

أفكار في الإدارة والتميز

Thoughts on Management & Excellence

سبتمبر ٢٠١٦م

تأليف

طالب غلوم طالب

أسماء يوسف زينل

طبعة ٢٠١٧

طالب، طالب غلوم

Thoughts on Management & Excellence

طالب غلوم طالب، أسماء يوسف زينل - .- الجيزة: أطلس للنشر والإنتاج الإعلامي، ٢٠١٦ .

٤٨ ص، ٢٠ سم

تدمك: . ٤٧٣ ٣٩٩ ٩٧٧ ٩٧٨

١- الإدارة

أ - زينل ، أسماء يوسف (مؤلف مشارك)

٣٥ .

ب- العنوان



رئيس مجلس الإدارة
سرمانة ٢٠١٦ - ٢٠١٧
٢٠١٦ - ٢٠١٧

عادل المصرى

رئيس مجلس الإدارة
سرمانة ٢٠١٦ - ٢٠١٧
٢٠١٦ - ٢٠١٧
مجلس النشر
٢٠١٦ - ٢٠١٧

نوران المصرى

رقم الإيداع

٢٠١٦/٢٢١٥٥

الترقيم الدولى

٩٧٨-٩٧٧-٢٩٩-٤٧٣-٠

الطبعة الاولى

طبعة ٢٠١٧

الكتاب : أفكار فى الإدارة والتميز

المؤلفين : طالب علوم طالب- أسماء يوسف زينل

الغلاف : أحمد الصباغ

الناشر : أطلس للنشر والإنتاج الإعلامى ش.م.م

٢٥ ش وادى النيل - المهندسين - الجيزة

atlas@innovations-co.com

www.atlas-publishing.com

تليفون : ٣٣٠٤٢٤٧١ - ٣٣٠٢٧٩٦٥ - ٣٣٤٦٥٨٥٠

فاكس : ٣٣٠٢٨٣٢٨

المقدمة

حاولنا أن نلتمس بعض المواضيع والقضايا بصورة عامة لأنها تلامس الإنسان في أي مكان، ولأن هذه المواضيع لها عنصر الإبهار في انتباه الانسان والقارئ المثقف على وجه التحديد، وهنا حاولنا أن نقول كلمة بسيطة لها تأثير اعجاب القراء والمتلقين لأن عشق الكلمة دوماً في المرتبة الأولى لدى الامم والحضارات والبشر.

المؤلفان:

طالب غلوم طالب

أسماء يوسف زينل

دولة الإمارات العربية المتحدة - دبي

١٠-١٠-٢٠١٦م

Introduction

We aspired to touch upon some of the general topics and issues because people can relate to it anywhere, these topics also have impressive influence on people generally and the educated readers specifically.

Here we have tried to say a simple word that has its effect to impress the readers and receivers because the love of the word always takes the first place in the heart of civilizations and people.

Authors:

Talib Ghloum Talib

Asma Yousuf Zainal

UAE, Dubai

10-10-2016

القائد الإستشراقي

التاريخ: ٢٠١٥/١٠/١٢ هـ

«نعتقد بتواضع شديد أن السبب في حضارة دبي هو القيادة الاستثنائية التي تمتلكها دبي، فالعالم اليوم يعرف قائداً كبيراً كصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، فهو يعمل بروح الفريق الواحد، وسموه قائد الاستشراف والمصادقية والعمل الدؤوب والمتابعة. وسموه دوماً يتحدث عن حكومة المستقبل وليس حكومة اليوم، والحكومة الذكية مصطلح بارز في عالم الإدارة والتجارة والاستثمار، وجزر العالم مصطلح جديد في الجغرافيا، وبرج خليفة مصطلح جديد في عالم العمارة والعمران. إنها رؤية قائد كبير يرى أن الحكومة موجودة لخدمة الناس، وهي مُسَخَّرَةٌ لخدمتهم على الدوام، فدبي الحضارة أصبحت اليوم قبلة السائحين والزوار والمستثمرين وطلاب الحداثة، لذا فهي تواكب كل ما هو جديد، بل إنها تبتكر ما هو جديد صناعةً وإدارةً وتصديراً ونماذج، حيث استحدثت لنفسها خطة استراتيجية وأهدافاً عليا خلال المدى الزمني ٢٠٠٧م - ٢٠١٥م، ثم أردفتها بتحديث خطة استراتيجية جديدة، لتستقرئ مستقبل إسهاد الناس، وترتكز في محور من محاورها على تحقيق الأمن والعدل والسلامة. وبنظرة شمولية وموضوعية وشفافية ومصادقية، نرى أن القائد الكبير صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم وضع رؤية عليا تتجمع في بوتقتها مفاهيم التواصل الحضاري وحقوق الإنسان والمواطنة والحكومة والتنافسية والاستشراف والتخطيط الاستراتيجي وخدمة المتعاملين والتنمية المستدامة، كقيم عليا يريد تحقيقها من خلال مؤشرات رقمية تبين حضارة دبي».

