

هذه الفئة تتناول الكيفية التي تركز المنظمة من خلالها على عملها، والفعالية في العمل لتحقيق النجاح، والمحافظة على استمرار المنظمة، وتشتمل هذه الفئة على عنصرين هما: إجراءات العمل بما في ذلك التصميم، أما العنصر الثاني فهو فعالية العمليات، ويشمل كيفية التأكد من فعالية العمليات من أجل الحصول على بيئة عمل آمنة. فالمؤسسة المتميزة تقوم بتصميم وإدارة وتحسين العمليات وفقا لكفاءتها وتبسيط إجراءات العمل، سعيا لتنفيذ الخطة الاستراتيجية، ووصولاً للوفاء بمتطلبات العملاء. المؤسسات المتميزة تقوم بتخطيط وإدارة المؤسسات الخارجية والموردين وإدارة الموارد الداخلية لدعم الأداء الاستراتيجي، وضمان فعالية أداء العمليات، كما تقوم بإدارة الموارد الداخلية والشركات الخارجية أثناء عملية التخطيط الاستراتيجي. دوافع التميز المؤسسي يمكن تحديد دوافع التميز المؤسسي الذي أصبح لغة العصر ورؤية المستقبل للمؤسسات الطامحة في المنافسة لاحتلال مكانة في المجتمع من أجل تحقيق القوي الداعمة للتميز ولعل أهم دوافع التميز المؤسسي ما يلي: (1) التغيير والتطوير السريع: حيث تتسم جميع مؤسسات الأعمال بالتغير السريع، فلذلك كان حتما على المؤسسات التعليمية استخدام وسائل تكنولوجيا حديثة، وتوفير المعلومات والبيانات لإعلام العملاء بها، والتخطيط للمستقبل من أجل ضمان الاستمرارية في العمل والمنافسة. من خلال تزايد حدة المنافسة في السوق العالمية وذلك بسبب التطور والمنافسة بلا حدود وخصوصا بعد العولمة الاقتصادية؛ فأصبح بالإمكان البحث عن الأسواق وجلب الخدمات بأسهل الطرق، لذلك كان حتما على المؤسسات التعليمية أن تعمل بفعالية لزيادة الإنتاجية والمنافسة من خلال إدارة التميز المؤسسي. وهو الحفاظ على مكانة المنظمة من قيادتها ومواردها وثقافتها والمركز التنافسي لها، من خلال تطوير أعمالها وأدائها المتميز من أجل السيطرة على السوق والحفاظ على مكانها. لقد أصبحت جودة الأداء هي العامل الرئيسي لكسب العملاء وأصبح الأسلوب الأكثر نجاحا على مستوى العالم وهي تعتبر لغة التميز بين المؤسسات، فهي التي تكسب للمنظمات الاستمرارية والتطور في العمل. إن التقدم التكنولوجي في المعلومات والاتصالات الذي يؤثر بشكل فعال وكبير في جميع جوانب العمل لدى المنظمات، فإن تطور الأعمال والقدرة التنافسية تتم من خلال تطور القدرات التكنولوجية مما يوفر استمرارية وتقدم لدى المؤسسات المختلفة خدمة زغير خدمية. نماذج تحقيق التميز المؤسسي 1- النموذج البياني ديمينج Deming للتميز يعتبر نموذج ديمينج أول نموذج للتميز المؤسسي الذي تم أشأه علم ١٩٥١م على يد العالم البياني وليام إدوارد ديمينج، الذي حقق إنجازات كبيرة في مراقبة الجودة في اليابان. أ- معايير نموذج ديمينج يقوم على (١٠) معايير وهي كالتالي: معيار السياسات، معيار التنظيم، معيار تنمية الموارد البشرية، معيار أنشطة ضمان الجودة، معيار الصيانة وأنشطة المراقبة. ب- النموذج الأوروبي لإدارة التميز (EFQM): يعتبر النموذج الأوروبي من أفضل نماذج التميز في العالم والذي تم انشائه عام ١٩٩١م، فهو الأداة التي تساعد المؤسسات أن تعمل بنظام إداري متميز واختيار أفضل الطرق لحل المشكلات، وتمنح الجائزة لأربع فئات وهي (الوحدات التشغيلية بالمؤسسة ومؤسسات القطاع العام، المؤسسات الكبيرة والمتوسطة والصغيرة). ج- نموذج دبي للتميز الحكومي المتميز: يعتبر أول نموذج للتميز الحكومي في العالم، نظرا لدوره الفعال في تطوير الأداء والأساليب في المنظمات الحكومية، تم انشائه في الإمارات عام ١٩٩٧م، متطلبات تحقيق التميز المؤسسي منها: • بناء استراتيجي متكامل يعبر عن التوجهات الرئيسة للمؤسسة ونظرتها المستقبلية، ويضم الرؤية والرسالة والأهداف الاستراتيجية التي تعمل المؤسسة على تحقيقها من خلال وضع السياسات. • منظومة متكاملة من السياسات التي تحكم وتنظم عمل المؤسسة، وترشد القائمين بمسؤولية الأداء إلى قواعد وأسس اتخاذ القرارات. وتنظم على أساس العمليات، بحيث يراعي تدفق المعلومات وتشابك علاقات العمل، ودرجة من اللامركزية نظام متطور لتأكيد الجودة الشاملة؛ يحدد آليات تحديد العمليات وأسس تحديد مواصفات وشروط الجودة ومعدلات السماح فيها وضبط الجودة. • نظام معلومات متكامل يضم آليات لرصد العمليات المطلوبة، وتحديد مصادرها ووسائل تجميعها وقواعد معالجتها وتداولها وحفظها واسترجاعها، فضلا عن قواعد وآليات توظيفها لدعم اتخاذ القرارات. • قيادة فعالة تتولى وضع الأسس والمعايير، وتوفير مقومات التنفيذ السليم للخطط والبرامج،