

متطلبات تميز الأداء الوظيفي لدى العاملين بمراكز الشباب بمحافظة الاقصر

*أ.د/ عبدالحق سيد عبدالباسط

**د/ عبدالله حسين رضا

***الباحث/ مصطفى جاد الله زكى

مقدمة ومشكلة البحث:

تعتبر الإدارة هي المسؤولة عن نجاح أي نشاط داخل المؤسسة وهي التي تؤدي إلى تقدم أو تخلف أي نشاط والتي يمكن عن طريقها تحقيق أهداف أي منظمة من المنظمات أو أي مجتمع من المجتمعات. (٣٥: ٢)

وتعد إدارة التميز أحد المفاهيم الإدارية الحديثة التي تسعى إلى تطور نظم وأساليب العمل والارتقاء به من خلال تفعيل كافة عناصر العملية الإدارية وتشغيلها في تكامل والتنسيق فيما بينها بما يضمن الوصول إلى أفضل معدلات الاداء بحيث تكون المخرجات العلمية الإدارية متوافقة مع رغبات العملاء المستفيدين من المنظمة. (٣٨ : ٧)

ولقد بدأت الإدارات في المؤسسات المعاصرة تلجا إلى تطوير الأفكار والمفاهيم وتباع أساليب إدارية جديدة تتسم بالجرأة والتحرر وتنطلق جميعها من منطلق الرغبة في تعظيم فرص النجاح لتحقيق رغبات السوق. (٥٥ : ٤)

وتعد إدارة التميز من الحقول المهمة والمتطورة التي تقدم توجيهات مستقبلية تحكم مسار المنظمات والعاملين بها وتؤثر تأثيراً إيجابياً على تطوير قدراتهم وابداعاتهم ودرجة كفاءتهم في أداء مهام الوظيفة والاختصاصات المنسوبة إليهم ، بامتلاك مقومات إدارة التميز هو السبيل الوحيد لبناء المنظمات على أسس متفوقة وتحقيق قدرات عالية في مواجهة التغيرات. (٣٨ : ١١)

ولقد أثار موضوع الاداء الوظيفي اهتمام الباحثين والمفكرين في حقل الإدارة ذلك لان العامل البشري هو المحور الحقيقي له في المنظمات الإدارية كما أنه يعتبر أحد المؤشرات الدالة على مستوى كفاءة العاملين وبلوغهم مستوى الإنجاز المطلوب وفق الإمكانيات المتاحة. (١٨ : ٦)

ويشير، James Becker (٢٠٠١م) إلى ان الاداء الوظيفي هو أهم محاور فاعلية الأداء الكلي للمنظمة ، وذلك بتطلب ضرورة اهتمام واعتبار كافة المديرين في جميع المستويات التنظيمية بتطوير وتنمية أداء المرؤوسين من حيث الكمية والجودة حيث ينعكس ذلك بالضرورة على أداء جماعات العمل والنتيجة أو المحصلة النهائية هي فاعلية أداء المنظمة ككل. (٩٠ : ٨٦ - ٩٠)

-استاذ الإدارة الرياضية بقسم الإدارة الرياضية والترويج بكلية التربية الرياضية جامعة اسيوط .

-مدرس بقسم الإدارة الرياضية والترويج بكلية التربية الرياضية جامعة جنوب الوادي .

- باحث ماجستير بقسم الإدارة الرياضية والترويج بكلية التربية الرياضية جامعة جنوب الوادي .

ويرى محمد عبدالفتاح (٢٠١٢م) أن موضوع تطوير الأداء الوظيفي يعد من المواضيع الأكثر تشعباً وغموضاً وأكثر تعقيداً بالنسبة للمنظمات لاختلاف نتائج الدراسات في هذا المجال بالإضافة إلى وجود عامل متعددة وعدم وضوح دور علاقة كل من هذه العوامل بمستوى الأداء الوظيفي ، ولا تحقيق الاهداف إلا بالطاقات الكامنة المتمثلة في الموارد البشرية الموجودة بهذه المنظمات الامر الذي يستوجب قيام تلك المؤسسات بإعادة ترتيب أولوياتها وتبني بعض الاتجاهات الحديثة المرتبطة بعلم الإدارة. (١٠: ١٣)

أن الهيئات الرياضية عامة ومراكز الشباب خاصة تسعى إلى تحقيق هدف مزدوج هو زيادة أداء العاملين وتحقيق وفاء العملاء حيث يعتبر الأداء الجيد هو وسيلة للتقدم والرتقاء بمستوى هذه الهيئات. (٥٥ : ٨)

وتعتبر مراكز الشباب من اهم الهيئات التي توجد بالمجتمع وترتبط ارتباطا وثيقا بميدان التربية الرياضية الاهتمام بكل ما يخص هذه الهيئات للوصول إلى افضل مستوى من الخدمات لتحقيق المستويات والانجازات من مجالات الرياضة المختلفة، وتخضع مراكز الشباب شأنها شأن باقي الأجهزة والهيئات الاخرى إلى مبادئ الإدارة وقواعدها، وللإدارة في ميادين الرياضة دور في العديد من المنظمات التي تعتمد على الإدارة العلمية في تطوير نظم الإدارة بها وكذلك في تنظيم المنافسات الرياضية الراغبة في تحقيق اهدافها من خلال تنسيق جهود الافراد، وعلى المهتمين بإدارة الحركة الرياضية ان يحاولوا قدر الامكان من الاستفادة من المبادئ الحديثة للإدارة العلمية لتطوير هذه الهيئات بما يحقق اكبر درجات النجاح والانطلاق في تحقيق اهدافها. (٣٤ : ٣)

ومن خلال متابعة الباحث لمراكز الشباب في محافظة الاقصر لاحظ ان مراكز الشباب بالمحافظة تعتمد في العمل على اتجاهات إدارية تقليدية مثل تقسيم العمل وفق اهداف ومعايير غير واضحة كما يعتمد التسلسل الهرمي في تلك الهيئات على العاطفة والسن والمكانة والعلاقات الشخصية و القرابة وما نحو ذلك، والتي تؤدي إلى ضعف الأداء الإداري في تلك الهيئات عامة ومراكز الشباب والأداء الوظيفي للعاملين بها خاصة مما يقلل من فاعلية الانجاز نحو تحقيق الاهداف والذي يؤدي إلى استهلاك معدلات كبيرة من الوقت والجهد والتمويل وعدم وضع الاشخاص ذات الكفاءة في اماكنهم الصحيحة، مما يستوجب ان تتجه الهيئات الرياضية بصفة عامة ومراكز الشباب بصفة خاصة نحو الاساليب الإدارية المعاصرة والحديثة حتى تتمكن من زيادة الفاعلية وتحقيق اعلى مستوى ممكن من الانجاز على المستويات المحلية والدولية، وحيث أن اسلوب إدارة التميز له مميزات كثيرة وحقق نجاح منقطع النظير مع المنظمات الحكومية التي تسعى إلى النجاح جاءت إدارة التميز.

ومن الدراسات التي تناولت اهمية إدارة التميز دراسة كل من محمد غانم (٢٠٢٢م) (١٧) ، عبدالله سليمان (٢٠١٨م) (١٢) ، محمد غانم (٢٠١٨م) (١٦) ، محمد غانم (٢٠١٧م) (١٥) ، ومن

الدراسات تناولت اهمية الأداء الوظيفي دراسة كل من عبد الله حسين (٢٠٢١) (١١) احمد محمد (٢٠٢٠م) (٢)، خلود الشمري (٢٠٢٠م) (٥)، محمود محارب (٢٠١٦م) (١٨).

ومن خلال العرض السابق وفي-حدود علم الباحث- وما اطلع عليه من الابحاث والدراسات السابقة المرتبطة التي تتطرق إلى هذا المجال البحثي وجد قله في الابحاث والدراسات العلمية والمرجعية التي تتناول إدارة التميز لتطوير الأداء الوظيفي وكان ذلك في حد ذاته هي احد الدوافع الحقيقية لمحاولة اجراء هذا البحث.

أهمية البحث والحاجة الية:

١. في حدود علم الباحث إن المكتبة العربية بها قله في اسهامات الباحثين في مجال إدارة التميز، حيث لاحظ الباحث او من خلال تقصيه الدراسات العربية قلة هذه الدراسات في هذا المجال.

٢. قد يأتي هذا البحث دعما لغيره من الدراسات السابقة ويضيف إليها دراسة متخصصة في مجال الإدارة الرياضية .

٣. قد يكون هذا البحث إحدى المحاولات العلمية التي تساعد في تطوير الأداء الوظيفي لدى العاملين بمراكز الشباب.

٤. توجهه أنظار القائمين في المجال الرياضي إلى استخدام اسلوب إدارة التميز لما قد يكون لها من أثر واضح في تطوير الأداء الوظيفي لدى العاملين بالمنظمات الرياضية المختلفة.

هدف البحث:

١ - متطلبات تميز الأداء الوظيفي للعاملين بمراكز الشباب بمحافظة الاقصر .

