

مصطلحات الفصل الاول :

الإدارة العلمية Scientific Management :

منهج في الفكر الإداري شاع استخدامه من قبل منظمات الاعمال في الفترة من 1914م- 1930م نتيجة لأعمال فردريك تايلور واتباعه ، ويهتم أساسا بطريقة تصميم الوظائف واستخدام مقاييس الحركة والزمن في تقدير جهد العامل ومكافآته .

العلاقات الإنسانية Human Relations :

فكر إداري يدعو المنظمات إلى أخذ العوامل الإجتماعية والنفسية في الاعتبار عند التعامل مع الافراد وعدم الاكتفاء بالعامل الاقتصادي كوسيلة وحيدة للتحفيز جاء تطور هذا المفهوم نتيجة لآعمال التون مايو من خلال مايسمى (بتجارب الهوثورن)

إدارة الأفراد Personnel Management :

مجموعة من الخبراء المتخصصين في شؤون الافراد تجمعهم وظيفة واحدة وتسعى لتحقيق اهداف المنظمة من خلال قوة عمل متميزة من خلال تركيز نشاطها في تدبير وتخطيط الموارد البشرية وتأهيلها وتعويضها كانت بداية ظهورها في الاربعينيات نتيجة لضغوط الاتجاهات العمالية والحكومات

أدارة الموارد البشرية Human Resource Management :

منهج فكري جديد في التعامل مع القوى البشرية ، يقوم على اساس ان هذه الادارة هي شريك استراتيجي في التخطيط الشامل للمنظمة وعلى اساس الموازنة بين تحقيق اهداف المنظمة وبين تحقيق طموحات الافراد ويعتبر الافراد اهم اصول المنظمة والاساس في تحقيق نجاحها يدعو المنهج الى ان يهتم كل مدير في المنظمة بالموارد البشرية الى جانب الادارة المتخصصة في هذه في المجال والتي تعمل في اطار تحقيق اهداف الانتاجية والاداء من خلال قوة عمل مؤهلة ومدربة وظروف عمل جيدة تحقق العدالة والرفاهية للعاملين

المعايير Standarda :

هي وحدة للقياس لنتائج وجهود الافراد وتأخذ عدة أشكال منها الكمية ، والنوعية ، والنقدية ، والزمنية

السياسات الادارية Managerial Policies :

مجموعة من المبادئ والتوجيهات او الارشادات التي يلتزم بها العاملون في المنظمة من اجل مساعدتهم في تنفيذ الاعمال المطلوبة منهم والوصول الى النتائج المطلوبة

تصميم الوظيفة Job Design:

هي عملية تحديد مكونات الوظيفة ، والاسلوب الذي يؤدي به ، وعلاقتها بالوظائف الاخرى في المنظمة

خطة العمل Action Plan:

تمثل نظاما اجرائيا لتنفيذ الاهداف تحدد ماهو مطلوب عمله ؟

كيف ينفذ ؟ من يتولى التنفيذ ؟ ومتى يتم ؟

استراتيجيات الموارد البشرية Human Resource Strategies:

ويقصد بها مجالات العمل والممارسة التنفيذية الفعلية في مجال الموارد البشرية والتي ستأخذ طريقها في شكل خطط عمل تفصيلية قابلة للتنفيذ يوما بعد يوم

مصطلحات الفصل الثاني :

العملية الإدارية Management Process:

هي مجموعة الوظائف التي يقوم بها المديرون في المنظمة وتشمل التخطيط ، التنظيم ، التوجيه ، تدبير الكوادر البشرية ، الرقابة الادارية .

التحفيز Motivation:

رغبة داخلية تتبع من داخل الفرد وتظهر في سلوك معين اما ببادرة من الفرد نفسه او ببادرة خارجيه وتترتب على هذه العملية ايقاف سلوك او تعديل او الاقدام عليه وذلك من منطلق اشباع رغبه محلة داخلية .

التخطيط Planning :

التخطيط يعني اتخاذ قرار حول مجموعة من البدائل المتاحة مستقبلا يتقرر فيها ماذا نعمل ؟ كيف ؟ متى؟من ؟ اين ؟

التنظيم Organizing:

هو عملية تحديد الاعمال وتجميعها في مجموعة ظائفية متشابهة ، ثم توزيع الادوار والمسؤوليات وتحديد صلاحيات القائمين بهذه المسؤوليات ، وذلك في اطار من التكامل والترابط بطريقة جماعية وفعالة .

