



جائزة الرئيس الأعلى للتميز لمؤسسي

جامعة الإمارات العربية المتحدة

دليل الجائزة
فئات أوسمة الرئيس الأعلى للتميز

جائزة التميز لمؤسسي جامعة الزيترة الأعلى للدراسات الإسلامية



جائزة التميز لمؤسسي جامعة الزيترة الأعلى للدراسات الإسلامية

الدورة الثانية 2017

محتويات فئات أوسمة الرئيس الأعلى للتميز

4	شروط عامة
5	فئات أوسمة الرئيس الأعلى للتميز الوظيفي
9	معايير أوسمة الرئيس الأعلى للتميز الوظيفي المؤسسي
10	- المعيار الأول: الأداء و الإنجاز
11	- المعيار الثاني: المبادرة و الإبداع
12	- المعيار الثالث: التعاون و الالتزام الوظيفي
13	- المعيار الرابع: المشاركة و تحمل المسؤولية
14	- المعيار الخامس: التعلم المستمر
15	- المعيار السادس: المهارات الإشرافية
	(هذا المعيار خاص بفئة الموظف الحكومي المتميز في المجال الإشرافي)
17	نموذج مفترض للإجابة على ا لمعايير
25	هيكل ملف الترشيح
28	إرشادات تعبئة ملف الترشيح

شروط عامة

- أن يكون قد مضى على انضمام الموظف أو انتدابه للجامعة سنتان على الأقل، (باستثناء فئة الموظفين الجدد).
- يتم احتساب مدة عمل الموظف في الجامعة من تاريخ التحاقه الفعلي بالعمل (ويتضمن ذلك فترة التجربة).
- من الممكن التقدم بطلب خاص إلى اللجنة العليا في حال كان الموظف الجديد لم يحقق شرط المدة الزمنية (من ستة أشهر إلى سنتين).
- من الممكن التقدم بطلب خاص إلى اللجنة العليا في حال كان الموظف الجديد يرغب بالتقدم لفئات الأوسمة الأخرى.
- يجوز ترشيح الموظفين المنتدبين للعمل من قبل جهات حكومية محلية بعد مرور سنتين على الأقل من تاريخ الانتداب.
- تقتصر المشاركة في الفئة الإدارية على الموظفين الذين لا يحملون أي صفة أخرى تندرج تحت إحدى الفئات الأخرى حالياً أو سابقاً.
- لا يجوز ترشيح موظف فائز في الدورة السابقة للدورة الحالية.
- تحتفظ الجامعة بحق نشر بعض محتويات الملفات الفائزة؛ وذلك بهدف نشر قصص النجاح بعد الإعلان عن النتائج.
- عند صياغة ملف الترشيح لا بد من مراعاة المعايير الواردة في هذا الدليل مع ضرورة الإشارة إلى المرفقات والأدلة الداعمة عند الاستشهاد بها في النص.
- تتمتع جميع الملفات المقدمة لنيل الجائزة بالسرية التامة، ولا يجوز بأي شكل من الأشكال الإفصاح عن محتويات الملف والوثائق الداعمة قبل وخلال مرحلة التقييم.
- للاستفادة القصوى من جميع محتويات الملف يجب تجميع البيانات بطريقة تعين القارئ على الفهم الصحيح لطبيعة عمل الفئة المتقدمة والفوائد التي حققتها.
- سيتم تنفيذ مقابلات ميدانية بعد تقديم ملفات الترشيح، وعلى مقدم الطلب (موظف) تجهيز نسخة من طلب الترشيح، والوثائق، وجهاز الحاسوب، ومعرفة معمقة بمحتوى الملف.

فئة أوسمة الرئيس الأعلى

الفئة الأولى: وسام الموظف المتميز في المجال الإشرافي:-

تشمل الموظفين العاملين في الوظائف الإشرافية على اختلاف مستوياتهم **الأكاديمية** والتي تشمل المسميات التالية (على سبيل المثال لا الحصر):

- عميد الكلية
- رئيس القسم
- مساعد العميد
- منسق برامج الدراسات العليا
- وكيل الكلية

تشمل الموظفين العاملين في الوظائف الإشرافية على اختلاف مستوياتهم **الإدارية** والتي تشمل المسميات التالية (على سبيل المثال لا الحصر):

- رئيس قطاع
- مدراء الإدارات
- مدراء المكاتب والمراكز
- رؤساء المجموعات و فرق العمل
- رؤساء ومسؤولي الأقسام
- مشرفي/مسؤولي الوحدة

الفئة الثانية: وسام الموظف المتميز في المجال الفني/ التقني/ الهندسي:-

تشمل الموظفين العاملين في مجالات تقنية المعلومات أو مستخدمي الأجهزة والمعدات التقنية والهندسية على اختلافها وتنوع مسمياتها ودرجة تعقيدها، وتشمل هذه الفئة المسميات التالية (على سبيل المثال لا الحصر):

- محللو النظم ومصممو برامج الحاسب الآلي
- أخصائي ومنسقي ومسؤولي تقنية المعلومات
- المهندسين على اختلاف تخصصاتهم
- فنيي الأجهزة أو المعدات على اختلاف تخصصاتهم

الفئة الثالثة: وسام الموظف المتميز في الوظائف المتخصصة:-

تشمل الموظفين العاملين في المجالات التالية:

- الوظائف المهنية والاستشارية على اختلاف وتنوع مسمياتها.
- العمل في مراكز البحث العلمي والدراسات.

