



دليل إرشادي للمقيّم  
الدورة السابعة لجائزة الملك عبد العزيز للجودة

سعيُّ نحو التميّز





## فهرس المحتويات



3 مقدمة عن جائزة الملك  
عبد العزيز للجودة

4 هذا الدليل

4 مقومات نجاح المقيم

5 هدف عملية التقييم

6 هدف فريق التقييم

9 مراحل عملية التقييم  
ومتطلبات ومعايير ومخرجات  
ومؤشرات أداء كل مرحلة

9 الاجتماع الجماعي المكتبي  
( الجلسة التوافقية )

9 الزيارة الميدانية

11 اللجنة الفنية

11 التحكيم

12 متطلبات ومعايير كتابة  
التقرير التعقيبي

14 أدوار أعضاء فريق التقييم

14 دور قائد الفريق

16 دور المقيم العضو

17 دور المقيم المتدرب

18 الحالات الصعبة

18 تضارب المصالح

18 سرية المعلومات

19 الجزاءات



## مقدمة عن جائزة الملك عبد العزيز للجودة



في ظل ما تشهده المجتمعات العالمية من منافسة حادة في سبيل رفع جودة الخدمات والمنتجات وتحقيق سمعة عالمية، وفي ظل المتغيرات الاقتصادية الكبيرة والحاجة الماسة لتحقيق الجودة والتميز المؤسسي، أصبح من الضروري تأسيس جائزة وطنية للجودة بالمملكة العربية السعودية، تأخذ في الاعتبار المعطيات المحلية والعالمية.

أنشئت جائزة الملك عبد العزيز للجودة بموجب خطاب المقام السامي رقم **7 /ب/ 18670** وتاريخ **1420/11/27**هـ بهدف تحفيز القطاعات الإنتاجية والخدمية لتطبيق أسس وتقنيات الجودة الشاملة من أجل رفع مستوى جودة الأداء وتفعيل التحسين المستمر لعملياتها الداخلية وتحقيق رضا المستفيدين. كما تهدف الجائزة لتكريم أفضل المنشآت ذات الأداء المتميز والتي تحقق أعلى مستويات الجودة بحصولها على التقدير اللائق على المستوى الوطني لما حقته من إنجازات وبلوغها مرتبة متميزة بين أفضل المنشآت المحلية.

وُعدَّ الجائزة وسيلة لتحقيق التميز في الأعمال من خلال توفير هيكل متكامل لتنسيق جميع أنشطة تحسين الأداء وإدارتها، وذلك بتمكين المنشآت من تقييم مستوى أدائها الحالي ومقارنته بمستوى الأداء في المنشآت المتميزة على مستوى العالم، ومن ثم العمل على سد الثغرات الموجودة بين المستويين.

تقدم الجائزة معايير محددة تمكن المنشآت من قياس أدائها في عدة مجالات رئيسية تساعدها على تحسين الأعمال بصورة مستمرة لتحديد الأهداف وترتيب أولوياتها وتنظيمها ومراجعتها بغرض إنجاز هذه الأهداف.

عند التقدم للترشح للجائزة، تعطي المنشأة نفسها فرصة للخضوع لعملية تقييم موضوعية من قبل مقيمين خارجيين مدربين على كيفية تطبيق المعايير ولديهم خبرة في تقييم منشآت مشابهة.



## هذا الدليل



أخي المقيم، يهدف الدليل الى معرفة المهام المناطة بالمقيم وعملها على أفضل وجه من خلال شرح وتفصيل آليات ومراحل التقييم ومتطلبات التقييم الناجح والتقرير التعقيبي المتكامل. حيث تعمل الجائزة من خلال لجنة فنية باختيار المقيمين بناء الخبرة والمهارة والاحترافية في مجال التميز المؤسسي والجودة.