التوجيه Directing:

هي عملية ارشاد العاملين الى تنفيذ المهمات الموكلين بها وكيفية ادائها ، وتذليل الصعاب التي تواجههم وذلك من خلال دفعهم وتشجيعهم بأسلوب الاقناع والتأثير والتحفيز .

الرقابة Controlling:

تعني عملية التأكد من ان ماتم تنفيذه يتوافق مع التصورات التي سبق تحديدها والخطط . وتستلزم الرقابة وجود المقاييس المسبقة من اجل المقارنة ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية.

تقويم الأداء Performance Appraisal:

أسلوب يقصد به التأكد من ان الموظف يؤدي عمله بالطريقة المحددة فنيا وإداريا وسلوكيا . ويتقرر مدى تقدمه الوظيفي او الحاجة الى تدريبه وتطويره على نتيجة هذا التقويم الذي عادة مايتم سنويا.

مصطلحات الفصل الثالث :

الواجب Task \ Duty:

هو اصغر اجزاء العمل او هو جزء واحد من العمل المكلف به الموظف : مثلا الرد على التلفون ، او الطباعه على الآلة الكاتبة لوظيفة السكرتير .

الوظيفة Jop:

مجموعة من الواجبات والنشاطات التي يقوم بها الموظف مثل وظيفة محاسب، او ضابط علاقات عامة .

العمل Position:

مجموعة من الوظائف المتشابهة تحت تصنيف واحد ويقوم بها ايضا موظف واحد مثل وظيفة رئيس قسم أكاديمي بالجامعة ،او مدير إدارة شؤون الموظفين في دائرة حكومية .

المهنة Occupation:

مجموعة من الاعمال المتشابهة تحت تصنيف واحد ويمارسها اكثر من فرد مثل المهن الادارية ، المهن الفنية .

تحليل الوظائف Job Analysis:

عملية منظمة لجمع المعلومات والبيانات عن الوظائف للحكم على طبيعتها ، وتتضمن هذه المعلومات بشكل رئيسي مسمى الوظيفة ، واجباتها ومسئولياتها ، الظروف التي تؤدي فيها ، والمؤهلات المطلوبة لمن يشغلها .

توصيف الوظيفة Job Description:

موجز لما ورد في تحليل الوظيفة من حيث مسمى الوظيفة ، واجباتها ومسئولياتها ، والمؤهلات المطلوبة من شاغلها .

متطلبات الوظيفة Job Specification:

هي جزء من بطاقة توصيف الوظيفة وقد تكون منفصلة عنها وتحتوي على الحد الأدنى من الشروط ومتطلبات شغل الوظيفة ، مثل المؤهلات التعليمية ، والتدريب ، الخبرة ، المهارات ، والقدرات الخاصة .

تصميم الوظيفة Job Design:

عملية الربط بين محتويات الوظيفة ، المؤهلات المطلوبة لشاغلها ، والحوافز المقررة لها بشكل يحقق أهداف المنظمة ورغبات واحتياجات الموظفين .

مصطلحات الفصل الرابع :

التخطيط Planning:

هناك عدة تعاريف للتخطيط نختار أحدها وهو أن التخطيط يعني (العملية التي يتم بمقتضاها تحديد أهداف المستقبل والطرق التي يتم من خلالها تحقيق هذه الأهداف .

التخطيط الاستراتيجي Strategic Planning:

المقصود بالتخطيط الاستراتيجي هو قيام المنظمات بتحديد معالم الطريق الذي ستسير فيه في المستقبل من حيث أهدافها ومجالات نشاطها والبرامج التي ستعتمدها في سبيل تحقيق هذه الأهداف ، أخذه في الاعتبار جميع المؤثرات البيئية من خارجية وداخلية .

تخطيط الموارد البشرية Human Resource Planning:

تعني هذه العملية تحديد الاحتياجات المستقبلية من القوى العاملة من حيث العدد، المهارات للمنظمة ككل، وللقطاعات المختلفة الرئيسية والمساندة في الوقت المناسب والمكان المناسب .

طريقة التجربة والخطأ Rule of Thumb:

وهي أسلوب عشوائي في اتخاذ القرارات يعني اتخاذ القرار على اساس التقدير الشخصي للمدير ، وقد يحقق القرار المتخذ النتيجة المطلوبة وقد يحدث العكس .