وتشمل هذه الفئة المسميات التالية (على سبيل المثال لا الحصر):

- الخبراء والمستشارون والأخصائيون والباحثون
- مخطط، مترجم، وإرشاد
- محاضر أو مدرس خارج الهيئة
- المحللون والإحصائيون
- عضو هيئة التدريس
- المحررون والإعلاميون
- المحاسبون ومدققو الحسابات

الفئة الرابعة: وسام الموظف المتميز في المجال الإداري:-

تشمل الموظفين العاملين في المجالات التالية:

- الوظائف الإدارية أو المهنية أو الكتابية على اختلاف وتنوع مسمياتها
- الوظائف المالية على اختلاف وتنوع مسمياتها

وتشمل هذه الفئة المسميات التالية (على سبيل المثال لا الحصر):

- الإداريون والمساعدون الإداريين
- موظفي شؤون الموظفين
- موظفي المشتريات وأمناء المخازن
- موظفو السكرتارية، الطباعة، والأرشفة
- المساعدون الماليون
- أمناء الصناديق

الفئة الخامسة: وسام الموظف المتميز في المجال الميداني:-

تشمل الموظفين الذين تتطلب طبيعة وظائفهم العمل الميداني غير المكتبي على اختلاف وتنوع مسمياتهم.

وتشمل هذه الفئة المسميات التالية (على سبيل المثال لا الحصر):

- المراقبون والمفتشون
- فنيو الهندسة والإعمار
- سائقين ومشغلي معدات
- فني زراعة أو مرشد زراعي

الفئة السادسة: وسام الموظفون المتميزون في خدمة العملاء:-

خصص هذا الوسام لجميع الموظفين العاملين بوظائف الصف الأمامي لتقديم الخدمات الإدارية غير الفنية للمتعاملين في مراكز تقديم الخدمة أو الإجابة على استفسارات المتعاملين أو توفير المعلومات لهم عن الخدمات المقدمة، وتشمل هذه الفئة المسميات التالية (على سبيل المثال لا الحصر):

- موظف استقبال
- موظف خدمة متعاملين
- موظف استعلامات
- موظف مركز اتصال

الفئة السابعة: وسام الموظف المتفاني ذو الخدمة الطويلة:-

خصص هذا الوسام للموظفين الذين أكملوا أكثر من خمسة عشر عاماً في الخدمة في مختلف المستويات الوظيفية في الجامعة ويجب أن يكون على رأس عمله. وتوجد شروط خاصة للمشاركة في هذا الوسام:

- ألا يكون المرشح في درجة مدير عام أو رئيس قسم.
- أن يكون المرشح قد عمل في الجامعة لمدة 15 سنة فأكثر.
- أن يكون على رأس عمله وقت إعلان النتائج.

الفئة الثامنة: وسام الموظفون الجدد:-

تشمل هذه الفئة جميع الموظفين المعيّنين حديثاً (من حديثي التخرج) شريطة إكمالهم مدة لا تقل عن ستة أشهر ولا تزيد على أربعة وعشرين شهراً في العمل لدى الجامعة المعنية (بما في ذلك فترة التجربة).

المعايير الرئيسية والفرعية الخاصة بأوسمة الرئيس الأعلى:

تخضع جميع فئات الجائزة إلى خمسة معايير رئيسية باستثناء فئة الموظف الحكومي المتميز في المجال الإشرافي، حيث يضاف معيار رئيسي سادس بالإضافة إلى المعايير الخمسة الرئيسية (معايير المهارات الإشرافية) كما هو مبين في الجدول أدناه.

جدول توزيع درجات معايير فئات الأوسمة								
المعيار / الوسام	وسام الموظف المتميز في المجال الإشرافي	وسام الموظف المتميز في المجال الفني / التقني / الهندسي	وسام الموظف المتميز في الوظائف المتخصصة	وسام الموظف المتميز في المجال الإداري	وسام الموظف المتميز في المجال الميداني	وسام الموظف المتميز في مجال خدمة المتعاملين	وسام الموظف المتميز ذو الخدمة الطويلة	وسام الجدد الموظفين
الأول: الأداء والإنجاز	25	40						25
الثاني: المبادرة والإبداع	10	15						15
الثالث: التعاون والالتزام الوظيفي	10	15						15
الرابع: المشاركة وتحمل المسؤولية	10	15						15
الخامس: التعليم المستمر	10	15						30
السادس: المهارات الإشرافية	35	0						0
المجموع	100	100						100

المعيار الأول – الأداء والإنجاز

يركز هذا المعيار على أداء الموظف وإنجازاته الوظيفية والمهنية، ويتضمن ذلك حجم ونوعية الأداء وطبيعة الإنجازات بما في ذلك تحقيق أهداف تزيد على المتوقع أو تتفوق على متطلبات عمله الوظيفي، ويتضمن كذلك إنجاز مهام صعبة تتطلب وقتاً وجهداً وعملاً دؤوباً، ويمكن أن يشمل ذلك المعايير الفرعية التالية:

1. إنتاجية الموظف متضمنة مدى الدقة والسرعة في الإنجاز مقارنة بالمواعيد المحددة، وهنا مثال على ذلك:

- من حيث الإنتاجية: المهام والأعمال الرئيسية التي قام بها وتفوق في إنجازها من خلال شرح للمهام وكيفية التنفيذ وحجم النتائج.