## مقومات نجاح المقيم



١. فهم نموذج التميز لجائزة الملك عبد العزيز للجودة بمكوناته الثلاثة: المبادئ المعايير، واداة التقييم المؤسسي "إتقان".
٢. القدرة على طرح اسئلة محددة وبشكل صحيح وفعال خلال الزيارة الميدانية للحصول إلى إجابات تمكنه من التقييم وكتابة التقرير (مثلا بدء الأسئلة بـ "كيف").
٣. التحضير والتفرغ لكافة مراحل التقييم وإدارة الوقت بكفاءة عالية وتقديم مخرجات عالية المستوى في الوقت المحدد حسب الجدول الزمني للدورة.
٤. التحلي بروح الدفع الإيجابي باتجاه الإجماع والتوافق خلال مراحل التقييم الجماعي والإبتعاد عن التشاحن والتأريه.
٥. الإصغاء (للمقيمين وموظفي المنشأة) أولاً بهدف الفهم ومن ثم الحديث.
٦. التعامل بمهنية واحتراف مع كافة المعنيين.
٧. القدرة على تحمل أعباء وضغوط العمل خلال مراحل التقييم والمحافظة على مستوى أداء عالي حتى الإنتهاء من مرحلة التحكيم.
٨. القدرة على صياغة تقرير متجانس ومتكامل يعكس واقع للمنشأة ويضيف قيمة لها من خلال نقاط القوة وفرص التحسين ويساعدها على تحديد الفجوات لديها وبناء مبادرات ومشاريع لإغلاق تلك الفجوات.



## هدف عملية التقييم



تقييم المنشآت المشاركة بالدورة السابعة وإصدار تقرير تعقيبي متكامل (تقرير تغذية راجعة) وتحديد الدرجات بعد إتمام مراحل التقييم والتحكيم والمراجعة الفنية حسب متطلبات إدارة جائزة الملك عبد العزيز للجودة. ويتم ذلك من خلال إتمام عملية التقييم كفريق واحد متكامل وبحضور كافة أعضاء الفريق، وفي الوقت المحدد حسب جدول التقييم المتفق عليه مسبقاً لكل منشأة ودون تأخير، وباستخدام منظومة تميز نت، وبشكل كامل ودون انتقاص من مدخلات أو مخرجات أو محتويات أو خطوات أي مرحلة من مراحل التقييم أو متطلب من متطلبات التقييم، وبالتالي الخروج بتقرير تعقيبي متميز المحتوى يمكن للمنشأة أن تستفيد منه في تحديد نقاط قوتها وفرص التحسين والتطوير لديها مما يتيح لها بناء برامج ومشاريع ومبادرات تحسينية فعالة.



## هدف فريق التقييم



إتمام عملية التقييم في الوقت المحدد في الخطة الزمنية للدورة وبشكل كامل وشامل وجودة عالية وحسب متطلبات برنامج جائزة الملك عبد العزيز للجودة والتوافق على نقاط القوة وفرص التحسين والدرجات لكل منشأة، ومن ثم عرض نتائج التقييم على اللجنة الفنية وفريق المحكمين والأخذ بملاحظاتهم في إصدار النسخة النهائية من التقرير التعقيبي.





## ضوابط وسلوكيات المقيم



نجاح عملية التقييم يعتمد بشكل كبير على جهود المقيم وجهود المعنيين كافة؛ ولذا يتوجب أن يظهر ويتصرف بأعلى مستويات المهنية والاحترافية في الأوقات كافة خلال مدة التقييم، والالتزام بما يأتي:

- عدم استقبال أي مستندات من المنشأة بعد الإنتهاء من الزيارة الميدانية.
- عدم استخدام قنوات التواصل الاجتماعي و نشر أي شيء يخص الجائزة أو المنشآت خلال دورة الجائزة.
- عدم مناقشة تقارير المشاركة أو نقاشات الفريق أو ملاحظات الزيارة الميدانية مع أعضاء الفرق الأخرى. عدم استقبال أي مستندات من المنشأة بعد الإنتهاء من الزيارة الميدانية.
- الحفاظ على سمعة الجائزة الإيجابية خلال وبعد الدورة.
- عدم تقديم النصح أو المشورة للمنشآت المشاركة شفويًا أو كتابيًا.
- التعامل مع المعنيين كافة في المنشآت بمهنية واحترام وأخلاق سامية.
- عدم قبول الهدايا من المنشآت المشاركة خلال التقييم أو بعده.
- عدم تسويق نفسك أو جهة عملك للمنشآت المشاركة.
- عدم قبول أي عقود استشارات لمدة عامين بعد عملية التقييم.
- الالتزام بتوجيهات قائد الفريق وتعليمات إدارة الجائزة.
- الالتزام بالعمل الجماعي وروح الفريق الإيجابية، وأن يكون عونًا لفريقه في تحقيق أهدافه، وتجنب كل ما يمكن أن يعوق سير العمل ضمن الفريق.
- الالتزام بالحضور والمغادرة والحضور مع باقي أعضاء الفريق طوال اليوم، خلال مراحل واجتماعات التقييم الجماعي والزيارة الميدانية واجتماعات التوافق.
- إتمام مراحل التقييم وكتابة التقارير بأعلى مستوى من الحرفية والجودة وحسب متطلبات برنامج الجائزة.
- الالتزام التام بمواعيد تسليم التقارير التعقيبية.
- عدم إعطاء أي انطباع للمنشأة عن مستواها ومدى تميزها، وعدم التعليق إيجابيًا أو سلبًا على ممارساتها وأنظمتها ونتائجها خلال الزيارة الميدانية. .
- الالتزام بمرجعية التقييم وهي نموذج الوطني للتميز المؤسسي، وليس مقارنة منشأة بأخرى.
- عدم نقل المعلومات التي يحصل عليها خلال دورة الجائزة إلى أي جهة خارجية خلال وبعد انتهاء الدورة. .
- حذف جميع الملفات والبيانات التي تتعلق بالمنشآت التي تم تقييمها، وعدم الاحتفاظ بها بأي حال من الأحوال.
- فترة التفرغ للتقييم ستكون مسؤولية المقيم مع جهة عمله. .
- يمنع للمقيم أن يقوم بأي تواصل خارج عملية التقييم.



