



ضمن فعاليات (ملتقى التميّز في القيادة) المقام في جامعة حائل برعاية كريمة من قبل سعادة رئيس جامعة حائل المكلف الأستاذ الدكتور زيد بن مهلهل الشمربي.

3458 الكاتب : د. محمد العماري عدد المشاهدات : 0 October 7, 2024



برعاية كريمة من قبل سعادة رئيس جامعة حائل المكلف الأستاذ الدكتور زيد بن مهلهل الشمربي تم بحمد الله إقامة (ملتقى التميّز في القيادة) والذي نظمته عمادة الجودة والتطوير للقيادات الأكademie والإدارية في جامعة حائل، وقد اشتمل الملتقى على ورش عمل، ومناقشات، وجلسات حوارية.



برعاية سعادة رئيس الجامعة المكلف
الأستاذ الدكتور / زيد بن مهلهل الشمرى

تعلن جامعة حائل

ممثلة في عمادة الجودة والتطوير

عن إقامة ملتقى

"التميز في القيادة"

ورش عمل

مناقشات

جلسات حوارية



للقيادات الأكاديمية و القيادات الإدارية

للتسجيل من خلال



المدينة الجامعية
مسرح رقم (1)

من 09:00 ص
إلى 04:00 م

الأحد 6 أكتوبر 2024 م

W W W . U O H . E D U . S A

X @_uoh YouTube uoh_1

برنامج عمل ملتقى (ملتقى التميز في القيادة)

برعاية سعادة رئيس الجامعة المكلف

أ.د. زيد بن مهلاهل الشمري

تنظم عمادة الجودة والتطوير

"ملتقى التميّز في القيادة"



الجدول الزمني للملتقى

م	البرنامج	الوقت
1	التسجيل	09.00 - 08.45
2	القرآن الكريم	09.02 - 09.00
3	تدشين مشروع دعم القيادات الأكademie	09.05 - 09.02
4	الجلسة الافتتاحية	09.35 - 09.05
5	تكريم ضيوف الملتقى	09.40 - 09.35
6	التعريف ببرامج الأكاديمية الوطنية للتقويم والقياس والاعتماد يقدمها الدكتور محمد العبيدي	10.00 - 09.40

ورش العمل المصاحبة للملتقى

م	عنوان اللقاء	المقدم	الفئة المستهدفة	مقر الانعقاد	الوقت
1	القيادة الأكاديمية الفعالة	د. مهدي مغربي	رؤساء ومسيرفات الأقسام	مسرح رقم (1)	12.00 - 10:00
2	معايير التميز الوظيفي	د. محمد العامري	القيادات الإدارية	قاعة التدريب رقم (1)	03.00 - 10:00



المدينة الجامعية
مسرح رقم (1)

| للتسجيل في الدورات التدريبية عبر الباركود

الأحد | 6 أكتوبر 2024 م

www.uoh.edu.sa

د. محمد العامري يقدم ورشة عمل معايير التميز الوظيفي



W W W . U O H . E D U . S A
X @ uoh YouTube @uoh_1

جامعة حائل
UNIVERSITY OF HAILE

برعاية وحضور سعادة رئيس جامعة حائل المكلف الأستاذ الدكتور زيد بن مهلهل الشمراني تم إقامة فعاليات (ملتقى التميز في القيادة)



جانب من مشاركة قيادات العمل الأكاديمي والإداري في جامعة حائل في فعاليات (ملتقى التميّز في القيادة)



W W W . U O H . E D U . S A
X @ _ u o h u o h t u b e s @ u o h _ 1

جامعة حائل
UNIVERSITY OF HAIL

تفاعل المشاركيں والمشارکات من قيادات العمل الأكاديمي والإداري في جامعة حائل مع فعاليات (ملتقى التميّز في القيادة)



WWW.UOH.EDU.SA
X @_uoh YouTube @uoh_1

جامعة حائل
UNIVERSITY OF HAILE

تميز الملتقى بالمداخلات والتفاعل البناء الذي أثراء فعاليات (ملتقى التميز في القيادة)