The Foresight Leader

12/10/2015

We humbly believe that the main reason that Dubai is blessed with an exceptional leadership, as the world know an extraordinary leader like HH Sheikh Mohammed Bin Rashed AlMaktoum , vice president and prime minister of the United Arab Emirates and ruler of Dubai as his leadership style revolves around teamwork, a visionary future foresight, credibility, persistent and follow-up. Also, his highness always speaks about the government of the future not the government of today as well as smart government which is a term is well-established in business and commerce field. It's truly a vision of an exceptional leader who envisioned & transformed government to serve people and ensure their happiness. Hence, Dubai has turned into an international destination for tourists, visitors, investors and students of modernism. It's a city that support all types of innovations through a strategic plan and objectives from 2007-2015. Therefore, updated into an aspiring strategy to achieve the future of maintain people happiness focusing on one of its pillar of a high level of security, justice and safety. We believe HH Sheikh Mohammed Bin Rashed Al Maktoum set an ultimate vision for Dubai to gather all different aspects of cross-cultural communication, human rights, citizenship, governance, competitiveness, strategic planning, customer services and sustainability as high-level values to be achieved through practical indicators that showcase Dubai culture.

القيادة الانسانية

التاريخ: ٢٠١٥/١١/٠٥ هـ

«فصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي - رعاه الله، وصاحب السمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان ولي عهد أبوظبي نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة - أيده الله، يقطعان المسافات الطوال من إمارة إلى إمارة أخرى ليكونا في مقدمة المعززين لذوي الشهداء ويتعامل إنساني قل مثيله كونهما يراعيان كل اللحظات الإنسانية معهم من مساواة وقرب واصطبار في تعزية وطن وأسرة مكلومة، لأنهما قائدان إنسانيان كبيران يعرفان أن الموت في مجال الحق والواجب شهادة فضلى ويعرفان معزة الأبناء فلذات الأكباد. والمتأمل في عينيها يرى ألقاً وشموخاً مغلفاً بتعاطف إنساني معهم لأنهم هم الآباء هنا، والمصاب جللٌ وأليمٌ أصاب الجميع. وهنا كانت الحكمة، وهنا كان الصبر، وهنا كانت الحنكة والذكاء الاجتماعي، وهنا كانت الدراية لتكون كلها منظومة قيادية لكيفية التعامل بكل قوة وكفاءة. لأنهما من مدرسة الشيخ زايد - طيب الله ثراه - والشيخ راشد بن سعيد آل مكتوم - طيب الله ثراه - بما كان لهما من حكمة ورؤية إنسانية عالمية. فإذا كانت القيادة تُورث، كما يقول بعض علماء القيادة، فإن القائدين الكبيرين يفخران بأنهما نهلا من مدرستي الشيخ زايد والشيخ راشد الحضاريتين العظيمتين، وعضدتهما فوق ذلك صفات شخصية تقوم على التلاحم الوطني مع الشعب، لأنهما بتعاملهما هذا ينظران إلى الشعب كونه جزءاً أصيلاً منها».

Humane Leadership

12/10/2015

HH Sheikh Mohammed Bin Rashed AlMaktoum , vice president and prime minister of the United Arab Emirates and ruler of Dubai and His Highness Sheikh Mohammed bin Zayed Al Nahyan, Crown Prince of Abu Dhabi and Deputy Supreme Commander of the UAE Armed Forces Beheading long distances from one Emirate to another to be at the forefront of mourners of the martyrs families, this truly showcase the humanitarian aspects & social intelligence of both leaders to be close with their people during the hardship time. It is a formula learnt from the school of HH Sheikh Zayed Bin Sultan Al Nahyan & HH Sheikh Rashid Bin Saeed AlMaktoum - may their soul rest in peace - builders of the United Arab Emirates leadership as they were considered beacons of wisdom, vision and humanity.



