



جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

(ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

نظام إدارة الجودة

Quality Management System

منهجية التطلع الى التميز

(ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

لجمعية عنيزة للخدمات الإنسانية لإدارة مشروع التحول المؤسسي

اعتماد	مراجعة	إعداد
الاسم: فهد بن علي الوهبي المسمى الوظيفي: الأمين العام التوقيع:	الاسم: فهد بن علي الوهبي المسمى الوظيفي: الأمين العام التوقيع:	الاسم: يحي الحسن الطاهر محمد المسمى الوظيفي: مدير إدارة التخطيط والتطوير التوقيع:

تاريخ الإصدار 26-07-2020	رقم الوثيقة QP-151-02	رقم الإصدار 01
-----------------------------	--------------------------	-------------------



جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية

منهجية التطوع الى التميز

(ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

بيان التعديلات

م	بيان التعديل	تاريخ التعديل	رقم الصفحة
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			

تاريخ الإصدار

26-07-2020

رقم الوثيقة

QP-151-02

رقم الإصدار

01



جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

(ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوعات	م
1	مقدمة	
1	الغرض	
1	استخدام الدليل	
2	مجال التطبيق	
2	التعاريف والمصطلحات	
4	قائمة التوزيع	
5	الفصل الثاني:	

تاريخ الإصدار

26-07-2020

رقم الوثيقة

QP-151-02

رقم الإصدار

01



جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

(ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

قائمة التوزيع:

م	جهات التوزيع	كود الإدارة	عدد النسخ
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

تاريخ الإصدار

26-07-2020

رقم الوثيقة

QP-151-02

رقم الإصدار

01



جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

(ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

الفصل الأول

المقدمة

في إطار سعيها الدائم نحو التميز المؤسسي وفقا للنماذج العالمية للتميز، شرعت الجمعية في إعادة تشكيل بنيتها المؤسسية لتواكب خطتها الاستراتيجية الطموحة (2020-2024) وقامت بإعادة منظومتها التشغيلية والإدارية على نحو يجعل من مشروع التحول المؤسسي اطارا مرجعيا لتحقيق أقصى مستويات الفاعلية والكفاءة في النموذج التشغيلي والنظام الإداري بالجمعية.

شرعت الجمعية في صياغة الأهداف المركزية لمشروع التحول المؤسسي الهادف الى تحقيق تطلعاتها نحو التميز في تقديم خدمة تحقق أقصى درجات اسعاد جميع أصحاب المصلحة بما يتجاوز توقعاتهم، ومن ثم قامت بإجراء إعادة هندسة لجميع الهياكل الوظيفية، وإعادة نمذجة لجميع العمليات التشغيلية وفقا لمعايير عالمية في تصميم وتقديم الخدمات عبر ضمانة مشاركة جميع أصحاب المصلحة.

رقم الإصدار	رقم الوثيقة	تاريخ الإصدار
01	QP-151-02	26-07-2020



جمعية عناية للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

(ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

١. مقدمة:

تمثل وحدات إدارة المشاريع، إعادة هندسة العمليات، والإدارة الاستراتيجية، الأركان الأساسية التي تشكل الرافعة المحورية لإنجاز التميز المؤسسي وذلك لما تلعبه هذه الإدارات الثلاث من أدوار متناغمة ومتكاملة في التخطيط والتنفيذ والمراقبة وتقييم نتائج هذا التميز من خلال أدواتها الخاصة بتصميم وتحليل ومراقبة وتقييم وتطوير وتحسين الأداء الكلي بالجمعية وفقا للمستهدفات الاستراتيجية للأداء، عبر الكشف عما يمكن أن يحدث من انحرافات معيارية بين الأداء التشغيلي الفعلي والأداء التشغيلي المستهدف ومخرجاتهما.

الغرض من المنهجية:

تهدف هذه المنهجية الى توصيف البنية الهيكلية والمهام والصلاحيات لإدارات التميز المؤسسي، وكيفية عملها بتناغم يحقق أهداف مشروع التحول المؤسسي بسلاسة وفعالية، عبر توضيح آلية انشاء إدارة مشروع التحول المؤسسي بالجمعية وكيفية توفير بيئة مبدعة وملئمة لإنجازه، بالإضافة الى شرح كيفية ادارة المشروع داخل الجمعية عبر تشكيل إدارات مركزية متخصصة يجمعها ناظم فكري وابداعي واحد هو تحقيق تطلع الجمعية الى التميز والريادة في مجال عملها وذلك من خلال توفير حلول ابداعية لتطوير عمل الجمعية وتحسين أدائها، والعمل على خلق وجمع الأفكار الابداعية لتعميق ثقافة التحول المؤسسي، وتطبيق نظامه المعرفي والتنفيذي التي تحصل عليها الجمعية من مصادر مختلفة داخلية وخارجية وتوضيح المنهجية كذلك تفاصيل تشكيل الفريق الخاص بقيادة التحول المؤسسي وميثاق عمله وادواره، كما توفر شرحا وافيا عن المراحل المؤثرة التي تؤثر على ادارة وقيادة المشروع بالجمعية.

٢. استخدام المنهجية:

تمثل هذه المنهجية مرشدا عمليا لإدارة التحول المؤسسي بأفضل ما يمكن التعامل به من قبل مدراء فريق العمل بالجمعية. وهذا المستند تم إعداده ليكون دليلا مرجعياً وارشاديا للمجمعات ووحدات الأعمال المختلفة بجمعية عناية والتي لديها الرغبة في ادارة مشروع التحول المؤسسي وتنمية مفاهيمه والعمل على تطوير عمل الجمعية عبر تنمية ودعم الافكار والمشاريع الإبداعية المتوائمة مع الاطار المعرفي والنموذج التشغيلي للمشروع والتي تسهم في تسهيل وتطوير اساليب العمل في الجمعية عبر اليات الابتكار والابداع المختلفة وذلك باستخدام مفاهيم، وطرق، ونماذج إدارة التميز العالمية ومن أهمها نموذج التطلع نحو التميز المعتمد من هيئة كارف العالمية لاعتماد مرافق خدمات الأشخاص ذوي الإعاقة المرجع

(ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement) -

<http://www.carf.org/Accreditation/QualityStandards/ASPIREtoExcellence/>



جمعية عناية للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

ويعتبر هذا الدليل مرشداً لمشاريع التحول المؤسسي في سياق انجاز تطلع الجمعية نحو التميز والريادة على المستويات المحلية والإقليمية والدولية، وبذلك فإن المستخدمين والمتعاملون مع مشاريع التحول المؤسسي يجب عليهم الرجوع إلى الدليل الإرشادي للنظرة أو المراجعة العامة لكيفية ادارة برامجه وأنشطته المختلفة ومراقبة تنفيذها في الجمعية

٣. مجال التطبيق:

جميع الأنظمة والعمليات ت الإدارية لجميع الخدمات بالجمعية وفي كافة مرافقها. عبر ثلاث إدارات مركزية هي:

- الإدارة الاستراتيجية
- إدارة إعادة هندسة العمليات
- إدارة المشاريع

٤. التعاريف والمصطلحات:

يهدف هذا القسم الى تعريف وشرح المصطلحات المستخدمة في هذا المستند:

١- الإدارة الاستراتيجية (OSM):

تتولى إدارة الاستراتيجية والمستقبل مهام وخدمات تسهم في دعم عمليات اتخاذ القرار وتقييم الفعالية المؤسسية عن طريق إعداد وتنفيذ ومراجعة آليات ومخرجات الخطط الاستراتيجية والتشغيلية لجمعية عناية للتنمية والخدمات الإنسانية (تاهيل) وضمان توافقها مع متطلبات الجهات الرسمية ذات الصلة ، والاحتياجات والتحديات المستجدة لجميع أصحاب المصلحة ، بالإضافة الى وضع سياسات تسهم في المحافظة على سير العمل بكفاءة عالية وضمان توفير المعلومات والبيانات والتقارير المؤسسية بشفافية، وتحديد وتقييم المخاطر التي يمكن أن تعيق تنفيذ الخطة الاستراتيجية للجمعية بالكفاءة المطلوبة. وتتوزع المهام في ثلاث وحدات ادارية كالتالي:

١. مكتب البحوث والتطوير
٢. مكتب ضبط وتحسين الأداء المؤسسي
٣. مكتب الابداع والابتكار



جمعية عنية للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

٢- إدارة إعادة هندسة العمليات (OBPM):

المسؤولية عن التواصل لاتخاذ القرارات المتعلقة بالأنشطة التشغيلية وتحديد الأهداف الاستراتيجية وتخطيط ومراقبة إدارة الأعمال اليومية لضمان تشغيل سهل بدون معوقات وكذلك الإشراف على الموظفين من الإدارات المختلفة وتقديم ملاحظات واقتراحات تساعد على التطوير.