- ومن حيث الدقة والسرعة: إبراز دقة التنفيذ وربطها بمؤشرات أداء إن أمكن، ومقارنة سرعة التنفيذ بالزمن المخطط له.

2. إنجازات الموظف التي قدمها وكانت تزيد على المتوقع وتتعدى مهام العمل الوظيفي، وهنا مثال على ذلك:

- رصد الإنجازات الكبيرة التي قدمها سواء من خلال مشاريع أو مبادرات كبيرة كان لها تأثير في مستوى الأداء، ولم تكن من المهام الأساسية لعمله الوظيفي (خارج الوصف الوظيفي).

3. الجهود المتفوقة التي بذلها الموظف لتحقيق هدف معين/إنجاز متفرد، وهنا مثال على ذلك:

- إيجاد أمثلة لنماذج من التطبيقات التي بذل فيها جهداً مضاعفاً سواء من حيث حجم العمل أو من حيث نوعيته أو زمن التنفيذ ونتائج ذلك على تنفيذ الأهداف.

4. كيف استطاع الموظف تحقيق الإنجازات وطبيعة المعوقات والصعوبات التي تخطاها لتحقيق إنجازاته، وهنا مثال على ذلك:

- تحديد الصعوبات التي واجهته أثناء التنفيذ، وربط هذه الصعوبات بالعمل، وإبراز الحلول التي ابتكرها لتخطي هذه الصعوبات، ونتائج هذه الحلول.

5. الجهد الشخصي للموظف في تحقيق الإنجازات ومدى مشاركة الآخرين في تحقيق هذه الإنجازات:

- إبراز الدور الشخصي في الإنجاز وعدم الاقتصار على الإشراف، وإيجاد أمثلة لكيفية استفادته من جهود زملاءه، وأمثلة تبين دعمه للزملاء في إنجاز مهامهم.

6. مدى استخدام الموظف لمهارات وأساليب حديثة أو متطورة في تحقيق إنجازاته، وهنا مثال على ذلك:

- ذكر أمثلة للوسائل الإدارية أو التقنية التي وظفها لتحقيق إنجازاته وكيفية الاستفادة منها.

المعيار الثاني – المبادرة والإبداع

يركز هذا المعيار على مدى مبادرة الموظف إلى تقديم أفكار أو اقتراحات أو دراسات أو مبادرات أو أساليب عمل متميزة ومبدعة تساهم في تطوير الأداء أو تحسين الإنتاجية أو الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمتعاملين أو تبسيط الإجراءات، ويعنى هذا المعيار بدرجة الإبداع والمبادرة ومستوى التميز والتفرد فيما قدمه الموظف من أفكار أو اقتراحات وإنجازات، ويمكن أن يشمل ذلك المعايير الفرعية التالية:

1. درجة التحفيز الذاتي لدى الموظف للمبادرة والإبداع:

- إبراز الأعمال الدالة على قدرته على المبادرة والتجديد والتحديث، وذكر أمثلة على مشاريع وتطبيقات مهمة ابتكرها وطبقها مع ذكر نتائجها.

2. طبيعة ما قدمه الموظف من مبادرات إبداعية (أفكار، دراسات، أساليب عمل مشاريع وما شابه):

- أمثلة عن الدراسات أو الأبحاث أو المقترحات التي قدمها (سواء في مجال عمله أو خارجه).

3. المنهجية أو الأسلوب المتبع في تقديم المبادرات والإبداعات:

- أمثلة عن كيفية الحصول على الموافقات القيادية على المشاريع والاقتراحات وكيفية إقناع الجهات العليا بها وذكر المعوقات التي واجهته وكيف تغلب عليها.

4. الجهود التي بذلها الموظف لتطبيق مبادراته وإبداعاته وتخطي الصعوبات والمعوقات:

• أمثلة على المعوقات التي واجهت الموظف وكيف تغلب عليها.

5. مدى تطبيق ما قدمه الموظف من أفكار/ المبادرات الإبداعية:

• حصر الاقتراحات والأفكار التي قدمها وإبراز نسبة التطبيق وذكر الاقتراحات التي تتضمن أفكاراً لها نتائج كبيرة وعامة على مستوى الجامعة.

6. النتائج والتأثيرات المترتبة على المبادرات الإبداعية للموظف والدروس المستفادة منها:

- من حيث النتائج: (إبراز نتائج المبادرات بالأرقام قدر الإمكان).
- من حيث الدروس المستفادة منها: (الاستفادة على مستوى الوحدات الأخرى، البناء عليها).
- من حيث التعميم: (ذكر أمثلة للجهات أو الأشخاص المستفيدين).

7. مدى حرص الموظف على نشرها وتعميمها ومشاركة الآخرين:

- من حيث التعميم: (ذكر أمثلة للجهات أو الأشخاص المستفيدين).