## إلتزامات المقيّم اثناء الزيارة الميدانية للمنشآت



يقوم المقيم بتقييم المنشآت التي تحددها له الجائزة في كل دورة من دوراتها باستخدام النموذج الوطني للتميز المؤسسي والتي تبدأ بالتقييم الجماعي، مروراً بالزيارة الميدانية، وبمخرج وهو التقرير التعقيبي الذي يقوم به فريق التقييم. زيارة المنشأة التي تحددها الجائزة فقط، وهي إحدى مراحل عمليات التقييم؛ بحيث يقوم المقيم بتنفيذ الإجراءات المحددة للزيارة، واتباع التعليمات المهنية والأخلاقية أثناء القيام بالزيارة، ويتم بها مقابلة المسؤولين عن المعايير التي يتم تقييمها للقيام بالعملية التقييمية الخاصة بالزيارة الميدانية والاطلاع على الوثائق والشواهد، وتقييم مدى تطبيق المنشأة لمتطلبات نموذج الوطني للتميز المؤسسي على أرض الواقع، وصياغة التقرير التعقيبي بما يتوافق مع واقع المنشأة؛ بحيث يشتمل ذلك التقرير على نقاط القوة وفرص التحسين والدرجات؛ حيث يتم خلال الزيارة الميدانية تقييم عدد من أنظمة ومنهجيات ونتائج المنشأة المرتبطة بمعايير النموذج، وفحص بعض الأدلة عليها من خلال المعايير وأداة التقييم المؤسسي "إتقان"، ويجب على المقيم الإلتزام بالآتي:

- الإلتزام بزيارة المنشأة المعينة من قبل الجائزة بالوقت المحدد.
- الإلتزام بحصول الزيارة الميدانية.
- الإلتزام بالاطلاع على الشواهد والنتائج التي تتطلبها معايير الجائزة وفقاً لنموذج الوطني للتميز المؤسسي.
- كتابة ومشاركة التقرير التعقيبي (الملخص التنفيذي، نقاط القوة وفرص التحسين، مصفوفة الدرجات، تعبئة نموذج حصر التحديات والممارسات المتميزة)
- مراجعة ملاحظات إدارة الجائزة على التقرير التعقيبي وعمل اللازم.



## مراحل عملية التقييم ومتطلبات ومعايير ومخرجات ومؤشرات أداء كل مرحلة

### ١. التقييم الجماعي المكتبي (الجلسة التوافقية):

يتم تحليل تقرير الجاهزية بشكل جماعي من قبل فريق التقييم الموكل بتقييم المنشأة وبإشراف قائد الفريق المعين من الجائزة حسب الجدول الزمني ووفق النماذج المعتمدة من قبل إدارة الجائزة، كما يتم تحديد مواضيع الزيارة الميدانية وتصنيفها حسب الأهمية خلال هذه المرحلة.