٣- إدارة المشاريع (PMO):

تلعب هذه الإدارة عدة أدوار محورية في تخطيط وتنفيذ ومتابعة تنفيذ المشاريع بالجمعية يمكن تلخيصها في:

- دور داعم (Supportive) من خلال دعم مدراء المشاريع بالسياسات والاجراءات والمنهجيات والنماذج والدروس المستفادة من مشاريع سابقة.
- دور متحكم (Controlling) من خلال توفير الأنظمة التقنية وتقديم الأدلة في إدارة المشاريع والتأكد من تطبيق المشاريع لها، وتدريب الكوادر وتأهيلها لإدارة المشاريع.
- دور مباشر (Directive) من خلال إدارة ومباشرة المشاريع وتنفيذها وتعيين مدراء المشاريع لها.
- السياسات العامة (GENERAL POLICES):
- يسعى فريق العمل بالجمعية للتطوير المستمر والبحث عن فرص التحسين عبر الاستفادة من تحليل مخرجات الأداء وفقاً للمنهجية وقياس مستوى التقدم في ترقية الأداء وكشف الخلل فيه للوصول الى المستهدفات الاستراتيجية
- يلتزم القادة بالجمعية على نشر ثقافة التحول المؤسسي.
- يتم تدريب منسوبي فريق العمل بالجمعية وتوعيتهم بكيفية جمع وتوليد وتحويل الافكار الابداعية الي مشاريع تخدم تنفيذ مشروع التطلع نحو التميز
- تلتزم القيادة بتوفير الموارد المطلوبة والدعم الكلي للأفكار والمشاريع التي أثبتت نتائج تطبيقها تحقيقاً نوعياً لخطة مشروع التحول المؤسسي
- يتم تقييم وتحسين المنهجية دورياً لتعظيم الفائدة منها



جمعية عناية للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

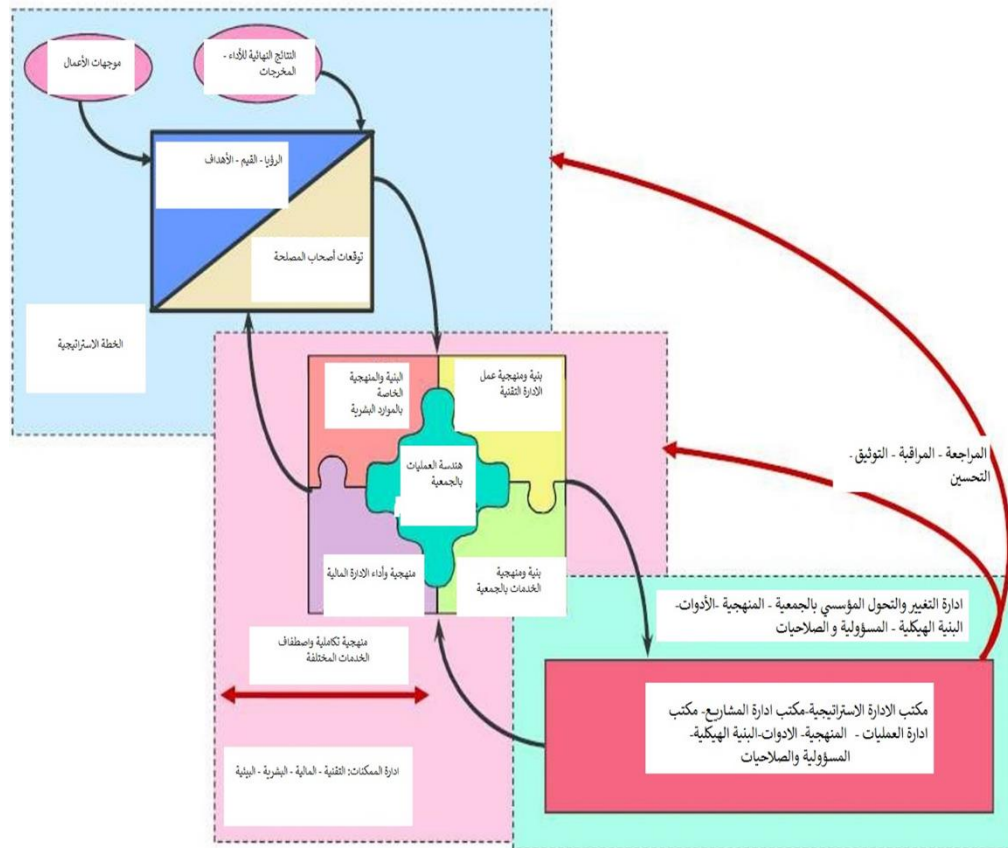
رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

الفصل الثاني

هيكلية عمل إدارة مشروع التميز المؤسسي

الشكل (1) أدناه، يمثل منهجية تكاملية واصطفاف إدارات التميز المؤسسي وأدوارها، ونظامها التشغيلي





جمعية عنية للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

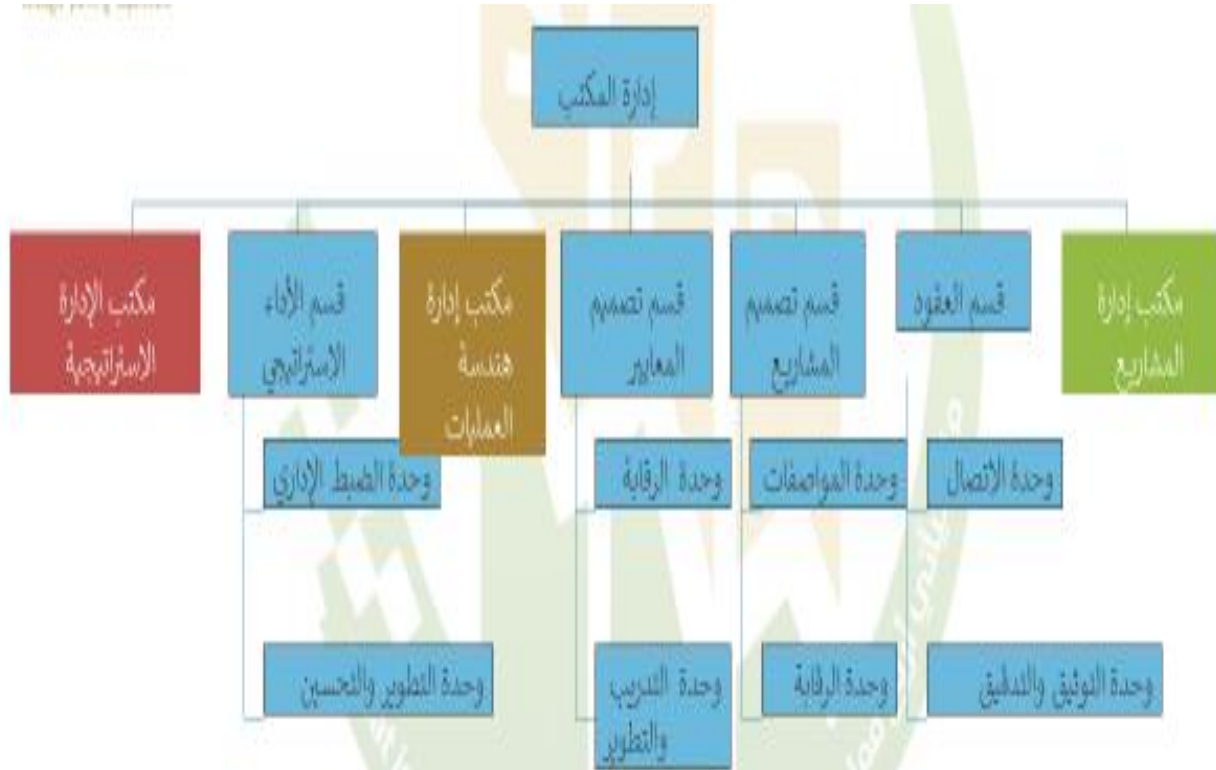
رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