المعيار الثالث – التعاون والالتزام الوظيفي

يركز هذا المعيار على درجة تعاون الموظف مع المتعاملين من خارج الجامعة ومن داخلها (المتعاملين الداخليين) ومدى إيجابيته في التعامل والتعاون معهم، كما يركز على درجة الالتزام الوظيفي والسلوكي للموظف من خلال التزامه بالأنظمة المؤسسية واحترامه لها مدعماً بسجل وظيفي خال من المخالفات بأنواعها، ويمكن أن يشمل ذلك المعايير الفرعية التالية:

1. ذكر أمثلة/أدلة عملية توضح درجة تعاون الموظف مع المتعاملين الداخليين والخارجيين:

• التعامل مع المراجعين، التعاون مع الزملاء، تذليل الصعوبات والتعقيدات، شهادات شكر

2. تقديم أمثلة/ أدلة عملية تؤكد حرص الموظف واستعداده لبذل جهود وأوقات إضافية لخدمة المتعاملين وتحقيق رضاهم:

• العمل الإضافي، الجهود الإضافية، تلبية طلبات الوحدات الأخرى،

3. ذكر أمثلة/أدلة توضح قدرة الموظف وحرصه على العمل من خلال الفريق:

• أمثلة على الفرق التي شارك فيها (رئاسة فرق، عضوية فرق، دعم العمل الجماعي).

4. ذكر أمثلة/أدلة توضح احترام الموظف لأنظمة وقوانين الجامعة ومدى تقيده والتزامه بتطبيق ما تتضمنه من مبادئ وقواعد:

• خلو الملف الوظيفي من الإنذارات، أوقات العمل، حث المرؤوسين على الالتزام والانضباط.

5. ذكر أمثلة/أدلة توضح تفاني الموظف في خدمة وتحقيق أهداف ورؤى وحدته التنظيمية مع حرصه على منح الأولوية

لمتطلبات عمله الوظيفي وتقديمها على التزاماته الشخصية:

• ربط الخطط مع الإستراتيجية، وعدم التعارض بين المصالح الشخصية والتزامات الوظيفة، وتنظيم الإجازات....

المعيار الرابع – المشاركة وتحمل المسؤولية

يركز هذا المعيار على مدى حرص الموظف على المشاركة في النشاطات والفعاليات الرسمية وغير الرسمية التي تنظمها/

تشارك بها الجامعة ومدى مساهمته في الجهود التطوعية التي ترعاها الجامعة، بالإضافة إلى التركيز على درجة تحمل الموظف

لمسؤولياته الوظيفية خاصة في الحالات غير الروتينية، ويمكن أن يشمل ذلك المعايير الفرعية التالية:

1. الأعمال التطوعية التي أنجزها الموظف ومدى علاقتها بمتطلبات عمله الوظيفي:

• التطوع في إنجاز الأعمال المتصلة بالالتزامات المجتمعية للجامعة، والتطوع في أعمال الجهات الأخرى.

2. طبيعة مشاركة الموظف في النشاطات الرسمية وغير الرسمية التي تنظمها الجامعة:

• أمثلة على المشاركة في مناسبات الجامعة (مؤتمرات، بطولات، احتفالات...).

3. درجة تحمل الموظف لمسؤولية ما يكلف به من مهام خاصة في الحالات غير الروتينية:

• أمثلة على المهام الكبيرة التي كلف بها وأنجزها، وإبراز الأمور غير الاعتيادية فيها.

4. درجة تحمل الموظف لضغوط العمل ومتطلباته:

• أمثلة على المهام التي أنجزها بالإضافة إلى أعماله المعتادة، ساعات العمل الإضافية، إنجاز معاملات الجمهور (الحجم

مقارنة بالزمن)...

المعيار الخامس – التعلم المستمر

يركز هذا المعيار على مدى رغبة وقدرة الموظف الجديد على تعلم المهارات المتعلقة بمهام عمله، ومدى استفادته من خبرات زملائه الأكثر خبرة ومعرفة، ويشير كذلك إلى جهود الموظف للاطلاع على أية معارف أو معلومات حديثة تتعلق بعمله وتساهم في تطوير أدائه، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

1. أمثلة تدل على رغبة وحرص ومبادرة الموظف على التعلم والاستفادة خاصة من خبرات ومهارات الموظفين الأكثر خبرة:

- التواصل، إثارة الأسئلة، أخذ الآراء

2. مدى حرص الموظف وسرعته في مجال التنمية الذاتية من خلال اكتساب الخبرات والمهارات المتعلقة بمهام عمله:

- مدى تعلم المهام مقارنة بالفترة الزمنية، أمثلة على تولي أعمال مهمة خلال فترة قصيرة من التوظيف.

3. مدى حرص الموظف على إجادة استعمال الحاسب الآلي أو الإنترنت أو تطوير مهاراته اللغوية أو قدراته في مجال الاتصال

أو تنمية مهارات فنية متخصصة (من خلال التدريب) مثلاً تتعلق بمهام عمله الجديد، وكذلك مدى تطبيقه لهذه المهارات في عمله:

- الإشارة إلى الشهادات والدورات التي اجتازها في الأمور الفنية واللغوية.

4. مدى حرص الموظف على التعرف على تفاصيل ومهام العمل، مبنياً على استعداداته للعمل بوظائف ميدانية أو عادية

وعدم استعجاله تقلد مناصب قيادية أو إشرافية:

- أمثلة على المهام التي تدرج فيها (ميدانية، فنية، إدارية، مسائية، مناوبات ...).

5. الجهود التي يبذلها الموظف للارتقاء بتحصيله العلمي:

- ذكر المؤهلات العلمية ومدى مواصلة الدراسة والتدريب إلى جانب العمل.