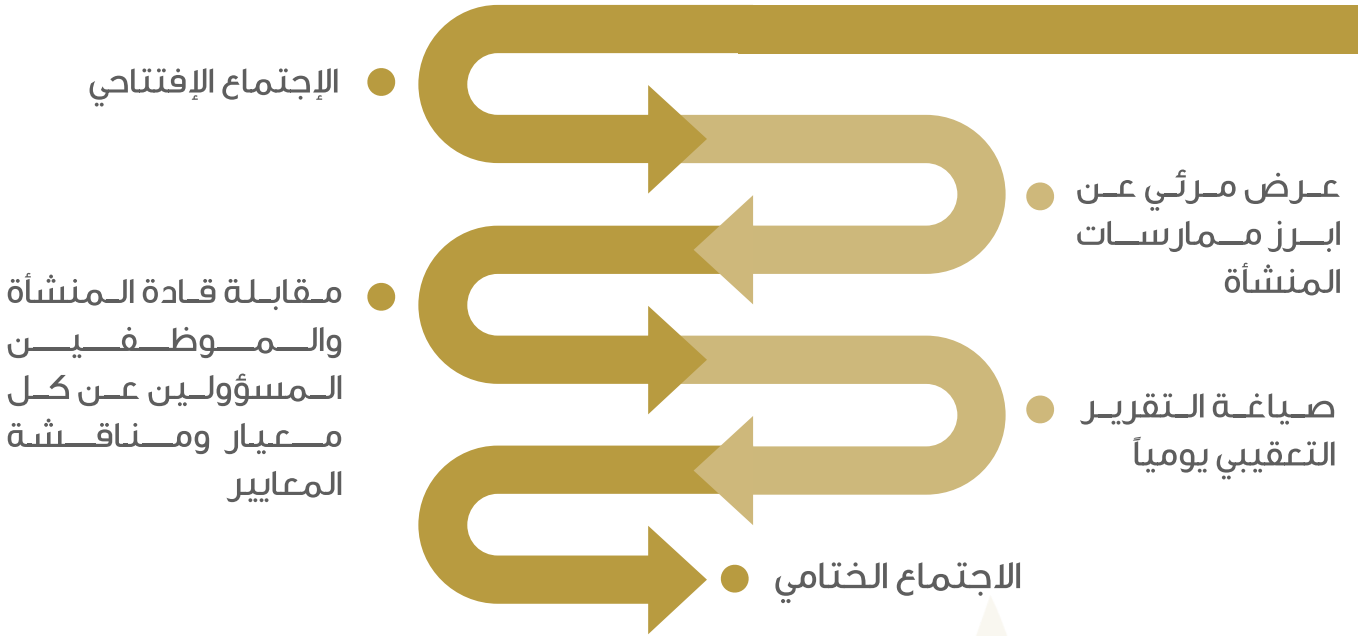
### ٢. الزيارة الميدانية:

بعد أن قامت المنشأة بذكر أنظمتها ونتائج أدائها في تقرير جاهزيتها وقام فريق المقيمين بتحليل تقرير الجاهزية باستخدام نموذج التميز فقد حان الوقت للتأكد من وجودها وكيفية تطبيقها على أرض الواقع وتقييم النتائج المترتبة عليها. وذلك من خلال مراسلة المنشأة وإعلامها بوقت الزيارة الميدانية لعمل اللوجستيات المطلوب توفيرها لفريق التقييم أثناء الزيارة الميدانية والذي تتضمن الافتتاح والتعريف بفريق التقييم والتوضيح للمنشأة أن الهدف من الزيارة الميدانية هو تقييم مدى تطبيق المنشأة لمتطلبات نموذج التميز لجائزة الملك عبدالعزيز للجودة على أرض الواقع وصياغة التقرير التعقيبي بما يتوافق مع واقع المنشأة بحيث يشتمل ذلك التقرير على نقاط القوة وفرص التحسين والدرجات!