WWW.UOH.EDU.SA
X @_uoh YouTube @uoh_1

جامعة حائل
UNIVERSITY OF HAILE

تميّز ورش عمل (ملتقى التميّز في القيادة) بالتركيز على الجوانب التطبيقية من واقع الممارسات القيادية
في الميدان



تفاعل المشاركون والمشاركات من قيادات العمل الأكاديمي والإداري في جامعة حائل مع فعاليات (ملتقى التميّز في القيادة)



جامعة حائل

UNIVERSITY OF HAILE



معايير التميز الوظيفي Career Excellence Standards

د. محمد العامري



جميع الحقوق محفوظة لمؤسسة
مهارات النجاح
٢٤/١٠/٢٠٢٤ من ٢٨:٣٠ ص

قام المدرب والخبير الاستشاري د. محمد العامري بتقديم حقيقة تدريبية مميزة لإدارة فعاليات ورشة عمل (معايير التميز الوظيفي Career Excellence Standards) للقيادات الإدارية في جامعة حائل.

وقد قدم المدرب والخبير الاستشاري الدكتور محمد العامري ورشة عمل ضمن فعاليات الملتقى بعنوان (معايير التميز الوظيفي Career Excellence Standards) للقيادات الإدارية في جامعة حائل.

وقد أوضح المدرب والخبير الاستشاري د. محمد العامري أن الهدف من ورشة عمل معايير التميز الوظيفي Career Excellence Standards هو إكساب المشارك بإذن الله المعارف والمهارات الأساسية اللازمة التي تمكنه من القيام بمهام بناء وقياس معايير التميز الوظيفي Career Excellence Standards بكفاءة وفعالية ليتمكن من النجاح في تحقيق الإنتاجية العالمية لمنظمته أو مشروعه.

وبين الدكتور محمد العامري خلال ورش العمل أن التميّز Excellence يعرف بكونه التفوق دون التفرد في أمر ما، لكون التفرد لا يصنع التميّز حيث إن الأخير أي التميّز يقتضي المفاضلة بين من يتقاربون في صفات أو أعمال وهنّا يظهر التفاوت في الأداء والتفكير والفعل وهو ما يولد المقارنة ويفرز المميّزين.

واستردد د. محمد العامري بهذا المعنى فإن التميّز Excellence هو فخر على الآخرين وهو علو منزلة بمقدار التفوق وشعور الآخرين بأن شخص ما هو الأفضل، ولا ضير في أن يشعر هذا الشخص بقليل من الإعجاب بالذات، ما لم تصل الأمور إلى حد الغرور والإعجاب المفرط بالذات، بل إن الإعجاب المعتدل بالصنيعة أياً كانت يغذّي الطموح ويحفّز الطاقات.

واكّد د. محمد العامري على أنه كلما كان الموظف أكثر تميزاً كانت المعاني الحقيقة للموهبة والإبداع والذكاء والابتكار أكثر بروزاً لديه.

إذن التميّز في المفهوم الحديث هو أداء العمل بأسلوب صحيح متقن وفق مجموعة من المعايير الضرورية لرفع مستوى جودة منتج المنظمة بأقل جهد وكلفة محققاً الأهداف المرسومة للمنظمة وأهداف المجتمع.

كما أوضح د. محمد العامری أن دیننا الحنیف یدعوونا فی مواضع کثیرة من القرآن والسنۃ النبویة إلی الجودة والتمیز فی أعمالنا ومؤسساتنا. فقال الله تعالیٰ فی کتابة الکریم (وقل أعملوا فسیری الله عملکم ورسوله والمؤمنین). ويقول الحبیب صلی الله علیه وسلم فی الحديث الصحیح (إن الله يحب إذا عمل أحدکم عملاً أن یتقنه).

وعلى الجانب المعرفي والعملي فإن تحقيق التمييز الوظيفي في المنظمات ومنشآت الأعمال لم يعد ترفاً فكريأً، بل أصبح واقعاً عملياً، ومفهومه أساسياً للتنافسية في ظل التغيرات والتحولات المتسارعة والشاملة لكافة مناحي الحياة.