تساؤل البحث:

١ - ما متطلبات تميز الأداء الوظيفي للعاملين بمراكز الشباب بمحافظة الاقصر؟

المصطلحات المستخدمة في البحث:

١-إدارة التميز: Excellence management

هي القدرة على توثيق وتنسيق عناصر المنظمة وتشكيلها في تكامل وترابط لتحقيق أعلى معدلات الفاعلية والوصول بذلك إلى مستوى المخرجات الذي يحقق رغبات ومنافع وتوقعات اصحاب المصلحة المرتبطين بالمنظمة. (١١ : ٣٨)

٢- الأداء الوظيفي : Functionality

هي قدرة الفرد على تحقيق المهام والأعمال المحددة مسبقا في الوقت المحدد وبالطريقة الملائمة لها بنجاح. (١١ : ١٥)

ثانيا الدراسات المرتبطة:

أ- الدراسات المرتبطة باللغة العربية:

١. دراسة "هاني عبد الموجود" (٢٠١٠م) (١٩) : بعنوان " نموذج لإدارة التميز لتطوير الأداء الإداري بالاتحادات الرياضية الأولمبية بجمهورية مصر العربية " واستهدفت وضع نموذج لإدارة التميز لتطوير الأداء الإداري بالاتحادات الرياضية الأولمبية بجمهورية مصر العربية من خلال التعرف على المناخ المحيط بالاتحادات الرياضية الأولمبية والبناء الاستراتيجي المناسب لتمييز الأداء بالاتحادات الرياضية الأولمبية والمتجهات المستقبلية للإدارة الرياضية بالاتحادات الرياضية الأولمبية , واستخدم الباحث المنهج الوصفي , وكانت العينة (١١٤) فرد بواقع (١٠٤) فرد كعينة أساسية و(١٠) أفراد كعينة استطلاعية , واستخدم الباحث استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات وكانت أهم النتائج التوصل إلى نموذج لإدارة التميز لتطوير الأداء الإداري بالاتحادات الرياضية الأولمبية بجمهورية مصر العربية.

٢. دراسة "محمود محارب" (٢٠١٩م) (١٨) بعنوان "إدارة التميز كمدخل لتطوير الأداء الوظيفي لدى الاخصائيين الرياضيين برعاية الشباب بجامعة جنوب الوادي", واستخدم الباحث المنهج الوصفي, وتم اختيار عينة البحث بالطريقة العمدية من الاخصائيين الرياضيين بإدارات رعاية الشباب بكلية جامعة جنوب الوادي وعددها (٦٥) أخصائي رياضي, وكانت اهم النتائج أنه تتوافر رؤية واضحة لدى بعض الاخصائيين الرياضيين برعاية الشباب تمكنهم من المفاضلة بين الاهداف ومجالات الانشطة وبدائل العمل لتحقيق الاهداف المطلوبة.

٣. دراسة "عبدالله حسين" (٢٠٢١م) (١١) بعنوان "الرسوخ والارتباط الوظيفي وعلاقتهما بالأداء الوظيفي لدى العاملين بالاتحاد المصري لرفع الأثقال" واستخدم الباحث المنهج الوصفي, وتم اختيار عينة البحث بالطريقة الطبقيّة العشوائية من العاملين بالاتحاد المصري لرفع الأثقال وعددهم (٤٨٤), وكانت اهم النتائج وجاءت أهم النتائج بوجود تأثير ذو دلالة إحصائية للرسوخ الوظيفي والارتباط الوظيفي في تعزيز الأداء الوظيفي لدى العاملين بالاتحاد المصري لرفع الأثقال حيث بلغت نسبة مساهمة الرسوخ الوظيفي في تعزيز الأداء الوظيفي (٠.٩٢) والارتباط الوظيفي في تعزيز الأداء الوظيفي (٠.٩٥) ..

ب- الدراسات المرتبطة باللغة الاجنبية:

١- دراسة "بيومان وهيسن كوزي Pui-Mun L & Hesan A.Quazi" (٢٠٠٤م) (٢٢) : بعنوان: "نهج لقياس الأداء بالمؤسسة يعتمد على معايير نماذج التميز " واستهدفت تصميم أداة لقياس الأداء بالمؤسسة يعتمد على معايير نماذج التميز , واستخدم الباحثان المنهج المسحي , وكانت أهم النتائج أن استخدام نماذج الجودة في تصميم وسيلة أو أداة للقياس الذاتي (Self - Assessment)

للتحقق من مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة وفق العناصر المحددة بجوائز الجودة يحقق التنمية الإدارية بشكل كبير.

٢- دراسة كلا من "روبرتو ثيوبالد وجيلسون بریت Brito Gilson Roberto Theobald" (٢٠٠٧م) (٢٣) : بعنوان " إدارة التميز كمنهج لإدارة العامل البشري " واستهدفت التعرف على استثمار العوامل البشرية كعنصر أساسي في العملية الإدارية نحو تحقيق التطوير الإداري , واستخدم الباحثان المنهج الوصفي , وتم إجراء دراسة مسحية للمراجع والدراسات التي تناولت المنهج الوصفي, وتم إجراء دراسة مسحية للمراجع والدراسات التي تناولت منهج إدارة التميز , وكانت أهم النتائج هو اقتراح "هيكل مفاهيمي" لدمج العامل البشري سواء العاملين أو أصحاب المصلحة المنتفعين من المصلحة في فعاليات العمليات الإدارية لتحقيق التميز الإداري والحصول على مخرجات إدارية بمستوى الجودة المطلوب .

٣- منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي بخطواته وإجراءاته وذلك لمناسبته لطبيعة البحث.

مجتمع البحث:

يشمل مجتمع البحث العاملين بمراكز الشباب بمحافظة الأقصر والمتمثل في "مديري المراكز، أعضاء مجلس الإدارة ، مدير(مالي- تنفيذي) ، مسئولو الأنشطة والبالغ عددهم (١٤٨٨) فرد ، بواقع عدد(٩٣)مركز شباب موزعين على (٧) إدارات وذلك للعام ٢٠٢٢م/٢٠٢٣ م .

عينة البحث

قام الباحث باختيار عينة البحث الأساسية بالطريقة الطبقيّة العشوائية من المجتمع الأصلي وبلغت قوامها (٦٨٥) فرداً وبنسبة مئوية قدرها (٤٧.٥%) فرد ، وعينة استطلاعية من مجتمع البحث وخارج العينة الاساسية قوامها (٣٠) فرد وبنسبة مئوية (٢.١%).

جدول(١) توصيف مجتمع عينة البحث

م	توصيف عينة الدراسة	مجتمع الدراسة	عينة الدراسة الأساسية	عينة الدراسة الاستطلاعية
١	مدير المركز	٤٧	٤٥	٥
٢	أعضاء مجلس الإدارة	٧٤٤	٣٥٠	١٠
٣	مدير مالي	٩٣	٤٥	٥
٤	مدير إداري	٩٣	٤٥	٥
٥	مسئولي الأنشطة	٤٦٥	٢٠٠	٥
٦	المجموع	١٤٨٨	٦٨٥	٣٠
٧	النسبة المئوية	%١٠٠	%٤٧.٥	%٢.١

أدوات جمع البيانات:

استعان الباحث في جمع بيانات هذه الدراسة بالتالي:

الاستبيان:

قام الباحث بتصميم الاستبيان كما يلي:

استبيان متطلبات تميز الأداء الوظيفي بمراكز الشباب بالأقصر

هدف الاستبيان إلى التعرف على واقع الأداء الوظيفي لدى بمراكز الشباب بمحافظة الأقصر (من إعداد الباحث)، وقد تم تصميم هذا الاستبيان في ضوء هدف البحث والغرض منها وذلك من خلال:

١- تحديد المحاور الرئيسية للاستبيان:

- قام الباحث بتحديد سبعة محاور رئيسية توصل إليها من خلال تحليل المراجع والدراسات المتخصصة في مجال متطلبات تميز الأداء الوظيفي
- قام الباحث بعرض المحاور المقترحة على (٩) من الخبراء مرفق (١) لإبداء الرأي عن مدى مناسبتها ومدى كفايتها لتصميم الاستبيان، وقد أرتضى الباحث البقاء على المحاور التي تحوز على نسبة (٧٠٪) فأكثر من آراء السادة الخبراء وجدول (٢) يوضح ذلك.

جدول (٢) النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء حول مناسبة محاور استبيان واقع إدارة

التميز (ن=٩)

م	المحور	رأى الخبير		نسبة الموافقة
		أوافق	لا أوافق	
١	السياسات / الاستراتيجيات	٧	٢	٧٧.٧٩%
٢	الموارد البشرية	٩	—	١٠٠%
٣	القيادة	٨	١	٨٨.٨٩%
٤	العلاقات والموارد	٩	—	١٠٠%
٥	الكفاءة	٥	٤	٥٥.٥٥%
٦	التعلم الذاتي	٩	—	١٠٠%
٧	الاتصال واتخاذ القرارات	٩	—	١٠٠%

يتضح من جدول (٢) أن النسبة المئوية لموافقة السادة الخبراء على محاور استبيان

متطلبات تميز الأداء الوظيفي تراوحت ما بين (٥٥.٥٥%:١٠٠%)، وقد ارتضى الباحث نسبة ٧٠%

من آراء السادة الخبراء كحد أدنى لقبول تلك المحاور، وعلى ذلك فقد تم حذف محور (الكفاءة) ليكون عدد المحاور المقبولة (٦) محاور.

* صياغة عبارات استبيان متطلبات تميز الأداء الوظيفي بمراكز الشباب بالأقصر:

• الصورة المبدئية للاستبيان

تم صياغة عبارات الاستبيان في ضوء المحاور المستخلصة من آراء السادة الخبراء في صورتها المبدئية مرفق (٩) وتم عرضها على الخبراء مرفق (١) وجدول (٣) يوضح ذلك.