حيث يتم خلال الزيارة الميدانية تقديم عرض مرئي يتحدث عن المنشأة وأبرز الممارسات التي قامت بها ومن ثم يتم مقابلة قادة المنشأة ومسؤولي الإدارات المعنيين عن كل معيار من معايير نموذج التميز وذلك من خلال تقييم عدد من أنظمة ومنهجيات ونتائج المنشأة المرتبطة بمعايير النموذج ومراجعة بعض الأدلة عليها من خلال المعايير وباستخدام أداة التقييم المؤسسي "اتقان"، إضافة إلى تقييم أي أنظمة ذات علاقة لم يتم ذكرها في تقرير الجاهزية ومن خلال الاجتماع مع كل إدارة معنية بمعايير الجائزة يقوم الفريق بالتحديث على تقرير التعقيبي للمنشأة بعد التأكد من صحة البيانات وتوفيرها وفي نهاية الزيارة الميدانية المحددة لكل منشأة يختتم فريق التقييم الاجتماع مع قادة المنشأة والمسؤولين وتقديم الشكر لهم على تقديمهم للجائزة، دون أن يكون هناك شرح أو تلميح عن ماذا يحتوي التقرير أو ماهي نتائج الزيارة الميدانية ملتزمين بالشفافية والحيادية والمحافظة على سرية المعلومات التي تلقوها من إدارة الجائزة.



## مراحل الزيارة الميدانية





### ٣. اللجنة الفنية

تقوم اللجنة بمراجعة التقارير التعقيبية مراجعة فنية وذلك لحوكمة وتعزيز مفاهيم التميز المؤسسي بناء على أداة إتقان ومراجعة معايير النموذج الوطني للتميز والتأكد من صحة البيانات والدرجات ومدى توازنها من خلال مناقشة قائد الفريق والبناء على منهج علمي موثق بحيث يكون المخرج للتقرير لعرضه على لجنة التحكيم ذو جودة عالية ويسهل على المنشأة من خلاله معرفة فرص التحسين ونقاط القوة والملخص التنفيذي .

### ٤. التحكيم

تعتبر مرحلة التحكيم هي المرحلة الأخيرة من مراحل الجائزة وتعود أهميتها إلى إنها المرحلة التي يتم خلالها حوكمة عملية التقييم لكل منشأة ووضعها تحت المجهر للتأكد من أن كل منشأة مشاركة قد حصلت على فرصة لطرح ممارساتها وأنظمتها للتقييم بدءاً من تحليل تقرير الجاهزية وانتهاء بالزيارة الميدانية، وضمان أن عملية التقييم قد تمت بشمولية وفاعلية حسب متطلبات الجائزة ومراحلها وأن فريق التقييم قد أدى عمله بأعلى مستويات الجودة والشفافية والعدالة وبناءً على متطلبات الجائزة وباستخدام نموذج التميز للجائزة، وأن نقاط القوة وفرص التحسين والدرجات تعكس بدقة أنظمة وممارسات ومنهجيات المنشأة ونتائج أدائها. وبالتالي فإن نجاح مرحلة التحكيم يعتمد بشكل أساسي على مدى أداء فريق التقييم لمهامهم بجودة وفاعلية وكفاءة عالية وهذا يتطلب من كل مقيم أن يقوم بأداء المهام الموكلة إليه خلال كافة المراحل على أتم وجه. ومن متطلبات نجاح هذه المرحلة كذلك توافق وإجماع فريق التقييم واللجنة الفنية على ما تم إنجازه خلال مراحل التقييم وعلى محتويات التقرير التعقيبية قبل اجتماع التحكيم، ومن ثم عرض فريق التقييم لقصة رحلة تقييم المنشأة على لجنة التحكيم من خلال منظار المعايير وأداة إتقان.



## وتقوم اللجنة بالاجتماع مع كل فريق ويتطلب من فريق التقييم الآتي:

- الالتزام بالوقت المحدد لمناقشة اللجنة من قبل فريق التقييم.
- تقديم عرض مبسط عن كل تقرير منشأة.
- مشاركة جميع أعضاء فريق التقييم بالتحدث ومناقشة اللجنة.
- تعديل الدرجات والتقرير الذي تراه لجنة التحكيم مناسب.

## متطلبات ومعايير كتابة التقرير التعقيبي

### يتكون التقرير من ثلاثة أجزاء:

١. الملخص التنفيذي.
٢. نقاط القوة وفرص التحسين لكل معيار فرعي.
٣. مصفوفة الدرجات.