الشكل (2) أدناه، يمثل البنية الهيكلية لإدارات التميز المؤسسي ومرجعياتها الإدارية



مكتب الإدارة الاستراتيجية - يتبع للأمانة العامة

مكتب هندسة العمليات - يتبع لإدارة الشؤون الفنية

مكتب إدارة المشاريع - يتبع لإدارة الشؤون المالية والإدارية





جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية

منهجية التطوع الى التميز

ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020





جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

يوفر تطبيق المنهجية العديد من المزايا، على سبيل المثال:

- أولاً: الإدارة الاستراتيجية

يقوم مكتب إدارة الإستراتيجيات بدمج وتنسيق الأنشطة عبر الوظائف ووحدات الأعمال لمواءمة الإستراتيجية مع العمليات بما يضمن تكاملية الاعمال في كافة مراكز وادارات الجمعية ووحداتها المختلفة في منظومة ثقافة مؤسسية موحدة لا تسمح بالتباين الحاد في الأداء، كما يضمن شفافية ووضوح المسؤوليات والصلاحيات لكل الإدارات، وذلك عبر أقسام المكتب حسب الشكل (3) أدناه:





جمعية عنية للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

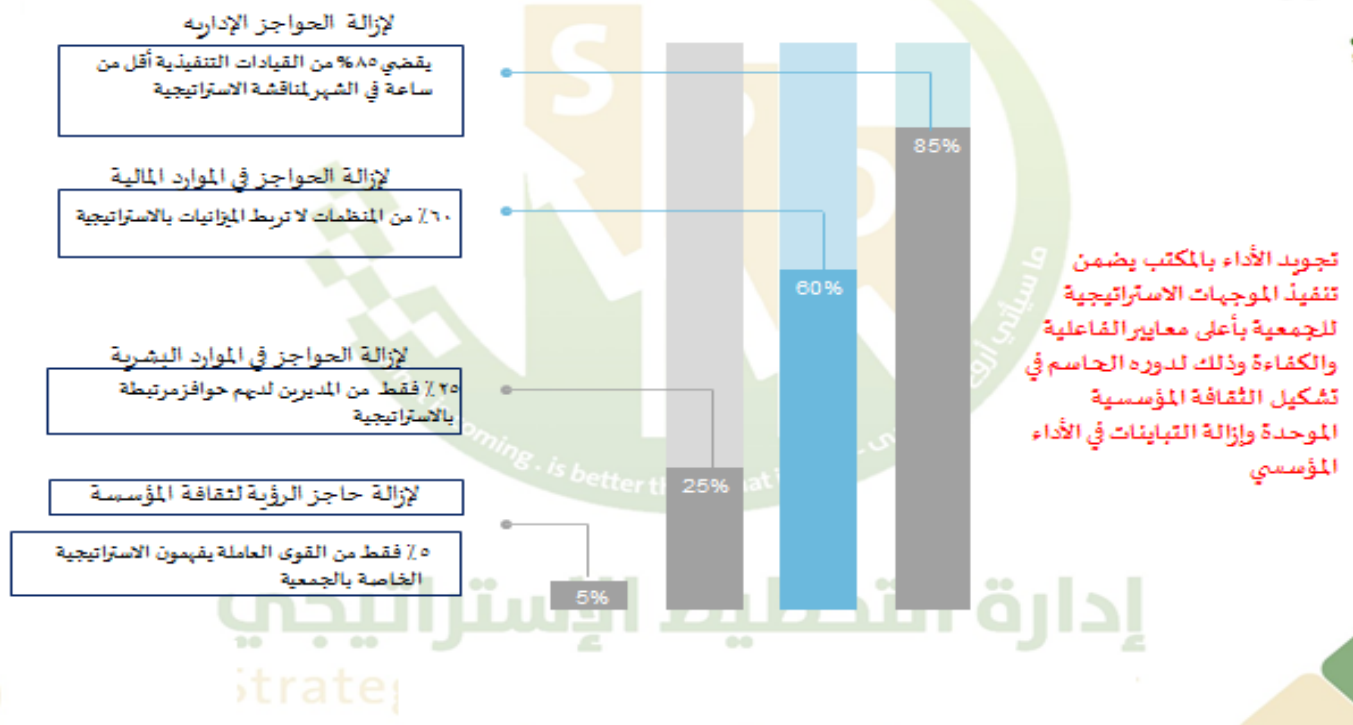
رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

الإطار المنطقي لضرورة انشاء إدارة خاصة بالإدارة الاستراتيجية موضحة في الشكل (4) أدناه:

لماذا نشئ مكتب للإدارة الاستراتيجية ؟





جمعية عناية للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

يقوم مكتب الإدارة الاستراتيجية بالعديد من المهام، يوضحها الشكل (5) أدناه

ماهي مهام مكتب الأداء الاستراتيجي؟



التخصيصية

المساهمة

التكاملية

المسؤولية	عملية إدارة الإستراتيجية
	إدارة بطاقة الأداء المتوازن - تصميم وتقرير عن قياس المخرجات النهائية
	تنسيق اصطفااف الأعمال - ضمان ان جميع الأعمال والدعم والمساندة لجمع لوحات تتماشى مع الاستراتيجية
	مراجعات الإستراتيجية - صياغة جدول الأعمال لمراجعة إستراتيجية الإدارة وبرامج نقل المعرفة والتدريب الاستراتيجي التطبيقي
	تطوير الإستراتيجية - مساعدة الرئيس التنفيذي والفريق التنفيذي صياغة الإستراتيجية وتكييفها حسب طبيعة عمل المراكز والوحدات المختلفة بالجمعية
	إدارة التواصل حول الاستراتيجية وموجهاتها - التواصل والتثقيف لجمع الموظفين حول الاستراتيجية والأداء
	إدارة المبادرة - تحديد والإشراف على إدارة المبادرات الاستراتيجية
	التخطيط / الميزانية - ربط الموارد المالية والبشرية وتكنولوجيا المعلومات والتسويق بالاستراتيجية
	محاذاة رأس المال البشري - تأكد من ارتباط أهداف الموظف وحوافزه وخطط التطوير الخاصة به بالاستراتيجية
	مشاركة أفضل الممارسات - توفير منهجية تطبيقية لتحديد أفضل الممارسات ومشاركتها

مهام مكتب الإدارة الاستراتيجية

مهام مكتب الإدارة الاستراتيجية

مهام يقوم مكتب الإدارة الاستراتيجية فيها بربط العمليات بالاستراتيجية وتؤديها إدارات أخرى

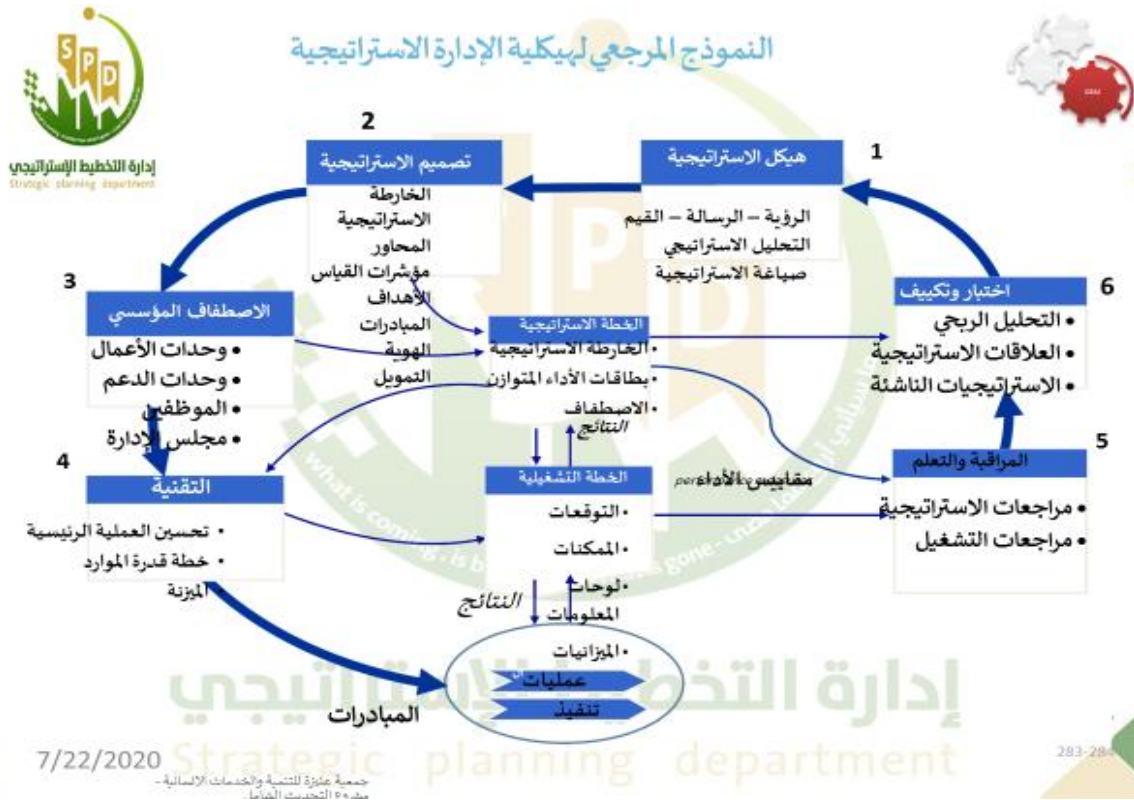
CFO، المدير المالي
HRO، رئيس قسم موارد بشرية
CIO، رئيس قسم المعلومات
CMO، رئيس التسويق
CKO، الرئيس التنفيذي للمعرفة