فالتمیز الوظیفی Career Excellence یمثل العنصر الأهم في تمیز المنتجات والخدمات، والمرتكز المحوري في النمو وتحقيق العائدات، فلا مجال أمام المنظمات اليوم إلا تمکین ثقافة التميیز في مختلف قطاعاتها وإدارتها وتعزيز مساراٹه نحو التميیز الشامل لتحقيق النتائج المبهرة.

ولا شك أن تحقيق التميیز Excellence حلم يراود جميع العاملین في كافة قطاعات العمل، ولعل المسؤول الذي لا یهتم بالتمیز في عمله ولا یضع أفراده على سلم أولوياته لا يحرص على إعداد جيل قادر على خدمة مجتمعه وبالتالي قد أضر بالمصلحة العليا التي وجد من أجلها.

كما یعتبر التمييز الوظیفی Career Excellence من أهم الأهداف الاستراتیجیة لإدارة الموارد البشریة حيث تحقيق التميیز للعاملین في المسارات الوظیفیة المختلفة مهما اختلفت ثقافتهم و قیمتهم في جميع مراحل الحياة الوظیفیة.

هذا ولقد أدرکت المنظمات الرائدة أن أهم المعوقات الأساسية للتقدم والنمو هو وجود رأس بشری متمیز يمكن أن یلعب دوراً أساسياً ففی دعم القدرة التنافسية لها.

كما أوضح د. محمد العامری أن التمييز الوظیفی Career Excellence حالة من الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي تحقق مستويات عالية غير عادية من الأداء والتنفيذ للعمليات الإدارية والتنظيمية والإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المنظمة بما ینتج عنہ نتائج وإنجازات تتفوق على ما یحققه المنافسون ويرضى عنها العملاء وكافة أصحاب المصلحة في المنظمة.

يقصد بالتمیز الوظیفی Career Excellence بصفة عامة بأنه بمتابة أداء الفرد لعلمه طبقاً للضوابط والمعايير المرجعية لضبط الأداء الوظیفی.

وتتمثل تلك الضوابط في ضوابط إدارية، ومسؤوليات أخلاقية ومهنية، وضوابط قانونية، وأيضاً القيم الشخصية والمؤسسة والمجتمعية الإيجابية.

ويتم تقييم الأداء في إطار تلك المرجعيات من خلال آليات قياس وتقييم موضوعية.

التمیز الوظیفی Career Excellence : هو الجهد والأداء الفعال الذي يجعل المرء ینفرد ويظهر على الآخرين ويتفوق عليهم في عمله لأدائه لواجباته الوظیفیة بمهنية عالية.

التمیز Excellence اصطلاحاً: هو التفرد الذي يمكنك به الظهور والتفوق على الآخرين.

لا شك أن تحقيق التميیز Excellence حلم يراود جميع العاملین في كافة قطاعات العمل، ولعل تقديم وسائل وأساليب فاعلة ومهمة والوصول بها إلى الجودة يعني وجود الموظف الفعال والمؤسسة الناجحة القادرة على أداء رسالتها ووظيفتها على أکمل وجه.

فالمسؤول الذي لا یهتم بالتمیز في عمله ولا یضع أفراده على سلم أولوياته لا يحرص على إعداد جيل قادر على خدمة مجتمعه وبالتالي قد أضر بالمصلحة العليا التي وجد من أجلها.

احتراماً لقيمة الإنسان وعقول البشر.

جميع المهن في ارتقاء وتطور ونماء.

الابتعاد عن الفشل والإخفاق.

لأن التمیز جزءٌ أصيل من الإستراتيجيات.

إيجاد قوة التحدي والابتعاد عن السلبية والضعف.

كما أوضح د. محمد العامری الأهمية الدافعية للتمیز الوظيفي Career Excellence مبيناً بأنه قد طرأت العديد من التغيرات في المفاهيم الإدارية خلال العقود الماضيين، وتحول الحديث من الإدارة إلى الريادة، وطفى التركيز على رأس المال البشري على رأس المال المادي، وامتدت التغيرات لتشمل جودة المخرجات ومستويات الأداء، إلا أن وصلت إلى هيكل المنظمة ككل، حيث اتجهت المنظمات إلى التقليص والتحول إلى مجموعات شركات صغيرة لمواجهة القدرة التنافسية، والاتقاء الوظيفي.