جدول (٣) آراء السادة الخبراء في العبارات المقترحة لاستبيان متطلبات تميز الأداء

الوظيفي (ن=٩)

الفرعي الرئيسي		السياسيات والاستراتيجيات		الموارد البشرية		القيادة		العلاقات والموارد		إتخاذ القرار		التعلم الذاتي	
العبارات المقترحة لاستبيان متطلبات تميز الأداء الوظيفي													
ع	%	ع	%	ع	%	ع	%	ع	%	ع	%	ع	%
١	١٠٠	١	١٠٠	١	١٠٠	١	٨٨.٨٩	١	١٠٠	١	٧٧.٧٩	١	١٠٠
٢	١٠٠	٢	١٠٠	٢	١٠٠	٢	١٠٠	٢	١٠٠	٢	٨٨.٨٩	٢	١٠٠
٣	٨٨.٨٩	٣	١٠٠	٣	١٠٠	٣	١٠٠	٣	١٠٠	٣	١٠٠	٣	١٠٠
٤	١٠٠	٤	١٠٠	٤	١٠٠	٤	١٠٠	٤	١٠٠	٤	١٠٠	٤	١٠٠
٥	١٠٠	٥	٧٧.٧٩	٥	١٠٠	٥	١٠٠	٥	١٠٠	٥	١٠٠	٥	١٠٠
٦	١٠٠	٦	١٠٠	٦	٥٥.٥٥	٦	٨٨.٨٩	٦	١٠٠	٦	١٠٠	٦	١٠٠
٧	١٠٠	٧	١٠٠	٧	١٠٠	٧	٨٨.٨٩	٧	١٠٠	٧	٧٧.٧	٧	١٠٠
٨	١٠٠	٨	٨٨.٨٩		٨	٨٨.٨٩	٨	٨٨.٨٩	٨	١٠٠	٨	٧٧.٧٩	٨
٩	٦٦.٦٧	٩	١٠٠		٩	١٠٠	٩	١٠٠	٩	١٠٠	٩	٨٨.٨	٩
١٠	١٠٠	١٠	٥٥.٥٥		١٠	١٠٠	١٠	١٠٠	١٠	١٠٠	١٠	١٠٠	١٠
		٧٧.٧٩											

يتضح من جدول (٣) أن النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء لعبارات استبيان متطلبات تميز الأداء الوظيفي تراوح ما بين (٥٥.٥٥%:١٠٠%)، وقد ارتضى الباحث بالعبارات التي حصلت على نسبة مئوية ٧٠ % فأكثر، وبذلك تم استبعاد عدد (٣) عبارات.

١- صدق الاتساق الداخلي:

استخدم الباحث صدق الاتساق الداخلي لحساب معامل الصدق للاستبانة وذلك بهدف التحقق من صدق الاستبيان حيث تم تطبيق الاستبيان على عدد (٣٠) فرد من مجتمع البحث وخارج العينة

الأساسية في الفترة من ٢٠١٣/٢/١ م إلى ٢٠١٣/٢/١٤ م وقد أسفرت نتائج الدراسة الاستطلاعية للاستبيان مناسبتة من حيث الصياغة واللغة المستخدمة ولم تظهر أي تعليقات شفوية أو تحريرية توجي بالغموض، وتراوح زمن تطبيق الاستبيان ما بين (١٥:١٠) دقيقة وهو زمن يراه الباحث مناسباً وجدول (٤) يوضح ذلك.

جدول (٤) معاملات الارتباط بين عبارات كل محور من محاور استبيان متطلبات تميز

الأداء الوظيفي ومجموع المحور المنتمية إليه (ن=٣٠)

١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	العبارات المعالجات	المحاور	استبيان متطلبات تميز الأداء الوظيفي
٠.٨٨	٠.٨١	٠.٨٣	٠.٦٩	٠.٦٥	٠.٩٠	٠.٧٥	٠.٦٠	٠.٨٠	٠.٧٦	قيمة ر	السياسيات والاستراتيجيات	
	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	رقم العبارة	الموارد	
	٠.٧٧	٠.٧٤	٠.٨١	٠.٧٩	٠.٦٨	٠.٨٠	٠.٧٢	٠.٦٩	٠.٨٨	قيمة ر	البشرية	
		٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	رقم العبارة	القيادة	
		٠.٧٧	٠.٦٨	٠.٧٨	٠.٨٤	٠.٦٦	٠.٧٧	٠.٨٩	٠.٦٤	قيمة ر		
			٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	رقم العبارة	العلاقات	
			٠.٧٥	٠.٦٠	٠.٨٨	٠.٧٨	٠.٦٩	٠.٦٨	٠.٧٧	قيمة ر	والموارد	
	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	رقم العبارة	اتخاذ القرار	
	٠.٨٨	٠.٧٢	٠.٧١	٠.٧٤	٠.٨٦	٠.٧٠	٠.٦٨	٠.٨٢	٠.٧٨	قيمة ر		
١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	رقم العبارة	التعلم الذاتي	
٠.٦٤	٠.٨٢	٠.٧٢	٠.٧٦	٠.٨٣	٠.٨١	٠.٨٧	٠.٨٥	٠.٦٧	٠.٦٩	قيمة ر		

استبيان متطلبات تميز الأداء الوظيفي

قيمة (ر) الجدولية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٠.٤٢٥

يتضح من جدول رقم (٤) أن معاملات الارتباط بين عبارات كل محور من محاور استبيان متطلبات تميز الأداء الوظيفي ومجموع المحور المنتمية إليه تراوحت ما بين (٠.٦٠ : ٠.٨٩) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٥) مما يشير إلى الاتساق الداخلي لكل محور من محاور الاستبيان.

جدول (٥) معامل الارتباط بين مجموع درجات كل محور والدرجة الكلية للاستبيان (ن = ٣٠)

م	المحاور	معامل الارتباط
١	إنجاز المهام	٠.٨٥
٢	الإلمام الوظيفي	٠.٨٨
٣	اتخاذ القرار	٠.٩٠
٤	الالتزام الوظيفي	٠.٨٧
٥	الابتكار	٠.٨٦
٦	التعلم الذاتي	٠.٨٦

قيمة (ر) الجدولية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٠.٤٢٥

يتضح من جدول رقم (٥) أن معاملات الارتباط بين مجموع كل محور والدرجة الكلية للاستبيان تراوحت ما بين (٠.٨٥ : ٠.٩٠) وهى معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٥) مما يشير إلى الاتساق الداخلي للاستبيان ككل.

ثانياً: ثبات الاستبيان:

لحساب ثبات الاستبانة قام الباحث باستخدام معامل ألفا لكرونباخ وذلك بتطبيق الاستبانة على عينة قوامها (٣٠) فرداً من مجتمع البحث الأصلي ومن خارج عينة البحث الأساسية والجدول رقم (٦) يوضح ذلك:

جدول (٦) معاملات الثبات باستخدام معامل ألفا لكرونباخ للاستبيان (ن = ٣٠)

م	المحاور	معامل ألفا
١	إنجاز المهام	٠.٩٠
٢	الإلمام الوظيفي	٠.٨٧
٣	اتخاذ القرار	٠.٨٧
٤	الالتزام الوظيفي	٠.٩٠
٥	الابتكار	٠.٨٨
٦	التعلم الذاتي	٠.٩٠
٧	الاستمارة ككل	٠.٨٩

يتضح من جدول رقم (٦) أن معاملات الفا للاستبيان تراوحت ما بين (٠.٨٧ : ٠.٩٠) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٥) مما يشير إلى ثبات الاستبيان.

تطبيق البحث:

بعد أن تأكد الباحث من صدق وثبات الاستبيان تم التطبيق على عينة البحث الأساسية في الفترة من ١٥ / ٢٠٢٣م إلى ٢٢ / ٨ / ٢٠٢٣م، حيث تم تطبيق الاستبيان على عدد (٦٨٥) فرد من إجمالي (١٤٨٨) من المجتمع الكلي للعينة.

❖ تصحيح الاستبيان:

بعد الانتهاء من تطبيق الاستبيان تم جمعها وتنظيمها وتفرغ البيانات لإجراء المعالجات الإحصائية المناسبة، حيث توصل الباحث من خلال رأى الخبراء إلى وضع ميزان تقديري ثلاثي لتصحيح العبارات كالتالي:

- موافق (٣) ثلاث درجات
- إلى حد ما (٢) درجتان
- غير موافق (١) درجة واحدة

❖ المعالجات الإحصائية:

استخدم الباحث المعالجات الإحصائية الآتية:

- النسبة المئوية.
- معامل الارتباط.
- معامل الفا لكرونباخ.
- الدرجة المقدرة.

وقد ارتضى الباحث مستوى دلالة عند مستوى (٠.٠٥)، كما استخدم البرنامج الإحصائي

SPSS لحساب بعض المعاملات الإحصائية.

عرض ومناقشة وتفسير نتائج تساؤل البحث " ما متطلبات تطبيق إدارة التميز بمراكز الشباب بمحافظة الأقصر .

