البحث عن التميز كأحد الاتجاهات والممارسات المعاصرة والمستقبلية في الإدارة Search of Excellence in Modern Management

يركز مفهوم التميز على بناء منظومات تنظيمية متفوقة تحقق أداءً مستدامًا من خلال التكامل بين الثقافة والقيم والأنظمة، بما يمكّن المنظمات من تحقيق ميزة تنافسية قائمة على الجودة والابتكار.

March 2026 24 الكاتب: **د. محمد العامري** المشاهدات: 880



انفوجرافيك تدريبي تلخيصي لتوضيح البحث عن التميز كأحد الاتجاهات والممارسات المعاصرة والمستقبلية في الإدارة / Search of Excellence in Modern Management

يظهر التميّز في ما يتغيّر للمستفيد: خدمة أوضح، أو خطأ أقل، أو حل أسرع دون تراجع في الجودة. ولكي يستمر هذا التحسّن، تحتاج المنظمة إلى ثقافة تسمع الملاحظات، وفريق يستطيع تحويلها إلى تغييرات قابلة للقياس.

خريطة القراءة

الإنفوجرافيك الأصلي
التميّز وقيمة الخدمة للمستفيد
ثقافة الجودة وإسهامات أوجي وبيترز ووترمان
تكامل الثقافة والسلوك والعمليات
مثال: من ملاحظة المستفيد إلى تحسين الخدمة
بيانات الإنفوجرافيك وتوثيقه

الإنفوجرافيك الأصلي



شرح المفاهيم الواردة في الإنفوجرافيك التدريبي:

التميّز وقيمة الخدمة للمستفيد

يمثل البحث عن التميز أحد أبرز التحولات في الفكر الإداري المعاصر، حيث لم يعد النجاح التنظيمي قائمًا على تحقيق نتائج قصيرة المدى، بل أصبح مرتبطًا بقدرة المنظمة على بناء منظومة متكاملة تحقق أداءً متفوقًا ومستدامًا في بيئة تتسم بالتنافسية العالية والتغير المستمر.

ينطلق مفهوم التميز من افتراض أن المنظمات الرائدة تمتلك خصائص نوعية تميزها عن غيرها، وهذه الخصائص لا تتعلق فقط بالنتائج، بل تمتد إلى الثقافة التنظيمية، وأنماط القيادة، وطبيعة العلاقات داخل المنظمة، وآليات اتخاذ القرار، مما يجعل التميز حالة شمولية تتجاوز حدود الأداء التقليدي.

ويُعد التميز مدخلًا استراتيجيًا لبناء ميزة تنافسية مستدامة، حيث تعتمد المنظمات المتميزة على تقديم قيمة مضافة عالية للعملاء، من خلال جودة المنتجات والخدمات، والاستجابة السريعة للاحتياجات، والقدرة على الابتكار والتجديد.

ثقافة الجودة وإسهامات أوجي وبيترز ووترمان

وبرتكز هذا المفهوم على بناء ثقافة تنظيمية تجعل الجودة قيمة أساسية، وتدعم الالتزام بها في جميع المستويات، بحيث تتحول الجودة من إجراء تشغيلي إلى سلوك يومي وممارسة مؤسسية راسخة.

وقد أسهمت نظرية Z التي قدمها وليم أوجي في ترسيخ هذا التوجه، حيث ركزت على أهمية العنصر البشري، وبناء علاقات طويلة الأمد مع العاملين، وتعزيز العمل الجماعي، وتطوير الرقابة الذاتية، بما يسهم في خلق بيئة تنظيمية قائمة على الثقة والمسؤولية المشتركة.

كما قدم كل من توماس بيترز وروبرت ووترمان إطارًا عمليًا لفهم التميز من خلال دراستهما للمنظمات المتفوقة، حيث أظهرا أن هذه المنظمات تتميز بالقرب من العملاء، والقدرة على المبادرة، وربط الإنتاجية بالعنصر البشري، إضافة إلى دعم الإبداع والمخاطرة المحسوبة.

تكامل الثقافة والسلوك والعمليات

ويتضح من هذه الطروحات أن التميز لا يتحقق من خلال الهياكل أو الأنظمة فقط، بل من خلال تكامل القيم والثقافة والسلوك التنظيمي، بحيث تعمل جميع هذه العناصر في انسجام لتحقيق أهداف المنظمة.

ومن منظور تحليلي، يمكن فهم التميز على أنه منظومة متعددة المستويات تشمل البعد الثقافي الذي يعزز القيم الداعمة للجودة، والبعد السلوكي الذي يشجع المبادرة والعمل الجماعي، والبعد التنظيمي الذي يوفر الهياكل والأنظمة الداعمة للأداء العالي.

