ملخص الدراســـــة

**عنوان الدراســة: بناء نموذج مقترح لتحقيق التميز المؤسسي لمصلحة الجمارك اليمنية على ضوء أنموذج التميز الأوروبي (EFQM 2020)**

**إعــداد الباحثة: أحلام عبد الله محمد الراعي إشراف: أ. د. أحمد محمد أحمد الشامي**

**هدفت الدراسة إلى** بناء نموذج مقترح لتحقيق التميز المؤسسي لمصلحة الجمارك اليمنية في ضوء أنموذج التميز الأوروبي (EFQM 2020)، **واستخدمت** المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب دلفي للخبراء في مصلحة الجمارك، وكان مجتمع الدراسة مصلحة الجمارك اليمنية بأمانة العاصمة صنعاء، وتكونت عينة الدراسة من (23) خبيراً داخلياً وخارجياً طبقاً لأسلوب دلفي، واعتمدت على المقابلة والاستبانة في جمع البيانات، وعولجت البيانات بالبرنامج الإحصائي (SPSS) من خلال الأساليب الإحصائية المناسبة.

**وتوصلت الدراسة** إلى مجموعة من النتائج، أبرزها: أن تطبيق أنموذج التميز الأوروبي (EFQM 2020) يحتاج إلى تنفيذ بعض الخطوات لتحقيقه، وأن هنالك جوانب تحتاج إلى تطوير لتعزيز التميز المؤسسي في مصلحة الجمارك، مع وجود بعض نقاط الضعف التي تحتاج إلى معالجة، وأن هناك ضعفاً في اهتمام مصلحة الجمارك بآراء المستفيدين فيما يخص الخدمات المقدمة، وأن هناك ضعفًا في تبني برامج تأهيل متخصصة.

**وقدمت الدراسة عددًا من التوصيات**،أبرزها: ضرورة تطبيق الأنموذج المقترح الذي من شأنه تحسين أداء مصلحة الجمارك وجعلها قادرة على التميز، وأهمية اختيار قيادات إدارية تتبنى مفهوم التميز المؤسسي ووضع الاستراتيجيات والخطط في ضوء معايير الأنموذج الأوروبي (EFQM 2020)، وضرورة بناء ثقافة تنظيمية قائمة على مفاهيم التميز المؤسسي من خلال الدورات التدريبية والندوات وورش العمل، وضرورة عمل خطة زمنية لتطبيق مراحل وخطوات التميز المؤسسي.

**الكلمات المفتاحية**: التميز المؤسسي، أنموذج التميز الأوروبي.