المحور الرابع: سمات قادة التميز

تعد القيادة محورا رئيسيا في جميع نماذج التميز، فهي القوة الموجهة التي تحفز المنظمة على تحقيق رؤية واضحة وترسيخ ثقافة الأداء وضمان استدامة التميز، فالقادة الفعالون يضعون رؤية طموحة ورسالة واضحة توحد الجهود داخل المنظمة، كما هو جلي في النموذج الاوروبي مثلاً حيث يعد تحديد الاتجاه والاستراتيجية من أولى مسؤوليات القيادة، كما أن القادة هم من يشكلون القيم المؤسسية وينشرون ثقافة الجودة والتحسين المستمر كل هذا على سبيل المثال لا الحصر.

من هذا المنطلق، وفي إطار نماذج التميز الثلاثة التي تناولناها سابقا، يمكن الإشارة الى أهم سمات وخصائص القادة الذين تتوافق خصائصهم مع متطلبات هذه الاخيرة في:

- **الرؤية الاستراتيجية والقدرة على التوجيه المستقبلي:** تعد الرؤية الاستراتيجية إحدى أهم السمات الجوهرية لقادة التميز، وتتجلى في القدرة على صياغة تصور مستقبلي واضح، واقعي وطموح في الوقت نفسه، مع توجيه المنظمة نحو تحقيقه عبر مسار مدروس، كل هذا من خلال تحليل البيئتين الداخلية والخارجية للمنظمة، واستشراف التحديات والفرص، ثم تحويل هذه الرؤية إلى أهداف استراتيجية قابلة للقياس والتنفيذ، وأيضا القدرة على إشراك مختلف أصحاب المصلحة في فهم وتبني هذه الرؤية بما يعزز الالتزام الجماعي ويضمن توحيد الجهود نحو المستقبل المطلوب.
- **التركيز على العملاء وأصحاب المصلحة:** يمثل التركيز على العملاء وأصحاب المصلحة إحدى الركائز الأساسية في قيادة التميز، إذ يدرك القائد المتميز أن نجاح المنظمة واستدامتها يرتبطان بقدرتها على فهم احتياجات وتوقعات الأطراف ذات الصلة والاستجابة لها بفاعلية، ويتجاوز هذا المفهوم مجرد تلبية متطلبات العملاء ليشمل بناء علاقات طويلة الأمد معهم تقوم على الثقة والشفافية والقيمة المضافة. كما يسعى القائد المتميز إلى تحليل ملاحظات المتعاملين، واستثمار البيانات المتاحة لفهم اتجاهات السوق وتوقع التغيرات في تفضيلات العملاء مستقبلا.
- **الالتزام بالقيم والأخلاقيات:** يعد الالتزام بالقيم والأخلاقيات أحد المكونات الجوهرية في شخصية قادة التميز، ويعكس هذا الالتزام قدرة القائد على تبني سلوكيات تعبر عن النزاهة والشفافية والعدالة في جميع الممارسات الإدارية بما يضمن بيئة عمل قائمة على الاحترام والمسؤولية المتبادلة.
كما يعمل القائد المتميز على ترسيخ ثقافة مؤسسية أخلاقية من خلال وضع معايير واضحة للسلوك، وتعزيز الالتزام بها عبر القدوة الشخصية، بحيث تتماشى القرارات والأفعال مع المبادئ المعلنة.
- **الابتكار والتحسين المستمر:** يعد الابتكار والتحسين المستمر أحد الأعمدة المحورية في قيادة التميز، حيث يسهمان في تعزيز قدرة المنظمة على مواجهة التغيرات والحفاظ على تنافسيتها في بيئات ديناميكية

ومضطربة، ويتميز القائد المبدع بقدرته على خلق بيئة تنظيمية داعمة للأفكار الجديدة وتشجيع التجريب والتعلم من الأخطاء، الأمر الذي يتيح للمنظمة استكشاف حلول مبتكرة وتطوير منتجات وخدمات عالية القيمة لعملائها.

- **التمكين وبناء القدرات:** يمثل التمكين وبناء القدرات أحد السمات الرئيسة في قادة التميز، حيث يركز القائد المتميز على تطوير الإمكانات الفردية والجماعية داخل المنظمة بما يضمن تحقيق مستويات عالية من الأداء والاستدامة.

يقوم التمكين على منح الموظفين الصلاحيات والمسؤوليات المناسبة وتعزيز مشاركتهم في اتخاذ القرار، بما يرسخ الثقة ويحفز روح المبادرة.

- **القيادة بالقدوة:** تعد القيادة بالقدوة أحد أهم السمات التي تميز قادة التميز، حيث تشكل الأساس الذي تبنى عليه مصداقية القائد وقدرته على التأثير في الآخرين، وتعني هذه السمة التزام القائد بتجسيد القيم والسلوكيات والمعايير التي يتوقعها من العاملين، بحيث تصبح ممارساته اليومية نموذجًا يحتذى به داخل المنظمة.

