

أدوات بناء الممكّنات المؤسسية وفق  
معايير جائزة الملك عبد الله الثاني  
لتميز الأداء الحكومي والشفافية

## دليل الاستخدام الخاص بكتاب

أدوات الإدارة وأساليب تطوير الأعمال  
2022 نموذج ومنهجية في تطوير المؤسسات

يهدف هذا الدليل إلى اقتراح الأدوات المناسبة  
لإعداد وتطوير الممكّنات المؤسسية  
المتضمنة في معايير جائزة الملك عبد الله  
الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية، وقد تم  
مراعاة الاستخدامات المختلفة لكل أداة بشكل  
يحقق أكبر درجة من الكفاءة في التطبيق.

الدكتور

راسل قاسم

خبير التميز المؤسسي  
صموئيل بيتساي

# طريقة استخدام الكتيب:

◀ قم باختيار المعيار / المعيار الفرعي الذي ترغب بتطوير الممكنات المؤسسية فيه.

◀ حدد أرقام الأدوات المدرجة تحت المعيار / المعيار الفرعي الذي تم اختياره.

◀ استخدم فهرس كتاب أدوات الإدارة وأساليب تطوير الأعمال (202) نموذج ومنهجية في تطوير المؤسسات) للتعرف على أسماء الأدوات ومنهجيات العمل المقترحة وأماكن توزيعها في الكتاب من خلال الأرقام التي تم تحديدها في الخطوة السابقة.

## المعيار الثاني: الاستراتيجية

2.أ صياغة الاستراتيجية بناءً على فهم احتياجات وتوقعات أصحاب العلاقة في الوزارة / المؤسسة والبيئة الخارجية.

22 - 28 - 45 - 109 - 116 - 128 - 136 - 145 - 160 - 163 - 171 - 51 - 23 - 131 - 81

2.ب صياغة الاستراتيجية بناءً على فهم الأداء الداخلي وإمكانيات الوزارة / المؤسسة.

5 - 20 - 28 - 37 - 45 - 124 - 136 - 145 - 160 - 161 - 171 - 183

2.ج تطوير الاستراتيجية ومراجعتها وتحديثها مع السياسات الداعمة لها.

5 - 6 - 56 - 13 - 14 - 15 - 22 - 43 - 47 - 52 - 54 - 62 - 68 - 75 - 82 - 90 - 115 - 117 - 119 - 121 - 125 - 130 - 153 - 166 - 169 - 173 - 49 - 17 - 190 - 11 - 188 - 34 - 39 - 19 - 60 - 72 - 199 -

2.د تعميم وتطبيق ومتابعة أداء الاستراتيجية والسياسات الداعمة لها.

9 - 18 - 22 - 26 - 27 - 33 - 38 - 40 - 42 - 48 - 57 - 63 - 74 - 80 - 101 - 103 - 111 - 117 - 119 - 121 - 122 - 126 - 127 - 137 - 141 - 142 - 154 - 162 - 166 - 168 - 196 - 198 - 200 - 34 - 44 - 23

## المعيار الأول: القيادة

1.أ يضع القادة الرسالة والرؤية والقيم والمبادئ كما أنهم يمثلون نماذج يحتذى بها في التميز والنزاهة والحاكمة والبعد عن الفساد.

14 - 2 - 54 - 85 - 99 - 107 - 135 - 174 - 175 - 181 - 181 - 191 - 98 - 187 - 176 - 185 - 199

1.ب يقوم القادة بتحديد ومتابعة ومراجعة وتوجيه التحسينات الخاصة بأنظمة العمل والأداء المؤسسي.

5 - 6 - 15 - 18 - 22 - 28 - 56 - 57 - 76 - 80 - 83 - 87 - 90 - 97 - 101 - 103 - 111 - 121 - 125 - 126 - 137 - 162 - 183 - 196 - 89 - 190 - 106 - 113 -

1.ج يتفاعل القادة مع أصحاب العلاقة الخارجيين.

103 - 109 - 115 - 116 - 163

1.د يدعم القادة ثقافة التميز بين الموظفين في الوزارة / المؤسسة.

22 - 27 - 33 - 114 - 134 - 100 - 120 - 187 - 79 - 192 - 23 - 58 - 129

1.هـ يعمل القادة على ضمان مرونة الوزارة / المؤسسة والإدارة الفاعلة لعمليات التغيير.

9 - 22 - 26 - 28 - 37 - 38 - 42 - 43 - 53 - 57 - 65 - 68 - 71 - 83 - 84 - 85 - 105 - 107 - 124 - 134 - 146 - 151 - 152 - 159 - 161 - 182 - 36 - 73 - 39 - 44 - 23 - 86

4.هـ. إدارة المعلومات والمعرفة لدعم صناعة القرار بصورة فاعلة وبناء قدرات الوزارة / المؤسسة.

