

المحاضرة (1) : [الفصل الأول : مقدمة للإدارة و المنظمات]

* من هم المديرون ؟

- المدير : الشخص الذي ينسق و يشرف على عمل الأشخاص من أجل تحقيق أهداف المنظمة .

* تصنيف المديرين (المستويات الإدارية) :

- مديري الإدارة الدنيا (المديرين التنفيذيين) : الأفراد الذين يديرون عمل الموظفين .

- مديري الإدارة الوسطى : الأفراد الذين يديرون عمل مديري الإدارة العليا .

- مديري الإدارة العليا : الأفراد المسؤولين عن صنع القرارات التنظيمية ، و وضع الخطط و الأهداف التي تؤثر على المنظمة ككل .

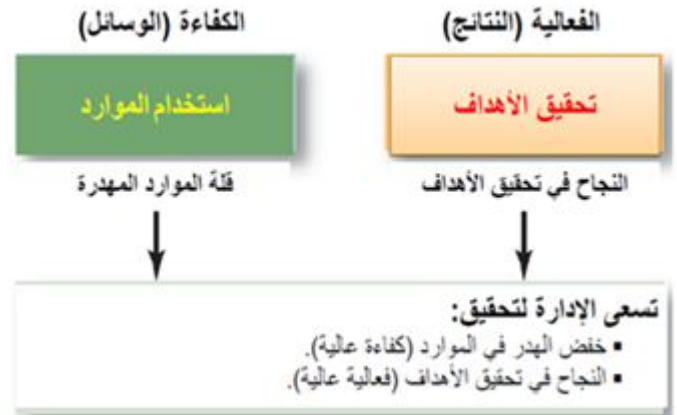
* ما هي الإدارة ؟

< اهتمامات الإدارة :

- الكفاءة : " فعل الأشياء بطريقة صحيحة " : الحصول على أكبر قدر من المخرجات بأقل قدر من المدخلات .

- الفعالية : " فعل الأشياء الصحيحة " : تحقيق أهداف المنظمة .

* الفعالية و الكفاءة في الإدارة :



* ماذا يفعل المديرون ؟

< المدخل الوظيفي :

- التخطيط : تحديد الأهداف ، و وضع الإستراتيجيات اللازمة لتحقيق الأهداف ، و وضع الخطط لتنسيق و تكامل الأنشطة .

- التنظيم : ترتيب و هيكل العمل لتحقيق أهداف المنظمة .

- التوجيه : العمل مع و من خلال الأفراد لتحقيق الأهداف .

- الرقابة : المتابعة ، و المقارنة ، و تصحيح الأخطاء .



< مدخل الأدوار الإدارية :

- الأدوار الشخصية : رمز ، قائد ، وسيط .

- الأدوار المعرفية : المتابعة ، نشر المعلومات ، المتحدث الرسمي .

- أدوار اتخاذ القرارات : حل المنازعات ، توزيع الموارد ، المفاوضات .

* ماذا يفعل المديرين بالفعل ؟

< التفاعل : - مع الآخرين . - مع المنظمة . - مع بيئة المنظمة الخارجية .

< التأمل : - التفكير المدروس .

< التصرف / الفعل : - الممارسات الفعلية .

< مدخل المهارات :

- المهارات الفنية : المعرفة و الجدارة في مجال معين .

- المهارات الإنسانية : القدرة على العمل بشكل جيد مع الآخرين .

- المهارات الذهنية : القدرة على التفكير و تكوين رؤية بخصوص المواقف المعقدة التي تواجه المنظمة .

* المهارات الذهنية :

- استخدام المعلومات في حل مشكلات الأعمال .

- تحديد المناطق التي بها خلل و تنفيذ الحلول .

- فهم توظيف التكنولوجيا في الأعمال .

- التعرف على فرص الابتكار .

- اختيار المعلومات الهامة من بين كم هائل من البيانات .

- فهم نموذج أعمال المنظمة .

* مهارات التواصل :

- القدرة على التعبير عن الأفكار في صورة أقوال و أفعال .

- المصداقية مع الزملاء و المرؤوسين .

- الإنصات و توجيه الأسئلة .

- مهارات العرض المكتوب أو من خلال الأشكال التوضيحية .

* مهارات الفعالية :

- المساهمة في رسالة المنظمة / أهداف القسم .
- التركيز على العميل .
- تعددية المهام : العمل في العديد من المهام على التوازي .
- مهارات التفاوض .
- إدارة المشروع .
- مراجعة العمليات و إجراء التحسينات .
- وضع معايير تقييم الأداء داخلياً و خارجياً .
- وضع الأولويات للاهتمام و اتخاذ الإجراءات .
- إدارة الوقت .

