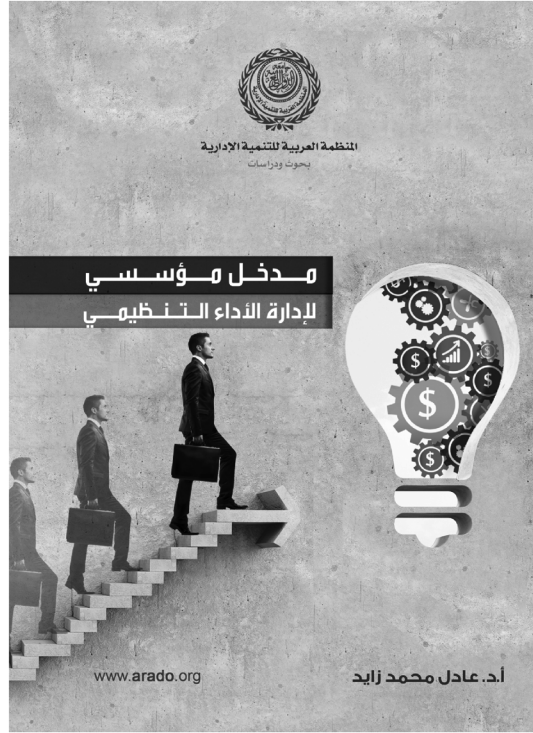


## مدخل مؤسسي لإدارة الأداء التنظيمي

تأليف: أ.د. عادل محمد زايد



الناشر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية  
جامعة الدول العربية (القاهرة، 2017)

يتمثل الهدف الأسمى للمنظمات في تحقيق رفاهية الإنسان وكما إن الإنسان وليد البيئة، فهو أيضًا وليد المنظمات. فارتباط الإنسان بالمنظمات يبدأ من المهد إلى اللحد. فهي المستشفيات والمدارس والجامعات وأجهزة الإعلام والأندية الرياضية وشركات الطيران ووحدات الإدارة المحلية وغيرها من المنظمات تتعامل معها بشكل يومي... نؤثر فيها أحيانًا ونؤثر فينا دائمًا. وقديمًا كانت النظرة في إدارة شؤون المنظمات أمرًا داخليًا لا يشغل بال المتعاملين معها. غير أن التغييرات السريعة الحادة التي حدثت منذ منتصف القرن الماضي استوجبت حتمية إعادة النظر في فلسفة وشكل العلاقة بين الإنسان وجميع المنظمات، سواء أتعامل معها أم لم يتعامل معها، وسواء أكانت هذه المنظمات تهدف إلى الربح أم لا تهدف إليه، وسواء - أيضًا - أكانت محلية أم إقليمية أم عالمية. وبصفة أكثر تحديدًا فإن الربط المشترك هو رغبة جميع الأطراف في تحقيق الرفاهية المنشودة، من خلال تحسين وتطوير الأداء التنظيمي.

ومن هذا المنطلق فإن المؤلف الحالي يستهدف تقديم نظرة مؤسسية للأداء التنظيمي المتميز. نظرة تتكامل فيها عمليات تقييم الفرد وإدارة الأداء بغرض التوصل إلى نموذج يشرح الأداء التنظيمي المتميز. وسوف يكون التركيز بصفة أساسية على إبراز حتمية تطوير الأداء التنظيمي في تحقيق التقدم والرفق للدول. فما من شك أن تقدم الدول يتحقق - إلى حد كبير - من خلال قوة المنظمات العاملة بها.

وقد تضمن الكتاب عشرة فصول، على النحو الآتي:

- الفصل الأول: تناول تطوير مفهوم الإداء التنظيمي من حيث (نظرية تاريخية للإداء التنظيمي – ماهية قياس الإداء – حتمية قياس الإداء – الإداء التنظيمي بين الكفاءة والفاعلية – ومدخل مقترح لإدارة الإداء التنظيمي).
- الفصل الثاني: تناول الأهداف التنظيمية من حيث (مفهوم الأهداف التنظيمية – الأهداف الرسمية والتشغيلية – مزايا تحديد الأهداف التنظيمية – المجالات التنظيمية للأهداف – إدارة الأهداف المتعددة والمتعارضة – تكوين الائتلافات التنظيمية – التعويضات الجانبية – وانتقاء وتغيير الأهداف).
- الفصل الثالث: تناول قياس المتغيرات التنظيمية من حيث (أهمية قياس المتغيرات – تعريف المفاهيم الإدارية – بعض نماذج التعريفات التشغيلية – ماهية المتغيرات وأنواعها – مفهوم القياس وأنواعه – ومعايير قياس الإداء).
- الفصل الرابع: تناول تقييم أداء العاملين، من حيث (إدارة خلية النحل – تعدد مستويات الإداء – مفهوم تقييم أداء العاملين – مداخل تقييم الإداء – أسلوب الإدارة بالنتائج – تقييم مداخل تقييم الإداء – تقييم 360 درجة – ومصادر التحيز في تقييم الإداء).
- الفصل الخامس: تناول إدارة الإداء التنظيمي، من حيث (إدارة الإداء وتقييم الإداء – أهمية ومفهوم إدارة الإداء – أهداف نظم إدارة الإداء – نموذج تنظيمي لإدارة الإداء – المكونات الأساسية لنظم إدارة الإداء – فاعلية إدارة الإداء التنظيمي – دور نظم إدارة الإداء في تدعيم القدرات التنافسية – وإدارة الإداء التنظيمي الحكومي).
- الفصل السادس: تناول نظم العمل عالية الإداء، من حيث (المفاهيم والمبادئ الأساسية للنظام – التكامل مع أنظمة الموارد البشرية – محددات فاعلية نظم العمل عالية الإداء – التحول نحو نظم العمل عالية الاندماج – ممارسة نظم الموارد البشرية – نتائج العاملين النفسية – الانتماء التنظيمي – أنواع الانتماء التنظيمي).
- الفصل السابع: تناول نماذج الجدارة، من حيث (أهمية الجدارة وماهيتها – ماهية نماذج الجدارة – نماذج الجدارة وإدارة أداء العاملين – أساليب تصميم نماذج الجدارة – أثر نماذج الجدارة على الإداء التنظيمي – نماذج الإدارة من الإعداد إلى التطبيق – التركيز على السلوك المستقبلي).
- الفصل الثامن: تناول ثقافة الإداء المتميز، من حيث (شخصية المنظمة – ماهية الثقافة التنظيمية وأدوارها – ثقافة المجتمع – أثر الثقافة على أداء العاملين – مدخل الثقافة للإداء التنظيمي المتميز – مجالات الإداء التنظيمي لمدخل الثقافة – ثقافة المنظمة والإداء التنظيمي – نموذج شركة زابوس).
- الفصل التاسع: تناول نماذج عملية لإدارة الإداء، من حيث (أهمية نماذج الإداء المتميز – نموذج بلديج – وصف وتقييم خصائص المنظمة – معايير نموذج بلديج – نموذج التميز الأوروبي لإدارة الجودة – نموذج ماكينزي).
- الفصل العاشر: تناول نموذج الإداء الحكومي المتميز، من حيث (الأهداف – المفاهيم الأساسية للتميز – معايير برنامج دبي).