



جائزة الرئيس الأعلى للتميز المؤسسي

جامعة الإمارات العربية المتحدة

دليل الجائزة:

فئات التفوق الوظيفي

المحتويات

3	شروط عامة
5	التفوق الوظيفي
9	المعيار الأول - الأداء والإنجاز
11	المعيار الثاني - المبادرة والإبداع
13	المعيار الثالث - التعاون والالتزام الوظيفي
14	المعيار الرابع - المشاركة وتحمل المسؤولية
15	المعيار الخامس - التعلم المستمر
	المعيار السادس - المهارات الإشرافية (هذا المعيار خاص بفئة الموظف الحكومي المتميز في المجال الإشرافي)
16	نموذج مفترض لبعض الإجابات على بعض المعايير
18	مؤشرات التميز للموظفين
20	هيكل الطلب
23	إرشادات تعبئة ملف الترشيح
26	

شروط عامة

1. يشترط لمشاركة الموظف توافر الشروط التالية:

- أن يكون قد مضى على انضمام الموظف أو انتدابه للجامعة سنتان على الأقل، باستثناء فئة الموظفين الجدد حيث يجب أن يكون قد مضى على انضمام الموظف لجهة عمله ستة أشهر على الأقل ويحد أقصى سنتان (بما في ذلك فترة التجربة).
- يعرف الموظفون الجدد على أنهم الذين يلتحقون بالعمل لأول مرة بعد حصولهم على المؤهل العلمي الأول (بغض النظر عن الفترة الزمنية بين حصول الموظف على المؤهل العلمي والتحاقه بالعمل لأول مرة). في حال كان الموظف الجديد يعمل مسبقاً في أحد الجهات (الحكومية أو الخاص) فيمكن اعتباره من ضمن فئة الموظفين الجدد في حال لم يزيد مجموع سنوات عمله داخل الجهة التي يتقدم من خلالها والجهات التي كان يعمل بها مسبقاً عن سنتين.
- يتم احتساب مدة عمل الموظف في الجهة من تاريخ التحاقه الفعلي بالعمل (ويتضمن ذلك فترة التجربة).
- يمكن التقدم بطلب خاص إلى اللجنة لدراسة الحالات التي لا تحقق شرط المدة الزمنية (من ستة أشهر إلى سنتين للموظفين الجدد وأكثر من سنتين لباقي الفئات) على أن لا تزيد المدة عن ثلاثة أشهر (زيادة أو نقصاً).

2. يجوز ترشيح الموظفين المنتدبين للعمل من قبل جهات حكومية محلية بعد مرور سنتين على الأقل من تاريخ الانتداب.

3. تقتصر المشاركة في الفئة الإدارية على الموظفين الذين لا يحملون أي صفة أخرى تتدرج تحت أحد الفئات الأخرى حالياً أو سابقاً (الإشرافية، التخصصية، التقنية/الفنية/الهندسية، الميدانية، خدمة المتعاملين).

4. تحتفظ الجامعة بحق نشر بعض محتويات الملفات الفائزة وذلك بهدف نشر قصص النجاح بعد الإعلان عن النتائج.

5. 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.
6. تتمتع جميع الملفات المقدمة لنيل الجائزة بالسرية التامة ولا يجوز بأي شكل من الأشكال الإفصاح عن محتويات الملف والوثائق الداعمة قبل وخلال مرحلة التقييم.
7. للاستفادة القصوى من جميع أوراق الملف يجب تجميع البيانات بطريقة تعين القارئ على الفهم الصحيح لطبيعة عمل الفئة المتقدمة والفوائد التي حققتها.
8. في حال المشاركة في جائزة الشيخ خليفة للتميز الحكومي يتم اختيار المرشحين من الفائزين بالجائزة .
9. سيتم تنفيذ مقابلات ميدانية بعد تقديم ملفات الترشيح، وعلى مقدم الطلب (موظف/فريق/وحدة تنظيمية) تجهيز نسخة من طلب الترشيح، الوثائق، لابتوب، ومعرفة معمقة بمحتوى الملف.
10. لا يجوز ترشيح إدارة أو فرع أو فريق أو موظف فائز في الدورة الحالية للدورة القادمة.

