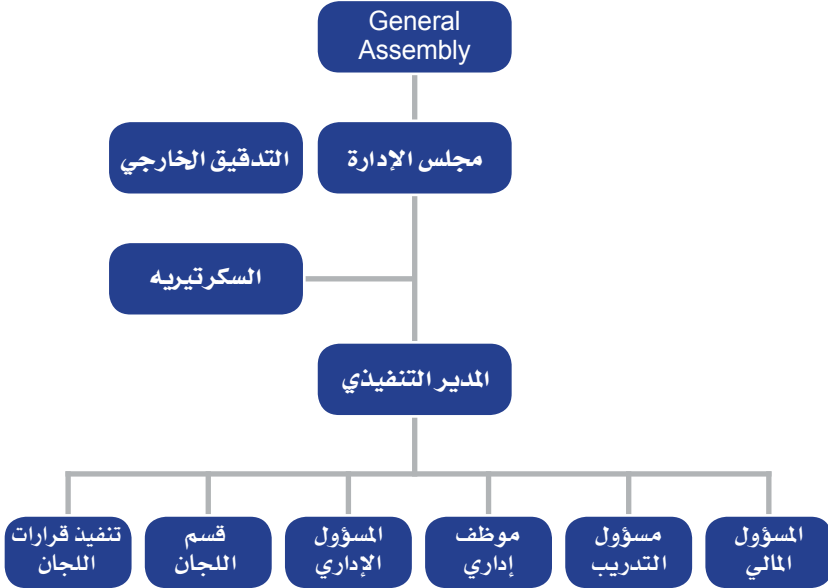
# أعضاء الجمعية

يتزايد الإهتمام بنشاطات وبرامج الجمعية وأعداد المقبلين على الانتساب إليها بشكل متسارع، حيث بلغ مجموع أعضاء الجمعية أفراداً ومؤسسات مؤخراً إلى 1 / 6 / 2012 ما يزيد عن ستمائة (660) عضو، منها:

532 عضوية أفراد.

87 عضوية مؤسسات.

## الميكال التنظيمي



# أهدافنا ونشاطاتنا

دأبت الجمعية منذ بداياتها على تطوير وتنفيذ البرامج المختلفة من أجل رفع مستوى الجودة والكفاءة في السوق المحلية، وتقوم الجمعية بمتابعة مدى التزام وانسجام الأعضاء مع التوجيهات والتعليمات التي توجههم إليها برامجها المصممة لتحقيق مجموعة من الأهداف والتي منها:

1. نشر وتعميم ثقافة الجودة وأهميتها وذلك من خلال عقد مجموعة من الندوات الدورية المجانية في مقر الجمعية لمواكبة التطور والمستجدات.
2. تعزيز الإحتراف في علوم الجودة وتطبيقاتها على أرض الواقع وذلك من خلال ورش العمل والدورات التدريبية .



(محاضرة حول مفاهيم الجودة وإرتباطها بنموذج التميز الأوروبي (EFQM)

3. مشاركة الهيئات الوطنية والإقليمية والدولية النظرية والتنسيق معها -بناءً على المعايير الدولية المتعارف عليها- في منح شهادات الجودة وجوائز التميز والتي منها على سبيل المثال: (MEQA)، ومراكز التميز لقطاع الأعمال في دولة الإمارات العربية المتحدة.



4. التعاون مع المؤسسات المعنية بالجودة خارج الأردن والمشاركة في الاتحادات العالمية والمساهمة بإنشاء المراكز العلمية المتخصصة وذات العلاقات بتطوير الجودة والإنتاجية في الأردن، ومنها استقبال وفد الأمانة العامة لمشروع الجودة الشاملة بالطائف في المملكة العربية السعودية، ولقاءات التعاون البناء معهم حيث تم تبادل الخبرات فيما يخص آلية عمل الجمعية وتجاربها.