١-محور السياسات/الاستراتيجيات

جدول (٧) الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات عينة البحث في المحور الاول

السياسات / الاستراتيجيات: (ن=٦٨٥)

م	العبارات	الاستجابة			الدرجة المقدرة	الوزن النسبي	الترتيب
		موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق			
١	وضوح الأهداف الاستراتيجية والتعرف على مدى تحققها من خلال أدوات القياس وآليات المتابعة والتقييم .	٣٥٠٠	٢٠٠	١٣٥	١٥٨٥	٧٧.١٣	٩
٢	توافر رؤية واضحة للعاملين تمكنهم من المفاضلة بين الأهداف وبدائل العمل لتحقيق أهداف العاملين بمراكز الشباب .	٢٨٥	٣٠٠	١٠٠	١٥٥٥	٧٥.٦٧	١٠
٣	توافر وسائل فائقة الجودة لتقويم أداء العاملين والنتائج والانجازات المرحلية والمستقبلية .	٣٨٥	٢٥٠	٥٠	١٧٠٥	٨٢.٩٧	٨
٤	يجب ان تتوافر للعاملين وحدة خاصة لشئون التخطيط والتطوير .	٦٠٠	٥٠	٣٥	١٩٣٥	٩٤.١٦	١
٥	يجب ان تتوافر للعاملين خطة استراتيجية معتمدة أو سياسة موثقة .	٥٥٠	١٠٠	٣٥	١٨٨٥	٩١.٧٣	٢
٦	يجب اهتمام الإدارة العليا بالسياسات/الاستراتيجيات .	٥٠٠	١٠٠	٨٥	١٧٨٥	٨٦.٨٦	٥
٧	يجب ان تعتمد السياسات / الاستراتيجيات على الاحتياجات المستقبلية للمستفيدين .	٤٢٠	١٨٥	٨٠	١٧١٠	٨٣.٢١	٧
٨	يجب ان تتكيف السياسات / الاستراتيجيات للعاملين مع المتغيرات البيئية المحيطة.	٥٤٠	١٠٠	٤٥	١٨٦٥	٩٠.٧٥	٤
٩	يجب ان تتناسب السياسات / الاستراتيجيات الموضوعه مع طبيعة العمل.	٥٥٥	٨٥	٤٥	١٨٨٠	٩١.٤٨	٣
١٠	يجب ان يتم نشر وتطبيق السياسات / الاستراتيجيات بشكل دائم ومستمر .	٤٨٠	١٢٠	٨٥	١٧٦٥	٨٥.٨٩	٦
الدرجة الكلية للمحور					١٧٦٧	٨٥.٩٩	

* دال عند مستوى ٠.٠٥

يتضح من جدول (٧) أن الوزن النسبي لاستجابات عينة البحث في عبارات المحور الأول سياسات/ استراتيجيات لاستمارة متطلبات تميز الأداء الوظيفي للعاملين بمراكز الشباب بمحافضة الاقصر تراوح ما بين (٧٥.٦٧% : ٩٤.١٦%) بينما كان الوزن النسبي لمجموع المحور (٨٥.٩٩%). حيث حصلت العبارات (٣،٢،١) بالترتيب على اعلى نسبة مئوية بالنسبة للعاملين بمراكز الشباب، وتشير جداول معنوية النسبة المئوية لها على دلالة العبارات لصالح الإجابة (موافق) مما يشير إلى أن محتوى العبارات المذكورة فيما يتعلق بالمحور يعبر عن أنه يتم نشر وتطبيق السياسات / الاستراتيجيات بشكل دائم ومستمر، كما تعتمد السياسات / الاستراتيجيات على الاحتياجات المستقبلية للمستفيدين، كما تتوافر وسائل فائقة الجودة لتقويم أداء العاملين بمراكز الشباب والنتائج والانجازات المرحلية والمستقبلية، كما تتكيف السياسات / الاستراتيجيات بمراكز الشباب مع المتغيرات البيئية المحيطة.

حيث يدل ذلك على قدرة إدارة مراكز الشباب على توفير وسائل لتقويم أداء العاملين من خلال عقد الدورات التدريبية لهم ومتابعة الأداء من فترة لآخري لتعديل أي قصور يطرأ على أداء العاملين والعمل على تطويره وتحسينه، كذلك عقد اجتماعات من قبل الإدارة العليا للعاملين للوقوف على مدى ما تحقق الانجازات وما تحقق من نتائج، مما يؤدي إلى مواجهة التغيرات والتحديات المحيطة من حيث توفير وتلبية رغبات وتجاوز توقعات المستفيدين.

بينما حصلت العبارات (٩، ١٠) بالترتيب على اقل نسبة بالنسبة للعاملين وتشير جداول معنوية العبارات المذكورة على دلالة العبارات لصالح الإجابة (إلى حد ما) مما يشير إلى أن محتوى العبارات المذكورة فيما يتعلق بالمحور الأول يعبر (إلى حد ما) على أنه عدم وجود اهتمام من الإدارة العليا بالسياسات / الاستراتيجيات ، وتتنضح الأهداف الاستراتيجية إلى حد ما والتعرف على مدى تحققها من خلال أدوات القياس واليات المتابعة والتقويم، كما تتوفر إلى حد ما على السياسات / الاستراتيجيات على الاحتياجات المستقبلية للمستفيدين .

مما يدل ذلك انه لا يتم عمل مراجعة دورية بشكل دائم ومستمر للسياسات والاستراتيجيات وإنما تتم من فترة لآخري، لذا يجب على إدارة مراكز الشباب القيام بعمل مراجعات دورية للسياسات والاستراتيجيات للوقوف على جوانب الخلل فيها والعمل على تحسينها وتطويرها .

ويري الباحث أن جميع العناصر الفرعية لهذا المحور تدل على وجود بنية تحتية لإثراء السياسات / الاستراتيجيات بمراكز الشباب بمحافضة الاقصر بما يخدم سياسة إدارة التميز حيث انه يتم نشر وتطبيق السياسات والاستراتيجيات بصورة مستمرة، كما تعمل إدارة مراكز الشباب على تقويم أداء العاملين من حين إلى آخر من حيث توفير مجموعة من الدورات التدريبية لهم لتحسين أدائهم حيث ينعكس الأداء الجيد على أداء جماعات العمل بالايجابية من حيث زيادة الخدمات المقدمة للمستفيدين

وتوفير الاحتياجات المستقبلية لهم للتكيف مع المتغيرات المحيطة، كما انه ولا بد من عمل مراجعة دورية للسياسات والاستراتيجيات التي تهدف إلى تحسين الأداء بحيث ينعكس هذا بشكل ايجابي على الخدمات المقدمة للمستفيدين مما يزيد من إقبال المستفيدين على الانشطة المقدمة من مراكز الشباب، وهذا ما اتفقت معه دراسة "تغريد الجعيري" (٢٠٠٩) (٦)، انه لابد من عمل مراجعة دورية للسياسات/ الاستراتيجيات بالمؤسسة تهدف إلى التحسين، وأن يتم توضيح الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، وأن يتم التعرف على مدى تحققها من خلال أدوات القياس واليات المتابعة والتقويم، كما لابد أن تعتمد السياسات/ الاستراتيجيات على الاحتياجات المستقبلية للمستفيدين، وانه لابد من نشر وتطبيق السياسات / الاستراتيجيات بشكل دائم ومستمر بالمؤسسة لكي تصل إلى مستوى التميز.

٢-محور الموارد البشرية

جدول (٨) الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات عينة البحث في المحور الثاني:

الموارد البشرية (ن=٦٨٥)

م	العبارات	الاستجابة			الدرجة المقدرة	الوزن النسبي	الترتيب
		موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق			
١	يجب ان تتناسب أعداد الموظفين مع حجم العمل بمراكز الشباب .	٦٠٠	٥٠	٣٥	١٩٣٥	٩٤.١٦	٤
٢	يجب ان تتناسب مؤهلات العاملين مع طبيعة العمل بمراكز الشباب.	٦٢٠	٣٥	٣٠	١٩٦٠	٩٥.٣٨	١
٣	يجب الالتزام بتعيين العاملين الجدد حسب معايير محددة تتناسب مع طبيعة وحجم العمل بمراكز الشباب.	٥٨٠	٧٠	٣٥	١٩١٥	٩٣.١٩	٥
٤	توافر برامج تدريبية للعاملين بمراكز الشباب.	٥٠٠	٨٥	١٠٠	١٧٧٠	٨٦.١٣	٩
٥	يجب ان تتوفر للعاملين بمراكز الشباب كافة الوسائل التي تمكنهم من أداء أعمالهم على أحسن وجه.	٦٠٧	٥٧	٢١	١٩٥٦	٩٥.١٨	٢
٦	توافر معايير واضحة ومحددة لتقييم أداء العاملين بمراكز الشباب .	٦١٢	٣٥	٣٨	١٩٤٤	٩٤.٦٠	٣

تابع جدول (٨) الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات عينة البحث في المحور الثاني: الموارد البشرية (ن=٦٨٥)

م	العبارات	الاستجابة			الدرجة المقدرة	الوزن النسبي	الترتيب
		موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق			
٧	توافر الرؤية المستقبلية لمراكز الشباب نحو احتياجه من الموارد البشرية وهيكل الخبرات والمهارات اللازم توافرها لمواجهة متطلبات التحديث والتطوير .	٥٥٠	١٠٠	٣٥	١٨٨٥	٩١.٧٣	٦
٨	التطوير والتخطيط والتحديث لرفع كفاءة الأداء واستثمار الطاقة الإبداعية للعاملين بمراكز الشباب .	٥٣٥	١٠٠	٥٠	١٨٥٥	٩٠.٢٧	٧
٩	صياغة توجهات ونظم وآليات إدارة الموارد البشرية بمراكز الشباب بما يتوافق مع متطلبات الوصول لمستوى التميز .	٤٥٠	٢٠٠	٣٥	١٧٨٥	٨٦.٨٦	٨
الدرجة الكلية للمحور					١٧٠٠	٩١.٩٤	

* دال عند مستوى ٠.٠٥

يتضح من جدول (٨) أن الوزن النسبي لاستجابات عينة البحث في عبارات المحور الثاني الموارد البشرية لاستمارة متطلبات تميز الأداء الوظيفي للعاملين بمراكز الشباب بمحافظه الاقصر تراوح ما بين (٨٦.١٣% : ٩٥.٣٨%) بينما كان الوزن النسبي لمجموع المحور (٩١.٩٤%). حيث حصلت العبارات (١ ، ٢ ، ٣)، بالترتيب على أعلى نسبة مئوية ، وتشير جداول معنوية النسبة المئوية لها على دلالة العبارات لصالح الإجابة(موافق) مما يشير إلى أن محتوى العبارات المذكورة فيما يتعلق بالمحور يعبر عن أنه يتم التطوير والتخطيط والتحديث لرفع كفاءة الأداء واستثمار الطاقة الإبداعية للعاملين بمراكز الشباب، ويتم توفير كافة الوسائل التي تمكن العاملين من أداء أعمالهم على أحسن وجه، والالتزام بتعيين العاملين الجدد حسب معايير محددة تتناسب مع طبيعة وحجم العمل بمراكز الشباب، ويتم صياغة توجهات ونظم واليات إدارة الموارد البشرية بمراكز الشباب بما يتوافق مع متطلبات الوصول لمستوى التميز.