منهجية التطلع الى التميز- جمعية عناية للتنمية والخدمات الانسانية - مشروع التحول المؤسسي

العمليات الأساسية للإدارة الاستراتيجية هي:

- صياغة هيكل الخطة الاستراتيجية
- تصميم خارطة تدفق العمليات الاستراتيجية
- تصميم وبناء الهيكل العام للاصطفاف المؤسسي (Corporate Alignment System)
- تصميم المطلوبات والموارد التقنية للتحسين وتشخيص وتصنيف الممكنات لتنفيذ التخطيط التشغيلي
- المراقبة والتعلم والتعليم والتدريب لضبط الأداء وفقا للموجهات الاستراتيجية
- الاختبار والتكيف للاستراتيجية مع متغيرات البيئة المحيطة

الشكل (6) أدناه يفصل هذه العمليات ومرجعية اطار عمل الإدارة الاستراتيجية





جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

لإنجاز مهام الإدارة الاستراتيجية يحدد مسار تدفق عملياتها على النحو المبين في الشكل (7) أدناه





جمعية عيزة للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

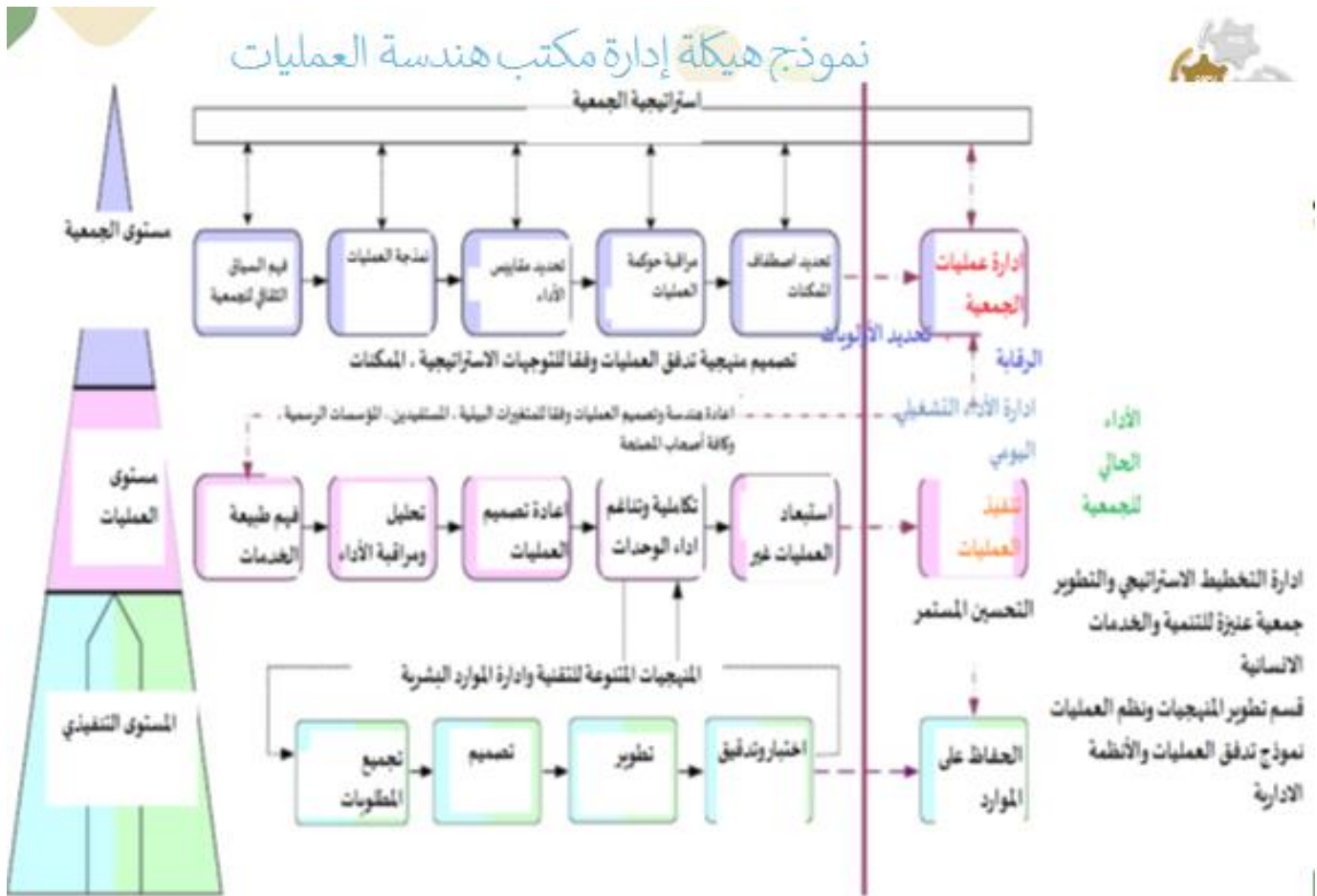
رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

- ثانيا: إدارة إعادة هندسة العمليات:

مكتب إدارة هندسة العمليات هو آلية تُستخدم لتنسيق مبادرات هندسة العمليات وتقديم الفوائد ذات الصلة بجميع الخدمات والأنظمة التشغيلية في جميع أنحاء جمعية عيزة للتنمية والخدمات الإنسانية وبشكل تحقيق أقصى درجات الفاعلية والكفاءة في الأداء التشغيلي الموجه الاستراتيجي المركزي لعمل هذه الإدارة ونموذجها التشغيلي يتمركز حول العميل وفقا لعدة منهجيات منها منهجية صوت العميل : (VOC- Voice of Customer) فهذه الإدارة يقع عليها عبء إعادة تصميم الخدمات القائمة وفقا لمعايير ومواصفات قياسية كما تقوم بوضع المعايير الخاصة بتصميم وتنفيذ ومراقبة وتحسين العمليات القائمة وتلك التي قد تنشأ أو تستحدثها متغيرات بيئية ما .

ويمثل الهيكل البنوي المرن الموضح في الشكل (8) أدناه، خارطة لتدفق عمليات هذه الإدارة





جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

اما استراتيجية عمل إدارة إعادة هندسة العمليات فتلخصها عشر موجبات مركزية هي:

ترجمة الخطة الاستراتيجية للجمعية الى عمليات تشغيلية

- تصنيف وتحديد وتجميع موارد إدارة العمليات
- تأمين الاحتياجات الاستراتيجية
- توفير امکانات التشغيلية
- تحديد نطاق الخدمات ومعايير تقديمها
- تحديد متطلبات التشغيل
- تخطيط أولويات المشاريع الخدمية
- تصنيف المشاريع والعمليات الحيوية
- إدارة جودة نطاق الخدمات
- نشر ثقافة ونتائج هندسة العمليات
- كما هي مبينة في الشكل (9) أدناه :



جمعية عزيمة للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

النموذج المرجعي لمكتب هندسة العمليات بجمعية عزيمة للتنمية والخدمات الإنسانية - مقترح من اذرة التخطيط الاستراتيجي والتطوير بالجمعية





جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

- ثالثا: إدارة المشاريع:

المشروع هو محاولة مؤقتة لإنشاء منتج أو خدمة أو نتيجة فريدة، إدارة المشروع، إذن، هي تطبيق المعرفة والمهارات والتقنيات لتنفيذ المشاريع بفعالية وكفاءة.