طريقة (دلفي) Delphi:

عبارة عن أسلوب جماعي في التنبؤ والتقدير بالاحداث المستقبلية ، حيث تقوم مجموعة من الخبراء ، بمعزل عن بعضهم البعض في المرحلة الاولى من الدراسة بتقديم المشكلة وتقدير ابعادها على عدة مراحل ، ثم تصاغ بعد ذلك آراؤهم بشكل موحد .

طريقة تحليل الاتجاه Trend Analysis:

أسلوب رياضي في التنبؤ بالمستقبل يعتمد على دراسة العلاقة بين الوقت وأحد والمتغيرات ، ومدى اعتماد هذه المتغيرات على عنصر الزمن .

طريقة تحليل المعدلات Ratio Analysis:

الاساس في هذه الطريقة هي تقدير التغير الذي يمكن ان يحدث في المستقبل على عنصر معين من خلال معدل التغير الذي يحدث في العنصر الآخر موقع المقارنة .

طريقة تحليل معامل الارتباط :Correlation Analysis

وتعتمد هذه الطريقة على الربط الاحصائي بين متغيرين احدهما مستقل والآخر غير مستقل لدراسة مدى الارتباط ، ويتم ذلك من خلال استخدام الرسم البياني لقياس نقاط التشتت .

مخزون المهارات :Skill Inventory

عبارة عن قائمة بأسماء الموظفين الحاليين في المنظمة تحتوي على معلومات تفصيلية عن مؤهلاتهم وخبراتهم وقدراتهم وطموحاتهم المستقبلية .

خرائط الإحلال :Replacement Charts

وهي اشكال بيانية توضح للمخططين الوضع القائم لبعض الوظائف الهامة في المنظمة والموظفين المتوقع إحلالهم فيها عند نهاية خدمة القائمين الحاليين فيها . وتشتمل المعلومات الموجودة في هذه الخرائط ، العمر الحالي لشاغل الوظيفة ،مستوى أدائه ، العمر الحالي للمرشح للإحلال ومستوى أدائه ، قدراته ،ومهاراته ، ومدى تحمله للأعباء والمسئوليات الجديدة .

مصطلحات الفصل الخامس :

الاستقطاب `Recruitment:

يعني البحث عن الافراد الصالحين للعمل واستمالتهم وجذبهم بطرق مختلفة ، ثم اختيار الافضل منهم بعد ذلك .

الاختيار Selection:

هو العملية التي يتم بمقتضاها التأكد من قدرات الافراد المتقدمين للعمل ، واحتمال نجاحهم في الاعمال المطلوبة منهم وتعيينهم في نهاية الامر .

استمارة طلب التوظيف Application Blank:

هو سجل رسمي لطلب الوظيفة يرجع إليه عند المقابلة للتأكد مما فيه من معلومات عن المتقدم ، مثل مستواه التعليمي ، خبراته السابقة ،الاماكن التي عمل بها والجهات التي يمكن ان يرجع اليها للتزكية .

السيرة الذاتية Resume:

وهو سجل غير رسمي يوضح فيه طالب العمل بعض المعلومات الشخصية ،مستواه التعليمي ، وشهاداته العلمية ،خبرته السابقة ، والوظائف التي تنقل فيها ومسئوليتها وواجباتها وبعض المعلومات ذات العلاقة بالعمل الذي يبحث عنه المتقدم ، إلى جانب الهوايات الشخصية والحالة الاجتماعية .

اختبارات الذكاء (iQ) Intelligence Tests:

وتقيس هذه الاختبارات قدرات الفرد واستعداداته في مجال فهم الرموز واستخدامها ، الذكاء العام ، القدرات الحسابية ، والمهارات اليدوية والفكرية .

اختبارات الشخصية Personality Tests:

تهدف اختبارات الشخصية الى قياس ابعاد شخصية الفرد ، مثل الثقة في النفس ، التكيف الاجتماعي ، السيطرة ، الاتزان النفسي ، النضوج ، والقدرة على التعامل مع الآخرين .

اختبارات المعرفة Knowledge Tests:

تقيس هذه الاختبارات مدى قدرة الفرد على استيعاب ماتعلمه في الماضي للاستدلال بها في تصور سلوكه وتصرفاته في المستقبل .

اختبارات الاداء Sample –Work Tests:

هي اختبارات عملية تهدف الى قياس مدى معرفة الفرد للعمل ، وامثلة هذه الاختبارات ، اختبارات الطباعة على الآلة الكاتبة ، اختبار إعداد الميزانية للمحاسبين ، اختبارات البرمجة الآلية .