مما يدل على وجود جهود مستمرة من قبل إدارة مراكز الشباب لرفع كفاءة أداء العاملين من خلال مشاركتهم في الدورات التدريبية وحضور الندوات والاجتماعات الخاصة بالعمل لاستثمار الطاقات الخلاقة الإبداعية التي تكمن بداخلهم وتوجيهها لخدمة العمل داخل مراكز الشباب ، مما يعود بالرضا على المستفيدين وتحقيق رغباتهم واحتياجاتهم، كما يوجد اهتمام من قبل إدارة مراكز الشباب بتعيين العاملين الجدد على أسس ومعايير تتناسب مع طبيعة العمل أي وضع الشخص المناسب في المكان المناسب في الوقت المناسب حتى لا يحدث تقصير في الأعمال من قبل العاملين الغير أكفاء في العمل مما يؤثر بشكل سلبي على العمل داخل مراكز الشباب .

بينما حصلت العبارات (٧، ٨، ٩) بالترتيب على اقل نسبة مئوية ، وتشير جداول معنوية النسبة المئوية لها على دلالة العبارات لصالح الإجابة (إلى حد ما) مما يشير إلى أن محتوى العبارات المذكورة فيما يتعلق بالمشور يعبر عن انه يتناسب إلى حد ما العمل مع العاملين من حيث طبيعة عملهم بمراكز الشباب ، وكذلك توافر للعاملين بمراكز الشباب كافة الوسائل التي تمكنهم من أداء أعمالهم على احسن وجه ، وكذلك تتوافر لديهم الرؤية المستقبلية لمراكز الشباب من حيث احتياجاته للموارد البشرية ذو الخبرات العالية لمواجهة متطلبات التحديث والتطوير وما تتطلبه من معايير واضحة ومحددة لتقييم أداء العاملين بمراكز الشباب .

ويري الباحث في ضوء ما أسفرت عنه نتائج المشور أن هذا المشور يعبر على انه لابد على إدارة مراكز الشباب أن تضع أسس ومعايير محددة وواضحة لتقييم أداء العاملين بها للوقوف على أوجه القصور لديهم والعمل على إصلاحها لديهم حتى لا ينعكس الأداء الغير مرضي على المستفيدين بشكل سلبي، وهذا يتفق مع ما أورده الدراسات السابقة من أهمية لهذا المشور حيث أشارت دراسة " صالح بن سليمان " (٢٠٠٤) (٩) أن الاختصاصيين الرياضيين هم الأساس الأعلى لقيمة للمنظمة، ويرى الباحث أن ذلك يرجع إلى شروط الاعتماد والجودة للبرامج التي تفرضها الهيئات الرياضية والأداء المتوسط في مراجعة الأداء للعاملين بها وتوفير الرعاية الخاصة لهم وتقديم الخدمات والتدريب اللازم لهم.

جدول (٩) الدرجة المقدرة والوزن النسبي لاستجابات عينة البحث في المحور الثالث:

(القيادة (ن=٦٨٥)

م	العبارات	الاستجابة			الدرجة المقدرة	الوزن النسبي	الترتيب
		موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق			
١	تعمل القيادة على توضيح الرؤية المستقبلية لمراكز الشباب.	٥٥٣	١٠٢	٣٠	١٨٩٣	٩٢.١٢	٢
٢	توافر معايير واضحة لاختيار القيادات بمراكز الشباب تعتمد على (الكفاءة، الأقدمية،	٦٠٠	٣٥	٥٠	١٩٢٠	٩٣.٤٣	١
٣	تحفز القيادة التفكير الابتكاري الخلاق في أداء الأعمال.	٥٠٠	٨٥	١٠٠	١٧٧٠	٨٦.١٣	٥
٤	تسهل القيادة آلية الاتصال بين جميع العاملين بمراكز الشباب بشكل منظم.	٤٣٥	١٠٠	١٥٠	١٦٥٥	٨٠.٥٤	٨
٥	تشجع القيادة التحول إلى العمل الجماعي التعاوني المستمر.	٥٠٠	٨٥	١٠٠	١٧٧٠	٨٦.١٣	٦
٦	تتبنى القيادة برامج المسؤولية تجاه المستفيدين.	٤٠٠	٢٠٠	٨٥	١٦٨٥	٨٢.٠٠	٧
٧	تفعيل مبدأ الثواب والعقاب بين العاملين بمراكز الشباب.	٥٠٠	١٥٠	٣٥	١٨٣٥	٨٩.٢٩	٣
٨	اهتمام القيادة بمشاكل العاملين بمراكز الشباب.	٤٥٠	٢٠٠	٣٥	١٧٨٥	٨٦.٨٦	٤
الدرجة الكلية للمحور					١٤٣١٣	٨٧.٠٦	

* دال عند مستوى ٠.٠٥

يتضح من جدول (٩) أن الوزن النسبي لاستجابات عينة البحث في عبارات المحور الثالث القيادة لاستمارة متطلبات تميز الأداء الوظيفي للعاملين بمراكز الشباب بمحافظة الأقصر تراوح ما بين (٨٠.٥٤% : ٩٣.٤٣%) بينما كان الوزن النسبي لمجموع المحور (٨٧.٠٦%).

فقد حصلت العبارة (١٠٢) بالترتيب على أعلى نسبة مئوية وتشير جداول معنوية النسبة المئوية لها على دلالة العبارة لصالح الإجابة (موافق) مما يشير إلى أن محتوى العبارات المذكورة فيما يتعلق بالمحور يعبر عن أنه هناك تفعيل لمبدأ الثواب العقاب بين العاملين بمراكز الشباب .

حيث لابد على إدارة مراكز الشباب أن تضع أسس ومعايير محددة وواضحة لتقييم أداء العاملين بها للوقوف على أوجه القصور لديهم والعمل على إصلاحها لديهم حتى لا ينعكس الأداء الغير مرضي وعلى المستفيدين بشكل سلبي .

كما يشير إلى أن محتوى العبارات المذكورة فيما يتعلق بالمحور يعبر عن أنه تشجع القيادة التحول إلى العمل الجماعي التعاوني المستمر ، كما تتبنى القيادة أيضا برامج المسؤولية تجاه المستفيدين و تعمل القيادة على توضيح الرؤية المستقبلية لرعاية الشباب ، كما تقوم القيادة بتحفيز التفكير الابتكاري الخلاق في أداء الأعمال .

بينما حصلت العبارة (٨٠٧) بالترتيب على اقل نسبة مئوية، وتشير جداول معنوية النسبة المئوية لها على دلالة العبارة لصالح الإجابة (إلى حد ما) مما يشير إلى أن محتوى العبارة المذكورة فيما يتعلق بالمحور يعبر عن أنه تتوفر إلى حد ما القيادة آلية الاتصال بين جميع العاملين بمراكز الشباب بشكل منظم

كما أن لدى إدارة مراكز الشباب القدرة على تبني أي مشكلة تواجه المستفيدين من الأنشطة المقدمة بمراكز الشباب حتى لا يحدث عزوف من قبل ويتم ذلك عن طريق وضع رؤية وتصور واضح أمام العاملين والمستفيدين يوضح الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها مراكز الشباب ، كما أن تشجيع القيادة للعاملين وتقديم الحوافز لهم ، مما يؤدي إلى سعى جميع العاملين إلى تطوير وتحسين الأداء داخل مراكز الشباب للحصول على الحوافز، مما ينعكس بشكل ايجابي على سير العمل داخل مراكز الشباب ، وبالتالي على المستفيدين من الخدمات المقدمة وزيادة الإقبال عليها.

ويرى الباحث في ضوء ما أسفرت عنه نتائج المحور أن اختيار القيادات يجب أن يتم بناءا على أسس ومعايير واضحة مثل (الكفاءة، الاقدمية، المؤهل، الخبرة)، فالقائد المتميز لابد أن يتصف بسمات معينة منها القدرات الذهنية والقدرة العالية على التخاطب والتفاهم وبناء العلاقات الاجتماعية وقوة الشخصية وغير ذلك من مهارات مميزة ، كما يجب أن تحفز القيادة التفكير الابتكاري الخلاق في أداء الأعمال من خلال خلق بيئة تدعم التميز والإبداع، ويرى الباحث أن القيادة الإبداعية لها دور ايجابي وفاعل ضمن محاور إدارة التميز، حيث تلعب القيادة دور المحرك لمعظم المحاور الأخرى .

