

توجد العديد من الاجتهادات بادبيات التنظيم وإدارة الأعمال لتحديد مفهوم إدارة التميز فجاءت تعاريف إدارة التميز مختلفة متنوعة باختلاف زوايا نظر ومنطلقات واضعها وفيما يلي بعض من أهم اجتهادات تعريف إدارة التميز: تعد إدارة التميز من المفاهيم الحديثة التي جاءت لتضاف إلى قائمة كبيرة من المصطلحات التي شهدها الفكر الإداري (1) فهي بمثابة فلسفة تسييرية غيرت (2) مفاهيم ومقاييس النجاح المنظمي يعود الفضل في ظهورها إلى بروز تنظيمات أخذت على عاتقها مهمة البحث عن أنجح « stakeholders الطرق للارتقاء بأداء المنظمات وتطويره والوصول به إلى مستويات ترضي جميع الأطراف من ذوي المصلحة « Prix منظمة ديمينج للجودة في اليابان « MBNQA بالمنظمة، منظمة مالكوم بالدريج للجودة في الولايات المتحدة الأمريكية المنظمة لضمان استمرارها (3). يرى السلمي أن التميز يعبر عن حالة من الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي يحقق Derming. مستويات غير عادية من الأداء والتنفيذ للعمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المنظمة بما ينتج عنه نتائج وإنجازات >> (تتفوق على ما يحققه المنافسون ويرضي عنها العملاء وكافة أصحاب المصلحة في المنظمة 4