مراكز التقويم الاداري Management Assessment centers:

تقوم فكرة هذه المراكز على عقد لقاءان مكثفة مع المتقدمين للوظائف تستمر ليومين او ثلاثة لقياس أدائهم في مواقف وهمية لحل الازمات الادارية التي يمكن ان تواجه المتقدم في الوظيفة أثناء العمل ، وتتم عملية التقويم بوجود خبراء متخصصين يقومون بتقويم مدى صلاحية المتقدمين للوظائف التي تقدموا لها .

تمرين محتوى السلة In Basket Exercise:

من التدريبات التي تستخدم في مراكز التقويم او مراكز التدريب . وتهدف إلى إعطاء المتدرب مجموعة من المذكرات والخطابات والتقارير ذات الارتباط بطبيعة العمل ويطلب منه اتخاذ قرار حول كيفية مواجهة هذه القضايا .

المقابلات غير الموجهة Non Structured Interviews:

تتم المقابلة بين القائم بها والمتقدم للمقابلة بدون سابق ترتيب لموضوعات المقابلة . وقد تختلف المقابلات في موضوعات الحوار بين متقدم وآخر .

المقابلات المقتنة Structured Interviews:

يتم تصميم اسئلة المقابلة بشكل منظم ونمطي ويسأل كل المتقدمين نفس الاسئلة التي يجب ان تكون ذات علاقة بتوصيف الوظائف ومتطلباتها .

المقابلات المجهدة :Stress Interviews

يقدم للمتقدم للوظيفة اسئلة سريعة استغرافية وغير مريحة للتأكد من الطريقة التي سيتصرف بها في ظروف مماثلة لطبيعة العمل .

المقابلات الموقفية :Situationa Interviews

الهدف منها معرفة كيف سيتصرف المتقدم للوظيفة حيال بعض المواقف التي قد تواجهه في العمل انطلاقا من خبراته وتجاربه السابقة .

مصطلحات الفصل السادس :

التعيين Placement

هو القرار الذي يتخذ بخصوص إشغال وظيفة شاغره بموظف تتناسب مؤهلاته مع الوظيفة . يتضمن هذا القرار مسمى الوظيفة ورقمها والقسم الذي تنتمي إليه ، وكذلك اسم الموظف ، والاجر المبدئي للوظيفة وتاريخ مباشرة العمل .

عرض العمل Job Offer

حينما تنتهي كل خطوات الاختيار بالموافقة على اختيار شخص ما من المتقدمين لملء الوظيفة تبدأ معه مرحلة التفاوض بتقديم عرض العمل الذي يتضمن الاجر ، والامتيازات المادية وغير المادية والحقوق الاخرى للموظف . ويتوقف على هذا العرض قبول المتقدم للوظيفة او رفضها .

التهيئة المبدئية :Orientation

وهي عملية تتم في اليوم الاول لالتحاق الموظف بالعمل ، يتم من خلالها تعريفه بمنظمتة ، واهدافها وفلسفتها ، ومنتجاتها او خدماتها ، وكذلك بالأنظمة والسياسات المختلفة ، والقواعد والإجراءات ، وبرؤسائه وزملائه في العمل ، والهدف الاساسي لهذه العملية هو تسهيل عملية انصهار الموظف بواقعه ومحيط عمله الجديد .

مصطلحات الفصل السابع :

تقويم الأداء :Performance Appraisal

العملية التي يتم بمقتضاها قياس مدى التزام الموظف بسلوكيات العمل المطلوب والنتائج التي تحققت خلال فترة التقويم .

طريقة التدرج البياني Graphic Rating Scale:

تقوم هذه الطريقة في تقويم الاداء على اختيار بعض الخصائص ذات العلاقة بطبيعة الوظيفة ومن ثم اعطاء درجات على كل خاصية تبدأ من (5) متميز وتنتهي بـ (1) ضعيف .

طريقة الترتيب Ranking Scale:

يقوم المشرف في هذه الطريقة بإعداد قائمة بأسماء العاملين معه يحدد فيها أحسنهم وأسوأهم في الاداء في شكل متسلسل يبدأ بالأحسن وينتهي بالأسوأ.

طريقة الوقائع الحرجة Critical Incident Method:

يقوم المشرف على الموظف بتسجيل الاحداث الجيدة والسيئة التي تظهر من الموظف خلال فترة التقويم وعند القيام بعملية التقويم يرجع لسجل هذه الوقائع لقياس نتيجة الأداء .