للتقرير التعقيبي المتميز مواصفات محددة وواضحة يجب توفرها وما يلي بعضاً منها (يجب الرجوع إلى مادة دورة تدريب المقيمين لمزيد من التفاصيل):

- ملخص تنفيذي موجه بشكل مباشر للقادة في المنشأة، الهدف منه تشخيص مستوى نضج التميز ويركز على تقديم رسائل واضحة ومباشرة للقيادة.
- الصياغة حسب معايير الصياغة لجائزة الملك عبدالعزيز للجودة، أي الصياغة بلغة التميز ومفاهيم إتقان وخصائصه وباستخدام لغة مهنية وعلمية.
- التقرير متوازن وغير متناقض على نقاط القوة , فرص التحسين ومصفوفة الدرجات.
- التقرير متوازن وغير متناقض على الممكنات بعضها ببعض.
- التقرير متوازن وغير متناقض على النتائج.
- وضوح ودقة في الصياغة والإبتعاد عن الإبهام والجمل العامة.
- صياغة تضيف قيمة وفائدة للمنشأة تمكنها من الإستفادة من التقرير في التطوير والتحسين.
- محتوى ذو علاقة بالمنشأة يظهر من خلالها فهم المقيم لطبيعة عمل المنشأة وأنظمتها وممارساتها من خلال أمثلة محددة لممارسات وأنظمة تطبقها المنشأة تذكر في نقاط القوة وفرص التحسين والملخص التنفيذي.



## أدوار أعضاء فريق التقييم



يتكون الفريق من قائد للفريق وعضوية مقيمان اثنان ومقيم متدرب، وما يلي تفصيل دور كل عضو:  
دور قائد الفريق:

يتم اختيار قائد الفريق بناء على الخبرة العملية في جوائز التميز المؤسسي إضافة الى المهارات والخبرات القيادية السابقة، ويتحمل القائد مسؤولية الإشراف المباشر واليومي على فريق التقييم وإدارة العملية التقييمية للمنشآت الموكلة للفريق بمساعدة المقيمين الأعضاء وبمساندة إدارة الجائزة. ومن مهام وواجبات قائد الفريق:

- إدارة الجدول الزمني للفريق بفاعلية وتسليم مخرجات كل مرحلة عبر منظومة تميز.نت في الوقت المحدد.
- التنسيق والتواصل مع إدارة الجائزة بشكل دوري واطلاعا على مستجدات التقييم وتقديمه من خلال التواصل المباشر ومنظومة تميز.نت.
- قائد الفريق فقط هو المعني بالتواصل مع سفير التميز للمنشأة والطلب منه توفير البيانات والمعلومات التي تعزز وتلبي متطلبات مرحلة التقييم والزيارة الميدانية.
- التأكد من تنفيذ كافة مراحل التقييم حسب أفضل المستويات ومعايير ومتطلبات الجائزة وبالتعاون مع المقيمين الأعضاء.
- أن يكون قدوة حسنة لباقي أعضاء الفريق وللفرق الأخرى وأن يلتزم بأدبيات وقيم ومبادئ التقييم.
- إرشاد أعضاء الفريق والتواصل معهم وتزويدهم بالتغذية الراجعة بشكل متواصل ومستمر وتقييم أداء الأعضاء خلال مراحل التقييم.
- مراجعة مخرجات كل مرحلة من مراحل الجائزة والتأكد من اكتمالها وجودتها وتبليتها لمتطلبات ومعايير الجائزة قبل تحويلها لإدارة الجائزة.
- التعامل بحكمة مع التحديات التي قد تواجه الفريق خلال مراحل التقييم، والتواصل مع الجائزة عند الحاجة.
- ممارسة مهام التقييم والمشاركة في كافة مراحل التقييم كمقيم بالإضافة إلى مهام قيادة الفريق.
- إدارة الجلسة التوافقية: يقوم رئيس الفريق بإدارة الاجتماع التوافقي للوصول إلى إجماع على نتائج تحليل تقرير الجاهزية للمنشأة، والنقاط المطلوب التأكد منها خلال الزيارة الميدانية.

