



**QUALITY &
EXCELLENCE**
CENTER FOR TRAINING

الجودة والتميز

تدريب نوعي متخصص موجه نحو التطبيق لتلبية الاحتياجات التدريبية للمرحلة المقبلة ورؤية 2030

المحتويات

2	عن المركز
4	بداية الرحلة
6	الرؤية - الرسالة - القيم
8	الأهداف
9	خدماتنا
12	نطاق الخدمات
13	البناء التنظيمي للمركز
14	الإجراءات وآلية العمل

عن المركز

تشهد جميع القطاعات والمنشآت التابعة لها في المملكة نمواً متزايداً وتطورات متسارعة **لتلبية احتياجات وتطلعات متلقي الخدمة** ، وتسعى جميع القطاعات لرفع مستوى الأداء داخل المنشآت التابعة لها وتحسين جودة الخدمات المقدمة لتلبية هذه الاحتياجات وضمان تحقيق اهداف رؤية المملكة 2030 ، وفي ظل هذه التطورات المتسارعة والاحتياجات المتزايدة فإن من الضروري دراسة الواقع الحالي لهذه الخدمات و الأنشطة ونقاط الضعف والقوة وتحديد الأولويات ومن ثم التخطيط لهذه البرامج والأنشطة بما يتماشى مع أولويات وتحديات المرحلة المقبلة ، كما أن الحاجة ماسة لضمان أعلى درجات التناغم والتنسيق بين مقدمي الخدمات وضمان توفرها وتوزيعها بالشكل الأمثل مما يعزز سهولة الوصول اليها ويزيد من رضا المستفيد من هذه الخدمات ، **ولهذا الغرض فقد اصبح من الضروري دراسة الاحتياجات التدريبية والتعليمية لهذه المنشآت وضمان توفر المعارف والمهارات والقدرات اللازمة لتحقيق اهداف المرحلة المقبلة والوصول الى التميز المؤسسي**

وقد أدرك القائمون على مركز الجودة و التميز للتدريب أهمية تحقيق هذه الأهداف و الرؤى من خلال طرح رائد لتعزيز مفاهيم الجودة و تطبيق أفضل الممارسات و تحسين الأداء بشكل مستمر ، مع التركيز على بناء القدرات و تطوير المهارات لتلبية احتياجات المرحلة و رؤية المملكة 2030 ، **وقد تضمنت أهداف المركز تحقيق أعلى مستويات الجودة في خدمات التدريب و التأهيل و الخدمات الإستشارية و تهيئة المؤسسات للإعتماد من الجهات المانحة محلياً وعالمياً**



بداية الرحلة

في عالم يتسارع فيه التغيير وتتزايد فيه التحديات، يصبح التعلم والتطوير ضرورة ملحة لضمان التفوق المؤسسي انطلاقاً من هذا التوجه، اجتمع ثلاثة من خبراء الإدارة و رواد الجودة و التميز المؤسسي الشغوفين بالتعلم و التميز ، ليؤسسوا صرح رائد يمزج بين تعزيز المفاهيم وتطبيق أفضل الممارسات في الجودة و التميز المؤسسي

بدأت القصة عندما التقى الشركاء الثلاثة في إحدى الفعاليات التعليمية، حيث تبادلوا الأفكار والرؤى حول أهمية التدريب المستمر في تعزيز كفاءة المؤسسات، كان لدى كل منهم رؤية فريدة، لكنهم اتفقوا على شيء واحد:

التعلم هو المفتاح لبناء مستقبل مستدام

الشريك الأول، خبير في إدارة الجودة، كان يؤمن بأن تحسين العمليات الداخلية يمكن أن يؤدي إلى نتائج مبهرة.
الشريك الثاني، مدرب معتمد في تطوير المهارات القيادية، كان لديه شغف بمساعدة الأفراد على تحقيق أقصى إمكاناتهم

أما الشريك الثالث، فكان لديه خبرة واسعة في استراتيجيات الابتكار، حيث أدرك أن التفكير الإبداعي هو ما يميز المؤسسات الناجحة

مع مرور الوقت، تطورت الفكرة إلى مشروع طموح، حيث قرر الثلاثة إنشاء مركز يجمع بين خبراتهم المتنوعة لتقديم برامج تدريبية مبتكرة تساهم في رفع مستوى الجودة والتميز المؤسسي على مستوى الوطن



الرؤية

صرح رائد في تعزيز مفاهيم وتطبيقات
الجودة و التميز المؤسسي

الرسالة

تدريب وتأهيل الكوادر ودعم منشآت
القطاع العام و الخاص خلال رحلتها
للجودة و التميز المؤسسي