طريقة قائمة الاختيار Checklist Method:

تقوم إدارة الافراد بإعداد قائمة بأسئلة محدودة حول طبيعة أداء الموظف ، (وقد تكون عبارات) وتطلب من المشرف الإجابة على هذه القائمة بلا او نعم حسب تقديره .. ثم تقوم إدارة الافراد بقياس النتيجة وفقا لأوزان محدده سلفا لأهمية كل سؤال او عبارة .

طريقة الاختيار الاجباري Forced-Choice Method:

تعد إدارة الافراد قائمة من العبارات على شكل ثنائيات تصف جوانب الاداء الايجابية والسلبية ويطلب من المشرف اختيار الثنائيات التي تمثل في رأيه سلوكيات أداء الموظف وتقوم إدارة الافراد بقياس النتائج استنادا إلى أوزان أهمية سبق تحديدها ولا يعرفها المشرف

طريقة التقرير المكتوب Essay Method:

يقوم المشرف على الموظف بإعداد تقرير كتابي مفصل متضمنا مجموعة من نقاط التقويم الأساسية التي يصف بها أداء الموظف وسلوكه خلال فترة التقويم وجوانب القوة والضعف وإمكانية التقدم الوظيفي .

طريقة التوزيع الإجباري Forced Distribution Method:

يطلب من المشرف ان يقوم بتوزيع نتائج التقويم لموظفيه على اساس التوزيع الطبيعي للظواهر وذلك من خلال إعطاء 10 % تقدير ممتاز ، 20 % جيد جدا ، 40 % جيد ، 20 % مرضي ، و 10 % ضعيف .

طريقة التقرير الحقل Field Review Method:

يتم التقويم هنا من خلال خبير من إدارة الموارد البشرية ، او خبير خارجي ، حيث يقوم بجمع معلومات عن أداء الموظف من رئيسه المباشر ، او من زملائه من يعرفونه ويعرفون مستوى أدائه للعمل ، وبعد توثيق هذه المعلومات يصدر حكمه نتيجة التقويم ، أما بتقدير مرضي ، غير مرضي ، او متميز .

طريقة التدرج البياني السلوكي Behaviorally Anchored Rating Scale:

وتقوم هذه الطريقة في التقويم على إعطاء درجات تتراوح من (1) الى (7) او (10) لبعض سلوكيات الموظف في العمل سواء في جانب القدرة على الاداء او التعامل مع الاحداث والمواقف ، او القدرة على اتخاذ القرارات . ويتناوب على وضع وتقديم وقياس النتائج مجموعات متباينة من الخبراء .

طريقة الإدارة بالأهداف Management By Objectives:

وتستخدم هذه الطريقة لقياس اداء المديرين او ذوي المهن الرفيعة وتقوم على فلسفة المشاركة من الرئيس والمروؤوس في وضع الاهداف ، وتحقيق النتائج ، وتحدد خطواتها وفق مراحل محددة تتضمن تحديد الاهداف ، تخصص الموارد وتحديد خطة العمل ، تحديد الاولويات ، وبرمجة التنفيذ، ثم تقويم النتائج .

تأثير الهالة Halo Effect:

حينما يتأثر القائم بالتقويم بخاصية معينة أو سلوك معين في اداء الموظف سواء كان جيدا او سيئا فإن ذلك سترتب عليه حصول الموظف على نتيجة تقويم للأداء يغلب عليها هذا التأثير وبغض النظر عن الاداء او السلوك الحقيقي للموظف في بقية العناصر الاخرى ذات الارتباط بوظيفته

{ الفصل الثامن }

التدريب Training :

هو العملية المنظمة التي يتم من خلالها اكتساب مهارات جديدة تساعد على تغيير سلوكيات ومشاعر الموظفين من أجل زيادة وتحسين فعاليتهم في العمل

دراسة الاتجاهات Attitude Survey:

الهدف من هذه العملية هو جمع معلومات تبرز درجة الرضا للموظفين سواء من حيث الحوافز المادية او المعنوية ، او المناخ التنظيمي ، او ظروف العمل ، او الاسلوب القيادي ، والاشرفي في العمل .

التدوير الوظيفي Job Rotation:

يعني التدوير الوظيفي التنقل بين عدة وظائف داخل المنظمة وقد تتم العملة خلال ساعات او ايام او حتى اسابيع واشهر ، ويعتمد ذلك على طبيعة العمل ، وكلما كان العمل يميل الى الجانب المهني او الفني فإن فترة التنقل ستكون قصيرة للغاية ، ولكنها ستزداد كلما كان العمل إداريا او قياديا .