* مهارات التعامل مع الآخرين :

- مهارات التوجيه و الإرشاد .
- مهارات التنوع : القدرة على العمل مع أشخاص و ثقافات متنوعة .
- التوصل داخل المنظمة .
- التوصل خارج المنظمة .
- العمل في فريق : التعاون و الالتزام.

* مصفوفة المهارات و الوظائف الإدارية :

المهارات	الوظائف			
	التخطيط	التنظيم	التوجيه	الرقابة
اكتساب القوة		✓	✓	
الإحصاءات			✓	✓
اعداد الموازنة	✓			
اختيار نمط قيادي فعال			✓	
التدريب			✓	
بناء فرق عمل جيدة		✓	✓	
التفويض (التمكين)		✓	✓	
تصميم وظائف محفزة		✓	✓	
بناء الثقة			✓	
الضبط			✓	✓
اجراء المقابلات الشخصية		✓	✓	
إدارة الصراع			✓	✓
إدارة المقاومة للتغيير		✓	✓	✓
التوجيه			✓	
التفاوض			✓	
تقديم التغذية العكسية			✓	✓
قراءة الثقافة التنظيمية		✓	✓	
عقد اجتماعات منتجة		✓	✓	
مسح البيئة			✓	✓
وضع الأهداف			✓	✓
حل المشكلات		✓	✓	✓
تقييم التنوع		✓	✓	✓

* كيف تتغير وظيفة المديرين ؟

< الأهمية المتزايدة للعملاء :

- العملاء : سبب وجود المنظمة .

- إدارة علاقات العملاء هي مسئولية كل المديرين و الموظفين .

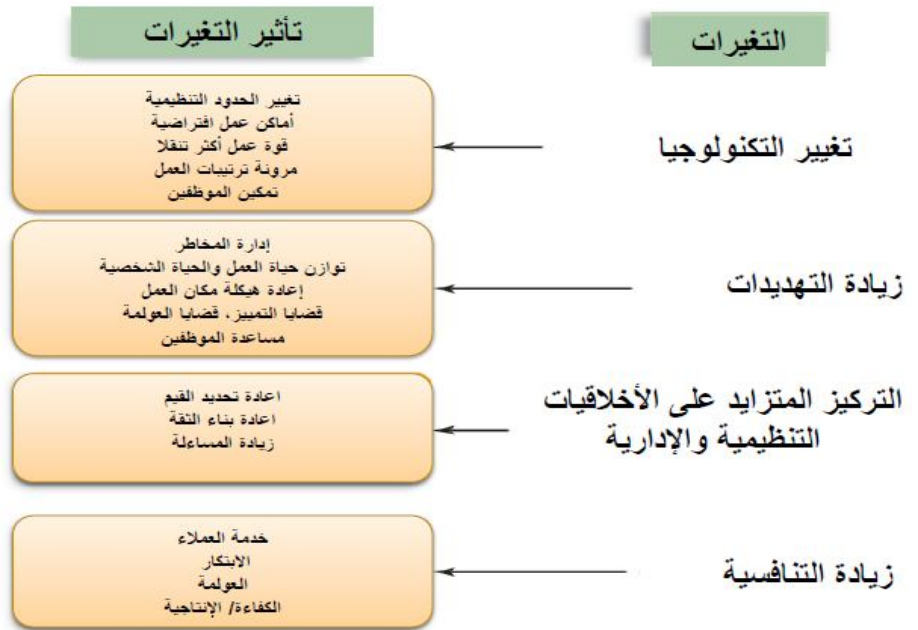
- الاستمرار في خدمة العملاء بجودة عالية أمر ضروري للبقاء .

< الابتكار :

- فعل الأشياء بطريقة مختلفة ، و اكتشاف مناطق جديدة ، و تحمل المخاطر .

- يتعين على المدير تشجيع الموظفين ليكون على وعي بوجود و العمل على فرصة الابتكار .

* التغيرات المؤثرة في وظيفة المدير :



* ما هي المنظمة :

< تعريف المنظمة : هي ترتيب معتمد من الأفراد الذين يعملون معاً لتحقيق بعض الأغراض المحددة (التي لا يستطيع الفرد بمفرده القيام به) .

< الخصائص المشتركة للمنظمات :

- لها غرض (هدف) محدد . - مؤلفة من أشخاص . - لها هيكل محدد .