سعيٌ نحو التميز



- قائد الفريق الناجح هو القائد الذي يتمتع بالقدرة على الإنصات للرأي الآخر واحترام وجهات النظر المختلفة واستخدام الأسلوب العلمي المبني على الأدلة والحقائق للإقناع وعدم فرض الرأي على المقيمين الآخرين. وفي حالة وجود خلاف بين أعضاء الفريق فيجب أن يتم مناقشة الاختلاف برحابة صدر وعقل متقبل للرأي الآخر ومحاولة التعامل مع التحديات بأسرع وقت وعدم تأجيلها، على ألا يظهر هذا الخلاف على العلن أمام المنشأة أو الفرق الأخرى. وفي حال عدم تمكن الفريق من التعامل مع أي خلاف يمكن رفع الأمر إلى إدارة الجائزة.
- التحضير للزيارة الميدانية ووضع خطة الزيارة بالتعاون مع المقيمين الآخرين، ومن ثم عرضها على إدارة الجائزة.
- توزيع الأدوار للزيارة الميدانية والإتفاق مع المقيمين الأعضاء على النقاط التي سيتم مناقشتها أو الإستعلام عنها والأدلة المطلوبة خلال الزيارة.
- قيادة الفريق في مرحلة الزيارة الميدانية وما يتضمنه ذلك من قيادة الاجتماعين الافتتاحي والختامي، والتعريف بالفريق وبيان أجندة الزيارة وتوضيحها وشرح عملية التقييم باختصار، والتنسيق مع سفير التميز في المنشأة حول أي تعديل على الجدول خلال الزيارة أو طلب وثائق إضافية خلال الزيارة، وشكر المعنيين وتلخيص الخطوات القادمة خلال الاجتماع الختامي.
- إتاحة المجال للمقيمين الأعضاء للمشاركة في النقاش وطرح الأسئلة وتسجيل الملاحظات لأن العمل هو عمل فريق وليس عمل فردي، على ألا يظهر على العلن وجود أي خلاف أو اختلاف بين المقيمين خلال زيارة المنشأة المشاركة.
- الوصول مع الفريق إلى الإجماع والتوافق النهائي، ومراجعة وصياغة النسخة النهائية من التقرير التعقيبي وعرضها والإعتماد من قبل لجنة التحكيم.
- تحضير عرض مرئي لنتائج التقييم على المحكمين وبالتعاون مع المقيمين الأعضاء، وعرضه عليهم ومناقشته معهم وبمشاركة كامل الفريق يحتوي العرض على نبذة مبسطة عن المنشأة وفرص التحسين والممارسات الجيدة.
- الاجتماع مع الفريق لتحديث التقرير التعقيبي والدرجات بعد الاجتماع مع المحكمين، أن تطلب ذلك.
- تعبئة تقييم المقيمين بعد الإنتهاء من الدورة.
- الالتزام بكافة قواعد وضوابط سلوك المقيم المذكورة أدناه.



## دور المقيم العضو



المقيم عضو فعال في الفريق لا يمكن للفريق من تحقيق أهدافه إلا من خلاله وهو ذو خبرة عملية في مجال التميز المؤسسي والتقييم الداخلي وجوائز التميز، ومن مهام وواجبات المقيم:

- تنفيذ كافة مراحل التقييم والتحكيم حسب معايير ومتطلبات الجائزة.
- **المشاركة الفعالة في الاجتماع التوافقي (الجلسة التوافقية):** يقوم المقيم العضو بالمشاركة في مرحلة الاجتماع التوافقي ومناقشة كافة الملاحظات التحليلية مع أعضاء الفريق بهدف الوصول إلى إجماع واتفاق على النقاط المطلوب التأكد منها خلال الزيارة الميدانية، وكذلك يجب على المقيم أداء المهام الموكلة إليه بالاجتماع.
- المشاركة مع الفريق في مرحلة الزيارة الميدانية حسب توزيع الأدوار وذلك يتطلب المشاركة في طرح الأسئلة وتسجيل الملاحظات، فالتقييم هو عمل فريق وليس عمل فردي ويتطلب التعاون والتناغم بين أعضاء الفريق.
- إذا كان لدى المقيم وجهة نظر مخالفة لرأي بقية أعضاء الفريق فيجب أن يتم مناقشة الإختلاف برحابة صدر وعقل متقبل للرأي الآخر، ويجب ألا يظهر هذا الخلاف على العلن أمام المنشأة أو الفرق الأخرى، وفي حال عدم تمكن الفريق من التعامل مع الاختلاف يمكن رفع الأمر إلى إدارة الجائزة.
- المشاركة في مناقشة التقرير التعقيبي للمنشأة بعد انتهاء الزيارة والإتفاق عليه من كافة أعضاء الفريق.
- المشاركة في إعداد عرض لكل تقرير منشأة يتضمن نبذة عن المنشأة وفرص التحسين والممارسات الجيدة بالمنشأة.
- المشاركة في الاجتماع مع لجنة التحكيم لمناقشة التقييم والتقرير التعقيبي وإبداء الرأي عند الحاجة، والمشاركة في تطوير التقرير والدرجات عند الحاجة.
- تقييم قائد الفريق والمقيمين الآخرين بعد الإنتهاء من الدورة.