مكتب إدارة المشاريع هو كيان تنظيمي يتولى مسؤوليات مختلفة تتعلق بالإدارة المركزية والمنسقة للمشاريع في نطاقه.

مهام إدارة المشاريع:

تمثل هذه الإدارة القلب النابض والديناميكي المحرك لكافة المشاريع بالجمعية، على مستوياتها الخدمية وأنظمتها الإدارية، وهيكلية بنائها وتصميمها من خلال الأدوار العديدة التي تشكل موجها استراتيجيا لنموذجها التشغيلي، وصلاحيات ومهام هذه الإدارة نوجزها في الشكل (10) والشكل (11)

ماهي مهام مكتب إدارة المشاريع؟

خدمات الدعم الأساسية	إدارة التخطيط الاستراتيجي Strategic planning department	الدعم الإداري لمديري المشاريع تقديم التقارير حول تقدم المشاريع للقهاذات العليا تقديم المواصفات، المنهجيات، وأدوات إدارة المشاريع إدارة وثائق المشاريع بما فيها خطط سياسات إدارة المخاطر، جدولة خطوات المشاريع، مراحل الإنجاز الترويج للمشروع داخل الجمعية والتنوير به وأهميته
خدمات متقدمة متخصصة	إدارة التخطيط الاستراتيجي قسم تطوير النظم والمنهجيات منهجية مكتب إدارة المشاريع بالجمعية	توفير الخبرة التقديرية والجدولة وإدارة المخاطر لإدارة المشاريع تصميم للخطط التنسيقية بين المشاريع ومراقبة استخدام الموارد مراقبة ومراجعة أداء المشروعات تنفيذ وتشغيل نظام معلومات المشاريع و / أو بطاقة الأداء مراقبة الجودة وتطبيق المعايير



جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

مهام مكتب إدارة المشاريع (الشكل 11)

ماهي مهام مكتب إدارة المشاريع؟



خدمات
الدعم
الأساسية



إدارة التخطيط الإستراتيجي
Strategic planning department

الدعم الإداري لمديري المشاريع

تقديم التقارير حول تقدم المشاريع للقيادات العليا

تقديم المواصفات، المنهجيات، وأدوات إدارة المشاريع

إدارة وثائق المشاريع بما فيها خطط سياسات إدارة المخاطر، جدولة خطوات المشاريع، مراحل الإنجاز

الترويج للمشروع داخل الجمعية والتنوير به بأهميته

خدمات
متقدمة
متخصصة

توفير الخبرة التقديرية والجدولة وإدارة المخاطر لإدارة المشاريع

تصميم للخطط التنسيقية بين المشاريع ومراقبة استخدام الموارد

مراقبة ومراجعة أداء المشروعات

تنفيذ وتشغيل نظام معلومات المشاريع و / أو بطاقة الأداء

مراقبة الجودة وتطبيق المعايير

تشكل الإدارات الثلاث: الإدارة الاستراتيجية، إدارة إعادة هندسة العمليات، وإدارة المشاريع، منظومة استراتيجية متكاملة ومتناغمة



جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

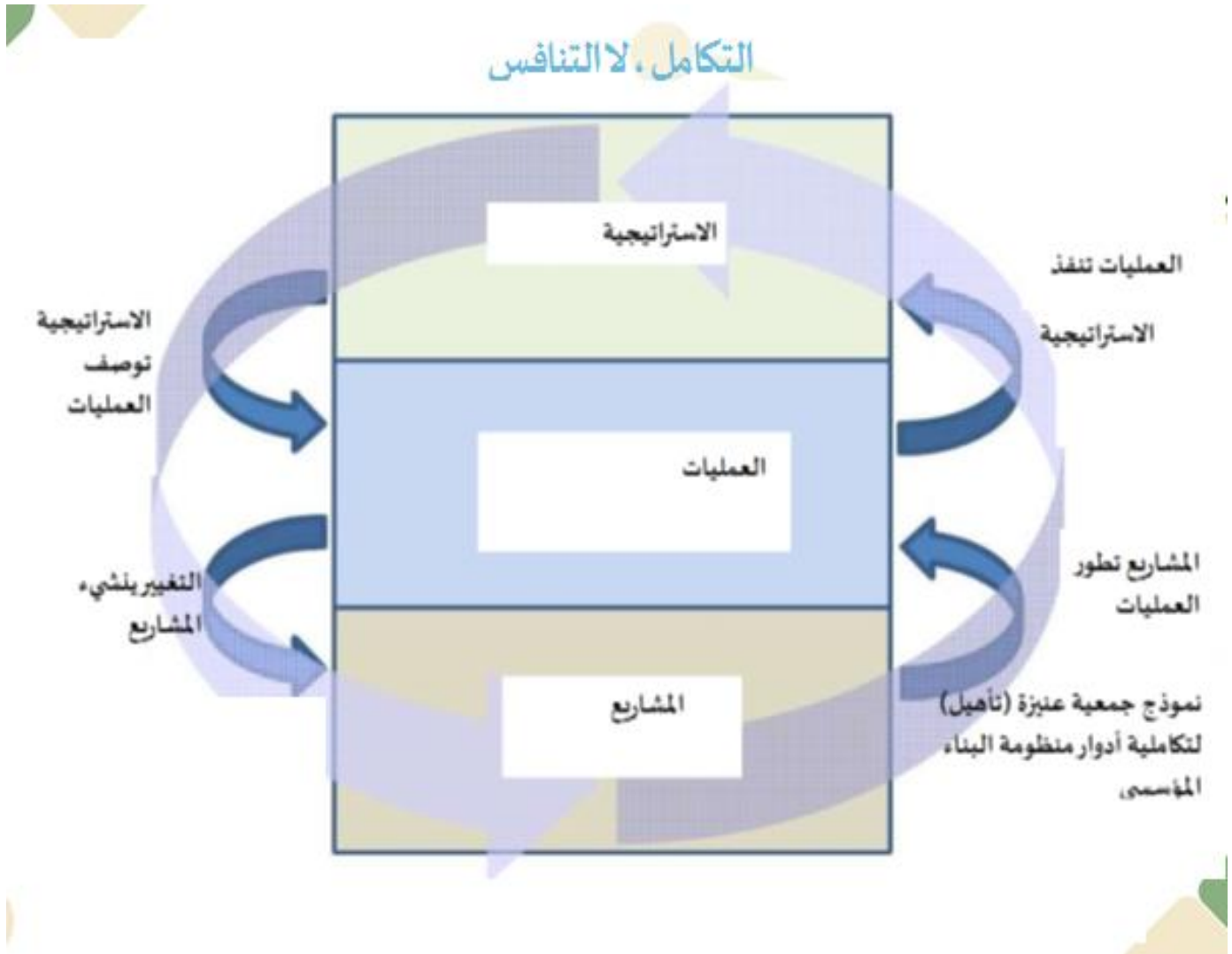
رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

الأدوار تهدف الى تشكيل ثقافة مؤسسية موحدة وخلق نموذج تشغيلي رائد يحقق تطورات جمعية عنيزة للتنمية والخدمات الإنسانية الى أعلى مصاف التميز المؤسسي وأن يشكل نموذجا تشكيلي مرجعية وقدوة على المستويات المحلية والإقليمية والعالمية، ولضبط هارمونية التناغم بين هذه الأدوار، يتم العمل بهذه الإدارات حسب نموذج العمل المبين في الشكل (12) أدناه





جمعية عناية للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

هذا المنهجية يمكنك من فهم ومعرفة الآتي:

- البنى الهيكلية والنموذج التشغيلي لإدارات قيادة التحول المؤسسي

- المهام والمسؤوليات لكل إدارة

- تكاملية وتناغم واصطفاف الإدارات الثلاث

التزام القيادة بمنهجية التطلع الى التميز:

تحديد رؤية لمشروع التحول المؤسسي بالجمعية:

قامت الإدارة العليا بإنشاء رؤية لقيادة التحول المؤسسي في الخطة الاستراتيجية للجمعية، وهي عبارة عن بيان حول الرؤية المستقبلية

للجمعية فيما يلي أنشطة التحول المؤسسي لتحقيق تطلعاتها الى التميز ويجب أن تحقق هذه الرؤية الاهداف التالية:

- تحديد اتجاه وتحدي يمكن أن يلهم الأشخاص على الالتزام والعمل

- أن تكون الرؤية طموحة بما فيه الكفاية وألا تكون مقيدة بالقدرات الحالية للجمعية

- يجب أن تحول الرؤية الى أهداف يمكن قياسها وحسابها

- يجب نشر الرؤية من خلال استراتيجية التحول المؤسسي وهي الخطة العامة لتحقيق هذه الرؤية.