المعيار السادس – المهارات الإشرافية (خاص بفئة الموظف المتميز في المجال الإشرافي)

يركز هذا المعيار على المهارات والقدرات الإشرافية للموظف خاصة المتعلقة بالقدرة على التخطيط والتنظيم والتوجيه والتفويض والتحفيز والتدريب، وغيرها من المهارات القيادية والإشرافية والإدارية التي يطبقها الموظف في أثناء ممارسته لواجبات عمله، ويمكن أن يشمل ذلك المعايير الفرعية التالية:

1. قدرة المشرف على تحديد رؤية واضحة لوحدة التنظيمية/ فريق عمله وقدرته على إعداد خطط متكاملة وحشد الجهود لتطبيقها بكفاءة، وهنا مثال على ذلك:

- المشاركة في صياغة الإستراتيجية العامة، ذكر رؤية الوحدة وعلاقتها برؤية الجامعة، الإشارة إلى الخطط السنوية وإشراك الموظفين في إعدادها وتنفيذها.

2. مهارات المشرف في مجال التنظيم والاستفادة القصوى من الموارد البشرية والمادية والتكنولوجية المتاحة وتعظيم العائد منها، وهنا مثال على ذلك.

- إعداد الهيكل التنظيمي لوحدة وتحديدته، تصميم العمليات، توثيق الإجراءات، إعداد الموازنة السنوية وإدارتها، التدوير الوظيفي.

3. مدى تطبيق المشرف لأساليب موثوق بها لقياس مستوى أدائه وأداء فريق عمله (وحدة التنظيمية) من حيث مدى تحقيق الأهداف، وهنا مثال على ذلك.

- تقييم الأداء المؤسسي، اعتماد مؤشرات أداء، المراجعة الدورية، بطاقة الأداء المتوازن.

4. أمثلة على تقديم المشرف القدوة الحسنة لمؤوسيه في الأداء والسلوك خاصة في مجال خدمات المتعاملين والالتزام الوظيفي، وهنا مثال على ذلك:

- الالتزام بالأنظمة والقوانين، العمل الإضافي ومواجهة حالات الطوارئ، الاهتمام بالمتعاملين والتوجيه بذلك.

5. مدى حرص المشرف على تنمية وتدريب الموارد البشرية العاملة تحت إشرافه مع تطبيقه لنظام تفويض الصلاحيات لهم وتحفيزهم على العمل والعطاء وبناء روح الفريق الواحد لديهم، وهنا مثال على ذلك:

- من حيث التدريب: نوع التدريب وقياس ساعات التدريب السنوية لكل موظف.
 - من حيث التفويض: ذكر أمثلة عن الأعمال التي فوضها لمرؤوسيه.
 - من حيث التحفيز: أمثلة على تكريم المنجزين (مادياً، معنوياً).
 - من حيث بناء روح الفريق: تشكيل فرق عمل من شعب / أقسام مختلفة (التخطيط، الميزانية، التدريب، المراجعة، ...).
6. قدرة المشرف على التواصل والاتصال الفعال مع فريق عمله وقدرته على تقديم معلومات بناءة ومنتظمة لهم عن أدائهم وإنجازاتهم، وهنا مثال على ذلك:

- الاجتماعات الدورية، المقابلات المباشرة، التواصل الإلكتروني، التقييم بالمقابلة ...
7. قدرة المشرف ومهارته على إدارة التغيير والتحديث والتحسين المستمر نحو الأفضل، وهنا مثال على ذلك:
- الأساليب الإدارية والميدانية، التقنيات والأجهزة الحديثة، أمثلة على بعض مبادرات التغيير.

نموذج مفترض لبعض الإجابات على بعض المعايير

المعيار الأول: الأداء والإنجاز

كيف استطاع الموظف تحقيق الإنجازات وطبيعة المعوقات والصعوبات التي تخطاها لتحقيق إنجازاته

- من خلال مسؤوليته عن تعميم وتطبيق معايير التميز فقد كانت أبرز الصعوبات التي واجهته هي الحداثة في مفهوم الجودة والتميز المؤسسي وتطبيقاتها، مما يتطلبه ذلك من جهود لتطبيق هذه المعايير وترسيخها على واقع العمل، وما تتطلبه مهامه من معرفة متخصصة باعتباره مسؤولاً عن تعميم وتطبيق معايير التميز، ولتجاوز هذه الصعوبات فقد:
- أهّل نفسه ذاتياً بحضور (4) دورات متخصصة في مجال الجودة والتميز هي (الجودة الإدارية الشاملة، التقييم الذاتي، والمقارنات المرجعية، وبطاقة الأداء المتوازن) لضمان تحقيق إنجازاته عملياً وبالذقة المطلوبة.
- اشترك في دورية علمية متخصصة في مجال التميز، وتواصل مع المؤسسة الأوروبية للجودة لنيل العضوية للاستفادة مما تتيحه المؤسسة من إصدارات علمية في هذا المجال عبر الموقع الإلكتروني.
- استثمر الدعم القيادي للتميز المؤسسي في الجامعة ونظم (3) دورات متخصصة في ذات المجال شارك فيها (80) موظفاً من رؤساء الأقسام والإداريين في الوحدات التنظيمية لشرح معايير التميز ونشر متطلبات التميز المؤسسي في قطاعات الجامعة.