التدريب على رأس العمل ON-the Job Training:

يقصد بالتدريب على رأس العمل أن يقوم الموظف الجديد ومن خلال رئيسه المباشر بتعلم العمل الجديد ، وقد يتم التدريب ايضا من خلال موظف أكثر خبرة . ويأخذ التدريب على رأس العمل صورا متعددة منها : التدوير الوظيفي ، التوسيع الوظيفي ، والتدريب المتلاحق الخطوات .

التدريب خارج العمل Off – Job Training:

يتم فيه تفرغ الموظف للتدريب الذي يتم خارج إطار العمل ، وقد يكون هذا التدريب في موقع المنظمة أو خارجها .

المحاكاة Simulation:

يتطلب الأمر أن يكون مكان التدريب مشابها للواقع الفعلي وان تستخدم نفس الأدوات أو الآلات التي سيستخدمها الموظف في عمله ، وأن يتعرض الموظف لنفس الظروف التي سيواجهها أثناء العمل .

حلقات العمل Work Shop:

وسيلة تدريبية متعددة الإتصالات تسمح بالحوار والمناقشة بين المدرب و المتدربين ،وبين المتدربين بعضهم البعض على أن يكون زمام المبادرة في يد المدرب .

{ الفصل التاسع }

دراسة الحالات Case Study:

الهدف من إستخدام هذا الأسلوب التدريبي هو تنمية قدرة المتدرب على التحليل والإستنتاج ، وذلك بعرض مشكلة مطابقة لها يمكن ان تحدث في بيئة العمل ، ويطلب من المتدربين مناقشتها إما فردي ، وإما في مجموعات وإقتراح الحلول الممكنة للمشكلة.

المباريات الإدارية Management Games:

يوضع المتدربون في الجو السائد في العمل من حيث مواجهة المنافسين ورسم الاستراتيجيات المواجهة .
ويقسّموا إلى مجموعات ويطلب من كل مجموعة إتخاذ قرارات . ولكن أخذين في الحسبان احتمالات ردود
الفعل من المجموعات الأخرى .

تمثيل الأدوار Role Playing:

اسلوب تدريبي يتقصد فيه المتدربون أدوارا مشابهة لما يمكن ان يحدث في مجال العمل ، ويقوم المدرب
والمتدربون بتقويم اسلوب الحوار بين لاعبي الأدوار ، ومدى تصرفهم وسلوكهم في حل المشكلة موضع
الحوار .

تدريب إثارة المشاعر او الحساسية Sensitivity Training:

هذه عملية تدريبية للمديرين تهدف إلى تغيير السلوك وتحريك التفاعل بين المتدربين من خلال التأثير
الشخصي ، والمصارحة ، وتقبل وإحترام الرأي الآخر .

{ الفصل العاشر }

التطوير التنظيمي OD \ Organization Development:

عملية طويلة المدى تستهدف قدرة التنظيم على حل مشكلاته وتجديد نفسه ذاتيا من خلال أحداث تطوير
شامل في المناخ السائد ، والتركيز على زيادة فعالية المنظمة .

التدخل الداخلي Internal Intervention:

الخبرة التي تستخدمها المنظمة من داخلها في تشخيص مشكلات التنظيم وتطويره .

التدخل الخارجي External Intervention:

الخبرة الخارجية التي تستعين بها المنظمة في تشخيص مشكلات التنظيم أو إعادة التنظيم وتطويره .

تحليل الأدوار Role Analysis:

اسلوب تدريب لحل المشكلات والصراعات بين الافراد يتم من خلال حلقات عمل تجمع بين الافراد ذوي
الاتجاهات المختلفة وبحضور مدرب ، حيث يطلب من الحاضرين كتابة مرئياتهم وتوقعاتهم في العمل ، ثم
مناقشتها \.

بناء المجموعات Team Building:

اسلوب تدريب من اساليب التطوير التنظيمي يجمع فيه المدرب مدير القطاع او الدائرة مع موظفيه لمناقشة
مشكلة من مشكلات هذا القطاع سبق ان قام المدرب بجمع معلومات عنها .. ثم تدار المناقشة حول امور
هذا القطاع من خلال الحوار البناء والمصارحة وذلك للوصول إلى حل المشكلات القائمة .

{ الفصل الحادي عشر }

تقييم الوظائف Job Evaluation:

هي عملية تحديد الأهمية النسبية للوظيفة من أجل تحديد الأجر المناسب لها ، ويتم ذلك على ضوء عدة اعتبارات أبرزها المهارة ، والمسئولية ، والجهد الفكري والعقلي ، وظروف العمل .