القائد الابداعي الابتكاري

التاريخ: ٢٤/١١/٢٠١٥م

«الشيخ راشد بن سعيد آل مكتوم -رحمه الله- له فكر نهضوي لا يرضى أن يكون حبيس التاريخ والجغرافيا والمعوقات والتحديات وانتظار الفرص لأن العقلية الاستشرافية الإبداعية لا ترتضى أن تكون في قوالب جامدة وروتينية، فالركب الحضاري يحتاج إلى المبادرة والمجازفة والمخاطرة والمغامرة من أجل تحقيق الأحلام الكبيرة فشق الخور رغم أنه كان حتماً كبيراً، وأصبح اليوم شريان الحياة لدبي، وكان مرتبطاً به حتى غدا خور دبي علماً حضارياً سجل في منظمات عالمية تعنى بالثقافة والعلوم (اليونيسكو)».



The Innovative and Creative Leader

24/11/2015

The late HH Sheikh Rashid had a renaissance mentality where his vision was not limited to the history, geography, obstacles, challenges and waiting for opportunities to rise because he has a foresight creative mentality who does not lend itself to be in a rigid routine as to achieve the ultimate vision always requires taking the lead of initiatives, risk and venture in order to achieve big dreams as for example to establish Dubai creek was a big dream that in view of others at that time unachievable. Today, Dubai Creek has turned into the lifeblood of Dubai and is associated with his vision as noted as a civilized record in international organizations culture and scientific organizations such as (UNESCO).



الابداع

التاريخ: ٢٠١٥/١٢/٢٩م

”قد تقوم المنظمات المبدعة على فكر مُتعلّم قائم على استراتيجيات تُحدّد المكان والأفق في آنٍ واحدٍ لكن التعاون في بيئة العمل سيؤدي إلى تلاقح الفكر الأحادي مع الفكر الجماعي لخلق فكر إبداعي استثنائي له خصوصية إبداعية لهذا العقل الوظيفي حيث إن البيئة الوظيفية تقوم على ركائز حيوية لا تهمّش ويكون الموظف فيها محفزاً ومقدراً دوماً.“



Creativity

29/12/2015

Some creative organizations might establish a culture of learning-based strategies to determine the horizon, however, cooperation in the work environment will result to transform the single thought into enhanced collective thoughts to achieve creative culture of collective organizational mentalities.



رؤية القائد الكبير

التاريخ: ٢٠١٦/٠١/٠٨م

«من ينظر إلى التاريخ، ماضيه وحاضره، وحتى استحضار مستقبله، يرى شخصيات كبيرة تناطح السحاب علواً وسُمواً، لأنها تعلم البشرية لغة جديدة، لتبقى أفعالها نقوشاً في صفحات التاريخ، وإضاءات بارزة، ونبراساً تهتدي به الأمم قاطبة من شرقها إلى مغربها.

وإذا استلهمنا الفكر وبوصلة الحقيقة فيه، نرى شخصية إماراتية عظيمة، تتشد الإبداع والابتكار في كل محفل ومقام، لأن الفعل الحركي لقيمة الإنسان الكبير، يتأتى من أفعاله أولاً، وكلماته ثانياً.. فشخصية بحجم صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، استلهمت كل تلك المفردات وصاغت بتفرد، وعلى غير سابقة».



The Vision of a Great Leader

08/01/2016

Whoever looks at the history, past, present, and even evoke the future, sees great personalities float up in the clouds in highness, because it teaches people to learn a new language of excellence, to keep their actions encrypted in the pages of history, prominent and a beacon guiding Nations as a whole from the east to the west. If we want to strive of inspiration and compass the truth, it is obvious that in the United Arab Emirates there is a personality who seeks creativity and innovation in every field as his actions speaks loud and his speech inspire the entire nation. A personality like His Highness Sheikh Mohammed bin Rashid Al Maktoum, UAE Vice President, Prime Minister and Ruler of Dubai, inspired all those words, actions and uniqueness unlike any other leader.



دولة الإنسانية

التاريخ: ٢٠١٦/٠٣/١٧م

“أصبحت الإمارات وجهة مثالية يقصدها البشر من جميع أنحاء العالم لأغراض السياحة والاستثمار، فضلاً عن العمل والعيش بهدف التمتع بما ينعم به سكانها مواطنون ومقيمون من أسلوب

حياة متطور واستقرار مجتمعي، وفي الوقت الذي تتأزم الحياة إلى درجة التقاتل والحروب الطائفية تشهد دولة الإمارات وجود كل الأديان والطوائف المعروفة في العالم من خلال وجود عشرات الجنسيات من البشر يفوق عددها الـ ٤ ملايين إنسان يعيشون جنباً إلى جنب مع مواطني الدولة بسلام وهدوء، يعملون معاً ويتزاملون في مؤسسات العمل ويلتقون في كل مكان حيث تتحقق إنجازات باهرة على جميع الصعد معلية من قيمة الإنسان والإنسانية وسلوكيات تشاهد عياناً في دولة الإمارات عموماً وإمارة دبي خصوصاً ليكتب بماء الذهب: (دبي مدينة الإنسانية العالمية باقتدار وكفاءة وجدارة محلياً وعالمياً).