معايير فئات التفوق الوظيفي

تتقسم الجائزة إلى فئات متعددة محددة على النحو التالي (مع ملاحظة أنه لا يحق للموظفين الاشتراك بأكثر من فئة في نفس الدورة):

- (الفئة الأولى): الموظف الحكومي المتميز في المجال الإشرافي.
 - الموظف المتميز في المجال الإشرافي – الأكاديمي.
 - الموظف المتميز في المجال الإشرافي – الإداري.
 - (الفئة الثانية): الموظف الحكومي المتميز في المجال الفني/ التقني/ الهندسي.
 - (الفئة الثالثة): الموظف الحكومي المتميز في الوظائف المتخصصة.
 - الموظف المتميز في الوظائف المتخصصة – الأكاديمية.
 - الموظف المتميز في الوظائف المتخصصة – الإدارية.
 - (الفئة الرابعة): الموظف الحكومي المتميز في المجال الإداري.
 - (الفئة الخامسة): الموظف الحكومي المتميز في المجال الميداني.
 - (الفئة السادسة): الموظفون الحكوميون الجدد.
 - (الفئة السابعة): الموظف الحكومي المتميز في مجال خدمة المتعاملين.
- وفيما يلي توضيح للفئات السابقة وأمثلة على المسميات الوظيفية التي قد تشملها:

1. الفئة الأولى: الموظف الحكومي 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
- وكيل الكلية
- مساعد العميد
- رئيس القسم
- منسق برامج الدراسات العليا

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 ومسؤولي الأقسام.
- مشرفي/مسؤولي الوحدة.
- رؤساء المجموعات و فرق العمل.

2. الفئة الثانية: الموظف الحكومي 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 والمبرمجون ومشغلو الأنظمة.
- أخصائيي ومنسقي ومسؤولي تقنية المعلومات.
- المهندسين على اختلاف تخصصاتهم.
- فنيي الأجهزة أو المعدات على اختلاف تخصصاتهم.

3. الفئة الثالثة: الموظف الحكومي 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.
- عضو هيئة التدريس.
- محاضر أو مدرس خارج الهيئة.
- المحررون والإعلاميون.
- المحللون والإحصائيون.



- المحاسبون ومدققو الحسابات.

4. الفئة الرابعة: الموظف الحكومي 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.
- إداريو الموازنة، والمساعدون الماليون.
- أمناء الصناديق.

5. الفئة الخامسة: الموظف الحكومي 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.

6. الفئة السادسة: الموظفون الحكوميون الجدد

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

7. الفئة السابعة: الموظفون المتميزون في خدمة العملاء

- خصصت هذه الفئة 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، ومن الأمثلة على الوظائف/المسميات الوظيفية التي تندرج ضمن هذه الفئة: موظف استقبال أو استعلامات أو خدمة متعاملين، موظف مركز اتصال، وما شابه.

❖ 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 التفوق الوظيفي							
الموظفون الحكوميون الجدد	الموظف الحكومي المتميز في مجال خدمة المتعاملين	الموظف الحكومي المتميز في المجال الميداني	الموظف الحكومي المتميز في المجال الإداري	الموظف الحكومي المتميز في الوظائف المتخصصة	الموظف الحكومي المتميز في المجال الفني/التقني/الهندسي	الموظف الحكومي المتميز في المجال الإشرافي	المعيار/ الفئة
25	40					25	الأول: الأداء والانتاج
15	15					10	الثاني: المبادرة والإبداع
15	15					10	الثالث: التعاون والالتزام الوظيفي
15	15					10	الرابع: المشاركة وتحمل المسؤولية
30	15					10	الخامس: التعلم المستمر
0	0					35	السادس: المهارات الإشرافية
100	100					100	المجموع

❖ كيفية التحضير لإعداد طلب 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، صور، الموقع الإلكتروني،... أخرى.