ويحدد خبراء الجودة والتمیز الوظيفي عدداً من الأسباب والدوافع التي تحتم على المنظمات ومنتجاتها الأعمال التوجه نحو التمیز الوظيفي، والتي من أهمها: التغيرات والمفاجآت السريعة في هذا العصر، وزيادة حدة المنافسة وتنوعها، وللحافظة على استقرار المنظمة ومكانتها، وتنامي الشعور بالجودة، إضافة إلى ثورة تكنولوجيا المعلومات، والاتجاهات الحديثة في تطور الأداء الوظيفي.

تشير الدراسات إلى أن محور ممارسات الموظف يمثل مجموعة العمليات والمهام الإدارية التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية في المؤسسات بقصد جذب وتطوير الموظفين لضمان تحقيق التمیز والفعالية في الأداء المؤسسي.

ويمكن تلخيصها في أربع عمليات رئيسة: تخطيط الموارد، الاستقطاب والجذب، التدريب والتأهيل، التقدير والتحفيز.ويرى الباحثون أن هذه العمليات تمثل نقطة إطلاق طاقات الموارد البشرية وقدراتها ومهاراتها في أي مؤسسة نحو الأداء المتميّز لتحقيق أهداف المؤسسة ورؤاها.

في العصر الحديث أصبح هناك ترکیز على ممارسات الموظف المتميّز، نظراً للنمو الاقتصادي المتتسارع والتطور التكنولوجي الهائل، حيث يشهد العالم تحولاً جذرياً في تركيب المجتمعات المهنية ومدى أهمية العنصر البشري المؤهل لمواجهة تحديات العصر الحديث، وفقاً لذلك أخذت الحكومات والمؤسسات الرسمية في تصميم معايير وعناصر تقييم الموظف المتميّز وقياس مدى تفوق الممارسات المهنية لديه، أشهرها معايير التمیز الوظيفي للمؤسسة الأوروبية للجودة الشاملة، والتي طورتها العديد من الجهات الرسمية على المستوى العالمي بما يتواافق مع ظروفها المؤسسية والمجتمعية.

ثم بين الدكتور محمد العامری مراحل تطور التمیز الوظيفي Career Excellence ، قائلاً بأنه حين نبحث في تاريخ الفكر الإداري المعاصر ومداخله المختلفة، تبدو لنا ضخامة الجهد التي بذلت لتحديد مفاهيم التمیز الوظيفي ومعاييره.

فقد تناولته كل مدرسة من مدارس الفكر الإداري المعاصر حسب فلسفتها ومنطلقاتها الخاصة، فالإدارة العلمية حددت مفهوم التمیز الوظيفي بالكفاءة، والعلاقات الإنسانية تضييف البعد البشري، وتعتمد مدرسة النظم النظرية الشمولية للمنظمة إلى آخر الثمانينات من القرن الماضي.

حيث بدأ مفهوم التمیز الوظيفي بالظهور والتطور فكان النموذج الأوروبي للتمیز المؤسسي الذي بنيت عليه الجائزة الأوروبية للجودة في العام 1992م، إلى أن خرج التمیز الوظيفي من عباءة الجودة الشاملة في العام 1999م حيث تم الاستغناء عن كلمة جودة على كلمة تمیز، فأطلقـت المبادرات والجوائز لممارسات التمیز حتى

تم رصد 94 جائزة للتميز في العام 2011م على مستوى العالم حسب الأبحاث المنشورة. ثم أكد د. محمد العامری على أبعاد التميز الوظيفي *Career Excellence* حيث بين إن التميز الوظيفي يتطلب التوحد لكافة الأنشطة التحسينية للمنظمة والذي يشمل على عدة أبعاد هي:

أولاً: الإستراتيجية

أكدهت معظم نماذج التميز على ضرورة وجود بناء إستراتيجي يعبر عن التوجهات الرئيسية للمنظمة، والهدف الكلي لها، وعن نظرتها المستقبلية، وتشمل الاستراتيجية كل من: الرسالة، والرؤية، والقيم، والأهداف الإستراتيجية، والخطة الإستراتيجية، والأهداف قصيرة الأجل.