المعيار الثاني: المبادرة والإبداع

درجة التحفيز الذاتي لدى الموظف للمبادرة والإبداع

- لديه قدرة كبيرة على المبادرة والإبداع والبحث وهو ما أهّله لتقلد مناصب عديدة، وقد قام بالعديد من المبادرات الإبداعية وأظهر تفوقًا ملحوظًا في كافة المناصب التي تقلدها، حيث أصدر معالي الرئيس الأعلى قراراً بتكليفه بتولي مهام مدير إدارة، ومن هذه المبادرات:
- استحدث في إدارته وحدة للمقارنات المرجعية وحدد أوجه وجهات المقارنة محلياً وعالمياً، كما استحدث وحدة إدارة الشراكات بهدف تفعيل دور الشركاء الإستراتيجيين وأعد أنظمة هذه الوحدات وحدد مهامها، انظر القرار مرفق رقم (7)
- اقترح الملتقى السنوي للتميز وأعد نظام الملتقى وآليات تنفيذه، حيث تمكن من إقناع القيادة العليا بأهمية عقد هذا الملتقى، وقد قام برئاسة اللجنة التنظيمية للملتقى الأول الذي عقد خلال شهر فبراير 2010م، وشاركت فيه كافة الوحدات، وحصل على إثر ذلك على شهادة تقدير من معالي الرئيس الأعلى.

المعيار الثالث: التعاون والالتزام الوظيفي

تقديم أمثلة/ أدلة توضح قدرة الموظف وحرصه على العمل من خلال الفريق

- باعتباره مديراً لإدارة تعنى بالتميز المؤسسي فإنه يؤمن بأهمية العمل من خلال الفريق، ولذلك فإنه:
- عضو ومقرر للجنة العليا للتطوير.
- يرأس فريق إعداد ملف الترشيح الرئيسي لجائزة الشيخ خليفة للتميز الحكومي.
- عضو اللجنة لخدمة المتعاملين.
- رأس (3) فرق عمل خلال عام 2009م، وشارك في عضوية (3) فرق عمل أخرى خلال ذات العام.
- يشكل فرق عمل مختلفة في إدارته الحالية وإداراته السابقة لإنجاز المهام المختلفة، وقد شكل خلال عامي 2008-2009م (8) فرق عمل. انظر قرار تشكيل إحدى الفرق، مرفق رقم (13).

المعيار السادس: المهارات الإشرافية

قدرة المشرف على تحديد رؤية واضحة لوحده التنظيمية/ فريق عمله، وقدرته على إعداد خطط متكاملة وحشد الجهود لتطبيقها بكفاءة

- يتمتع بمهارات إشرافية واسعة، وله قدرة كبيرة في حشد الجهود والطاقات خلفه؛ ولذلك:
- حدد رؤية إدارته وأهدافها العامة حتى عام 2013م، وهي مستمدة من مهامها الموثقة بما يحقق التميز المؤسسي، وتتلخص الرؤية في

(تحقيق التميز المؤسسي وفقاً للمعايير العالمية).

- ولضمان التحقيق المرحلي للرؤية المعتمدة يقوم سنوياً بإعداد خطة تشغيلية للإدارة من خلال تشكيل فريق عمل برئاسته وعضوية

رؤساء الأقسام، ثم تحديد الوظائف الإدارية المكلفة بالتنفيذ وإشراكهم في مناقشات الإعداد لضمان فعالية التنفيذ الذي بلغ في عام 2009م 95%، ويقوم بشرح الخطط التشغيلية أمام المدير العام واعتمادها ونشرها عبر الموقع الإلكتروني الداخلي. انظر نتيجة تقييم الخطة، مرفق رقم (22).

مؤشرات التميز للموظفين

المعيار الأول: الأداء والإنجاز

- يبذل الموظف جهوداً كبيرة تحقق نتائج إيجابية.
- إنجازات ونتائج أعمال مثيرة للإعجاب.
- يحقق أهدافاً تزيد عن المتوقع.
- يؤدي مهام صعبة يتخطى ويتجاوز معوقات العمل.
- يمثل قدوة حسنة لزملائه في مجال البذل والإنجاز.
- يقدم إنتاجاً كبيراً يفوق حجم الإنتاج المطلوب (المتوقع).
- سرعة غير عادية في إنجاز ما يكلف به من مهام.
- على الرغم من تعقيد وصعوبة المهام التي يكلف بها فإنه يمتلك ويطبق مهارات متنوعة لإنجاز هذه المهام بكفاءة واقتدار.
- إنتاجه يتصف بالدقة المتناهية، وعمله وإنجازاته تكاد تخلو من أي أخطاء أو نواقص.
- يستفيد من التقنيات المتطورة ويطبق أساليب حديثة لإنجاز مهام عمله.
- تتصف جهوده وإنجازاته بالثابرة والاستمرارية.

المعيار الثاني: المبادرة والإبداع

- الموظف محفز ذاتياً وهو مبادر من الدرجة الأولى.
- يقدم بشكل شبه منتظم أفكاراً وأساليب عمل فعالة وعملية.
- يقدم اقتراحات عملية مفيدة.
- تتميز اقتراحاته بالتكامل والحدثة والريادة والإبداع.
- يمثل قدوة يحتذى بها في تقديم أفكار واقتراحات مماثلة ومبدعة.
- لمبادرته واقتراحاته تأثيرات إبداعية واضحة في تطوير الأداء.
- يتابع بحرص مدى تطبيق ما يقدمه من اقتراحات ومبادرات.
- يقدم أفكاراً وتصورات غير مسبوقة.
- لديه مثابرة على تقديم مشاريع إبداعية.