A Country of Humanity

17/03/2016

The United Arab Emirates has become a perfect destination frequented by people from all over the world for the purposes of tourism and investment, as well as work and live in order to enjoy it's of style of sophisticated life and stability of the community at a time where other parts of the world are victims of war and sectarianism. The UAE has the presence of all religions and sects of various nationalities of people up to more than 4 million people living side by side with the citizens in the country in peace and synergy, working together and sharing achievements together. The United Arab Emirates is a country where it ensured that the rights, humanitarian and behaviors values are lived and shared with both local and expat citizens and especially in Dubai where it established the Dubai International humanitarian city.



السعادة

التاريخ: ٢٠١٦/٠٤/١٦م

«فالسعادة اليوم رؤية استراتيجية أو بالأحرى قيمة استراتيجية،
وهدف استراتيجي في خطط الحكومات، والمثال البيّن على ذلك
خطة حكومة دبي الاستراتيجية ٢٠٢١م، فالحكومة تريد أن يكون
الإنسان على أرضها سعيداً سواء كان مواطناً أو مقيماً أو زائراً أو
متعاملاً أو موظفاً، والأخير أي الموظف فنحن بصدده، لأنه محور
الخدمات التي تقدّم لكافة المعنيين».



Happiness

16/04/2016

Happiness today a strategic vision or rather a strategic value and a strategic goal of a government plans. A clear example is the Government of Dubai Strategic Plan 2021 strategy, the government wants people to be happy whether a citizen or resident or a visitor or a customer or an employee.



ادارة الابتكار

التاريخ: ٢٠١٦/٠٧/٠٢م

«لقد أصبح الابتكار مطلباً اجتماعياً وإنسانياً بل أصبح مطلباً حكومياً تتبناه الحكومات، فحكومة الإمارات العربية المتحدة أطلقت عام ٢٠١٥م عام الابتكار، وسعت كل الجهات الحكومية أمام ذلك لتتحدث بلغة الابتكار، وباتت برامج التميز الحكومية تدرج الابتكار معياراً مستقلاً في معايير التميز الحكومي مثل: منظومة التميز الحكومي، الجيل الرابع، وأفردت جائزة أفضل جهة في مجال الابتكار، فهو ليس مجرد ممارسات العصف الذهني ولا كلمة تُردّد في المجالس على ألسنة القادة الإداريين أو المسؤولين، بل الابتكار يطور أساساً منتجاً جديداً، خدمة جديدة وعليه، فالقائد الإداري هو من يعرف قيمة الابتكار كونه يعرف قيمة المبتكرين وأهمية توفير بيئات مناسبة لهم، ويستقطب العقول المتفتحة في مؤسسته».



Innovation Management

02/07/2016

Innovation has become a requirement not only socially and humanly, but has become a necessity for governments. The government of United Arab Emirates launched in 2015 Year of Innovation and guided all governmental bodies to speak and practice the language of innovation by including it as an independent standard in government excellence criteria such as: System of government excellence, the fourth generation, and singled out the best organization in the field of Innovation Award. Therefore, innovation is not just a brainstorming practices nor a fancy word to describe advancement in organizations, innovation develops essentially a new product, a new service and therefore, the administrative employees across different levels of organizations should know the value of innovation and being innovators besides the importance of providing suitable environments for them, and attract open-minded employees.



رفاهية الموظفين

التاريخ: ٢٠١٦/٠٧/٢٠م

«رفاهية الموظف تعني أنه يفخر بعمله وبالمؤسسة التي يعمل فيها، ولا يمكن أن يتحقق هذا دون موظفين لديهم الحافز الكافي. ويمكن للمديرين تقديم أدوات تحفيز قصيرة المدى مثل العلاوات والمكافآت والتقدير المعنوي والتكريم، إلا أنه على المدى الطويل يجب أن يجد الموظفون بأنفسهم دافعا ليكونوا أكثر إنتاجية».



Employee Welfare

20/07/2016

Employee welfare means that he/she is proud of his/her work and the organization working for. It cannot be achieved without incentive and support. Managers can provide short-term motivation such as bonuses, rewards and appreciation, but it is a long-term employee must find their own motivation to be more productive.