2. حول 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.

❖ يحتوي ملف الترشيح لجميع الفئات على صفحة مقدمة تشمل البيانات الشخصية، المهام والواجبات، والوظائف والمناصب القيادية.

* وفيما يلي عرض للمعايير الرئيسية والفرعية الخاصة بهذه الفئة:

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 عن المتوقع أو تتفوق على متطلبات عمله الوظيفي ويتضمن كذلك إنجاز مهام صعبة تتطلب وقتاً وجهداً وعملاً ذوياً 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 وتنفذ 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 عن المتوقع وتتعدى مهام العمل الوظيفي وهنا مثال على ذلك:

- رصد الإنجازات الكبيرة التي قدمها سواء من خلال مشاريع أو مبادرات كبيرة كان لها تأثير على 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 الزملاء، 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 هامة 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 أفكار 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 تضمنه من مبادئ وقواعد:
 - خلو الملف الوظيفي من الانذارات، 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 الاستراتيجية، عدم التعارض بين المصالح الشخصية والتزامات الوظيفة، تنظيم 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 للجهة، التطوع في أعمال الجهات الأخرى.

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

- أمثلة على المشاركة في مناسبات الجهة الاتحادية، (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 مع الزمن)...

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 للإطلاع 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 هامة خلال فترة قصيرة من التوظيف.
- 3. مدى حرص الموظف على إجادة استعمال الحاسب الآلي أو الانترنت 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، مبيناً مدى استعداده للعمل بوظائف ميدانية أو عادية وعم 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 (هذا المعيار خاص بفئة الموظف الحكومي 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 أثناء ممارسته لواجبات عمله ويمكن أن يشمل ذلك المعايير الفرعية التالية :

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

- المشاركة في صياغة الاستراتيجية العامة، ذكر رؤية الوحدة وعلاقتها برؤية الجهة الاتحادية، 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 لوحده وتحديثه، تصميم العمليات، توثيق الإجراءات، إعداد الموازنة السنوية وإدارتها، التدوير الوظيفي.

3. مدى تطبيق المشرف لأساليب موثوقة لقياس مستوى أدائه وأداء فريق عمله (وحدته 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 لمروؤسيه 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 لمروؤسيه.
- 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 جائزة الشيخ خليفة للتميز الحكومي 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:
 - أهل نفسه ذاتياً بحضور (4) دورات متخصصة في مجال الجودة والتميز الحكومي هي (الجودة الإدارية الشاملة، التقييم الذاتي، المقارنات المرجعية، بطاقة الأداء المتوازن) لضمان تحقيق إنجازاته علمياً وبالدقة المطلوبة.
 - **اشترك** في دورية علمية متخصصة في مجال التميز الحكومي، وتواصل مع المؤسسة الأوروبية للجودة لنيل العضوية للاستفادة مما تنتجه 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 أهله لتقلد مناصب عديدة، وقد قام بالعديد من المبادرات الإبداعية وأظهر تفوقاً ملحوظاً 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 لإدارة الشراكات بهدف تفعيل دور الشركاء الاستراتيجيين وأعد أنظمة هذه الوحدات وحدد مهامها، انظر القرار مرفق رقم (7).
- اقترح الملئقى السنوي للتميز وأعد نظام الملئقى وآليات تنفيذه حيث تمكن من إقناع القيادة العليا بأهمية عقد هذا الملئقى، وقد قام برئاسة اللجنة التنظيمية للملئقى 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 ترشيح الرئيسي لجائزة الشيخ خليفة للتميز الحكومي.
 - عضو اللجنة الدائمة 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 وإدارته 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 مهاماً 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 إلا أنه يمتلك ويطبق مهارات متنوعة لإنجاز هذه المهام بكفاءة واقتدار.
- إنتاجه يتصف بالدقة المتناهية وعمله وإنجازاته تكاد تخلو من أية أخطاء أو نواقص.
- يستفيد من التقنيات المتطورة ويطبق أساليب حديثة لإنجاز مهام عمله.
- تتصف جهوده وإنجازاته بالمتابعة والاستمرارية.