المعيار الثالث: التعاون والالتزام الوظيفي

- يجيد فن التعامل مع الآخرين.
- يذهب إلى أبعد مدى ممكن في خدمة العملاء والرد على أسئلتهم.
- إيجابي وصبور جداً في الاستجابة لاعتراضات العملاء وحتى استفزازهم.
- يقيم علاقات عمل ممتازة مع زملائه وهو يحظى باحترامهم وتقديرهم.
- يبادر إلى تقديم الدعم والمساندة اللازمة لهم (عند الحاجة).
- إيجابي في التعامل من رؤسائه ومرؤوسيه.
- ملتزم بأنظمة الجامعة وسياساتها ولكنه يطبقها بمرونة ودون جمود.
- يحترم مواعيد الدوام مع استعداده للعمل أوقاتاً أطول.
- يستغل أوقات الدوام الرسمي بشكل أمثل.
- سجله الوظيفي خال من الجزاءات وفيه الكثير من رسائل الشكر.
- يقدم التزاماته الوظيفية على أية منافع أو التزامات شخصية أو تجارية أخرى.
- يظهر ولاءً وحرصاً على تحقيق أهداف الإدارة التي يعمل بها.
- يتحلى بصفات شخصية إيجابية ويتعامل بنزاهة وموضوعية.

المعيار الرابع: المشاركة وتحمل المسؤولية

- يشارك بفعالية في أي نشاطات رسمية أو الغير رسمية تنظمها الجامعة.
- يقبل على ويساهم في أية مبادرات تطوعية.
- يشارك بحماسة في تدريب زملائه خلال العمل أو حتى بعد انتهاء ساعات الدوام الرسمي.
- يشارك بفعالية في إعداد أنظمة العمل، ويشارك زملاءه (على مختلف مستوياتهم الوظيفية) في مناسباتهم الاجتماعية، ويمكن الاعتماد عليه بشكل دائم.
- قادر على التصرف في الحالات غير الروتينية.
- يتحمل المسؤولية ويتجنب إلقاء اللوم على الآخرين.
- يحتاج إلى حد أدنى من الإشراف اللازم لإنجاز المهام.
- يطور معارفه ومهاراته ويحرص على الارتقاء بمستوى تحصيله العلمي.
- يحرص على المشاركة في الجمعيات والهيئات واللقاءات العلمية والمهنية المتخصصة.

المعيار الخامس: التعلم المستمر

- حريص على التعلم من زملائه ورؤسائه، يطلع على الأنظمة المطبقة.
- يسأل ويستفسر عن النقاط والموضوعات المتعلقة بعمله.
- يحاول أن ينجز الأعمال بنفسه.
- على استعداد لإنجاز مهام مهنية/ميدانية.
- يجيد المهارات بسرعة.
- يحرص على الاطلاع على آخر التطورات العلمية والعملية بوسائل حديثة كالإنترنت.
- يقبل على المشاركة في فرق العمل والاجتماعات غير الرسمية والندوات التدريبية.

المعيار السادس: المهارات الإشرافية

- للمشرف رؤية مستقبلية واضحة وهو قادر على إيصالها لفريق عمله وحشد جهودهم لتحقيقها.
- يخطط وينظم بكفاءة، وقادر على تحفيز موظفيه وإطلاق قدراتهم.
- يفوض الصلاحيات.
- يحرص على خدمة العملاء (الداخليين والخارجيين).
- قادر على بناء فريق عمل متميز.
- يدرب موظفيه وينمي مهاراتهم وقدراتهم.
- يقيم أداء مرؤوسيه بعدل وموضوعية.
- قادر على قياس أداء وحدته التنظيمية.
- يتخذ قرارات ملائمة وفعالة ويحل النزاعات بسرعة وكفاءة.
- يدير الاجتماعات باقتدار.
- قادر على التغيير والتطوير.
- قادر على الاتصال والتواصل الإيجابي والفعال.
- يدير وقته بكفاءة، ويمثل قدوة حسنة لمرؤوسيه.

هيكل ملف الترشيح

• يجب ألا يزيد عدد الصفحات لملف الترشيح على 12 صفحة لجميع الفئات (6 صفحات للمعايير والمرفقات 6 صفحات) بما فيها جميع المرفقات، الملحقات، والمستندات المرفقة مثل الرسومات البيانية، الجداول، الصور التوضيحية، البيانات الإحصائية، الصور، الخطابات، النتائج، الطلبات إلخ....، بالإضافة للصفحات التالية التي لا تعتبر جزءاً من الصفحات السابق ذكرها:

- **صفحة الغلاف:** اسم الجامعة وشعارها وفئة الجائزة المشارك فيها واسم الموظف.
- **جدول المحتويات:** يرجى إرفاق صفحة واحدة تشمل جدول محتويات المستندات المقدمة، وتوضيح أرقام الصفحات لكل جزء من أجزاء الطلب.
- **مقدمة:** وتتم كتابة المقدمة كملخص عام عن التجربة /الموظف بحد أقصى صفحة واحدة.
- **مسرد المصطلحات:** يتم في هذا المسرد شرح لجميع المصطلحات والاختصارات الواردة ذكرها في الطلب.
- يجوز وضع أكثر من دليل أو رسم بياني في صفحة واحدة من صفحات المرفقات.