5. المشاركة في النشاطات الثقافية والعلمية والوطنية المعنية بالقضايا الجوهرية التي تؤثر على مستوى الجودة وتخص مقاييسها، وذلك عبر عقد مؤتمرات الجودة الدورية، حيث تقوم الجمعية بتنظيم هذه المؤتمرات بهدف رفع وتعزيز وتطوير مستوى الجودة على الصعيد الوطني من خلال نشر الوعي بمفاهيم وثقافة الجودة وترسيخها لدى أفراد المجتمع، ومن تلك المؤتمرات:

السنة	العنوان	الموضوع
1997	مؤتمر الجودة الأول	الجودة في القطاع الصناعي
1999	مؤتمر الجودة الثاني	الجودة نحو تعزيز قطاع الخدمات للدخول في الألفية الثالثة
2001	مؤتمر الجودة الثالث	الجودة متطلب أساسي للتنمية الاقتصادية
2003	مؤتمر الجودة الرابع	الجودة طريق إلى التميز
2005	مؤتمر الجودة الخامس	الإلتزام بالجودة وتعزيز الإستثمار
2007	مؤتمر الجودة السادس	الجودة في الرعاية الصحية والتعليم

عقد مؤتمر الجودة الأردني السادس بعنوان "الجودة في الرعاية الصحية والتعليم" تحت الرعاية الملكية السامية في فندق موفتبيك البحر الميت في الفترة ما بين 2007/12/4-2، وقد تم تصميم برنامج المؤتمر بمحوريه بحيث تم التطرق فيه الى مواضيع أساسية تهم المشاركين وتساعدهم في تحسين الجودة في هذين القطاعين الهامين وقد تم اختيار المحاضرين بعناية من الخبراء والعاملين في مجال الجودة من الأردن والوطن العربي وأوروبا وأمريكا. وقد شارك في المؤتمر 135 مشاركا وقد قدم 41 محاضرا خبيرا من الأردن و 12 محاضرا خبيرا من الخارج جلسات المؤتمر تضمن علماء وأصحاب دولة سابقين وأصحاب معالي حاليين وسابقين وخبراء في مجال الجودة. وقد حضر حفل الافتتاح والمحاضرة المجانية المرافقة حوالي 500 شخص وقد تم تغطية المؤتمر اعلاميا من التلفزيون الأردني والصحف المحلية.



2009

Held in  
Cooperation with  
Excellence Inc.

Behavioural Transformation of  
Organizations  
مؤتمر التحول السلوكي للمؤسسات

الحملة التوعوية

بعنوان: ( التميز والإبداع لاستشراف النجاح في المستقبل )







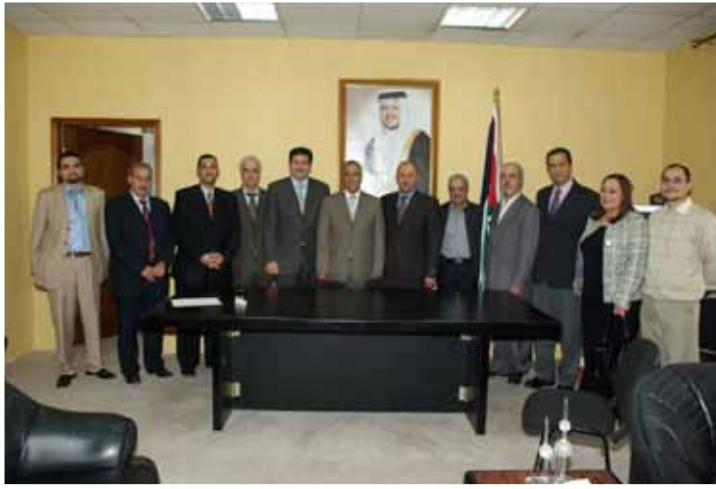
مؤتمر التحول السلوكي للمؤسسات:

شاركت الجمعية الأردنية للجودة مع شركة التميز في التطوير المؤسسي تحت رعاية سمو الأميرة ريم العلي بتاريخ 2009/8/10 وقد حضر المؤتمر أكثر من 250 مشاركاً من داخل وخارج الأردن.

6. إمتلاك المراجع وإنشاء بنك للمعلومات خاص بعلوم الجودة .

7. إصدار الكتب والمجلات والنشرات العلمية والإرشادية باسم الجمعية وترجمة الأدبيات والنشرات العلمية المتخصصة بمواضيع الجودة .