ادارة المعرفة المؤسسية

التاريخ: ٢٥/٠٧/٢٠١٦م

«أن المعرفة كائن حيّ مرتبط بالموظف يُولد، يموت، يمتلك، يخزّن، يصنف، وهي بعد أوصاف حركية حيّة تحيا بحياة المنظمة، وتموت بموت الإدارة والإدارة المؤسسية فيها.. فالمشاهد والمتبع لحال المعرفة في أغلب المؤسسات الحكومية نرى أنها تجتر نوعين من المعرفة هما المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة فقط، رغم أن هناك أنواعاً أخرى من المعرفة مثل: المعرفة الإجرائية، المعرفة الإدراكية، المعرفة السببية، المعرفة الجوهرية، المعرفة المتقدمة، المعرفة الابتكارية. وإذا تطرقنا إلى المعرفة الابتكارية سنجد أنها تمكّن المنظمة من أن تقود وتميز نفسها بشكل مباشر عن منافسيها لأنها تتوقف على الابتكار لما هو جديد في المعرفة حتى تكون مصدر قوة تسمح لها بالمنافسة في مجال اختصاصها، أما المعرفة المتقدمة فهي التي تجعل المنظمة تتمتع بقابلية البقاء والمنافسة، وبهذه المعرفة المتقدمة تسعى لتحقيق مركز تنافسي أو التميز في شريحة معينة».



Organizational Knowledge Management

25/07/2016

knowledge is connect with the employee as it evolves, dies, owns, stores, sort and it goes through a dynamic cycle that creates organizational culture. The tracker of knowledge status in most government organizations can clearly define that it can be sorted into two categories which are tacit and explicit knowledge, although there are other types of knowledge such as: procedural knowledge, cognitive knowledge, causation knowledge, advanced knowledge and innovative knowledge.

Innovative knowledge enables organization to drive and distinguish itself from its competitors directly because it depends on innovation to what is new in knowledge so to be a source of strength that allows the organization to compete in their field.

Advanced knowledge make the organization maintain a visible competition, this advanced knowledge seeks to achieve a competitive center of excellence in a specific field or segment.



الاستشراف

التاريخ: ٢٠١٦/٠٨/١٤م

«إن الاستشراف أو استشراف المستقبل ليس ضرباً من الخيال المريض لاستكشاف الغيبيات، وليس بذخاً أو ترفاً فكرياً تقوم به الجهات الحكومية، وتتشئ المختبرات والورش من أجل الارتقاء أو بالأحرى استحضار المستقبل ليكون مشهداً حياً بدلاً من استجرار الماضي فقط،

وهنا نعود إلى القيادة الإدارية لهذه الجهات لكي تستعين باستشراف المستقبل الذي يجب أن يتصف بالإدارة والقوة والقرارات القائمة على المعرفة، وتحويل ثقافة الاستشراف (استشراف المستقبل) إلى ثقافة مؤسسية بل إلى ثقافة مجتمعية أعم، كون هذا الاستشراف ليس مقتصرأ على مجال دون مجال بل هو مرتبط بجميع المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والعلمية».



Foresight

14/08/2016

The foresight or future foresight is not an ill fiction to explore the occult, not an intellectual luxury done by government agencies, laboratories and workshops to upgrade or rather evoke the future. Foresight is a leadership role to use looking ahead to display the strength and knowledge-based decisions, transform the culture of fore-sighting (future) to a corporate culture on a broader level, to extend it to community culture based on the fact that this forecasting is not confined on one area only but linked to all political, economic and social fields.