القيم

التميز ☆

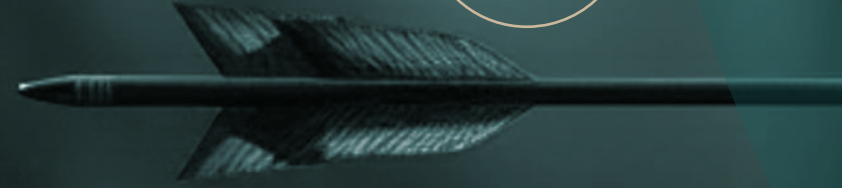
الإلتزام ✓

العميل أولاً 👤

الشفافية 🗨️

العمل بروح الفريق 🤝





الأهداف

- Q دراسة الاحتياجات التدريبية وتحديد الأولويات التدريبية والتعليمية لمنشآت القطاع العام والخاص
- Q تدريب وتأهيل الكوادر ومساعدتها في الحصول على الشهادات المهنية المتخصصة من جهات معتمدة
- Q تقديم الخدمات التدريبية والاستشارية للمنشآت في مجال تعميم وتطبيق المعايير والجودة والتميز المؤسسي
- Q تلبية احتياجات وتطلعات المستفيدين من خدمات المركز من خلال مراقبة وتطوير الأداء بشكل منتظم والسعي الى التميز على المستوى المحلي في التدريب والتأهيل والدراسة والبحث والابتكار

خدماتنا

دراسة الاحتياجات التدريبية والتعليمية والتعرف على المعارف والمهارات والقدرات اللازمة للقيام

بالمهام المحددة في نطاق خدمات المنشأة والوصف الوظيفي بما يتواءم مع احتياجات المرحلة

المقبلة ورؤية المملكة 2030

التدريب على مفاهيم وتطبيقات الجودة والتميز المؤسسي وأدوات الجودة ومنهجيات تحسين الاداء

تدريب الكوادر والمساعدة في التأهيل بشهادات مهنية معتمدة في مجالات متعددة بحيث يكون

هناك مسار منفصل لكل مجال، مثل

جودة الرعاية الصحية

إدارة التغيير

التخطيط الاستراتيجي

منهجيات وأدوات الجودة و 6 سيجما

بطاقة الأداء المتوازن

إدارة المشاريع

إدارة البيانات

إدارة المخاطر

معايير جائزة الملك عبد العزيز للجودة باعتبارها

النموذج الوطني للتميز المؤسسي

خدماتنا

خدمات الدعم والخدمات الاستشارية لتعميم وتطبيق معايير الجودة والتميز المؤسسي ويشمل

ذلك خطط تهيئة المنشآت لنيل الاعتماد المؤسسي والخطط التدريبية والزيارات الميدانية **وفقا لخطة**

متكاملة يتم اعدادها مسبقا حسب الاحتياج

مساعدة المنشآت في تطبيق منهجيات التحسين وأدوات الجودة والوصول الى أفضل الممارسات
وقصص النجاح

الدراسة والبحث ونشر أفضل الممارسات في المجلات العلمية المحكمة للاستفادة منها وتعميمها





الجودة والتميز المؤسسي

- بناء القدرات
- منهجيات التحسين - أدوات الجودة
- التطوير المؤسسي
- تطوير المهارات
- تدريب المدربين (TOT)
- تطبيقات الحاسب الآلي
- الأعمال المكتبية والسكرتاريا

الدراسات

- إعداد وتخطيط وتصميم البرامج
- تقييم الفجوة
- دراسة الاحتياج
- إدارة المشاريع

الدعم والاستشارات

- الاعتماد الصحي
- جائزة الملك عبد العزيز للجودة
- اعتماد التدريب
- نماذج التميز المؤسسي
- ISO

التدريب النوعي والتأهيل

- جودة الرعاية الصحية CPHQ - CPPS - CPHRM
- إدارة المشاريع PMP
- إدارة المخاطر Risk Management
- التخطيط الإستراتيجي وبطاقة الأداء المتوازن
- إدارة البيانات KPIs
- إدارة التغيير Change Management

مجلس الشركاء

مدير المركز

الشؤون المالية والإدارية

FAD

التواصل والتسويق

CMD

التأهيل والشهادات
المهنية

PCD

تهيئة الكوادر
والمساعدة في
الحصول على
الشهادات المهنية

الدعم والخدمات
الاستشارية

CSD

تقديم الدعم
والاستشارات

الشؤون الأكاديمية
والتدريب

ETD

التدريب على
مفاهيم الجودة

المنصة الإلكترونية
والتعليم عن بعد

ITD

التدريب عن بعد

الحوكمة وآليات عمل المركز

تم تلخيص أبرز المراحل والخطوات في خطة العمل، مع تحديد المسؤوليات والتواريخ المستهدفة، وسيتم قياس التطور الحاصل في هذه الخطة والرفع بتقرير دوري الى مجلس الشركاء لاتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة وفقا لنتائج القياس ، بالإضافة الى ضرورة إعداد دليل تنظيمي متكامل للسياسات والإجراءات الخاصة بالمركز ومهامه ومسؤولياته ويتضمن الدليل ما يلي :