طريقة الترتيب البسيط Simple Ranking:

تقوم فكرة هذه الطريقة على ترتيب الوظائف حسب قيمتها وأهميتها وذلك من خلال تقدير لجنة التقييم لأعلى وظيفة أهمية وأدناها ثم ترتب الوظائف الباقية داخل هذه الحدود.

طريقة الدرجات Grading System:

يتم بمقتضى هذه الطريقة تصنيف وظائف المنظمة إلى مجموعة من الوظائف المتشابهة ، وتعطي لكل مجموعة درجة تعكس مواصفات الوظيفة ويحدد لها الأجر على هذا الاساس.

طريقة مقارنة العوامل Factor Comparisons:

تقوم هذه الطريقة على مقارنة مجموعة من العوامل المتعارف عليها مثل المسئولية ، المهارة ، الجهد العقلي والفكري، وظروف العمل ثم تقارن هذه العوامل بين وظيفة وأخرى لتحديد أهمية الوظيفة وقيمة الأجر لكل عامل من هذه العوامل .

طريقة النقاط Point System :

وهي أكثر طرق التقييم شيوعا ، وتشبه طريقة : (مقارنة العوامل) في كونها تستخدم نفس عوامل القياس أو المقارنة بين الوظائف ، ولكن بدلا من إعطاء قيمة مالية لكل عامل نضع مجموعة من النقاط لإبراز أهمية كل عامل من عوامل المقارنة .

الأجر والراتب Wage and Salary:

وهو يمثل التعويض المادي المباشر وغير المباشر الذي يتقاضاه من المنظمة لقاء خدماته لها .

نطاق الأجر Rate Range:

يعني نطاق الأجر تحديد مدى الأجر في حدوده الدنيا والوسطى والقصوى : ويعني أيضا بداية مربوط الراتب ونهايته .

أصحاب الياقات البيضاء White Collars:

يقصد بهم مجموعة العاملين في الحقول الإدارية .

أصحاب الياقات الزرقاء Blue Collars:

يقصد بهم مجموعة العاملين في الاعمال الحرفية والمهنية والعادية .

{الفصل الثاني عشر }

التحفيز Motivation:

يعرف التحفيز بأنه العملية التي تهدف إلى دفع الفرد لإتخاذ سلوك معين ،او تغيير مساره ، كما يمكن تعريف عملية التحفيز بأنها عبارة عن إثارة رغبات أو إحتياجات الفرد ، ودفعه للعمل على إشباعها.

نظرية ماسلو Hierarchy of Needs:

محاولة لفهم الاحتياجات الانسانية المتعددة وترتيبها من حيث أهمية إشباعها ، ووفقا لهذه النظرية فإن هناك خمس إحتياجات رئيسية للإنسان يأتي على رأسها في الأهمية ، الاحتياجات الطبيعية من مأكّل ومشرب ومأوى ، ثم الاحتياجات الخاصة بالأمن ، ثم الاحتياجات الاجتماعية ، يليها إحتياج إحترام الذات ، وأخيرا إحتياج الإعتراز بالنفس .

طريقة الأجر الزمني Standard Time:

يتم حساب أجور العاملين على أساس يومي ، أو اسبوعي أو شهري ، أي على اساس معيار زمني وبغض النظر عن النتائج المتوقعة في العمل .

طريقة أجر القطعة \او حسب النتّج Piece Rate Wage:

يتم حساب الاجور على اساس كمية الانتاج ووفقا لمعايير محددة سلفا ، فإذا زاد الانتاج عن ذلك ثم حساب الأجر التشجيعي وفقا للطريقة التي تقرها الإدارة .

طريقة هالسي :

يتم بموجب هذه الطريقة تحديد وقت قياس لأداء عمل معين وعند انتهاء العامل من العمل يتقاضى أجر الوقت الذي استنفذه مضافا اليه جزء من الوقت الذي وفره -50%مثلا.

الأقدمية Seniority:

يقوم هذا المفهوم على ان الزيادة في الاجر او الترقية تمنح نتيجة لتراكم خبرة الموظف وزيادة فترة عمله في المنظمة .

الكفاءة Merit:

يقوم هذا المفهوم على اساس ان الموظف لايمنح الترقية او الزيادة في الاجر او المكافآت التشجيعية إلا إذا اثبتت تقارير تقييم الأداء إرتفاع إنتاجيته ، وبغض النظر عن مدة الخبرة او سنوات العمل.