كيفية التحضير لإعداد ملف الترشيح:

1. اجمع الشهادات العلمية، الدورات التدريبية، رسائل الشكر والتقدير، الدراسات والاقتراحات، المكافآت والشهادات، فرق العمل، المؤلفات، الأنظمة وأدلة العمل، التقييم السنوي، العمل الإضافي، الصحافة، صوراً، الموقع الإلكتروني... أخرى.
2. حوّل المستندات المجمعة إلى بيانات ومعلومات مكتوبة.
3. وزع البيانات والمعلومات المكتوبة على المعايير.
4. اربط الإجابة بالمهام والواجبات الرئيسية.
5. استكمل الإجابة بما يتناسب مع متطلبات المعايير.

من الممكن توزيع الصفحات مع المرفقات كالآتي:

- وسام الموظف المتميز في المجال الإشرافي:

عدد الصفحات	النسبة المئوية للمعيار	المعيار
1	25%	الأداء والإنجاز
1	10%	المبادرة والإبداع
1	10%	التعاون والالتزام الوظيفي
1	10%	المشاركة وتحمل المسؤولية
1	10%	التعلم المستمر
1	35%	المهارات الإشرافية
6	100%	المجموع

- وسام الموظف المتميز الجديد:

عدد الصفحات	النسبة المئوية للمعيار	المعيار
1	25%	الأداء والإنجاز
1	15%	المبادرة والإبداع
1	15%	التعاون والالتزام الوظيفي
1	15%	المشاركة وتحمل المسؤولية
2	30%	التعلم المستمر
-	-	المهارات الإشرافية
6	100%	المجموع

وسام الموظف المتميز في المجال الفني/التقني/الهندسي/الإداري/الميداني/خدمة العملاء، وفي الوظائف المتخصصة:

المعيار	النسبة المئوية للمعيار	عدد الصفحات
الأداء والإنجاز	40%	2
المبادرة والإبداع	15%	1
التعاون والالتزام الوظيفي	15%	1
المشاركة وتحمل المسؤولية	15%	1
التعلم المستمر	15%	1
المهارات الإشرافية	0	0
المجموع	100%	6

- وسام الموظف المتفاني ذو الخدمة الطويلة:

المعيار	النسبة المئوية للمعيار	عدد الصفحات
الأداء والإنجاز	40%	2
المبادرة والإبداع	15%	1
التعاون والالتزام الوظيفي	15%	1
المشاركة وتحمل المسؤولية	15%	1
التعلم المستمر	15%	1
المهارات الإشرافية	0	0
المجموع	100%	6

إرشادات تعبئة ملف الترشيح

• **اللغة:** الأصل في اللغة المستخدمة في كتابة الملف هي اللغة العربية ويمكن إدراج بعض المصطلحات باللغة الإنجليزية مع وجود ترجمة لها، لكن في حال كان الموظف لا يتكلم اللغة العربية من الممكن استخدام نماذج اللغة الإنجليزية لملفات الترشيح.

• **الخط:** تتم كتابة ملف الترشيح باستخدام خط (Simplified Arabic) لملف الترشيح باللغة العربية و (Arial) لملف الترشيح باللغة الإنجليزية وكما يلي:

• **العناوين الرئيسية:** حجم الخط (14).

• **العناوين الفرعية:** حجم الخط (13).

• **المحتوى:** حجم الخط (12).

• **أسلوب الكتابة:** في جميع الملحقات يجب أن نستخدم الأسلوب نفسه لكتابة الأحرف المستخدمة في النص الرئيسي، والكتابة في جهة واحدة فقط من أوراق ملف الترشيح.

• **إرفاق الوثائق:** في ملفات الترشيح في فئات أوسمة الرئيس الأعلى يجب فصل صفحات المرفقات عن صفحات الإجابة عن المعايير، ولا يجوز إدراج أي مرفقات داخل صفحات المعايير، على أن تكون هذه الوثائق رسمية، معتمدة، واضحة ومقروءة، مرتبطة زمنياً، وهادفة ومعبرة، وقد تكون هذه الوثائق (رسالة، قراراً، شهادة، صورة، آلية، دليل عمل، رسم بياني توضيحي، دراسة/بحثاً، وتقريراً).

• **حجم الصفحات:** ورق A4.

• **المسافة بين الأسطر:** 1.15 بوصة.

هوامش الصفحات: (Margins)

o الهامش الأعلى: والأسفل، والأيسر: 0.5 بوصة.

o الهامش الأيمن: 1 بوصة.

o ترويسة الصفحة: (Header) 0.5

o حاشية الصفحة: (Footer) 0.5

• ترقيم الصفحات: يجب أن يتم بيان رقم الصفحة ومجموع عدد الصفحات في يسار حاشية كل صفحة (مثال: الصفحة رقم من أو /).

• ترقيم الفقرات: يجب أن يتم ترقيم الفقرات في ملف الترشيح لتتوافق مع ترقيم المعايير الرئيسية والفرعية والأنشطة التي ستتم الإجابة عنها، مثال 1-2-3 (النشاط الأول، المعيار الفرعي الثاني، المعيار الرئيسي الثالث).