يجب أن تأخذ الإستراتيجية بعين الاعتبار نتائج التحليل البيئي للعوامل الخارجية والداخلية التي تؤثر بشكل مباشر على رؤية وتنفيذ

الاستراتيجية بالإضافة الى الاحتياجات والتوقعات لكل ذوي الشأن والمتعاملين.

يجب أن تحدد استراتيجية تنفيذ خطة التميز الآتي:

- القدرة والموارد التجديدية للجمعية

- ما هي وسائل وممكنات التنفيذ بالنسبة للجمعية ولكل مجمع أو وحدة أعمال

- تعريف المعايير التي تميز نشاطات ومشاريع وبرامج إدارة التحول المؤسسي



جمعية عناية للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

- ما هي أنواع الخدمات والعمليات الإدارية التي ينبغي التركيز عليها (على سبيل المثال، المنتج، الخدمة، العمليات الجمعية، نموذج العمل)
- سياسات الموارد البشرية التي تمكن من دعم تنفيذ مشروع التحول بكفاءة وفعالية
- سياسات بغرض المحافظة على الملكية الفكرية للأفكار الابداعية والمشاريع التحسينية.
- يجب أن تكون رؤية واستراتيجية وسياسات وخطط المشروع متوفرة كمعلومات موثقة داخل الجمعية ومتاحة للأطراف المعنية، حسب ما يقتضيه الأمر.

التزام القيادة والإدارة العليا:

ينبغي على الإدارة العليا إثبات التزامها فيما يتعلق بمنظومة تحقيق التميز بالجمعية عبر الآتي:

- ضمان وضع رؤية واستراتيجية وسياسات وأهداف ابتكارية لمنظومة تحقيق التميز تتوافق مع التوجه الاستراتيجي للجمعية.
- دعم وتعزيز ثقافة التميز

- ضمان دمج توصيات منظومة تحقيق التميز في عمليات الجمعية.

- إيصال أهمية منظومة تحقيق التميز لنجاح عمل الجمعية لكل العاملين بالجمعية

- ضمان تحقيق منظومة تحقيق التميز للنتائج المرجوة منه والوقوف على الانحرافات

- العمل على التحسين المستمر لمنظومة تحقيق التميز بالجمعية

تعزيز ثقافة التطلع الى التميز بالجمعية:

على الإدارة العليا تعزيز ثقافة تدعم تجذير مفهوم التميز على مستوى السلوك المهني والقيمي لدى فريق العمل ويجب ان يتم زرع هذه الثقافة في اذهان جميع العاملين في الجمعية .

يتم دعم وتعزيز ثقافة التميز عبر:

دعم الأفكار المبدعة في تنفيذ برامج وأنشطة تؤدي الى تحقيق التميز المؤسسي وإتاحة الوقت وتحفيز وتطوير أفكار جديدة.

خلق بيئة عمل إيجابية تشجع على تقديم الأفكار



جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

تطوير نظام التحفيز للأفكار الابداعية الناجحة

- دعم التواصل: دعم التبادل المفتوح والصریح للأفكار والحلول بين الموظفين.

ادارة النزاعات والتي يمكن تبدو مصادر لفتح مواضيع جدل في مواضيع مختلفة وادارتها بطريقة سليمة باعتبارها يمكن ان تؤدي ال حلول ابداعية تعمل على حل مشكلات في نظام العمل أو عمليات المؤسسة.

الأدوار التنظيمية والمسؤوليات والسلطات:

يجب على الإدارة العليا التأكد من أن يتم تعيين الادوار وتوزيع المسؤوليات لضمان نجاح نظام ادارة التحول والتميز المؤسسي في الجمعية.

التخطيط لنجاح نظام التميز المؤسسي:

دراسة المخاطر والفرص:

عند التخطيط لأداره التحول يجب على الجمعية النظر في الاتي:

القضايا والعوامل الخارجية والداخلية المؤثرة على الجمعية

الاحذ بالاعتبار لكل الاحتياجات والتوقعات من ذوي الشأن والمتعاملين

النظر في توافق الخطط مع رؤية واستراتيجية التحول المؤسسي في الجمعية

تحديد المخاطر التي يمكن ان تحد من النجاح

دراسة وتحديد الفرص التي يجب اغتنامها لضمان قدرة منظومة تحقيق التميز على تحقيق النتائج المرجوة منها.

العمل على تحقيق التحسين المستمر:

يجب على الجمعية وضع خطة لمعالجة هذه المخاطر والفرص، وكيفية دمجها لتنفيذ جميع الإجراءات والعمليات الخاصة بالجمعية،

وتقييم فعالية هذه الإجراءات والعمليات.



جمعية عناية للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

التخطيط التشغيلي للمنظومة:

يجب أن تضع الجمعية أهداف تحقيق التميز المؤسسي في الوظائف والمستويات ذات الصلة:

يجب أن تكون الأهداف:

متسقة مع رؤية واستراتيجية الجمعية في تطلعها للتميز والريادة

يمكن قياس هذه الأهداف التشغيلية.

يمكن مراقبتها ومتابعة تنفيذها.

يتم تحديثها حسب الاقتضاء.

يجب أن تحتفظ الجمعية بمعلومات موثقة حول أهداف مشروع تحقيق التميز المؤسسي

عند التخطيط لكيفية تحقيق أهداف المشروع يجب على الجمعية تحديد الأنشطة، الموارد والمسؤوليات والعوامل الرئيسية لنجاح خطة

تنفيذ التحول بفاعلية وكفاءة وكذلك يجب تحديد المؤشرات العامة التي يتم عبرها قياس نجاح الخطة

تنظيم الأدوار والمسؤوليات:

يجب على الجمعية أن تحدد اثنين من أهم المسؤوليات في خطة تنفيذ مشروع تحقيق التطلع الى التميز:

- المسؤوليات الخاصة بمشاريع انجاز التحول المؤسسي بكفاءة وفاعلية وتطابق مع الموجهات الاستراتيجية الكلية للجمعية

- المسؤوليات العامة لإدارة المشروع

اعتمادا على حجم وهيكل الجمعية، يمكن أن يتم تعيين أو تكليف مسؤوليات ومهام إدارة منظومة تحقيق التميز الى :

- الإدارات المحددة أعلاه، على أن تتبع رأسا للأمين العام للجمعية

يجب أن تشمل مسؤوليات إدارة منظومة تحقيق التميز العامة ما يلي:

- ضمان إدارة فعالة وكفؤة وفقا لتوصيات هذه المنهجية.



جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

- تطوير عمليات التخطيط التشغيلي لإنجاز المشروع بالجمعية.

- الشروع في البدء بعمليات ومشاريع انجاز التحول المؤسسي ودفعها للنهوض بالجمعية الى الأمام.

- تخصيص مسؤوليات محددة لكل مشروع من مشاريع التحول المؤسسي.

- تنسيق تنفيذ مشاريع منظومة تحقيق التميز بالجمعية

- تقديم التقارير إلى الإدارة العليا حول التقدم والأداء.

يجب ان تحدد وتعين هذه المسؤوليات والادوار على اساس المعرفة والخبرة في مجال المشاريع الخاصة بكيفية تحقيق التميز المؤسسي المراد تنفيذها.

موارد مشروع تحقيق التطلع الى التميز:

يجب على الجمعية تحديد وتوفير الموارد اللازمة لإدارة المشروع ودعمها بكل الاحتياجات العينية والمادية للمساعدة في تنفيذ المشاريع المطلوبة والمشاركة في تجهيز المسابقات والمنافسات في مجال الابداع والابتكار في إطار التحول المؤسسي بالإضافة الي توفير ميزانية لتحفيز العاملين والفائزين بجوائز الابداع في السياق العام لمشروع تحقيق التميز المؤسسي .