المشاركة في المكاسب Gainsharing:

تقوم هذه الطريقة على ان يشارك العاملون في المنظمة او احدى قطاعاتها في اية وفورات ناجمة عن تحسين الانتاجية ، او النوعية ، او وفورات استخدام الموارد، وذلك بعد ترحيل جزء من هذه الوفورات لحساب الإحتياطي ، وارباح المنظمة ، ويوزع الباقي على الموظفين .

{الفصل الثالث عشر }

المنافع Benefits:

وتعرف بأنها مجموعة من المزايا المختلفة والفوائد ذات الطبيعة المالية المباشرة مثل ، مدفوعات الإجازات والعطلات ، معاشات التقاعد والتأمين .

الإجازات Vacations:

وتشمل الاجازات التوقف المؤقت عن العمل لأسباب مرضية أو قهرية ، إجازات الولادة والرضاعة للسيدات ، الإجازات الرسمية في الدولة كالأعياد والمناسبات .

العطلات Holidays:

هي التوقف المؤقت عن العمل والتي تمنح للموظف بعد إتمامه فترة معينة في العمل وينص عليها عقد التوظيف او العمل وتمنح عادة سنويا ، ويمدد متفاوتة حسب مستوى الفرد في الهيكل التنظيمي العام للمنظمة.

علاوات التقاعد Retirement Pension:

وهي حصيلة مايستقطع من راتب او اجر الموظف كنسبة من راتبه يضاف عليها مايستقطع من صاحب العمل ويودع الجميع في مؤسسة متخصصة لهذا الغرض يستفيد منها العامل في حالة عجزه الكامل او المؤقت عن العمل او تستفيد منه عائلته في حالة وفاته .

التأمين Insurance:

تتعدد انواع التأمين التي يستفيد منها الموظفين والعمال ولكنها جميعا تمثل إلتزاما من صاحب العمل تجاه الموظفين . وأهم أنواع التأمين الشائعة في مجال العمل هي تأمين المخاطر ، وتأمين العلاج .

الخدمات Services:

يمثل الخدمات نوعا من الفوائد غير الملموسة ماليا للموظفين وتتعدد أنواعها لتشمل خدمات العلاج ، الخدمات التعليمية الخدمات الإجتماعية ، إنشاء النوادي الرياضية ، المواصلات والإسكان في موقع المنظمة.

{ الفصل الرابع عشر }

الأمراض المهنية Occupational Illness:

ويقصد بها الامراض المرتبطة مباشرة بالأعمال المهنية المختلفة بالمنظمات والتي تنجم عن تعرض العامل لظروف عمل سيئة مثل الحرارة ، إستنشاق بعض الأبخرة السامة ،التعرض للكيماويات ، لسع الحشرات، البكتيريا ، أو أمراض الإجهاد والتوتر .

الإجهاد Stress:

وهو حالة من التوتر النفسي والبدني التي يتعرض لها العاملون نتيجة تداخلات العمل ، او التعرض لمواقف او أحداث بالغة التأثير وبشكل سريع ومتلاحق وتتوقف قوة الإجهاد على السمات الشخصية للأفراد ومدى إستجابتهم للتفاعل مع الأحداث .

المستهدفين للحوادث Accedent Prone:

وهم الأفراد الذين يرتكبون الحوادث بطريقة لاإرادية . مثل التعثر في الأشياء ، او الاصطدام بها ، او سقوط الأشياء من أيديهم ، او الذين يتصرفون بسرعة في بعض الأمور رغم خطورة هذا التصرف.

{الفصل الخامس عشر }

المسار الوظيفي Career Path:

هو مجموعة وظائف التي يشغلها الفرد خلال حياته العملية في اتجاه واحد او اتجاهات مهنية مختلفة حتى يصل إلى هدفه المنشود.

تخطيط المسار الوظيفي Career Planning:

عملية مشتركة بين الإدارة والفرد تتضمن إعداد الفرد لمراحل سير وظيفي متصاعد وتحديد المهارات المطلوبة من تعلم وتدريب ، وتحديد المراحل الزمنية لعبور كل مركز وظيفي إلى مركز آخر أعلى.

التطوير الوظيفي Career Development:

العملية التي يتم بموجبها المواءمة بين اعتبارات الفرد ورغباته وتوقعاته في التقدم الوظيفي ، وبين احتياجات المنظمة المستقبلية وفرصها في النمو .



