

المحور السادس: ثقافة المنظمة و الأداء المتميز

## 1- تعريف الأداء المتميز

"إن كلمة التميز تعني التفوق والنجاح المتزايد عن الآخرين، كما أنها تشير إلى امتلاك الشخص أو المنظمة موهبة أو خاصية تجعلها تختلف عن الآخرين"  
ويمكن تعريف الأداء المتميز على أنه: "تلك الخبرة أو المقدرة التي تعكس الأداء الناجح والكفاء لمهمة معقدة من المهام غير الهيكلية بطريقة متميزة"  
كما ينظر إلى مفهوم "التميز" في الإدارة هو مستوى الأداء الوحيد المقبول في عصر التنافسية والعولمة والمعرفة، عصر الإنترنت وسيادة تقنيات الاتصالات والمعلومات،  
الأداء المتميز: يتجلى الاداء المتميز في " قدرة المؤسسة على التجديد والتغيير عى المدى- الطويل في المستقبل لتحقيق مستويات أداء مرضية في مجال النمو والربح".

## 2- أهمية الأداء المتميز

في ظل المنافسة الشديدة والتغيرات المتسارعة تسعى جميع منظمات الأعمال إلى تحقيق التقدم والتفرد من خلال الأداء المتميز والذي يمكن أن تتجلى أهميته في: كيفية إيجاد ثقافة التركيز بقوة على العملاء وتحسين الثقة معهم بالإضافة إلى زيادة الكفاءة وتحقيق الأهداف وخلق بيئة تدعم وتحافظ على التحسين المستمر.

## 3- مقومات الأداء المتميز: إن تحقيق الأداء المتميز يتطلب توفر المقومات التالية:

- بناء استراتيجية متكامل يعبر عن التوجهات الرئيسية للمنظمة ونظرتها المستقبلية، وتضم العناصر التالية:
  - الرؤية المستقبلية للمنظمة وتصورات الإدارة عن موقعها المستقبلي؛
  - الأهداف الاستراتيجية التي تعمل الإدارة على تحقيقها وتتخذها أساسا في التخطيط عملياتها وتحديد الموارد والمدخلات المختلفة التي تحتاجها؛
  - منظمة متكاملة من السياسات التي تحكم عمل المنظمة وتوجب القائمين بمسؤوليات الأداء لاتخاذ القرارات ؛
  - هيكل مرنة ومتناسبة مع متطلبات الأداء وقابلية التعديل والتكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية×
  - نظام متطور لتأكيد الجودة الشاملة يحدد الآليات لتحليل العمليات وأسس تحديد المواصفات وشروط الجودة؛
  - نظام معلومات متكامل يضم آليات لرصد المعلومات المطلوبة وتحديد مصادرها ووسائل تجميعها وقواعد معالجتها وتداولها وحفظها واسترجاعها، فضلا عن قواعد وآليات توظيفها لدعم اتخاذ القرار

## 4- محددات الأداء المتميز

- حتى تحقق المنظمة أقصى منفعة للتميز، لابد من تبني مفاهيم و أساسيات التميزو التي تقوم على ما يلي:
  - التركيز على النتائج: التميز في الأداء يعني تحقيق نتائج يلمس أثرها جميع الفئات المعنية، بما في ذلك العاملون في المنظمة، العملاء، الموردون، والمجتمع بشكل عام.
  - الاهتمام بالعملاء: من خلال تلبية احتياجات العملاء الحاليين و المحتملين.
  - القيادة ووحدة الهدف: إن تحقيق الأداء المتميز يتطلب وجود قيادة طموحة ذات رؤية واضحة، تضمن الاستمرارية و الديمومة للمؤسسة من ناحية، و تناسق و انسجام أهدافها على كافة المستويات من ناحية أخرى.

- الإدارة بالعمليات والحقائق: إن تحقيق الأداء المتميز يتطلب إدارة المؤسسة من خلال عمليات واضحة ومحددة ونظم مترابطة و متكاملة.
  - تطوير العاملين وإشراكهم: الأداء المتميز يعني تعظيم مساهمات العاملين في المؤسسة من خلال تطويرهم وإشراكهم.
  - التحسين المستمر، الإبداع والتعلم: إن تحقيق التميز يعني تحدي الوضع القائم و التفاعل مع المتغيرات من خلال التعلم و الإبداع لإيجاد فرص دائمة للتحسين.
  - تحمل المسؤولية الاجتماعية: التميز يعني قيام المؤسسة بتبني منهج أخلاقي في العمل أبعد من مجرد التزامها بالقوانين و الأنظمة فقط، إذ عليها أن تساهم في تحمل المسؤولية و الاستجابة لتوقعات كافة الفئات المعنية، وذلك من خلال قيامها بدعم المبادرات و المشاريع التي تؤكد التزامها بخدمة و تنمية المجتمع المحلي و تفعيل دورها لتساهم بشكل أكبر و بما يتجاوز نطاق المهام و المسؤوليات الرئيسية والمباشرة لها.
- 5- علاقة ثقافة المنظمة بالأداء المتميز