ادارة الأزمات بابتكار

التاريخ: ٢٠١٦/٠٨/١٦م

«كلنا تابعنا أزمة الطائرة (بوينغ ٧٧٧) التي هبطت هبوطاً اضطرارياً وغير عادي في مطار دبي الدولي منذ أيام، وتم إنقاذ جميع ركابها وطاقمها من موت محقق وقبل ثوانٍ من اشتعال النار في الطائرة، وتهافتت الأنباء العالمية على نقل خبر الحادثة، جاءت الأسماع لتسمع، والأبصار لتشاهد وقع الأزمة، حيث تحولت دبي الإمارة الواعدة الجميلة على ضفاف الخور إلى عروس لا تخاف أحداً بل تدافع عن نفسها، وقامت الجهات الحكومية تدافع عن إنجازات دبي، اسم دبي، وسمعة دبي، وتدافعت الجهات الحكومية (شرطة دبي، الدفاع المدني، إسعاف دبي... الخ) إلى الذود عن اسم دبي أمام هذه الأزمة الطارئة، ليقوموا جميعاً متكاتفين بإنقاذ الركاب من جميع الجنسيات وفي زمن قياسي قيس بالثواني وليس بالدقائق. سيمفونية عمل بطولي رائعة حولت الأزمة إلى أم ولود تولد الإنجازات تباعاً في أقل من الدقيقة، بل في ثوانٍ حضر الجميع لينقذوا الركاب ويقدموا لهم الدعم والعون والمساعدة، بل النفس الغالية، ليستشهد رجل الإنقاذ الشهيد الإماراتي البطل جاسم البلوشي الذي ضرب أروع الأمثال في التضحية وبذل الروح من أجل حياة الآخرين، لقد قدم الشهيد البطل للتاريخ المعاصر أروع صور البذل والعطاء».

Crisis Management Innovatively

16/08/2016

We all followed the unusual incident of a crisis plane (Boeing 777) landing at Dubai International Airport in the past days where all passengers and crew were rescued from definite death seconds before the fire started on that plane. All related local and international news seized to get the exclusive news coverage of incident. All government and organizations defend the achievements of Dubai including the police, civil defense, ambulance...etc) to defend the reputation of Dubai in such emergency crisis doing their utmost best to save the passengers of all nationalities and in record time measured in seconds, not even minutes.

A Symphony of heroic great crisis transformed an inevitable crisis into a successful achievement in less than a minute, but within seconds everyone from concerned parties were there to rescue passengers and provide them with support, help and assistance needed. Although a soul was lost during his heroic duty in the rescue operation like Jassim Albaloooshi, but to us he sat an example of sacrifice to save the lives of others.

التسامح

التاريخ: ٢٦/٠٨/٢٠١٦م

«فالتشريعات والقوانين والأنظمة في دولة الإمارات العربية المتحدة تُعلي من شأن الإنسان فيها ولا تميّز أحداً أو ترفع أحداً أو تنزل من قدر أحد.

كلهم سواء أمام القانون والعدالة، فالإرث الحضاري للمؤسسين الشيخ زايد والشيخ راشد رحمهما الله، أسس دولة متسامحة وشعباً متسامحاً، يقبل ويعيش مع الآخر دون تكلف أو تصنع أو زيف، والذي يعيش هنا يستشعر بقيمة هذا التسامح عندما يسافر ويشاهد ويرى من حوله من حروب وصراعات مستعرة و مستمرة».



Tolerance

26/08/2016

Legislations, laws and regulations in the country of the United Arab Emirates always consider and cares about the human as it does not discriminate anyone as everybody is equal before the law and justice.

The earned cultural heritage of the founders the late HH Sheikh Zayed and the late HH Sheikh Rashid established a country of tolerant and peaceful people who accept to live with the other without peacefully. Those who live here will always feel the level of tolerance in the UAE compared to other places around the world where are filled of discrimination, conflicts and wars.



خدمة الموارد البشرية

التاريخ: ٢٠١٦/٠٨/٣٠م

«لأن دبي لا ترضى بالقليل والمحدود، والاعتيادي، وأمام هذه التحديات نرى أن تعيد الجهات الحكومية هندسة عملياتها وتحديد إدارات وأقسام الموارد البشرية بالاستعانة بالابتكار والإبداع والمعرفة وإعادة هندسة عملياتها في مجال التوظيف والتعيين وقياس إنتاجية الموظفين الحاليين.

نحن الآن بالفعل أمام تحدٍ كبير وفكر استراتيجي نحتاجه هنا لأن الجهات الحكومية مطالبة أن تسعى إلى تحقيق شيء كبير لهدف كبير ألا وهو تأمين عددية الموارد البشرية لمواجهة كل التحديات والمخاطر التي قد تواجه الجهات الحكومية لأن دبي أصبحت رمزاً للتميز والإبداع وتحتاج من الجهات الحكومية فيها إلى صناعة مبادرات تتسم بالإبداع والابتكار، فهكذا هي دبي الأسطورة الحيّة التي يصعب تقليدها».



Human Resources Services

30/08/2016

Because Dubai is not content with little, limited and ordinary in the face of challenges as we see that government constantly reengineer its operations and human resources in addition to departments and sections specifically in terms of utilizing innovation, creativity and knowledge in recruitment productivity and effectiveness of employees.