* منظمة التغيير :

المنظمة التقليدية	المنظمة المعاصرة
• مستقرة	• متغيرة
• غير مرنة	• مرنة
• التركيز على الوظيفة	• التركيز على المهارة
• العمل محدد بناء على المركز الوظيفي	• العمل محدد في صورة مهام يجب انجازها
• التوجه بالأشخاص	• التوجه بالفريق
• وظائف دائمة	• وظائف مؤقتة
• التوجه بالأوامر	• التوجه بالمشاركة
• يصنع المدبرون القرارات دائما	• مشاركة الموظفين في صنع القرارات
• التوجه بالقواعد	• التوجه بالعميل
• التجانس النسبي لقوة العمل	• تنوع قوة العمل
• أوقات العمل محددة	• أوقات العمل غير محددة
• علاقات هرمية	• علاقات شبكية
• العمل من داخل المنظمة خلال ساعات محددة	• العمل من أي مكان، وفي أي وقت

* لماذا ندرس الإدارة ؟

< أهمية دراسة الإدارة :

- عالمية الإدارة : هناك حاجة للإدارة الجيدة في جميع المنظمات .

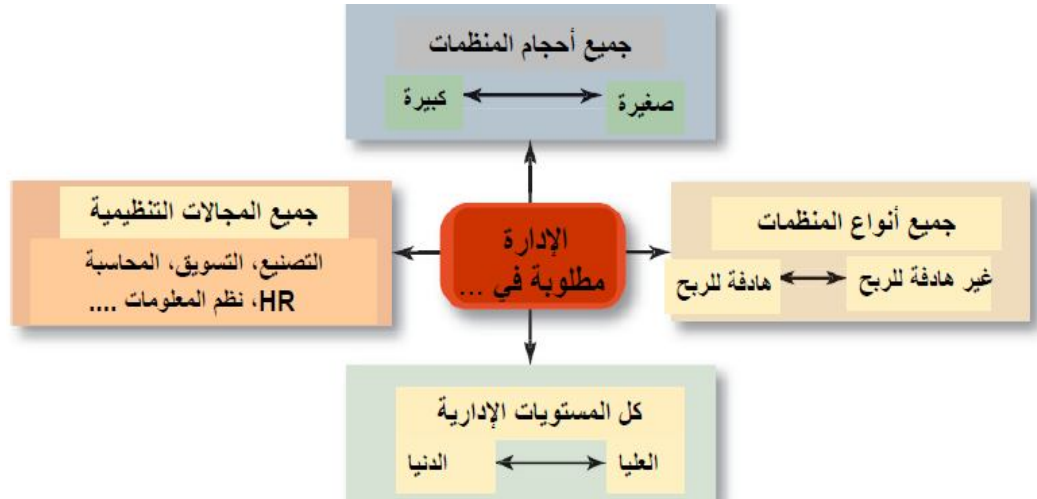
- حقيقة العمل : فالموظف إما أن يكون مدير أو مرؤوس .

- المكافآت و التحديات التي تواجه المدير :

- تتيح الإدارة فرص فيها نوع من التحدي و الإثارة و الابتكار لأنشطة مفيدة و ممتعة .

- يتلقى المدير الناجح مكافآت مالية كبيرة نظير جهده .

* عالمية الإدارة :



* المكافآت و التحديات التي تواجه المدير :

التحديات	المكافآت
<ul style="list-style-type: none">القيام بعمل شاق.قد يقوم بواجبات كتابية أكثر من كونها إدارية.يتعامل مع شخصيات مختلفة.غالبًا ما يحتاج لإنجاز عمل بموارد محدودة.يحفز الموظفين في حالات عدم التأكد.يمزج معرفة ومهارات وخبرات مجموعات العمل المتنوعة.نجاحه يعتمد على أداء الآخرين.	<ul style="list-style-type: none">خلق بيئة عمل تشجع الموظفين على بذل أفضل ما لديهم من قدرات.لدية الفرصة للتفكير المبتكر والقدرة على التخيل.مساعدة الآخرين في الإنجاز في العمل.دعم وتوجيه الآخرين.العمل مع أشخاص متنوعة.التقدير والمكانة في المنظمة والمجتمع.التأثير في المخرجات التنظيمية.الحصول على التعويض المناسب في صورة مرتب، و علاوات، وأوراق مالية.تحتاج المنظمة لمديرين جيدين.

تلخيص و تنسيق وترتيب : عيون سحاب .. ~