ثانياً: العملاء

يعد العميل هو الحكم النهائي على جودة المنتجات والخدمات المقدمة، لذا يجب الاهتمام والاحتفاظ به لأبعد الحدود.

ثالثاً: العمليات

هي الأنشطة التي تؤدي من خلالها أعمال المنظمة، لذا فالتميز الوظيفي يساعد على تصميم عمليات تحقق الاستجابة لمتطلبات العملاء، وإدارة هذه العمليات بوصفها منظومة مستندة على حقائق، وتحسن هذه العمليات من التغذية الراجعة العكسية، وتشمل العمليات كلاً من: تفويض السلطة والتغذية العكسية المستمرة، للتأكد من مستوى الجودة، والتحسين المستمر، وقياس النتائج.

رابعاً: الأفراد

يعتمد نجاح أية منظمة على المعارف والمهارات والإبداعات التي يحققها العنصر البشري، وذلك عن طريق نشر قيم مشتركة تدعمها ثقافة تتمتع بالثقة وتمكين العاملين، وتشمل كلاً من: التقدير والتأييد، وإدارة الأداء، والنمو، وإدراك المتميزين، والتطوير والتدريب والتوجيه، والتميز، وإشراك العاملين في تحديد أهداف المنظمة وتحديد كيفية تحقيقها.

خامساً: العلاقات

تأثير القرارات ونتائج الأعمال وتحدد من خلال جودة العلاقات، فالقدرة على بناء وإدارة العلاقات الرئيسية التي تؤثر استراتيجياً على إدراك القيمة، هي من أحد المحددات الأكثر أهمية للنجاح.

سادساً: التعليم

تبادل المعرفة والمعلومات يعد عنصراً حاسماً في تحقيق التميز، ويشمل التعلم كلاً من: التقييم الذاتي، والتغذية الراجعة العكسية، والمشاركة، والتحسين المستمر، والتكييف.

ويرى د. محمد العامری إن هذه الأبعاد مجتمعة تشير إلى الكفاءة والفعالية في أداء المنظمة وتحقيق أفضل النتائج، والعمل من خلال منظومة متكاملة لنتائج الأعمال، في ضوء تفاعل المنظمة مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية التي تقودها إلى تحقيق أهدافها بنجاح.

كما بين د. محمد العامری خصائص التميز الوظيفي *Career Excellence* ، في النقاط التالية:

أهمية تحقيق التميز الوظيفي في جميع مراحل الحياة الوظيفية ولا يقتصر على مرحلة معينة. تختلف الجهود التي تبذل لتحقيق التميز الوظيفي في كل مرحلة عن الأخرى.

يعتبر التميز الوظيفي بمثابة سلوك وظيفي إيجابي وهو بمثابة مخرجات التزام الفرد بالضوابط والمعايير الوظيفية ويمثل الانتهاك المتعمد لتلك الضوابط والمعايير بمثابة انتفاث السلوك الوظيفي لتحقيق صالح شخصية.

غالباً ما يصنف العاملون من حيث التمييز إلى عدة أنواع منهم المتميّزين وغير المتميّزين ومدعى التميّز وهكذا. المسؤولية المشتركة للتميز الوظيفي بين المنظمة والفرد. بمعنى آخر فإن مسؤولية تحقيق التميّز الوظيفي في جميع مراحل دورة الحياة الوظيفية تقع على عاتق كل من إدارة المنظمة والفرد.

كما أوضح د. محمد العارمي متطلبات النجاح والتميز الوظيفي *Career Excellence* حيث يسهم التميّز الوظيفي برفع مستوى الكفاءة والإنتاج والفعالية في العمل وبحسب متخصصين فإن هناك ثمانية خطوات رئيسية لتحقيقه وهناك علاقة بين شخصية الموظف وأدائه المتميّز، وتلعب الروح الإيجابية دوراً بارزاً في تحقيق هذا التميّز وتظهر هذه المتطلبات في:

استيعاب رؤية ورسالة المؤسسة التي يعمل بها ، أهدافها الإستراتيجية.

