دور العوامل المعنوية في تحقيق التميز المؤسسي

أ/ شلالي عبد القادر[1]

ملخص

أدت الطروحات الفكرية الجديدة في استشراف حالة المؤسسة،إلى ظهور مفهوم جديد للنجاح والتميز،حيث أصبح النجاح في عالم التميز اليوم هو عبارة عن إدراك، وقياس القيمة التي تنتج كل العلاقات المؤثِّرة للمؤسسة، فإدارة المؤسسة تقوم باتخاذ القرارات الضرورية عندما يتم إحداث التوازن والمفاضلة بين متطلبات العملاء، والموردين، والعاملين، والمستثمرين، والمجتمع الذي تعمل فيه المؤسسة.وعليه، فالمؤسسات اليوم تسعى للتحول الاستراتيجي نحو أطر منهجية فعّالة، لإحراز التميز في أعمالها. والسؤال الذي سنحاول من خلال هذه الدراسة الإجابة عنه، يمكن بلورته في التساؤل الجوهري التالي: - **كيف يمكن للعوامل المعنوية أن تحقق التميز للمؤسسة، وترفع من أدائها حتى تحقق الرِّيادة والتنافسية في المستقبل؟**

الكلمات المفتاحية: العوامل المعنوية، التميز، المؤسسة.

Abstract

New intellectual propositions resulted in foreseeing Foundation case, to the emergence of a new concept of success and excellence, where he became a success in the world of excellence today is a realization, and measurement of the value produced each affecting the institution relations, administration institution will take the necessary decisions when they are bringing balance and trade-offs between customers, suppliers, employees, and investors' requirements, and the community in which it operates .uallah institution, institutions are today seeking strategic shift towards an effective methodology frameworks, to achieve excellence in their work. The question that we will try to answer during this study, it can be crystallized in the following fundamental question: - How can the factors to achieve moral excellence of the institution, and raise their performance in order to achieve leadership and competitiveness in the future?

Key words: moral factors, excellence, enterprise

مقدمة:

أدت الطروحات الفكرية الجديدة في استشراف حالة المؤسسة،إلى ظهور مفهوم جديد للنجاح والتميز،حيث أصبح النجاح في عالم التميز اليوم هو عبارة

[1] أستاذ محاضر –ب–، كلي العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة.

عن إدراك، وقياس القيمة التي تنتج كل العلاقات المؤثّرة للمؤسسة، فإدارة المؤسسة تقوم باتخاذ القرارات الضرورية عندما يتم إحداث التوازن والمفاضلة بين متطلبات العملاء، والموردين، والعاملين، والمستثمرين، والمجتمع الذي تعمل فيه المؤسسة[1] .وعليه، فالمؤسسات اليوم تسعى للتحول الاستراتيجي نحو أطر منهجية فعّالة، لإحراز التميز في أعمالها. والسؤال الذي سنحاول من خلال هذه الدراسة الإجابة عنه، يمكن بلورته في التساؤل الجوهري التالي: – **كيف يمكن للعوامل المعنوية أن تحقق التميز للمؤسسة، وترفع من أدائها حتى تحقق الرِّيادة والتنافسية في المستقبل؟**

وللإجابة عن التساؤل الجوهري في هذه الدراسة، سيستخدم الباحث منهج الاستنباط، فالاستدلال في المعرفة العلمية المبني على منهج الاستنباط، ينطلق من المعلوم لاكتشاف المجهول،ومن العامإلىالخاص، حيث سيقوم الباحث بتحليل التميز المؤسسي وأهم النظريات المفسرة له، كما سيقوم بالانتقال من خلال تحليل المسلمات المعرفية حول العوامل المعنوية، إلى وضع إطار فكري واضح حول البعد الأخلاقي في تنظيم معين، باعتبارها متغيرا يؤثر بشكل واضح في طبيعة السلوك الإنساني، والنجاح التنظيمي، فمنهج الاستنباط سيقود الباحث إلى التأكيد على دور العواملالمعنوية في تحقيق التميز المؤسسي.

ويكتسي موضوع هذه الدراسة أهميته العلمية من إدراكإدارةالمؤسسةللدورالذيتؤديهمواردهاالبشرية، فكلما استطاعت استغلال القدرات البدنية، والذهنية، والمعنوية لمواردها البشرية، فإن ذلك سينعكس إيجابيًا على أدائها في المدى القصير،ثم سينعكس إيجابيًا على كفاءة الأداء التنظيمي في المدى المتوسطوالطويل، بما يحقق لها التميز المنشود.

١.إطار مفاهيمي للتميز المؤسسي

على أثر جهود "William Edwards Deming"(1900م-1993م)،حول الجودة كمعيار أساسي لتميز المؤسسات، أنشأت اليابان في ديسمبر1950م نموذج" The Deming Prize"، خلال عشرين عامًا من تطبيق النموذج تحقق نجاح الإدارة اليابانية، فكان للنهضة الصناعية اليابانية وتميزها عن الصناعة الأمريكية، أثر في دراسة فلسفة الإدارة اليابانية،حيث أدركت الكثير من المؤسسات الغربية أن واقع الجودة، هو خيار استراتيجي للتميز. واتجهت جهود علماء الإدارة إلى تحديد مفاهيم، ومعايير

1– صالح بن سليمان الرشيد، نحو بناء إطارا منهجيا للإبداع وتميز الأعمال في المنظمات العربية، المؤتمر العربي السنوي الخامس في الإدارة: الإبداع والتجديد دور المدير العربي في الإبداع والتميز، شرم الشيخ، 27– 29 نوفمبر 2004، ص 23.