المعيار الثاني: المبادرة والإبداع

- الموظف محفز ذاتياً وهو مبادر من الدرجة الأولى.
- يقدم بشكل شبه منتظم أفكار 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 على تطوير الأداء.
- يتابع بحرص مدى تطبيق ما يقدمه من اقتراحات ومبادرات.
- يقدم أفكار وتصورات غير مسبقة.
- 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 ومروسيه.
- ملتزم بأنظمة الدائرة 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 الدائرة التي يعمل بها.
- يتحلى بصفات شخصية إيجابية ويتعامل بنزاهة وموضوعية.

المعيار الرابع: المشاركة وتحمل المسؤولية

- يشارك بفعالية في أية نشاطات رسمية أو الغير رسمية تنظمها الدائرة.
- يقبل على ويساهم في أية مبادرات تطوعية.
- يشارك بحماس في تدريب زملائه خلال العمل أو حتى بعد انتهاء ساعات الدوام الرسمي.
- يشارك بفعالية في إعداد أنظمة العمل، يشارك زملائه (على مختلف مستوياتهم الوظيفية) في مناسباتهم الاجتماعية، يمكن 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 والمواضيع 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، قادر 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 بعقل 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، يمثل قدوة حسنة لمرؤوسيه.

هيكل الطلب

فئات التفوق الوظيفي

- يجب أن لا يزيد عدد الصفحات لطلب المشاركة عن 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....
- **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.

من الممكن توزيع الصفحات مع المرفقات كآتي:

✓ 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

✓ 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



✓ الموظف المتميز في المجال الفني/التقني/الهندسي/الإداري/الميداني/خدمة العملاء، وفي

الوظائف المتخصصة:

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

إرشادات تعبئة ملف الترشيح

- **اللغة:** الأصل في اللغة المستخدمة في كتابة الطلب هي اللغة العربية ويمكن إدراج بعض المصطلحات في اللغة 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 طلب الترشيح باستخدام خط (Simplified Arabic) لملف الترشيح في اللغة العربية و (Arial) لملف الترشيح باللغة الإنجليزية وكما يلي:
 - o العناوين الرئيسية: حجم الخط (14).
 - o العناوين الفرعية: حجم الخط (13).
 - o المحتوى: حجم الخط (12).
- **أسلوب الكتابة:** في جميع الملحقات يجب أن نستخدم نفس أسلوب كتابة الأحرف المستخدمة في النص الرئيسي، والكتابة في جهة واحدة فقط من أوراق طلب الترشيح.
- **إرفاق الوثائق:** في طلبات المشاركة في فئات التفوق الوظيفي يجب فصل صفحات المرفقات عن صفحات الإجابة، ولا يجوز إدراج أي مرفقات داخل صفحات الإجابة، على أن تكون هذه الوثائق رسمية، معتمدة، واضحة ومقروءة، مرتبطة زمنياً، وهادفة ومعبرة وقد تكون هذه الوثائق (رسالة، قرار، شهادة، صورة، آلية، دليل عمل، رسم بياني توضيحي، دراسة/بحث، تقرير).
- **حجم الصفحات:** ورق A4.
- **المسافة بين الأسطر:** 1.15 بوصة.
- **هوامش الصفحات: (Margins)**
 - o الهامش العلوي: الأسفل، الأيسر: 0.5" بوصة.
 - o الهامش الأيمن: 1" بوصة.
 - o ترويسة الصفحة: (Header) 0.5" بوصة.
 - o حاشية الصفحة: (Footer) 0.5" بوصة.



- **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 الطلب لتتوافق مع ترقيم المعايير الرئيسية والفرعية والأنشطة التي سيتم الإجابة عليها، مثال 1-2-3 (النشاط الأول، المعيار الفرعي الثاني، المعيار الرئيسي الثالث).