استراتيجيات الاستغلال الأمثل للموارد لإدارة مشروع التحول المؤسسي:

- استغلال التكنولوجيا باعتبارها أداة لتحفيز وتمكين مشروعات التحول المؤسسي
- التأكد من أن بيئة العمل تدعم مشروع التحول المؤسسي وتطبيقه بفاعلية وكفاءة
- التأكد من توفير واستغلال الموارد المعرفية والمادية والتكنولوجيا بشكل يحقق أقصى منفعة

الكفاءة

يجب على الجمعية:

- تحديد الكفاءة اللازمة للأشخاص العاملين في ادارة مشروع التحول المؤسسي وتطويرها



جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية

منهجية التطوع الى التميز

ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

- ضمان أن يكون هؤلاء الأشخاص مختصين على أساس التعليم والتدريب والخبرة المناسبة في المجال
 - التحسين المستمر للمهارات والقدرات اللازمة للعاملين على ادارة مشروع التحول المؤسسي لتعزيز أداء المشروع بالجمعية
 - توفير التدريب اللازم لاكتساب جميع المهارات لقيادة مشروع التحول المؤسسي في الجمعية
 - التعاقد مع أشخاص أو جهات مختصة في استشارات التحول المؤسسي إذا اقتضت الحاجة
- نشر الوعي بأهمية مشروع التحول المؤسسي:

يجب على القائمين على مشروع التحول المؤسسي عمل ورش توعوية ومحاضرات وسمنارات مكثفة لنشر ثقافة التحول المؤسسي لكل العاملين بالجمعية على مختلف الدرجات الوظيفية ومختلف الوظائف لان العاملين هم المحرك الرئيسي للمشروع في المؤسسات فيجب ان يتم توعيتهم بأهمية دور مشروع التحول المؤسسي في نجاح الخطة الاستراتيجية للجمعية ويجب أن يتم توفير بيئة ملائمة لهم لتساعدهم على الابداع والعمل بكفاءة عالية.

استراتيجيات نشر ثقافة مشروع التحول المؤسسي:

- نشر مجلدات او ملخصات أو نشرات تعريفية تصف مشاريع وانجازات التحول المؤسسي ونتائجها
- نشر نتائج الافكار والمشاريع الخاصة بالتحول المؤسسي والاعلان عنها عبر كافة القنوات المتاحة للجمعية بما يعزز من صورتها الذهنية ويؤدي الى نقل المعرفة والخبرة الى الجمعيات الجهات المماثلة تعظيما للأثر المجتمعي للجمعية.
- تنفيذ فعاليات دورية حول التحول المؤسسي لتبادل الأفكار والتجارب
- اقامة ورش عمل وسمنارات في إطار مشروع التحول المؤسسي
- اقامة جوائز ومسابقات داخلية على مستوى الافراد للأبداع والابتكار في إطار مشروع التحول المؤسسي (انظر دليل عنيزة لجائزة الابداع للأفراد)
- اقامة منافسات ومسابقات خارجية على مستوى فريق العمل بالجمعية ووحدات الاعمال في إطار مشروع التحول المؤسسي (انظر دليل عنيزة للإبداع والابتكار لوحدات الأعمال)
- المشاركة في الفعاليات العالمية في إطار مشروع التحول المؤسسي.

الموارد البشرية الاستراتيجية



جمعية عنية للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

ينبغي أن يشتمل تعزيز منظومة تحقيق التميز في إطار مشروع التحول المؤسسي على نهج استراتيجي لإدارة للموارد البشرية.

يجب على سياسة الموارد البشرية:

- تعزيز الإبداع والابتكار والتعلم ونشر المعرفة في إطار مشروع التحول المؤسسي
 - إعادة كتابة الوصف الوظيفي للعاملين ووضع ما يسمي بالوصف الوظيفي بإطار ابداعي والذي يتسم بالتنوع في المهام والتحديات.
 - تشجيع الية النقاش وثقافة العصف الذهني بين العاملين والادارات المختلفة.
 - زرع الثقة وروح التسامح بين العاملين
 - توفير عقود داعمة للموظفين تتضمن سياسات مختلفة لنظام الحوافز لتعزيز روح الابتكار في إطار مشروع التحول المؤسسي.
 - تشجيع روح المشاركة في منافسات جوائز الابداع والابتكار في إطار مشروع التحول المؤسسي بالجمعية.
 - السماح للأشخاص المعنين بالابداع والابتكار في إطار مشروع التحول المؤسسي الوصول إلى المعلومات ذات الصلة من الإدارة.
- استراتيجيات التمكين وبناء القدرات في إطار مشروع التحول المؤسسي:

- اعتبار قيادة الابداع والابتكار في إطار مشروع التحول المؤسسي من المهارات الرئيسية للقادة على كافة المستويات
- توفير فرص التدريب والتعلم لتطوير الموظفين مهنيًا
- مراجعة السياسات والإجراءات لإزالة الحواجز والعوائق التي تعيق عمل الابتكار في إطار مشروع التحول المؤسسي في الجمعية
- تعزيز قنوات تبادل الأفكار الإبداعية في إطار مشروع التحول المؤسسي مع الموظفين
- تقدير جهود الابداع والمكافأة عليها

إدارة الملكية الفكرية والمعرفة:

يجب أن تحدد الإدارة العليا سياسات واضحة لجميع الاصول الغير ملموسة بالجمعية (بما في ذلك المعرفة والخبرات) وإدارة الملكية الفكرية وتوفير هيكل لإدارة المعرفة الداخلية والخارجية تمكها من الوصول للأفراد المشاركين في مشاريع وعمليات الابداع والابتكار في إطار مشروع التحول المؤسسي وحفظ أفكارهم ومشاريعهم في إطار عمل الجمعية مما يحفظ حقوق العاملين المبتكرين بالإضافة الى الحق العام للجمعية في دورها الفاعل في دعم هذه الافكار والمشاريع وتحويلها الى ارض الواقع.



جمعية عناية للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

وفي هذا السياق يجب على الجمعية أيضا ان توعي جميع العاملين بعدم مشروعية انتهاك اي من الافكار التي تتبع لجهات او اشخاص اخرين وانسابها لأنفسهم لضمان وحفظ الشفافية والمصداقية في العمل وخصوصا في برامج الجوائز والمنافسات ذات العائد (التحفيز).

تتم ادارة الملكية الفكرية والمعرفة عبر:

- التوعية بشأن عواقب الانتهاك الغير شرعي للملكية الفكرية وعواقبها.

- تحديد مسؤوليات إدارة الملكية الفكرية.

- إثبات أهمية حصول الجمعية على حرية تشغيل وإدارة ومراقبة المخاطر ذات الصلة بالملكية الفكرية الخاصة بها

- توفير التدريب إذا لزم الأمر.

سياسات التعاون المشترك:

- يجب أن تحدد الجمعية سياسة للتعاون الداخلي والخارجي بين فريق العمل بالجمعية والدوائر ووحدات الاعمال.

- يجب تعزيز روح التعاون في الجمعية بحيث يمكن مشاركة الأفكار والمعرفة بين مختلف الأشخاص والمجموعات مع مراعاة السرية وحفظ المعلومات الهامة.

- نشر التحديات والمحفزات للأفكار الابداعية والحلول الابداعية للمشكلات المختلفة.

- تشجيع الأشخاص والمجموعات (مع تنوع وجهات النظر) على التعاون لتطوير الأفكار وتبادل المعارف.

- يمكن أن يساعد التعاون والتواصل مع الجهات الخارجية في تحديد الأفكار واحتياجات العملاء والمعرفة والشركاء، للمساعدة في حل المشكلات واستغلال الأفكار. يمكن تحديد الفرص من خلال:

- الاستماع التام والأخذ في الاعتبار جميع الأفكار المقدمة من قبل العملاء والموردين والأطراف الأخرى واعتمادها.

- الانضمام إلى شبكات نقل المعرفة والهيئات المهنية التي تعمل في مجال الابداع والمعرفة

- التعاون مع المؤسسات العلمية مثل الجامعات ومراكز البحوث وجهات تقدم خدمات دعم استشارية في برامج التغيير والتحول المؤسسي للمساعدة في تقييم وتحسين منجزات مشروع تحقيق التطلع الى التميز



جمعية عناية للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

عملية إدارة التحول المؤسسي:

عملية تنفيذ المشروع

وفقا لرؤية واستراتيجية التحول المؤسسي وأهداف الجمعية في تحقيق تطلعاتها للوصول الى أعلى مستويات التميز المؤسسي، فإن الجمعية يجب عليها ان تنشئ نظام مفصل لإدارة عملية التغيير والتحول المؤسسي بالجمعية لتغطي جميع الخطوات التي تمكن من الحصول على فكرة ابداعية حول مشكلة معينة أو تمكن من الحصول على فرصة لمشروع ابتكاري يقود الجمعية الى النجاح.