8. المشاركة في صياغة رفع مستوى جودة التعليم بكافة فئاته الأساسي والمتوسط والعالي من خلال عقد التشبيك وعقد الشراكات مع المؤسسات المعنية مثل مذكرة التفاهم التي عقدتها الجمعية مع هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، والتي نصت المذكرة على تقديم الدعم الفني والتقني للهيئة من خلال مشاركة الجمعية الأردنية للجودة في اللجان الفنية والإستشارية والإشرافية وكذلك على مراجعة وتحسين معايير الإعتتماد لما يتوافق مع المتغيرات والاهداف المرحلية وإعداد ومراجعة وتحسين إجراءات ونماذج التقييم والمشاركة في إجراء الزيارات الميدانية.



9. إستقطاب ذوي الكفاءة والخبرة كأعضاء بما يسهم في تحقيق غايات الجمعية .
10. المشاركة في صياغة وتطوير القوانين والتشريعات والمواصفات المتعلقة بالجودة ومنها مشاركة الجمعية بفعالية في إجتماعات مجلس إدارة وفي اللجنة الفنية الدائمة لقطاع الطاقة المتجددة في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية والمشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز.
11. تنفيذ برنامج خبير جودة معتمد (الدبلوم التدريبي في إدارة الجودة والتميز) بالتعاون مع قسم الهندسة الصناعية الجامعة الاردنية.
12. تنفيذ حملة لإستقطاب أعضاء الجدد يتضمن دعوة ذوي الاختصاص لمناقشة والإطلاع على آخر المستجدات في مجال الجودة.
13. الإعداد لتنفيذ " ملتقى يوم الجودة " بدعوة ذوي الخبرة لتقديم محاضرة في إحدى مجالات الجودة.
14. التحضير لتطوير إتفاقيات مهنية مع EFQM و MEQA.
15. تنفيذ برامج تدريبية ذات علاقة بعلوم الجودة وتطبيقاتها ومن هذه الدورات :

Medication Error	التميز المؤسسي
ISO 9001:2008	معايير جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز
Risk Management	إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها
Developing Policies & Procedures	أدوات الجودة الشاملة باستخدام SPSS
Health Care Quality Management	دور الجودة في ممارسة الصيدلة داخل المستشفيات
Developing Strategic Planning	تطوير وتطبيق نظام تقييم الأداء
HACCP	تطوير وتطبيق استراتيجية (الشركة/ المؤسسة)

### الدورات التدريبية

أ. الدبلوم التدريبي للفوج الأول "إدارة الجودة والتميز" / مدير جودة معتمد



ب. الدبلوم التدريبي للفوج الثاني "إدارة الجودة والتميز" / مدير جودة معتمد



# مزايا العضوية

إن عضوية الجمعية الأردنية للجودة متاحة أمام الأفراد والمؤسسات المختلفة ومنظمات الأعمال والجمعيات والمنظمات المختلفة المهتمة بالجودة. تعمل الجمعية، عبر الخدمات التي تقدمها، على مساعدة أعضائها لزيادة معارفهم ومهاراتهم بالمفاهيم والمعايير ذات الصلة بصلب اختصاص الجمعية (الجودة)، وتسعى كذلك إلى فتح آفاق للتواصل ونشر الوعي في هذا المجال.

ومن خلال الانضمام إلى الجمعية الأردنية للجودة، يصبح الأعضاء وبشكل تلقائي جزءاً من شبكتنا الواسعة، الأمر الذي يتيح لهم الالتقاء بنظرائهم لمناقشة تجاربهم وتبادلها وتقييمها، بالإضافة إلى مجموعة من الامتيازات، منها:

1. التعرف والإطلاع على أحدث المستجدات في عالم الجودة.
  2. الانضمام إلى مجتمع المهتمين بالجودة والتواصل مع أفراد على المستويين المهني والاجتماعي.
  3. الاستفادة من مكتبة الجمعية.
  4. المشاركة في النشاطات الدورية التي تعقدتها الجمعية مثل الندوات وورش العمل.
- تساهم الجمعية برفع مستوى الجودة من خلال الندوات والمحاضرات المجانية المقدمة إلى أعضائها مثل:
- مبادئ الجودة وتطبيقاتها
  - متطلبات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية 18001 ونظام إدارة البيئة أيزو 14001 وتطبيقاتها.
  - إصدار الشهادات المهنية واعتمادها.
  - Medication Error
  - Hospital accreditation survey process
  - Six Sigma