Today, we are truly facing a big strategic challenge to secure human resources numerically in the face the upcoming challenges and potential risks which can be faced as Dubai turned into an icon for innovation and excellence which require the government today to constantly be creative and innovate in order to continue the unique legacy of Dubai.



ادارة الصراع

التاريخ: ٢٠١٦/٠٩/٠٢م

«فالنزاع والصراع المستمر في أية مؤسسة هو الصفحة الأخيرة في نهايتها، وعندها لا ينفع العلاج أو التوصيف لأن التنافس الحالي بين الجهات المؤسسية في كل القطاعات ينشد المرتبة الأولى وصولاً إلى العالمية وتسيّد قمة التميز، والمؤسسات التي تضيع وقتها في مهاترات وصراعات بعض الموظفين المرضى الذين لا يرضون بواقع معين دوماً تكون في آخر سلم التميز المؤسسي».



Conflict Management

02/09/2016

Ongoing conflict in organizations is considered the last page in its end as there will be no use of trying to cure because the current competition between organizations actors in different sectors are aspiring in a journey to be internationally recognized in excellence. It is worth saying that organization who waste time in conflicts that some employees who do not accept certain realities as they will always be at the bottom of the excellence ladder.

...

عن المؤلفين



طالب غلوم طالب

Talib Ghloum Talib



شغوف للعمل المتميز والمبدع. لا يعرف للمستحيل طريقاً له فكر مستقل ومنهجي ولا يكتفي بما هو مطلوب بل يتخطى ذلك لأن متطلبات التميز لا حدود لها. يبحث عن التحديات بشكل مستمر ، ويعمل على تطوير العمل بصورة إستثنائية. لديه خبرة طويلة في مجال الجودة والتميز والإبداع والموارد البشرية والتخطيط الإستراتيجي.

- من مواليد ١٩٦٨م، دبي - دولة الإمارات العربية المتحدة.
- ضابط شرطة سابق عمل في القيادة العامة لشرطة دبي، ويعمل حالياً مدير ادارة عمليات الاسعاف ومدير مكتب التميز المؤسسي بالإنابة في مؤسسة دبي لخدمات الإسعاف.

About the Authors



طالب غلوم طالب

Talib Ghloum Talib



Passionate for outstanding and creative work who does not believe in impossible. Talib has an independent and systematic mindset that is not satisfied to achieve the required but strives beyond that to exceed expectation because excellence has no limits. He is always looking for new challenges and works on development to achieve exceptional results. He has a long experience in the fields of quality, excellence, innovation, human resources and strategic planning.

- Born in 1968, Dubai - UAE.
- A former police officer in Dubai Police and currently working as Director of ambulance operations and an acting manager of the Strategic Planning and Excellence Office at Dubai Corporation for Ambulance Services.

- حصل على (٢٩) نوطاً ووساماً وشارةً.
- يكتب في مختلف القضايا الثقافية والاجتماعية والبحثية والإبداع الأدبي في الصحف المحلية والمجلات الفصلية المحكمة التي تُمنى بالعلوم الثقافية والأدبية والاجتماعية من العام ١٩٨٥م وحتى الآن.
- لديه حصيلة من الانجازات كونه متمرس في تقييم وتطوير الجهات المؤسسية بإختلاف تخصصتها من خلال خبرته الطويلة في مجال الجودة والتميز المؤسسي وفق مناهجها المختلفة.
- صدرت له مجموعة شعرية (طفلتان والمساء) تحت إشراف وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع وإتحاد كتّاب وأدباء الإمارات الطبعة الأولى - ٢٠١٠م.
- فاز بجائزة تقديرية في جائزة العويس للدراسات والإبتكار العلمي - الدورة الثانية من خلال بحثه (وقفه من الحداثة والسريالية - فئة الشباب) ،
- فاز بجائزة تقديرية عن القصة (غريب مع البصر القروي) والتي نشرت في مجلة شؤون أدبية التي يصدرها إتحاد كتّاب وأدباء الإمارات - السنة الرابعة عشرة.

- Won (29) and badges, medals.
- Writes in different cultural, social research issues and creativity in local judged newspapers and magazines ever since 1985.
- Has various achievements being experienced in the field of excellence evaluations and development of the corporate organizations gained from his rich and long experience in the fields of quality and organizational excellence according to different curricula.
- Published a poem collection (two daughters and evening) under the supervision of the Ministry of Culture, Youth and Community Development and the Union of the Emirates Writers First Edition - 2010.
- Won an appreciation award in the Al Owais Award for Studies and Scientific Innovation by his research (Position of modernism and surrealism- Youth category).
- Won an appreciation award for the story (Eagle Eye Epic) issued by the Union of the Emirates Writers - fourteenth year.