فهم الوصف الوظيفي والدور المطلوب منه وعلاقته بتحقيق رؤية مؤسسته.

وضع الموظف خطة يحدد الأهداف التي يعتزم تحقيقها وكيفية تطوير مهارته المهنية.

تنفيذ خطة تحقيق الأهداف من خلال المواظبة على العمل.

توثيق الموظف جميع إنجازاته وأرشفتها لأغراض التعلم والتطوير الذاتي.

التغلب على الصعوبات والمعوقات والقدرة على إدارة الوقت والتغيير.

تعزيز علاقات الزمالة والتعاون مع زملائه ورؤسائه واكتساب المعرفة والمهارات.

المبادرة في طرح الأفكار الإبداعية خارج إطار التفكير التقليدي.

ثم أكد د. محمد العارمي على أهمية سلسلة ربحية الخدمة Service ☐ Profit Chain ، حيث يمكن التعبير عن سير سلسلة الربحية لمنظمات الخدمات Service ☐ Profit Chain كما يلي:

مسؤولية نجاح السلسلة تقع على عاتق الإدارة العليا المسؤولة عن توفير ودعم الجودة الداخلية في المنظمة الجودة الداخلية للعمليات وتقنيولوجيا المعلومات تقود إلى رضا الموظف.

رضا الموظف يقود إلى ولاء الموظف

ولاء الموظف يقود إلى جودة الخدمة وزيادة الإنتاجية.

جودة الخدمة وزيادة الإنتاجية تقود إلى صناعة القيمة المضافة.

القيمة المضافة تقود إلى رضا متلقى الخدمة.

رضا متلقى الخدمة يقود إلى ولائه.

ولاء متلقى الخدمة يقود على الربحية والنمو.

وقد تفاعل المشاركون مع فعاليات ورشة العمل التي ركزت على الدور القيادي لمعايير التميز الوظيفي

.Career Excellence Standards



وقد قام سعادة رئيس جامعة حائل الأستاذ الدكتور زيد بن مهمل الشمربي بتقديم شهادة شكر وتقدير للمدرب والخبير الاستشاري د. محمد العامري على مشاركته الفاعلة في فعاليات (ملتقى التميز في القيادة) وتقديمه لورشة عمل (معايير التميز الوظيفي Career Excellence Standards) للقيادات الإدارية في جامعة حائل.

سُلْطَانُ الرَّقْبَةِ الرَّوْزَرَ

تقدّم جامعة حائل
بأسم آيات الشّكر والتقدير لسعادة

د. محمد بن علي شيبان العامري

على المشاركة الفعالة في (ملتقى التميز في القيادة)
والذي عقد في رحاب جامعة حائل يوم الأحد الموافق ٦ أكتوبر ٢٠٢٤

سائلين الله لكم مزيداً من العون والتوفيق

جامعة حائل
UNIVERSITY OF HA'IL

رئيس جامعة حائل المكلف

أ.د. زيد بن مهلهل الشمراني

٦ أكتوبر ٢٠٢٤ م

شهادة شكر وتقدير للمدرب والخبير الاستشاري د. محمد العامري على مشاركته الفاعلة في فعاليات (Career Excellence Standards) وتقديمه لورشة عمل (معايير التميز الوظيفي)

وفي الختام عبر المدرب والخبير الاستشاري د. محمد العامري عن الشّكر أجزله وتقدير أجله لمقام سعادة رئيس جامعة حائل المكلف الأستاذ الدكتور زيد بن مهلهل الشمراني على كريم الاستضافة، ولعمادة الجودة والتطوير للقيادات الأكاديمية والإدارية في جامعة حائل على حسن التنظيم، ولكلّ فريق العمل في جامعة حائل على جودة التفاعل وتميز العطاء، والله الموفق.