## دور المقيم المتدرب



تهدف الجائزة إلى تنمية وتطوير مهارات التقييم لدى رواد ومهتمين الجودة والتميز المؤسسي من السعوديين بغرض تدريبهم وتأهيلهم للتقييم في الجائزة للدورات القادمة في حال اجتياز جميع المراحل (الرجاء الاطلاع على دليل المقيم المتدرب). وفيما يلي تفصيل لدور المقيم المتدرب:

مرافقة فريق التقييم خلال الاجتماع المكتبي التوافقي والزيارة الميدانية بهدف التعلم منهم واكتساب المعرفة العملية في مراحل الجائزة والتقييم.

- حضور جلسات التقييم التوافقي كمراقب.
- مرافقة الفريق خلال الزيارة الميدانية للمنشآت ومتابعة عملية التقييم عن كثب دون المشاركة في طرح الأسئلة أو التقييم.
- لتعزيز الاستفادة يمكن للمقيم المرافق طرح الأسئلة على قائد فريق التقييم خلال إستراحات فريق التقييم.



## الحالات الصعبة



يقوم المقيم بالتعامل مع مختلف الحالات بالأسلوب الذي يعكس تمثيله اللائق للجائزة، وأن يتعامل بالطريقة المهنية في الحالات المختلفة، وفي حال لم يستطع المقيم حل أي حالة صعبة يتوجه مباشرة لإبلاغ إدارة الجائزة لتقوم بدورها في التعامل مع مختلف الحالات.

## تضارب المصالح



يقر المقيم في نموذج تضارب المصالح أن ليس له أي مصلحة مع أي منشأة يقوم بتقييمها، ويوقع المقيم على نموذج تضارب المصالح والذي يكشف به عن المنشآت التي عمل بها موظفًا أو مستشارًا خلال الثلاث سنوات الماضية.

## سرية المعلومات



يتعهد المقيم بالحفاظ على سرية المعلومات التي قدمتها الجائزة له، والمتعلقة بالمعلومات التي يحصل عليها من المنشآت التي يقيمها، وبسرية التقرير التعقيبي داخليًا وخارجيًا، وعدم استخدام قنوات التواصل الاجتماعي ونشر أي شيء يخص الجائزة أو المنشآت خلال دورة الجائزة، ويوقع المقيم على نموذج عدم إفشاء المعلومات التي يحصل عليها من الجائزة أو المنشآت التي قيمها.



## الجزاءات

تحدد الجائزة في كل دورة جزاءات محددة في حال أخل المقيم بالعقد الذي وقعه مع الجائزة، وفيما يأتي الممارسات الممنوعة وما يقابلها من جزاءات:

- 1 التأخير في تسليم التقرير المكلف به بالمدة المحددة. **الجزاء:** خصم يومين عمل مع حرمان المقيم من المشاركة في الجائزة في الدورة التالية.
- 2 مغادرته مدينة التقييم. **الجزاء:** الحرمان من عملية التقييم وإلغاء عقده دون مستحقات مالية.
- 3 الغياب لساعات أو التأخير في أيام التقييم. **الجزاء:** خصم يوم عمل.
- 4 مخالفة الالتزام بجدول الزيارة الميدانية. **الجزاء:** الحرمان من عملية التقييم وإلغاء عقده دون مستحقات مالية.
- 5 مخالفة تعليمات الجائزة ورئيس الفريق. **الجزاء:** خصم يومين عمل مع حرمان المقيم من المشاركة في الجائزة في الدورة التالية.
- 6 في حال قام المقيم بإفشاء معلومات عن المنشآت التي قيمها أو الجائزة. **الجزاء:** يحق للجائزة توجيهه للجهات المختصة لاتخاذ الإجراء اللازم حيال ذلك، مع حرمانه من المشاركة في الجائزة في جميع دوراتها التالية.
- 7 في حال مخالفة الضوابط والسلوكيات أعلاه، وحفاظاً على سمعة الجائزة: **ستتضرر** إدارة الجائزة لإنهاء مهمة المقيم فوراً، واتخاذ ما يلزم نظامياً وقانونياً.