تعتمد عملية نجاح المشروع اعتمادًا كبيرًا على عدد من الجوانب مثل:

- نوع الإدارة الخاصة بكل وحدة من وحدات تنفيذ المشروع ومدى فهمها والتزامها بنطاق الخدمات والمهام والصلاحيات التي ينبغي عليها تقديمها في تناغمية مع الوحدات الأخرى
- نوع الجمعية
- الهيكل التنظيمي للمؤسسة

تشمل عملية ادارة تحقيق التميز المؤسسي على عملية توليد الأفكار الجديدة واستيعابها وتقييمها ومن ثم اختيارها.

وينبغي تعريف منهجية موحدة لعملية إدارة برامج ومشاريع التطلع الى التميز المؤسسي لضمان التدفق المستمر للأفكار الجديدة في حيز الجمعية:

منهجية إدارة التميز المؤسسي يجب أن تشمل على:

- تحديد النطاق (المستهدف أو العام) لتوليد الأفكار الخاصة بإنجاز مستهدفات المشروع بالجمعية
- يحتوي على الوتيرة المتبعة والمتفق عليها لجمع الأفكار وتقييمها ومن ثم اختيارها.
- المصادر التي ينبغي جمع الأفكار منها: داخليا (الابداع والابتكار من الافراد او المجموعات وخارجيا (الذكاء الاستراتيجي، والتعاون، وما إلى ذلك)
- وسائل حماية الأفكار التي تم إنشاؤها حديثًا وآلية حفظ حقوق أصحابها والسياسات المتبعة لمشاركة هذه الأفكار (سياسات حفظ الملكية الفكرية)



جمعية عناية للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

- طريقة ومعايير تقييم واختيار الأفكار (على سبيل المثال، الأخذ في الاعتبار: احتياجات المستخدمين واستراتيجية تحقيق التطلع الى التميز والمواءمة مع استراتيجية الجمعية، مستوى التحديث؛ العوامل القانونية والاستدامة؛ الجدوى الاقتصادية والجدوى الفنية، والعائد المتوقع؛ إلخ.).

تطوير أفكار وبرامج تحقيق التميز المؤسسي:

بمجرد تحديد الفكرة، يتم تطويرها عادة من خلال تحويلها الى مشروع ابتكاري و / أو الى شكل من اشكال الشراكات والتحالفات لتعديل او دمج أنظمة تساعد في حل بعض المشكلات الادارية أو الفنية.

يوصى بتطوير مشاريع وبرامج تحقيق التميز المؤسسي عبر منهجية "phase gate"

والتي تقسم المشروع الى عدد من المراحل والتي تلتزم بوضع أهداف وخطة مفصلة لتطبيق هذه الأهداف ومن ثم تلتزم بتحديد النتائج والمخرجات المرجوة او المتوقعة في كل مرحلة من العملية، وفي هذا السياق فانه من المفيد وضع التفاصيل التالية لكل مرحلة:

- الأهداف والنتائج المتوقعة للمرحلة

- المهام التي يتعين القيام بها وتنفيذها في المرحلة

- الموارد (البشرية والمالية والمنشآت) التي يتعين توفيرها.

- الحدود الفاصلة لكل مرحلة، بما في ذلك تواريخ البدء والانتها

- اقامة اجتماعات رسمية لمراجعة ومتابعة التقدم في مراحل المشروع من مرحلة الى المرحلة التالية أو إنهاء المشروع

- استراتيجيات ادارة المخاطر

- الأدوات والتقنيات التي من شأنها تسهيل تحقيق مستهدفات المشروع ومساهمات فريق العمل في ذلك (ادارة الإبداع والذكاء الاستراتيجي والملكية الفكرية، وما إلى ذلك)

مع مراعاة جوانب مثل:

- العمل برشاقة في ادارة جميع المشاريع مع وضع الأولويات وفقا للرؤية الاستراتيجية للجمعية



جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية

منهجية التطوع الى التميز

ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

- المتابعة المستمرة لسير عمل المشروعات مع الأخذ في الاعتبار العناصر الجديدة القادمة من الخطة الاستراتيجية وتأثيرها على سير عمل المشاريع.

- التوازن في التعامل مع المشاريع قصيرة الأجل / طويلة الأجل، والمشروعات عالية المخاطر / منخفضة المخاطر، وما إلى ذلك؛

- الاستخدام الأمثل للموارد المشتركة وتوزيعها باتزان لجميع المشاريع الإبداعية، التي يوصى - بعد تقييمها - لتنفيذها لما لها من تأثير إيجابي في تحقيق مستهدفات مشروع التطوع الى التميز

تقييم نتيجة عمليات إدارات تحقيق التميز

تنقسم نتائج عملية التحول المؤسسي للمؤسسات الى نتائج مالية او نتائج غير مالية.

يجب على الجمعية تحديد مؤشرات واضحة لتقييم نتائج مشروع التحول المؤسسي

المؤشرات المالية لنتائج المشروع تشمل:

- معدل نمو الربح.

- معدل نمو الإيرادات

- توفير وتقليل التكاليف للمؤسسة والزيائن

- نمو الهامش التشغيلي

- العائد على الاستثمار من مشروعات وبرامج التحول المؤسسي

المؤشرات غير المالية يمكن أن تشمل:

- عدد الأفكار المطروحة من خلال عملية التحول المؤسسي

- كفاءة العمليات

- أثر جودة التنفيذ على الأداء الكلي



جمعية عناية للخدمات الإنسانية

منهجية التطلع الى التميز

ASPIRE to Excellence® framework for quality improvement)

رمز المستند: QP-151-02

رقم الإصدار: 01

رقم المراجعة: 01

تاريخ الإصدار: 26-07-2020

- الأصول غير الملموسة (الملكية الفكرية، الموارد البشرية، المعرفة، العلاقات، إلخ)

يجب أن يوفر تقييم النتائج مقابل هذه المؤشرات نتيجة واضحة عن مدى نجاح أو فشل عملية التحول المؤسسي مما يفيد في تحسين

عمليات ادارة برامج تحقيق التميز المؤسسي في المستقبل

تقييم أداء نظام إدارة وبرامج تحقيق التميز المؤسسي:

يجب أن تحدد الجمعية مؤشرات الاداء وطرق المتابعة وآليات التقييم على الاتي:

- استراتيجية المشروع ومدى تحقيقها من برامج المشروع وكيفية اداراتها

- نشر العوامل التي تمكن عملية تحقيق المشروع في الجمعية

- ادارة عمليات المشروع ونتائجها

يجب إجراء التقييم على أساس منتظم لضمان فهم متعمق لمختلف أبعاد إدارة التحول المؤسسي بالإضافة إلى التحسين والتطوير المستمر

لأداء عمليات منظومة تحقيق التميز المؤسسي في الجمعية، يعتمد تقييم عمليات المنظومة في الجمعية على طبيعة البيئة التي تعمل بها

الجمعية بالإضافة إلى طموح الجمعية للحصول على المزيد من التحسين في عمليات تحقيق التميز المؤسسي.

بالإضافة إلى طرق التقييم الأخرى، يجب إجراء برنامج للتدقيق الداخلي على فترات متفاوتة للتحقق من أداء عمليات ادارة المشروع المنفذة

في الجمعية.

تحسين نظام إدارة مشروع التطلع الى التميز:

ينبغي على الجمعية أن تعمل باستمرار على تحسين النظم والعمليات عبر قياس فعالية النظام بانتظام من خلال استخدام رؤية

واستراتيجية تؤدي الى تحقيق التميز المؤسسي، نمط القيادة، وضع وتنفيذ الأهداف، تقييم الأداء ومراجعة الإدارة العليا.

ينبغي على الجمعية تحديد الانحرافات، ووضع إجراءات تصحيحية من أجل القضاء على أسباب هذه الانحرافات التي تم العثور عليها

من خلال عمليات التدقيق او المراجعة المتواصلة للنظام ومن ثم عمل إجراءات تحسين من أجل تحسين كفاءة النظام.