



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

October 7, 2024 الكاتب : د. محمد العامري عدد المشاهدات : 3872



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



جامعة حائل  
UNIVERSITY OF HAIL

برعاية سعادة رئيس الجامعة المكلف

الأستاذ الدكتور/ زيد بن مهلهل الشمري

تعلن جامعة حائل

ممثلة في عمادة الجودة والتطوير

عن إقامة ملتقى

"التميّز 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

WWW.UOH.EDU.SA

@\_uoh uohtubes uoh\_1

برنامج عمل ملتقى ( ملتقى التميّز في القيادة )

برعاية سعادة رئيس الجامعة المكلف

أ.د. زيد بن مهلهل الشمري

تنظم عمادة الجودة والتطوير

"ملتقى التميز في القيادة"



جامعة حائل  
UNIVERSITY OF HAIL

### الجدول الزمني للملتقى

الوقت	البرنامج	م
09:00 - 08:45	التسجيل	1
09:02 - 09:00	القران الكريم	2
09:05 - 09:02	تدشين مشروع دعم القيادات الاكاديمية	3
09:35 - 09:05	الجلسة الافتتاحية	4
09:40 - 09:35	تكريم ضيوف الملتقى	5
10:00 - 09:40	التعريف ببرامج الأكاديمية الوطنية للتقويم والقياس والاعتماد يقدمها الدكتور محمد العبيدي	6

### ورش العمل المصاحبة للملتقى

الوقت	مقر الانعقاد	الفئة المستهدفة	المقدم	عنوان اللقاء	م
12:00 - 10:00	مسرح رقم (1)	رؤساء ومشرفات الأقسام	د. مهدي مغربي	القيادة الأكاديمية الفعالة	1
03:00 - 10:00	قاعة التدريب رقم (1)	القيادات الإدارية	د. محمد العامري	معايير التميز الوظيفي	2



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 Career Excellence Standards



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



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



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



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



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



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



جامعة حائل  
UNIVERSITY OF HAIL



# معايير التميز الوظيفي Career Excellence Standards د. محمد العامري



جميع الحقوق محفوظة لمؤسسة

www.sst5.com

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

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

وقد أوضح المدرب و الخبير 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 العالية لمنظّمته أو مشروعه.

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

واستطرد 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 بالصنعة أياً كانت يفذي الطموح ويحفز الطاقات.

واكد د. محمد العامري على أنه كلما كان الموظف أكثر تميزا كانت المعاني الحقيقية للموهبة والإبداع والذكاء والعبقرية والابتكار أكثر بروزا لديه.

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

كما أوضح د. محمد العامري أن ديننا الحنيف يدعونا في مواضع كثيرة من القرآن والسنة النبوية إلى الجودة والتميز في أعمالنا ومؤسساتنا. فقال الله تعالى في كتابة الكريم (وقل أعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنين). ويقول الحبيب صلى الله عليه وسلم في الحديث الصحيح ( إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه).

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

فالتميز الوظيفي Career Excellence يمثل العنصر الأهم في تميز المنتجات والخدمات، والمرتكز المحوري في النمو وتحقيق العائدات، فلا مجال أمام المنظمات اليوم إلا تمكين ثقافة التميز في مختلف قطاعاتها وإدارتها وتعزيز مساراته نحو التميز الشامل لتحقيق النتائج المبهرة.

ولا شك أن تحقيق التميز Excellence حلم يراود جميع العاملين في كافة قطاعات العمل، ولعل المسؤول الذي لا يهتم بالتميز في عمله و لا يضع أفراداه على سلم أولوياته لا يحرص على إعداد جيل قادر على خدمة مجتمعه وبالتالي قد أضر بالمصلحة العليا التي وجد من أجلها.

كما يعتبر التميز الوظيفي Career Excellence من أهم الأهداف الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية حيث تحقيق التميز للعاملين في المسارات الوظيفية المختلفة مهما اختلفت ثقافتهم و قيمتهم في جميع مراحل الحياة الوظيفية.

هذا ولقد أدركت المنظمات الرائدة أن أهم المعوقات الأساسية للتقدم والنمو هو وجود رأس مال بشري متميز يمكن أن يلعب دوراً أساسياً ففي دعم القدرة التنافسية لها.

كما أوضح د. محمد العامري أن التميز الوظيفي 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 ينتج عنه نتائج وإنجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون ويرضى عنها العملاء وكافة أصحاب المصلحة في المنظمة.

يقصد بالتميز الوظيفي Career Excellence بصفة عامة بأنه بمثابة أداء الفرد لعلمه طبقاً للضوابط والمعايير المرجعية لضبط الأداء الوظيفي.