٤-محور العلاقات والموارد

جدول (١٠) الدرجة المقدرة والأهمية النسبية لاستجابات عينة البحث في المحور الرابع:
العلاقات والموارد (ن=٦٨٥)

م	العبارات	الاستجابة			الدرجة المقدرة	الوزن النسبي	الترتيب
		موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق			
١	الاهتمام بالتواصل الدائم مع المستفيدين من مراكز الشباب.	٥٣٨	١١٢	٣٥	١٨٧٣	٩١.١٤	٢
٢	الحرص على إقامة أنشطة لزيادة تفعيل العلاقات مع المستفيدين.	٤٣٥	١٦٢	٨٨	١٧١٧	٨٣.٥٥	٦
٣	يجب ان تكفي الموارد المتاحة لتغطية نفقات مراكز الشباب.	٥٧٣	٩١	٢١	١٩٢٢	٩٣.٥٢	١
٤	الحرص الدائم على بناء وتعزيز العلاقات الودية بين جميع العاملين بمراكز الشباب.	٤٨٥	١٣٠	٧٠	١٧٨٥	٨٦.٨٦	٥
٥	توافر اتصالات وعلاقات مستمرة بين العاملين والمستفيدين بمراكز الشباب.	٤٢٥	١٥٠	١١٠	١٦٨٥	٨١.٩٩	٧
٦	تكوين رؤية خاصة لتنمية العلاقات مع المستفيدين.	٥٠٩	١٤٥	٣١	١٨٤٨	٨٩.٩٢	٣
٧	مراجعة وتقييم العلاقات القائمة مع المستفيدين.	٥٢٠	١١٥	٥٠	١٨٤٠	٨٩.٥٣	٤
الدرجة الكلية للمحور					١٢٦٧	٨٨.٠٨	

* دال عند مستوى ٠.٠٥

يتضح من جدول (١٠) أن الوزن النسبي لاستجابات عينة البحث في عبارات المحور الرابع العلاقات والموارد لاستمارة متطلبات تميز الأداء الوظيفي للعاملين بمراكز الشباب تراوح ما بين (٨١.٩٩%:٩٣.٥٢%) بينما كان الوزن النسبي لمجموع المحور (٨٨.٠٨%).

وقد أظهرت نتائج استجابات عينة البحث ما يلي :

حيث حصلت العبارات (٣،٢،١) بالترتب على أعلى نسبة مئوية وتشير جداول معنوية النسبة المئوية لها على دلالة العبارات لصالح الإجابة (موافق) مما يشير إلى أن محتوى العبارات المذكورة فيما يتعلق بالمحور يعبر عن أنه تكفي الموارد المتاحة لتغطية نفقات مراكز الشباب والاهتمام بالتواصل الدائم مع المستفيدين من أنشطة مراكز الشباب والحرص على بناء وتعزيز العلاقات الودية بين جميع العاملين والحرص على إقامة أنشطة لزيادة تفعيل العلاقات مع المستفيدين وتكوين رؤية خاصة لتنمية العلاقات مع المستفيدين.

مما يدل على أن الدخل السنوي لمراكز الشباب يكفي بشكل مرضي لتغطية احتياجاته، مما يدل على أن هناك إقبال كبير من قبل المستفيدين على أنشطة مراكز الشباب، ويرجع الباحث ذلك إلى كثرة الأنشطة المقدمة للمستفيدين التي توفرها إدارة مراكز الشباب للمستفيدين وكذلك وجود اتصال دائم ومستمر مع المستفيدين يؤدي بالضرورة إلى زيادة الإقبال بشكل ملحوظ .

ويري الباحث في ضوء ما أسفرت عنه نتائج عبارات هذا المحور حيث تكفي موارد المتاحة لتغطية نفقات مراكز الشباب ، وكذلك عدم انقطاع المستفيدين عن ممارسة النشاط وتلقي الخدمة للوصول إلى تحقيق أهدافهم وإشباع رغباتهم واحتياجاتهم والعمل على تنمية العلاقات مع المستفيدين للتعرف على توقعاتهم ورغباتهم وحل أي مشكلة تواجههم حتى تكون هناك ثقة بين المستفيدين والعاملين داخل مراكز الشباب ، مما يؤدي إلى زيادة الإقبال على الأنشطة المقدمة من مراكز الشباب ، أنه من الهام والضروري التواصل الدائم مع المستفيدين من خدمات مراكز الشباب، ووجود قاعدة بيانات للمستفيدين للتواصل معهم واستخدام التكنولوجيا الحديثة في ذلك مثل الانترنت والشبكة الداخلية والإيميل وذلك من أجل توفير بنية تحتية تكنولوجية تساعد في العملية الإدارية وذلك كرد فعل على الثورة العلمية في عالم التكنولوجيا والاتصالات والكمبيوتر والانترنت. وهذا ما اتفقت عليه دراسة تغريد الجعبري (٢٠٠٩م) (٦) استهدفت الدراسة توضيح دور إدارة التميز في تنمية العلاقات بين الأخصائيين الرياضيين العاملين بمؤسسات التعليم العالي والمستفيدين .

٥-محور اتخاذ القرار

جدول (١١) الدرجة المقدرة والأهمية النسبية لاستجابات عينة البحث في المحور

الخامس: اتخاذ القرار (ن=٦٨٥)

م	العبارات	الاستجابة			الدرجة المقدرة	الوزن النسبي	الترتيب
		موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق			
١	تشجيع روح العمل الجماعي والتعاون على كافة المستويات الإدارية يساعد على اتخاذ القرارات الصائبة	٤٤٤٠	١٨٥	٦٠	١٧٥٠	٨٥.١٥	٣
٢	وجود اتصال وحوار ايجابي بين العاملين والمستفيدين من مراكز الشباب لاتخاذ القرارات المناسبة للنهوض بالخدمات المقدمة من مراكز الشباب	٤٠٠	٢٣٥	٥٠	١٧٢٠	٨٣.٦٩	٤
٣	يؤثر اتخاذ القرارات الغير مناسبة بشكل سلبي على العاملين والمستفيدين من مراكز الشباب	٤٨٥	١٠٠	١٠٠	١٧٥٥	٨٥.٤٠	٢
٤	توافر قنوات اتصال دائمة بين العاملين والمستفيدين بمراكز الشباب.	٣٨٥	٢٠٠	١٠٠	١٦٥٥	٨٠.٥٣	٦
٥	توافر علاقات إنسانية بين العاملين والمستفيدين من مراكز الشباب في المناسبات	٢٨٥	٢٠٠	٢٠٠	١٤٥٥	٧٠.٨٠	٩
٦	يجب ان تتوفر لدى العاملين القدرة على فهم حاجات المستفيدين والحرص على تجاوز توقعاتهم .	٥١٠	١٢٥	٥٠	١٨٣٠	٨٩.٠٥	١
٧	مشاركة المستفيدين في اتخاذ القرارات المتعلقة بالخدمات المقدمة لهم .	٤٠٠	١٣٥	١٥٠	١٦٢٠	٧٨.٨٣	٧
٨	يتم اتخاذ القرارات المتعلقة بالمستفيدين بعد التشاور معهم واخذ الرأي المناسب.	٣٨٥	٢٣٠	٧٠	١٦٨٥	٨١.٩٩	٥
٩	اعتماد مراكز الشباب في اتخاذ القرارات على أسس ومعايير تخدم المستفيدين .	٣٣٥	٢٠٠	١٥٠	١٥٥٥	٧٥.٦٦	٨
الدرجة الكلية للمحور					١٥٠.٢٥	٨١.٢٤	

* دال عند مستوى ٠.٠٥

يتضح من جدول (١١) أن الوزن النسبي لاستجابات عينة البحث في عبارات المحور الخامس اتصال واتخاذ القرار لاستمارة متطلبات تميز الأداء الوظيفي للعاملين بمراكز الشباب بمحافظة الأقصر تراوح ما بين (٧٠.٨٠% : ٨٩.٠٥%) بينما كان الوزن النسبي لمجموع المحور (٨١.٢٤%).

حيث حصلت العبارات (١، ٢، ٣) بالترتيب على أعلى نسبة مئوية وتشير جداول معنوية النسبة المئوية لها على دلالة العبارات لصالح الإجابة (موافق) مما يشير إلى أن محتوى العبارات المذكورة فيما يتعلق بالمحور يعبر عن أنه تتوفر عناصر الاتصال واتخاذ القرار لدى العاملين بمراكز الشباب في القدرة على التعامل مع المستفيدين وفهم حاجاتهم والحرص على تجاوز توقعاتهم ووجود قنوات اتصال دائمة بين المستفيدين والعاملين ويتم اتخاذ القرارات المتعلقة بالمستفيدين بعد أخذ آرائهم من خلال استمارات استطلاع الرأي أو مدى قابلية أولياء الأمور من الخدمات المقدمة وما هي أوجه القصور في الخدمات المقدمة لتلاشيها مستقبلاً، كما يجب أن تكون عملية اتخاذ القرار بعد دراسة دقيقة جداً للتعرف على العيوب والمزايا من تنفيذها ومدى استيعاب المستفيدين من اتخاذ تلك القرارات حتى لا تعود على المستفيدين بالسلب وبالتالي عزوف المستفيدين عن الخدمات المقدمة برعاية الشباب ولذلك يجب تشجيع روح العمل الجماعي لدى العاملين بمراكز الشباب وإن الهدف الأساسي هو تقديم أفضل خدمه للمستفيدين .

بينما حصلت العبارة (٨، ٩) بالترتيب على أقل نسبة مئوية وتشير جداول معنوية العبارة المذكورة فيما يتعلق بالمحور يؤثر إلى حد ما اتخاذ القرارات الغير مناسبة بشكل سلبي على العاملين مما ينعكس على المستفيدين بمراكز الشباب .

مما يدل ذلك على أن إصدار بعض القرارات الغير مرضية أو المتعسفة من قبل الإدارة العليا بمراكز الشباب التي تتعلق بالعاملين بها تؤثر بشكل سلبي على أداء العاملين ، مما قد يؤدي إلى حدوث خلل في أداء العاملين بمراكز الشباب وبالتالي التقصير في أنجاز الأعمال الموكلة إليهم، مما قد يؤدي إلى عدم الإلتقان في الخدمات المقدمة، وبالتالي الإضرار بخدمة المستفيدين، وبالتالي عزوف المستفيدين عن الأنشطة المقدمة من مراكز الشباب.