إن المنظمات التي تسعى إلى التميز تدرك أن هذا المسار يتطلب استثمارًا مستمرًا في تطوير الموارد البشرية، وتعزيز التعلم التنظيمي، وتبني ممارسات إدارية مرنة قادرة على التكيف مع التغيرات.

وفي ضوء ذلك، فإن التميز لا يُعد مشروعًا مؤقتًا أو مبادرة مرحلية، بل هو فلسفة إدارية متكاملة تقوم على بناء نظام متوازن من القيم والممارسات التي تضمن الاستمرارية والتفوق.

 التميز المؤسسي لا يتحقق عبر إجراءات منفصلة بل عبر منظومة متكاملة من القيم والثقافة والسلوك والأنظمة

مثال: من ملاحظة المستفيد إلى تحسين الخدمة



يستمع الموظف إلى ملاحظات المراجعين حول وضوح الإرشادات، ثم يجرّب الفريق صياغة أوضح ويقيس أثرها في إنجاز الطلب.

من تكرار السؤال إلى حلّه من أول تواصل

مثال افتراضي: يلاحظ مركز خدمة أن مستفيدين يتصلون أكثر من مرة لمعرفة ما يجب تقديمه لإتمام طلبهم.

ابدأ بملاحظة تتكرريراجع الفريق أسباب الاتصالات ويستمع إلى موظفي الخدمة. يختار سببًا محددًا قابلًا للمعالجة: بعض المستفيدين يخرجون من التواصل الأول دون أن يعرفوا الخطوة التالية أو المستند المطلوب.

اختبر تعديلًا مع موظفي الخدمةيجرّب الموظفون في فريق واحد إنهاء التواصل بإيضاح المستند المطلوب والخطوة التالية وموعد المتابعة المتوقع، ثم يتأكدون من أن المستفيد يستطيع ذكر ما سيقوم به.

قِس الأثر على المستفيديقارن الفريق حالات تواصل متشابهة قبل التجربة وبعدها: كم طلبًا أُنجز دون اتصال ثانٍ للسبب نفسه؟ ويراجع عيّنة من الردود للتأكد من صحة الإرشاد، ويقيس مدة الانتظار حتى لا يتحسن مؤشر على حساب آخر.

↓

إذا قلّ تكرار الاتصال وصحّ الإرشاد دون تأخير غير مقبول، يوثّق الفريق الطريقة ويشاركها مع بقية الفرق. وإلا فيعدّلها ويختبرها مجددًا.

 بيانات الإنفوجرافيك:

رقم الإنفوجرافيك: INF-004

التصنيف: الإدارة

المستوى: متوسط

نوع المحتوى: إنفوجرافيك تدريبي

تاريخ النشر: 2026 – مارس

 التوثيق:

يسعدني أن يُعاد نشر هذا المحتوى أو الاستفادة منه في التدريب والتعليم والاستشارات ما دام يُنسب إلى مصدره ويحافظ على

منهجيته

هذا الإنفوجرافيك من إعداد

د. محمد العامري

مدرب وخبير استشاري في التنمية الإدارية والتعليمية

 الموقع الإلكتروني

https://www.mohammedaameri.com/

 الموقع الإلكتروني لمركز الإتقان الدولي للتدريب

https://itqancsa.com/

 للمزيد من المعارف والتحديثات ندعوكم للاشتراك في قناة الواتساب للمدرب د. محمد العامري

https://whatsapp.com/channel/0029Vb6rJjzCnA7vxgoPym1z

شاكرين لكم سلفًا مساهمتكم في نشر هذا المحتوى المعرفي لتعم الفائدة بإذن الله

#د_محمد_العامري #مهارات_النجاح #الإنفوجرافيك_التدريبي #التميز_المؤسسي #البحث_عن_التميز #الإدارة_الحديثة #القيادة #التطوير_المؤسسي #الجودة #الابتكار #تحسين_الأداء #الثقافة_التنظيمية #الاستراتيجية #إدارة_الأعمال #الكفاءة #الفاعلية #المنظمات #التعلم_التنظيمي #التحول_التنظيمي #النجاح_المؤسسي

Dr_Mohammed_AlAmeri #Infographic #Management #Excellence #Search_of_Excellence# #Modern_Management #Leadership #Organizational_Development #Quality_Management #Innovation #Performance_Management #Corporate_Excellence #Business_Management #Management_Skills #Strategic_Management