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

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

التميز الوظيفي Career Excellence : هو الجهد والأداء الفعال الذي يجعل المرء ينفرد ويظهر على الآخرين ويتفوق عليهم في عمله لأدائه لواجباته الوظيفية بمهنية عالية.

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

لا شك أن تحقيق التميز Excellence حلم يراود جميع العاملين 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 أكمل وجه.

فالمسؤول الذي لا يهتم بالتميز في عمله ولا يضع أفراداه على سلم أولوياته لا يحرص على إعداد جيل قادر على خدمة مجتمعه وبالتالي قد أضر بالمصلحة العليا التي وجد من أجلها.

كما بين د. محمد العامري لماذا نسعى إلى التميّز Excellence:

احتراما لقيمة الإنسان وعقول البشر.

جميع المهن في ارتقاء وتطور ونماء.

الابتعاد عن الفشل والإخفاق.

لأن التميز جزء أصيل من الإستراتيجيات.

إيجاد قوة التحدي والابتعاد عن السلبية والضعف.

كما أوضح د. محمد العامري الأهمية والدافعية للتمييز الوظيفي Career Excellence مبيناً بأنه قد طرأت العديد من التغيرات في المفاهيم الإدارية خلال العقدين 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 التقليل والتحول إلى مجموعات شركات صغيرة لمواجهة التحديات وتدعيم القدرة التنافسية، والاتقاء الوظيفي.

ويحدد خبراء الجودة والتمييز الوظيفي عدداً من الأسباب والدوافع التي تحتم على المنظمات ومنشآت الأعمال التوجه نحو التميز الوظيفي، والتي من أهمها: التغيرات والمفاجآت السريعة في هذا العصر، وزيادة حدة المنافسة وتنوعها، وللمحافظة 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 التميز والفعالية في الأداء المؤسسي.

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

في العصر الحديث أصبح هناك تركيز على ممارسات الموظف المتميز، نظراً للنمو الاقتصادي المتسارع 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 المتميز وقياس مدى تفوق الممارسات المهنية لديه، أشهرها معايير التميز الوظيفي للمؤسسة الأوروبية للجودة الشاملة، والتي طورتها العديد من الجهات الرسمية على المستوى العالمي بما يتوافق مع ظروفها المؤسسية والمجتمعية.

ثم بين الدكتور محمد العامري مراحل تطور التميز الوظيفي Career Excellence ، قائلاً بأنه حين نبحث في تاريخ الفكر الإداري المعاصر ومدخله المختلفة، تبدو لنا ضامة الجهود التي بذلت لتحديد مفاهيم التميز الوظيفي ومعايير.

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

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

تم رصد 94 جائزة للتميز في العام 2011م على مستوى العالم حسب الأبحاث المنشورة. ثم أكد د. محمد العامري 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

أكدت 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 والتفذية 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 تخطيط أهداف المنظمة وتحديد كيفية تحقيقها.

#### خامساً: العلاقات

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

#### سادساً: التعلم

تبادل المعرفة والمعلومات يعد عنصراً حاسماً في تحقيق التميز، ويشمل التعلم كلاً من: التقييم الذاتي، والتغذية الراجعة العكسية، والمشاركة، والتحسين المستمر، والتكيف. ويرى د. محمد العامري 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 العامري 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 انفلات السلوك الوظيفي لتحقيق مصالح شخصية. غالباً ما يُصنف العاملون من حيث التميز إلى عدة أنواع منهم المتميزين وغير المتميزين ومدعي التميز وهكذا. المسؤولية المشتركة للتميز الوظيفي بين المنظمة والفرد. بمعنى آخر فإن مسؤولية تحقيق التميز الوظيفي في جميع مراحل دورة الحياة الوظيفية تقع على عاتق كل من إدارة المنظمة والفرد. كما أوضح د. محمد العامري متطلبات النجاح والتميز الوظيفي Career Excellence حيث يسهم التميز الوظيفي برفع مستوى الكفاءة والإنتاج والفعالية في العمل وبحسب متخصصين فإن هناك ثمانية خطوات رئيسية لتحقيقه وهناك علاقة بين شخصية الموظف وأدائه المتميز، وتلعب الروح الإيجابية دوراً بارزاً في تحقيق هذا التميز 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 العامري 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 وتكنولوجيا 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 متلقي الخدمة.  
رضا متلقي الخدمة يقود إلى ولاء.  
ولاء متلقي 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 المكلف الأستاذ الدكتور زيد بن مهلهل الشمري 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.

# شهادة تقدير

تتقدم جامعة حائل  
بأسمى آيات الشكر 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

رئيس جامعة حائل المكلف

أ.د. زيد بن مهلهل الشمري

٦ أكتوبر ٢٠٢٤م

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 )

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