ويري الباحث في ضوء ما أسفرت عنه نتائج هذا المحور يجب تشجيع روح العمل الجماعي لدى العاملين بمراكز الشباب ، وإن الهدف الأساسي هو تقديم أفضل خدمه للمستفيدين وذلك من خلال التعرف على أوجه القصور في الخدمات المقدمة لتلاشيها مستقبلاً ويجب ذلك من خلال أخذ رأي المستفيدين من خلال استمارات استطلاع الرأي ، كما يجب أن يتم ذلك بصورة مستمرة حتى لا يتم التقصير وحدث نفس الأخطاء مرة أخرى حتى لا يتسبب ذلك في عزوف المستفيدين عن الخدمات المقدمة من مراكز الشباب ، وكذلك هناك قرارات يتم اتخاذها من قبل الإدارة العليا بمراكز الشباب تؤثر بشكل سلبي على أداء العاملين بها لذا يجب عدم اتخاذ أي قرار يتعلق بالعاملين إلا بعد التشاور معهم

حوله وتوضيح الأسباب المقنعة لاتخاذ هذا القرار حتى لا يحدث تضارب في الآراء وبالتالي الإضرار بمصلحة العمل داخل مراكز الشباب, كما توجد لدى العاملين القدرة على فهم حاجات المستفيدين، كما انه لابد من مشاركة المستفيدين في اتخاذ القرارات المتعلقة بالخدمات المقدمة لهم، لابد من توافر قنوات اتصال دائمة بين العاملين والمستفيدين بمراكز الشباب لكي تصل إدارة مراكز لشباب إلى التميز.

٦-محور التعلم الذاتي

جدول (١٢) الدرجة المقدرة والأهمية النسبية لاستجابات عينة البحث في المحور

السادس: التعلم الذاتي(ن=٦٨٥)

م	العبارات	الاستجابة			الدرجة المقدرة	الوزن النسبي	الترتيب
		موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق			
١	لابد ان يحرص العاملين بمراكز الشباب على الارتقاء بالتحصيل العلمي والتنمية الذاتية للمعرفة والمهارات.	٤٨١	١٠٤	١٠٠	١٧٥١	٨٥.٢١	٦
٢	يجب ان يقوم العاملين بالتبادل المعرفي مع زملائهم بمراكز الشباب .	٥٤٨	٨٧	٥٠	١٨٦٨	٩٠.٩٠	٢
٣	لابد ان يحرص العاملين على اكتساب المهارات المعرفية بسرعة تتناسب مع احتياجات العمل داخل مراكز الشباب .	٥٨٠	٧٥	٣٠	١٩٢٠	٩٣.٤٣	١
٤	توافر أسس متجددة لتقويم أداء العاملين بمراكز الشباب والنتائج التي يحققها وفقا	٤٩٠	١١٠	٨٥	١٧٧٥	٨٦.٣٧	٥
٥	المشاركة بين العاملين لوضع خطة العمل لمراكز الشباب .	٤٦٦	١٢٩	٩٠	١٧٤٦	٨٤.٩٦	٧
٦	توافر رؤية واضحة العاملين بمراكز الشباب تمكنهم من المفاضلة بين الأهداف ومجالات	٤٨٥	١٣٤	٦٦	١٧٨٩	٨٧.٠٦	٣
٧	يتم تقييم العاملين على كافة الإدارات داخل مراكز الشباب.	٣٥٠	١٨٥	١٥٠	١٥٧٠	٧٦.٤٠	٩

تابع جدول (١٢) الدرجة المقدرة والأهمية النسبية لاستجابات عينة البحث في المحور

السادس: التعلم الذاتي (ن=٦٨٥)

م	العبارات	الاستجابة			الدرجة المقدرة	الوزن النسبي	الترتيب
		موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق			
٨	عمل مقارنات لقياس مستوى أداء العاملين على فترات زمنية معينة .	٤٧٥	١١٠	١٠٠	١٧٤٥	٨٤.٩١	٨
٩	مشاركة العاملين في تقييم أداء مراكز الشباب .	٤٩٢	١٠٨	٨٥	١٧٧٧	٨٦.٤٧	٤
الدرجة الكلية للمحور					١٥٩٤١	٨٦.١٩	

* دال عند مستوى ٠.٠٥

يتضح من جدول (١٢) أن الوزن النسبي لاستجابات عينة البحث في عبارات المحور السادس التعلم الذاتي لاستمارة متطلبات تميز الأداء الوظيفي للعاملين بمراكز الشباب بمحافظة الاقصر تراوح ما بين (٧٦.٤٠%:٩٣.٤٣%) بينما كان الوزن النسبي لمجموع المحور (٨٦.١٩%).

حيث حصلت العبارات (٣،٢،١) بالترتيب على أعلى نسبة مئوية وتشير جداول معنوية النسبة المئوية لها على دلالة العبارات لصالح الإجابة (موافق) مما يشير إلى أن محتوى العبارات المذكورة فيما يتعلق بالمحور يعبر عن أنه تتوفر أسس متجددة لتقويم أداء العاملين بمراكز الشباب والنتائج التي يحققها وفقا لأسس علمية، كما يتم تقييم العاملين على كافة الإدارات داخل مراكز الشباب ، كما تتوافر رؤية واضحة للعاملين بمراكز الشباب تمكنهم من المقاضلة بين الأهداف ومجالات الأنشطة وبدائل العمل لتحقيق الأهداف المطلوبة ، كما يحرص العاملين على الارتقاء بالتحصيل العلمي والتنمية الذاتية للمعرفة والمهارات ويقوم العاملين بالتبادل المعرفي مع زملائهم البعض.

بينما حصلت العبارة (٨، ٩) بالترتيب على أقل نسبة مئوية وتشير جداول معنوية العبارة المذكورة فيما يتعلق بالمحور يعبر عن أنه يتم إلى حد ما تتوفر اسس متجددة لتقويم أداء العاملين بمراكز الشباب والنتائج التي يحققها وفقا للأسس العلمية .

ويدل ذلك على قلة متابعة أداء العاملين بصورة مستمرة ودورية من قبل إدارة مراكز الشباب مما قد يؤدي ذلك إلى الهبوط الملحوظ في أداء العاملين ، وعلى ذلك يري الباحث ضرورة إعداد دورات تدريبية وعقد ورش عمل للعاملين وكذلك مشاركتهم في حضور الاجتماعات والندوات من حين لآخر والعمل على وضع مجموعة من الأسئلة بعد انتهاء الصيف لتوضيح مدى الاستفادة والجهد المبذول

خلال تلك الفترة ومحاولة الإدارة العليا لتقويم أداء العاملين الذين يوجد لديهم خلل في الأداء للنهوض بمستوى الأداء والوصول إلى التميز.

ويرى الباحث في ضوء نتائج عبارات المحور على قدرة العاملين بمراكز الشباب على التعلم الذاتي حيث يعتبر التعلم الذاتي من أهم أساليب التعلم التي تتيح توظيف مهارات العاملين بفاعلية عالية سلوكيا ومعرفيا ووجدانيا مما ينعكس بالإيجاب على عملهم بمراكز الشباب من أجل تقديم خدمات أفضل للمستفيدين والتميز في العمل في اختيار البدائل في حالة وجود مشاكل، حيث تحرص الإدارة العليا على التقويم المستمر للعاملين للتعرف على الايجابيات والسلبيات في العملية الإدارية وفقا لأسس علمية واضحة ويحرص العاملين أيضا على الارتقاء بالتحصيل العلمي والتنمية الذاتية للمعرفة والمهارات ويقوم العاملين بالتبادل المعرفي مع زملائهم البعض.

الاستخلاصات:

- في ضوء الإجابة على أهداف البحث والمنهج المستخدم توصل الباحث إلى ما يلي
١. ان مستوى " الرؤية الواضحة" لدى العاملين بمراكز الشباب بمحافظة الاقصر متوسط حيث بلغت النسبة المئوية (٧٩.٧٤%) ويتضح ذلك في ان مراكز الشباب لديها القدرة لتطبيق وتطوير أنظمة فعالة لإدارة العمليات بمراكز الشباب.
 ٢. ان مستوى " الموارد المادية " لدى العاملين بمراكز الشباب بمحافظة الاقصر متوسط حيث بلغت النسبة المئوية (٧٨.٧٨%) ويتضح ذلك في ان مراكز الشباب لديها المعرفة الكاملة بالموارد المادية الخاصة بالمركز.
 ٣. ان مستوى " التدريب والتطوير " لدى العاملين بمراكز الشباب بمحافظة الاقصر متوسط حيث بلغت النسبة المئوية (٧٨.٠٧%) ويتضح ذلك في ان مراكز الشباب تسعى دائما لتطوير وتدريب العاملين بها.
 ٤. ان مستوى " القياس والمراجعة " لدى العاملين بمراكز الشباب بمحافظة الاقصر متوسط حيث بلغت النسبة المئوية (٧٨.٧٧%) ويتضح ذلك في ان مراكز الشباب تعمل على تحديث نظام القياس والمراجعة بشكل مستمر.

التوصيات:

- ١- نشر ثقافة إدارة التميز للعاملين بمراكز الشباب من خلال ورشات العمل والمؤتمرات والدورات التدريبية.
- ٢- وضع معايير محددة لتقييم أداء بمراكز الشباب ، وكذلك ضرورة توفير كافة الإمكانيات المادية اللازمة لتحقيق أهداف العمل بمراكز الشباب.
- ٣- العمل على توضيح وتوصيل أهداف ورسالة ورؤية مراكز الشباب للمستفيدين.