تعتبر ثقافة المنظمة من أهم المؤثرات على الموارد البشرية والمنظمة حيث تعتبر الأساس لفهم مواقف الأفراد وإرشادهم، كما يرى البعض أن المنظمات تهتم بشكل أساسي في الرفع من إنتاجية العاملين، وكذا رضاهم الوظيفي والرفع من الروح المعنوية لهم ويسهل عملي الاتصال فيما بينهم وينتج عن ذلك كله مستوى من الالتزام والتجانس حيث أن جميعهم يعمل داخل إطار ثقافي واحد يدفعهم إلى الاتجاه نحو تحقيق الأهداف المرجوة منهم والتركيز على تحقيق أداء متميز.

#### 6- كيف تنشر ثقافة التميز في مؤسستك لزيادة التنافسية؟

- نشر ثقافة التميز في مؤسستك وزيادة التنافسية، يمكنك اتباع الخطوات التالية:
- تعريف رؤية ورسالة المؤسسة: يجب أن تكون لدى المؤسسة رؤية واضحة ورسالة محددة تعكس التميز والتفوق. يجب على القيادة توضيح هذه الرؤية والرسالة لجميع أفراد المؤسسة.
  - تحفيز الموظفين: قم بتحفيز وتشجيع الموظفين على تحقيق الأداء المتميز من خلال إنشاء نظام حوافز يكافئ التفوق والإنجازات الفردية والجماعية. قد تشمل هذه الحوافز المكافآت المالية، الترقيات، الاعتراف العام، والفرص التطويرية.
  - إنشاء بيئة داعمة: يجب أن تكون المؤسسة تعزز بيئة عمل تشجع الابتكار والتفكير الإبداعي. قم بتشجيع التعاون وتبادل المعرفة بين الموظفين وإنشاء فرص للتدريب والتطوير المستمر.
  - تعزيز التعلم المستمر: قدم فرصًا للتعلم والتطوير المهني للموظفين. يمكنك تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية ومحاضرات توعوية لتعزيز المعرفة وتطوير المهارات.
  - تحليل الأداء وتقييم الأهداف: قم بتحليل أداء المؤسسة وتقييم تحقيق الأهداف المحددة. استخدم مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس التقدم وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.
  - تعزيز القيادة التميز: يجب أن تكون القيادة العليا قدوة في تطبيق ثقافة التميز. قم بتوفير الدعم والتوجيه للموظفين وتشجيعهم على تحقيق الأداء المتميز.

- التواصل والتفاعل: قم بتعزيز التواصل الفعال داخل المؤسسة وتشجيع الموظفين على المشاركة وتبادل الأفكار والتجارب. يمكنك استخدام وسائل التواصل الداخلي مثل الاجتماعات الدورية والمجموعات البريدية والمنصات الرقمية لتسهيل التواصل.
  - الاستفادة من التكنولوجيا: ابحث عن فرص استخدام التكنولوجيا والأدوات الذكية لتحسين الكفاءة والإنتاجية في المؤسسة. قد تشمل هذه الأدوات أنظمة إدارة العمل، وتطبيقات التواصل والتعاون، وحلول التحليل والتقارير.
  - التعلم من المنافسة: قم بدراسة المنافسين وتحليل أفضل الممارسات في صناعتك. ابحث عن الابتكارات والاستراتيجيات التي يمكنك اعتمادها لتحسين أداء مؤسستك وزيادة التنافسية.
  - تقديم تقدير واعتراف: لا تنسى أن تقدم التقدير والاعتراف للأفراد والفرق الذين يحققون التميز ويساهمون في زيادة التنافسية. قد تشمل هذه الاعتراف العام، الشهادات التقديرية، والترقيات المستحقة.
- من خلال تنفيذ هذه الخطوات، ستكون قد بنيت ثقافة التميز في مؤسستك وتعززت التنافسية. يجب أن يكون هذا العمل استمراريًا ومتواصلًا لضمان استمرارية التطوير والتحسين في المؤسسة.