يعتمد القائد القدوة على النزاهة، الانضباط المهني، احترام الوقت والالتزام بمعايير الجودة، مما يعزز الثقة ويسهم في خلق بيئة عمل إيجابية قائمة على الاحترام المتبادل.

- **القدرة على إدارة التغيير:** ان القدرة على إدارة التغيير من السمات الجوهرية لقادة التميز، حيث تتطلب البيئات التنظيمية الحديثة قيادة قادرة على مواجهة التحولات السريعة بشكل فعال ومستدام، فالقائد المتميز هو ذلك القادر على إدارة التغيير بقدرته على استشراف العوامل الداخلية والخارجية التي تستدعي التحول وتحليل تأثيراتها المحتملة على المنظمة ثم صياغة رؤية واضحة للتغيير تتكامل مع الأهداف الاستراتيجية.

- **اتخاذ القرارات المبنية على البيانات:** يعد اتخاذ القرارات المبنية على البيانات إحدى السمات المحورية لقادة التميز باعتبارها الأساس العلمي الذي تقوم عليه الممارسات الإدارية الرشيدة، وينطلق هذا النهج من إدراك القائد لأهمية جمع البيانات ذات الصلة وفحصها وتحليلها باستخدام أدوات قياس الأداء وأساليب التحليل الإحصائي من أجل فهم الاتجاهات واكتشاف المشكلات وتحديد فرص التحسين. ومن هذا المنطلق يحرص القائد المتميز على بناء منظومة معلومات موثوقة ومتكاملة تتيح الحصول على البيانات في الوقت المناسب، بما يدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية والتشغيلية على حد سواء.

- **القدرة على التواصل الفعال:** يمثل التواصل الفعال إحدى السمات الجوهرية لقادة التميز، حيث يعد الأداة الرئيسية التي تربط بين رؤية القائد وتطبيقها في الواقع العملي، ويعتمد القائد المتميز على نمط تواصل واضح، منفتح ومباشر يضمن نقل المعلومات بدقة وشفافية إلى مختلف المستويات التنظيمية، بدءا من التواصل الفعال من خلال قدرة القائد على الإصغاء وفهم احتياجات العاملين

ومخاوفهم وتوقعاتهم، مرورا بقدرته على استخدام قنوات الاتصال الرسمية وغير الرسمية واستثمار التكنولوجيا الرقمية لتسريع تدفق المعلومات وتحسين جودة التنسيق بين الفرق.

- **التركيز على النتائج والقيمة المضافة:** يعد التركيز على النتائج والقيمة المضافة سمة هامة لقادة التميز، إذ تعكس التزام القائد بتحقيق أهداف المنظمة بطريقة فعالة ومستدامة، فالقائد المتميز يمتاز بقدرته على ربط الأداء الفردي والجماعي بالأهداف الاستراتيجية مع الحرص على قياس النتائج باستخدام مؤشرات دقيقة تشمل الجوانب المالية وغير المالية، ومتابعة التقدم بشكل دوري وتحليل الفجوات بين النتائج المحققة والمستهدفة، ومن ثم وضع خطط تصحيحية عند الحاجة.

كما يسعى القائد إلى تعزيز القيمة المضافة للمنظمة من خلال تحسين جودة المنتجات والخدمات، وتطوير العمليات التشغيلية وزيادة رضا العملاء وأصحاب المصلحة، مع مراعاة الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية.

- **التفكير الشامل (المنظومي):** يعد التفكير المنظومي إحدى السمات الجوهرية لقادة التميز، إذ يتيح لهم رؤية المنظمة كوحدة متكاملة بعناصر مترابطة تؤثر في بعضها البعض بشكل مستمر، فالقائد المتميز يفهم العلاقات بين العمليات والوظائف المختلفة ولديه القدرة على تحليل كيفية تأثير التغيرات في أحد الأجزاء على باقي المنظومة مما يساعده في اتخاذ قرارات استراتيجية متوازنة ومدروسة.
- **بناء الشراكات والعلاقات:** ان بناء الشراكات والعلاقات هي إحدى السمات الأساسية لقادة التميز، إذ تعكس قدرتهم على توسيع نطاق التعاون وتحقيق التكامل مع مختلف الجهات الداخلية والخارجية ذات الصلة بالمنظمة، فالقائد المتميز يمتلك القدرة على تطوير شبكات استراتيجية من العلاقات مع العملاء، الموردين، الشركاء، الجهات الحكومية والمجتمع، كما يحرص على تبني أساليب شراكة مرنة ومستدامة تقوم على الثقة المتبادلة والشفافية والالتزام بالمعايير الأخلاقية والمهنية.