

خطة تطوير الاداء (مجلس الادارة)

مقدمة

تقوم المؤسسات المتميزة بإضافة خدمة لصالح زبائنها عن طريق التعرف على جميع الزبائن وتوقعاتهم وترجمة احتياجاتهم إلى عروض جذابة ومستدامة، وتطوير وبناء حوار متواصل معهم يتميز بالمصارحة والشفافية، وإشراكهم في ابتكار وتطوير المنتجات أو الخدمات ، إضافة إلى متابعة تجاربهم مع المنتج أو الخدمة ومقارنة أدائها مع المعايير المقاسة ومستويات الأداء ذات صلة .

حيث تسعى المؤسسات المتميزة إلى إضافة أثرا إيجابيا على من حولها عن طريق نشر وتحقيق الهدف الأساسي للمؤسسة، والاستدامة في المحتوى الرئيسي لاستراتيجية المؤسسة، وصياغة القيم لخدمة المجتمع بأكمله، ووضع المرجعية العملية والعلمية المناسبة بهدف إيجاد علاقة تحقق التوازن بين تحقيق الأرباح ومتطلبات الزبائن ، وتشجيع جميع العاملين بالمؤسسة، وتلبية احتياجات جميع الزبائن.

العناصر:

- مفهوم التميز.

- العمل المؤسسي.

- التميز المؤسسي.

- تطوير وتميز الأداء المؤسسي.



سنان محمد الكاظم
رئيس مجلس الادارة

- إنشاء نظاما لتقييم وتميز الأداء.

-الأداء المؤسسي في عملية التميز الازمة لتقييم وتميز الأداء المؤسسي.

- المعايير اللازمة لتقييم تميز الأداء المؤسسي.

- تميز و تطوير الأداء المؤسسي.

- مراحل التميز وتطوير الأداء المؤسسي.

- برنامج للأداء المتميز.

مفهوم التميز:

هو التفرد عن باقي الأفراد سواء في إنتاج منتج أو تقديم خدمة.

العمل المؤسسي :

تعد المؤسسات والمنظمات أساسا للعمل في جميع الميادين الحياتية، وتعتبر أهم مصادر الاقتصاد في البلدان المتقدمة وكذلك الدول النامية، ففي ظل التطورات الكبيرة في ميدان الأعمال في جميع المجالات، والذي أدى إلى اتساع ضخم في حجم الأسواق المحلية وأيضاً العالمية، وارتفعت مستويات المنافسة مما أدى إلى ظهور الأسواق الحمراء" أو "الأسواق الدامية" التي تقوم المنظمات فيها بالسعي لتحقيق الميزة التنافسية بأي طريقة ممكنة ، مما أدى إلى وجود معايير تضمن التميز في الأداء، وتضمن صمود المنظمات والمؤسسات في وقت التحديات والأزمات المختلفة، علما بأنه يوجد الكثير من المعايير التي تصنف وتقيم المؤسسات من حيث العمل والأداء. نعني بتقييم الأداء مقارنة وضع المؤسسة الحالي مع الأهداف الموجودة في الخطة الإستراتيجية، وتقييم ما مدى الالتزام والتطبيق ما جاء في



هذه الخطة من حيث قوة المنافسة ورضا الزبائن، وتقديم متطلبات أو خدمات عالية الجودة، طبقا للمواصفات المطلوبة في الزمن المحدد والتكلفة المخصصة لذلك.

التميز المؤسسي:

هو اجمالي الجهود التي تقوم المؤسسات ببذلها بهدف الوصول لمكانة متميزة بين باقي ممن يشاركوها في إنتاج نفس المنتج أو تقديم نفس الخدمة سواء محليا أو إقليميا أو دوليا.

تطوير وتميز الأداء المؤسسي

تقوم المنظمات والشركات المتميزة بتطوير وبناء قدراتها عن طريق تطوير ثقافة المؤسسة لتعزيز التعاون المشترك وتنمية روح الفريق، وتوفير جميع الموارد المالية والتقنية، والعمل الجماعي مع الشركاء بهدف تحقيق المنافع المتبادلة ويتم التطوير عن طريق

(1) تشجيع الابتكار والإبداع :

تمزز المؤسسات المتميزة القيمة المضافة وتحقيق مستويات عالية للأداء عن طريق صياغة المنهجيات بغرض إشراك المعنيين وتحقيق الاستخدام المتميز للمعارف المتراكمة، وبناء وإدارة عملية التعاون لتحديد فرص التحسين والابتكار والإبداع، ووضع أهداف وغايات واضحة للابتكار واستخدام منهجيات منظمة لترتيب الأفكار الجديدة الإبداعية وإنتاجها طبقا للأولويات، بالإضافة إلى تقييم واختيار الأفكار الجديدة ثم توفير الموارد اللازمة لتنفيذها في الإطار الزمني المناسب، وتحويل الأفكار المتميزة إلى واقع يمكن تحقيق الاستفادة القصوى منه.