- ٤- تشكيل فريق عمل متميز داخل مراكز الشباب قادر على تحقيق رغبات واحتياجات المستفيدين وتجاوز توقعاتهم.
- ٥- منح جوائز للعاملين بمراكز الشباب ضمن الحفل الختامي السنوي لمراكز الشباب وفق معايير الأداء الوظيفي.
- ٦- الحرص على التواصل الدائم مع المستفيدين واستقصاء آراءهم باستمرار ومشاركتهم في عمليات تقييم العمل بمراكز الشباب.
- ٧- الحرص على تطوير السياسات والاستراتيجيات الداعمة لإدارة التميز.
- ٨- العمل على إعداد بطاقات وصف الوظائف لتوضيح المهام الوظيفية لكل فرد يعمل داخل مراكز الشباب حتى لا يحدث تضارب بين الوظائف والأعمال ويسمح ذلك لوجود عاملين غير أكفاء داخل مراكز الشباب.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

١. احمد سيد مصطفى (٢٠٠٠م): إدارة السلوك التنظيمي، رؤية معاصرة، (بدون دار نشر)، (بدون بلد نشر).
٢. احمد محمد احمد (٢٠٢٢م): الإدارة المفتوحة كمدخل لتطوير الأداء الوظيفي لدى العاملين بالاتحاد المصري لألعاب القوى، رسالة ماجستير، كلية التربية الرياضية، جامعة جنوب الوادي بقنا.
٣. اسعد احمد محمد عكاشة (٢٠٠٨م): أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، ٢٠٠٨م.
٤. برايان هوبكنز، جيمس ماركهام: الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، ترجمة خالد العامرة، دار الفاروق للاستثمارات الثقافية،.
٥. خلود خلف الشمري (٢٠٢٠م): " الإدارة بالمشاركة وعلاقتها بالإبداع الإداري واتخاذ القرار لدى العاملين بالهيئة العامة للشباب والرياضة بدولة الكويت"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية جامعة جنوب الوادي بقنا،.
٦. تغريد حمد الجعبري (٢٠٠٩م): دور إدارة التميز في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي في الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الخليل،.
٧. رحاب علي أمين (٢٠٠٤م): دراسة معوقات تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة في المؤسسات الرياضية بمحافظة الاسكندرية، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية التربية الرياضية للبنات، جامعة الاسكندرية.

٨. سارة عماد حسن (٢٠١١م): اثر العدالة التنظيمية والأداء الوظيفي على أداء العاملين في ظل الاندماج والاستحواذ، دراسة تطبيقية على قطاع البنوك، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
٩. صالح بن سليمان حسين (٢٠٠٤م): نحو بناء إطارا منهجيا للإبداع وتميز الأعمال في المنظمات العربية، المؤتمر العربي السنوي الخامس في الإدارة والإبداع والتجديد دور المدير العربي في الإبداع والتميز، شرم الشيخ، جمهورية مصر العربية، ٢٧ - ٢٩ نوفمبر.
١٠. طلال عبد الملك محمد (٢٠٠٤م): "الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض.
١١. عبدالله حسين رضا (٢٠٢١م): "الرسوخ والارتباط الوظيفي وعلاقتهما بالأداء الوظيفي لدى العاملين بالاتحاد المصري لرفع الاثقال"، بحث منشور، مجله علوم الرياضة وتطبيقات التربية البدنية، مجلد ٢١، كلية التربية الرياضية، جامعة جنوب الوادي.
١٢. عبد الله سليمان بلال (٢٠١٨م): "إدارة مدارس المرحلة المتوسطة بالكويت في ضوء إدارة التميز"، بحث منشور، مجله علوم الرياضة وتطبيقات التربية البدنية، مجلد ٨، كلية التربية الرياضية، جامعة جنوب الوادي.
١٣. محمد عبد الفتاح ابراهيم (٢٠١٢م): "معوقات إدارة المعرفة بالجامعات الفلسطينية الخاصة بمحافظة غزة من وجهة نظر العاملين"، بحث منشور، مجلة البحوث والدراسات الانسانية الفلسطينية، مجلد ١٩، : ٢٨، ١٣ فلسطين ٢٠١٢م.
١٤. محمد بن عبدالعزيز حسين (٢٠٠٣م): علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي من وجهة نظر العاملين بمركز الامير سلطان لمعالجة أمراض وجراحة القلب للقوات المسلحة لمدينة الرياض.
١٥. محمد حسن غانم وعبد الحق سيد (٢٠١٧م): " دور إدارة التميز في تطوير العمل الإداري داخل الاتحاد المصري للمصارعة"، بحث منشور ، مجله علوم الرياضة وتطبيقات التربية البدنية ، مجلد ٨ ، كلية التربية الرياضية ، جامعة جنوب الوادي .
١٦. محمد حسن غانم (٢٠١٨م): " استراتيجيه مقترحة لتسويق أنشطة الاتحاد المصري للمصارعة في ضوء إدارة التميز رساله ماجستير، غير منشورة كلية التربية الرياضية جامعه جنوب الوادي .
١٧. محمد حسن غانم (٢٠٢٢م): "استراتيجية مقترحة للتسويق الإلكتروني لأنشطة الاتحاد المصري للمصارعة في ضوء إدارة التميز رساله دكتوراه، غير منشورة كلية التربية الرياضية جامعه جنوب الوادي ٢٠٢٢م.

١٨. محمود محارب حسن (٢٠١٦م): إدارة التميز كمدخل لتطوير الأداء الوظيفي لدى الاخصائيين الرياضيين برعاية الشباب بجامعة جنوب الوادي، رساله ماجستير، غير منشورة كلية التربية الرياضية جامعه جنوب الوادي.

١٩. ليجل كلح, نبيل الرسون (٢٠٠٤م): إدارة أنشطة الابتكار والتغير, تغريد محمود حسن طه, دار المريخ للنشر, الرياض.

ثانيا المراجع الاجنبية:

20- Hendricks, K.B., Singhal, V.R (٢٠٠١): "Firm characteristics, total quality management and financial performance", Journal of Operations Manag., Vol. 19 No.3, pp.269-85,2001.

21- James C Becker (٢٠٠١): The important of individual performance from the perspective of gnome and onongoingational performance effectiveness "small group research" vol32 , 2001.

22- Pui-munLee and Hesana. Quazi (٢٠٠٠): Design methodology to measure performance by excellence models tqm magazinvol.6tnol , 2001.57

23- Roberto theobald and Gilson Brito (٢٠٠٧): Management excellence APProach to management a human factor sistemas and gestaojournal ,vol 2 no 1. p.p.(50-64) Brazil , april '2007.

ملخص البحث باللغة العربية

متطلبات تميز الأداء الوظيفي لدى العاملين بمراكز الشباب بمحافظة الاقصر

*أ.د/ عبدالحق سيد عبدالباسط

** د/ عبدالله حسين رضا

***الباحث/ مصطفى جاد الله زكى

هدف البحث إلى معرفة المتطلبات اللازمة لتمييز الأداء الوظيفي لدى العاملين بمراكز الشباب بمحافظة الاقصر ، حيث استخدم الباحثون المنهج الوصفي، كما شملت عينة البحث العاملين بمراكز الشباب بمحافظة الاقصر بواقع (٦٨٥) فرد تم اختيارها بالطريقة الطبقية العشوائية، وتمثلت ادوات جمع البيانات في الاستبيان لقياس متطلبات تميز الأداء الوظيفي، واسفرت أهم النتائج على ان مستوى " الموارد المادية " لدى العاملين بمراكز الشباب بمحافظة الاقصر متوسط حيث بلغت النسبة المئوية (٧٨.٧٨%) ويتضح ذلك في ان مراكز الشباب لديها المعرفة الكاملة بالموارد المادية الخاصة بالمركز، ويوصى الباحثون بالحرص على التواصل الدائم مع المستفيدين واستقصاء آراءهم باستمرار ومشاركتهم في عمليات تقييم العمل بمراكز الشباب.

الكلمات المفتاحية: (إدارة التميز ، الأداء الوظيفي، مراكز الشباب)

-استاذ ورئيس قسم الإدارة الرياضية والترويج بكلية التربية الرياضية جامعة جنوب الوادي .

-مدرس بقسم الإدارة الرياضية والترويج بكلية التربية الرياضية جامعة جنوب الوادي .

- باحث ماجستير بقسم الإدارة الرياضية والترويج بكلية التربية الرياضية جامعة جنوب الوادي .

Summary

Requirements for excellence in job performance among workers in youth centers in Luxor Governorate

***Professor Dr. Abdel Haq Sayed Abdel Baset**

**** Dr. Abdullah Hussein Reda**

*****Researcher/ Mustafa Jadallah Zaki**

The research aimed to know the requirements necessary for excellence in job performance among workers in youth centers in Luxor Governorate, where the researchers used the descriptive approach. The research sample also included workers in youth centers in Luxor Governorate, with (685) individuals selected by a random stratified method. The data collection tools were In the questionnaire to measure the requirements for excellence in job performance, the most important results resulted in that the level of “material resources” among workers in youth centers in Luxor Governorate is average, as the percentage reached (78.78%). This is evident in the fact that youth centers have full knowledge of the center’s material resources, and the researchers recommend that care be taken To constantly communicate with the beneficiaries and constantly seek their opinions and participate in the work evaluation processes in the youth centers.

Keywords:(excellence management, job performance, youth centers)

– Professor and Head of the Department of Sports Management and Recreation at the Faculty of Physical Education, South Valley University.

–Teacher in the Department of Sports Management and Recreation, Faculty of Physical Education, South Valley University.

– Master’s researcher in the Department of Sports Management and Recreation, Faculty of Physical Education, South Valley University.