5 - 9 - 20 - 22 - 28 - 53 - 65 - 85 - 6 - 43 - 56 - 124 - 125 - 134 - 146 - 152 - 162 - 183 - 190 - 11 - 106 - 23 - 19 - 86 - 170 - 58 - 110 -

## المعيار الخامس: العمليات والخدمات

5.أ. تصميم العمليات وإدارتها بهدف تعظيم القيمة لصالح جميع أصحاب العلاقة في الوزارة / المؤسسة.

5 - 15 - 18 - 20 - 26 - 30 - 32 - 37 - 40 - 47 - 57 - 63 - 70 - 83 - 87 - 92 - 105 - 124 - 126 - 139 - 150 - 151 - 152 - 161 - 165 - 184 - 193 - 198 - 89 - 149 - 95 - 44 - 86 - 138 - 155 - 132 - 156 -

5.ب. تطوير العمليات والخدمات لتحقيق القيمة المثلى لصالح متلقي الخدمة.

22 - 27 - 70 - 93 - 139 - 198 - 149 - 23 - 19 - 138 - 157 - 132 - 110 -

5.ج. إدارة وتقديم الخدمات.

6 - 18 - 20 - 37 - 56 - 57 - 63 - 80 - 83 - 87 - 92 - 105 - 125 - 150 - 151 - 152 - 161 - 162 - 165 - 178 - 182 - 186 - 193 - 195 - 89 - 190 - 11 - 86 - 60 - 23 - 19 - 155 - 156 -

5.د. إدارة علاقات متلقي الخدمة وتعزيزها.

18 - 50 - 85 - 93 - 94 - 116 - 137 - 145 - 163 - 178 - 186 - 51 - 131 - 157 -

5.هـ. التواصل الخارجي وترويج الخدمات وتسويقها بشكل فاعل.

84

## المعيار الثالث: الأفراد

3.أ. دعم خطط الموظفين لاستراتيجية الوزارة / المؤسسة.

6 - 22 - 56 - 114 - 122 - 124 - 145 - 162 - 23 - 34 -

3.ب. تطوير معرفة الموظفين وقدراتهم.

2 - 26 - 43 - 57 - 99 - 105 - 126 - 137 - 174 - 175 - 181 - 100 - 120 - 79 - 192 -

3.ج. مواصلة وإنتراك وتمكين الموظفين.

9 - 15 - 18 - 33 - 38 - 84 - 97 - 146 - 186 - 98 - 187 - 79 - 192 - 34 - 39 - 185 - 58 - 129 -

3.د. تواصل الموظفين بفاعلية في الوزارة / المؤسسة.

94 - 95 - 135 - 134 - 146 - 159 - 175 - 191 - 106 - 100 - 120 - 98 - 176 - 60 - 113 - 81 -

3.هـ. مكافأة الموظفين وتقديرهم والاعتناء بهم.

2 - 27 - 118 - 79 - 192 -

## المعيار الرابع: الشتركا والموارد

4.أ. إدارة العلاقة مع الشتركا والموردين لتحقيق منفعة مستدامة.

7 - 22 - 57 - 59 - 85 - 92 - 96 - 145 -

4.ب. إدارة الشتركون المالية لضمان نجاح مستدام.

202

4.ج. إدارة المباني والمعدات والمواد والموارد الطبيعية بطريقة مستدامة.

40 - 96 - 124 - 164 - 89 - 88 -

4.د. إدارة التقنية لدعم تنفيذ الاستراتيجية.

28 - 30 - 32 - 40 - 43 - 57 - 64 -

## الكتاب متوفر في الدول التالية:

### المملكة الأردنية الهاشمية

الأستاذة / ميسون عواملة 00962799734615

### الإمارات العربية المتحدة:

أبوظبي (مكتبات جرير، مكتبة كل المطبوعات، مكتبة المكتبة)

دبي (برنيس بوكس: 0567732832 - 0442738778)

(مكتبة كونيكونيا- دبي مول)

العين، الفجيرة (مكتبة المكتبة)

### الجمهورية العربية السورية

دار المفكر - دمشق - مهاجرين 0944484943

### المملكة العربية السعودية

جميع فروع مكتبة جرير

### جمهورية مصر العربية

كريف، تكنولوجيا (01222140107 - 0224183636)

### القتراء من خلال الانترنت

موقع جملون لبيع الكتب jamalon.com (تتحدث مجاني)

للاطلاع على الكتاب:

[bit.ly/2oL4Rq3](http://bit.ly/2oL4Rq3)

للاطلاع على آخر

إصدارات المؤلف

[rasselkassem.com](http://rasselkassem.com)



Rassel Kassem  
— NEW WAYS TO EXCELLENCE —