- فاز بالجائزة التقديرية عن قصيدة (طفلتان والمساء) مسابقة الشعر التي نظمها اتحاد كتّاب وأدباء الإمارات.
- فاز بجائزة الشعر عن القصيدة (عيون الصقر ملحمة) في المسابقة الأدبية (قصة قصيرة - شعر) التي نظمها النادي الثقافي العربي بالشارقة للكتاب الشباب.
- فازت مقالته «دبي مدينة الإنسانية العالمية» في مسابقة لمقالات (مجلد دبي الإنسانية) (دبي ايقونة العام) في العام 2016م.
- عضو مؤسس جمعية الإمارات للتخطيط الإستراتيجي من بدء إنشائها حتى الآن.
- عضو في جمعية الإمارات للملكية الفكرية.
- عضو في مجلس دبي للجودة (Dubai Quality Group).



- Won the award for the poem (two daughters and evening) poetry contest organized by the Emirates Writers Union.
- Winner of “Dubai International Humanitarian City” article in (Dubai humanitarian folder) (Dubai icon of the year) in 2016.
- Founder member of the Emirates Association for Strategic Planning up to date.
- Member of the Emirates Association of Intellectual Property.
- Member in the Council Dubai Quality.



عن المؤلفين

أسماء يوسف زينل

Asma Yousuf Zainal



المؤهلات والشهادات العلمية:

- حاصلة على شهادة الماجستير في علوم الابتكار وادارة التغيير من جامعة حمدان بن محمد للحكومة الذكية.
- مُقيم معتمد من المنظمة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM.
- مُحترف ادارة أداء من معهد القيادة والإدارة البريطانية.
- مُدرب معتمد من الأكاديمية البريطانية لتطوير الموارد البشرية.
- حاصلة على رخصة دولية في تطبيق أفضل الممارسات الإدارية.

About the Authors



أسماء يوسف زينل

Asma Yousuf Zainal



Certifications & Qualifications

- Master Degree in Sciences of Innovation and Change Management from HBMsU.
- Approved excellence assessor from EFQM.
- Performance management professional from ILM.
- Certified Trained from HRDA.
- Certified best practices professional

الخبرات العملية:

- خبرة (٨) سنوات في مجالات الجودة والتميز وخدمة المتعاملين والابتكار وادارة المشاريع في القطاع الحكومي في دولة الإمارات.
- قدمت العديد من المحاضرات وورش العمل المتنوعة في مجالات التميز والابتكار والمقارنات المعيارية وخدمة المتعاملين.
- ترأست العديد من فرق ولجان التميز منها فرق الابتكار وتحسين الخدمات وادارة المشاريع واستقطاب أفضل الممارسات الدولية.
- شاركت كعضو مقيم في لجان تقييم العديد من جوائز التميز محلياً في إمارة دبي.



.Career Experience

- 8 years of experience in the fields of quality, excellence, customer services, innovation and project management in the UAE government.
- Conducted various lectures, workshops and training and in the fields of excellence, innovation, best practices and customer services.
- Lead numerous teams and committees related to innovation, services development, projects and benchmarking...etc
- Participated in different excellence assessment committees.



No.	Page of Content	رقم	الفهرس
5	Introduction	٤	المقدمة
7	The Foresight Leader	٦	القائد الاستشرافي
9	True Leader	٨	القيادة الحقيقية
11	The Creative & Innovative Leader	١٠	القائد الابداعي الابتكاري
13	Creativity	١٢	الابداع
15	Vison of Great Leader	١٤	رؤية القائد الكبير
17	Humanity	١٦	الانسانية
19	Happiness	١٨	السعادة
21	Innovation Management	٢٠	ادارة الابتكار
23	Employees Welfare	٢٢	رفاهية الموظفين
25	Knowledge Management	٢٤	ادارة المعرفة
27	Foresight	٢٦	الاستشراف
29	Crisis Management	٢٨	ادارة الأزمات
31	Tolerance	٣٠	التسامح
33	Human Resources	٣٢	الموارد البشرية
35	Conflict Management	٣٤	ادارة الصراع
37	About the Authors	٣٦	عن المؤلفين
43	About the Authors	٤٢	عن المؤلفين

تم بعون الله وبمحمده

حقوق الطبع محفوظة للناشر



أطلس

للنشر والإنتاج الإعلامي

يحظر نشر أو اقتباس أى جزء
من هذا الكتاب إلا بعد الرجوع
إلى الناشر