• How to set Educational Program in Healthcare Organization

• Management of high alert medication

• دور الكتاب والفضائين في الحد من حوادث المرور ونتائجها

• التحول لإدارة الجودة الشاملة

• Achieving Patient Safety through Healthcare FMEA

• معايير ضمان الجودة والاعتماد للمؤسسات التعليمية

5. الحصول على خصم الأعضاء على رسوم النشاطات المدفوعة مثل وورش العمل والدورات التدريبية والمؤتمرات سواء التي تنظم من قبل الجمعية أو شركائها.

6. الاستفادة من مذكرات التفاهم والشراكات التي تعقدها الجمعية مع المؤسسات والهيئات والمراكز الأردنية والأقليمية والدولية، وذلك بالمشاركة في الأنشطة المرافقة لتلك المذكرات وأخذ الخصومات الممنوحة لعضوية ونشاطات تلك الهيئات.

7. توفير فرص لأعضاء الجمعية لإعطاء إستشارات ودورات تدريبية وندوات للشركات والمؤسسات الراغبة في الحصول على تلك الإستشارات والدورات من الجمعية.

8. توفير فرص عمل للمختصين في الجودة للعمل لدى الشركات والمؤسسات التي تطلب من الجمعية توفير مثل تلك التخصصات.

9. ترشيح مقيمين خارجين من أعضاء الجمعية للقيام في عمليات التقييم في كل من هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي ومركز الملك عبد الله الثاني للتميز.

10. الاستفادة من إشتراكات الجمعية مع الجمعيات والمؤسسات الجودة الإقليمية والعالمية مثل جمعية الشرق الأوسط للجودة (MEQA) والجمعية الأميركية للجودة (ASQ) وتمثيل الجمعية في نشاطاتها.

11. الاستفادة من تمثيل الجمعية في مجالس إدارة المؤسسات مثل مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية وغيرها من المؤسسات.

12. التصويت والترشيح وعضوية مجلس إدارة الجمعية ولجانها القطاعية وممثليها لدى المؤسسات والجهات الشريكة والخارجية.

13. الحصول على شهادات بعضوية الجمعية والمشاركة في لجانها والحصول على كافة خدمات العضوية لدى الجمعية.



14. التواصل مع أعضاء الجمعية من خلال المشاركة في النشاطات الإجتماعية، حيث تسعى الجمعية الأردنية للجودة إلى إبقاء أعضائها على تواصل تام من خلال النشاطات الإجتماعية ومن أبرز هذه النشاطات إفطار رمضان.



## نشاطات الشراكة والتعاون والتشبيك

تقوم الجمعية بتنفيذ نشاطات للشراكة والتعاون والتشبيك مع مجموعة من الأطراف والهيئات والمؤسسات لتعميق وتعزيز التواصل المعرفي وتبادل الخبرات والمعارف والمهارات بين الأفراد والمؤسسات من خلال تنفيذ حزمة من البرامج والفعاليات المتخصصة التي تفتح آفاقاً واسعة أمام المساعي الهادفة إلى تطوير مستوى الجودة على الصعيد المحلي من خلال نشر الوعي بمفاهيم وثقافة الجودة، ومن تلك الهيئات والمؤسسات:

- مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية.
- مركز الملك عبد الله الثاني للتميز.
- مؤسسة الشرق الأوسط للجودة (MEQA).

- المؤسسة العربية لضمان الجودة في التعليم (ARQAA).
  - هيئة اعتماد مؤسسات الرعاية الصحية (HCAC).
  - هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي الأردنية.
  - المجمع العربي لإدارة المعرفة.
  - وزارة تطوير القطاع العام.
  - المؤسسات المانحة JEDCO و EU و USAID .
- وإن شاء الله يستمر العطاء وتستمر الجهود لدعم الجمعية وتوسيع خدماتها ونشاطاتها بدعم ومشاركة أعضائها من جميع فئات المجتمع.