الضوابط المرجعية لمجلس الشركاء والمهام والمسؤوليات

الهيكل التنظيمي للمركز

الوصف الوظيفي لمدير المركز ورؤساء الوحدات التنظيمية

رسالة المركز

الرؤية

أهداف المركز

قادة مسارات التدريب بالمركز

✦ ماجستير الصحة العامة في الإدارة و
النظم الصحية من جامعة أوكلاهوما
✦ مقيم معتمد في القيادة والجودة
✦ مدرب معتمد المؤسسة العامة للتدريب
التقني والمهني
✦ مدرب معتمد من الأكاديمية العالمية
للتدريب والتطوير البريطانية
✦ خبرة لأكثر من عشرين عام في إدارة
الرعاية الصحية و تصميم عمليات
النظم وقياسها والتخطيط الإستراتيجي
وبطاقة الأداء المتوازن

✦ خبرة واسعة في

إدارة المشاريع - إدارة التغيير - إدارة
المخاطر - إدارة البيانات - منهجيات و
أدوات التحسين - التميز المؤسسي



د. إبراهيم المالكي

✦ دكتوراه في الإدارة والتخطيط الصحي
✦ استشاري الإدارة الصحية والمستشفيات
✦ عمل مديراً عاماً لعدة إدارات عامة بوزارة
الصحة لمدة ٣٠ سنة
✦ أشرف وأعد دراسات واستشارات إدارية
والتطوير
✦ أصدر عدد من المؤلفات والدراسات في
المجال الصحي



د. محمد أبو هبشة

قادة مسارات التدريب بالمركز

✦ بكوريوس الطب والجراحة

✦ الرياض - المملكة العربية السعودية

✦ دبلوم عالي في أمراض النساء والتوليد

✦ المملكة العربية السعودية

✦ زميل الكلية الملكية

✦ أدنبرة المملكة المتحدة

✦ زمالة الإدارة - الصحة و إدارة الجودة -

✦ الولايات المتحدة الامريكه

✦ مستشار و عضو مجلس إدارة مستقل

✦ للعديد من الشركات و المؤسسات و

✦ الهيئات



د. هشام ناظرة

✦ ماجستير في الحوكمة والسياسات

✦ العامة

✦ خبير ومستشار في المشاريع التحولية

✦ خبير في الجودة و مشاريع و منهجيات

✦ التحسين

✦ حاصل على شهادات احترافية في

✦ التخطيط وإدارة المؤشرات وبطاقة الأداء

✦ المتوازن

✦ خبرة في الحوكمة وتصميم العمليات و

✦ مؤشرات الأداء الرئيسية و بالإضافة إلى

✦ الإشراف على المشاريع و المبادرات

✦ الإستراتيجية



أ. عبدالرحمن الفيافي

قادة مسارات التدريب بالمركز

محاسب قانوني و مستشار مالي و
مراقب مالي في القطاعين الخاص و
العام
رئيس جمعية المحاسبين الإداريين
سابقاً
عمل كمدرّب ومحاضر في الإدارة العامة
عضو جمعية تطوير التدريب الإستشارات
و الإتحاد الدولي للتدريب و التطوير
تبوأ العديد من المناصب المالية والقيادية
و الإشرافية لأكثر من ٢٥ سنة
مدرّب و محاضر و مستشار لعدة جهات
حكومية



أ. حسن باحص

دكتوراه في القانون من كلية الحقوق
بجامعة القاهرة
خبير تدريب قانوني في مجال القانون و
العقود و المناقصات و التحكيم
دكتور جامعي و مستشار قانوني لعدة
جهات
محكم دول ممارس بأكثر من جهة
تحكيمية
صاحب موسعة الفارس في التحكيم
مستشار قانوني سابق في عدة دول
رئيس المجلس النوعي للتدريب القانوني
بالعالم العربي



د. فارس عمران



**QUALITY &
EXCELLENCE**
CENTER FOR TRAINING



 K.S.A - RIYADH

 QXTC@QIEC.SA

 BOX 7472 NO. 13241-4317

WWW.QIEC.SA
CENTER FOR TRAINING