

## المحاضرة الرابعة عشر

### مراجعة عامة للمقرر

#### ١- مميزات المنظمة المتعلمة

١. قبول الاخطاء لأنها ذات قيمة وضرورية للتعلم.
٢. نمو الاحساس والشعور بالمسؤولية الشخصية والمشاركة.
٣. العمليات المشتركة حيث الحوار والاستكشاف ومناخ القيم المشتركة المتبادلة.
٤. تمكين الافراد من تحليل المشاكل وتحديد الحلول.

#### حسب (Brandt,2003) للمنظمات المتعلمة مميزات اخرى وهي:

- ❖ امتلاكها هيكل تنظيمي تحفيزي يشجع على السلوك التكيفي.
- ❖ امتلاكها إرادة التحدي لتحقيق الاهداف.
- ❖ تجمع وتعالج وتعمل وفقا الى المعلومات بطرق ملائمة لأهدافها.
- ❖ تمتلك اساس معرفة مؤسساتية وعمليات لخلق الافكار الجديدة.
- ❖ توجد عملية تبادل مستمرة للمعلومات بين المنظمة وبيئتها الخارجية.
- ❖ تحصل المنظمة المتعلمة على التغذية العكسية عن سلعتها او خدماتها.
- ❖ توجد عملية صقل ومراجعة مستمرة للعمليات الاساسية في المنظمة المتعلمة.
- ❖ تمتلك ثقافة تنظيمية داعمة للتعلم التنظيمي.
- ❖ يستطيع الاعضاء التنظيميون فيها تحديد و تعريف مراحل تطور المنظمة بشكل دقيق.
- ❖ المنظمة المتعلمة تنظيم مفتوح مع البيئة الخارجية.

#### ٢- خصائص القائد التحويلي

##### يحدد هيلريقل وآخرون (Hellriegal) ست خصائص للقائد التحويلي هي:

١. القدرة على التركيز والانتباه.
٢. تحمل المخاطرة.
٣. الثقة بالنفس وبالآخرين.
٤. احترام الذات.
٥. القدرة على الاتصال.
٦. الاحساس بالآخرين.

#### ٣- اهداف الذكاء الاستراتيجي

- ❖ توفير تنبؤات وتحذيرات مبكرة بالتهديدات المحيطة بالمنظمات واتخاذ الاجراءات الوقائية منها.
- ❖ تمكين المنظمات من الاستجابة لتغيرات البيئة الحالية والمستقبلية بالتخطيط والتنبؤ بالنتائج.
- ❖ تشكيل القناعات لدى صناع القرارات والسياسات بوجوب الوصول الى قرارات وسياسات ابداعية.
- ❖ تطوير مهمة جمع المعلومات وتحليلها (الزبائن ، المجهزين ، الشركاء).
- ❖ تقديم الافكار الهادفة الى تحويل الابتكارات والاختراعات الى سلع قابلة للتداول.

## المحاضرة الرابعة عشر

❖ توفير معلومات استراتيجية تمكن المنظمات من فهد التهديدات المحيطة بما حاليا ومستقبليا.

### ٤- خصائص الازمة

١. التعقيد والتشابك والتداخل في عناصرها واسبابها وقوى المصالح المؤيدة والمعارضة.
٢. المفاجأة في حدوثها من حيث المكان او الزمان او من حيث المبدأ.
٣. وجود مجموعة من القوى ذات الاتجاهات الضاغطة على الكيان الاداري وعلى متخذ القرار لإملاء ارادتها (ضغوط نفسية، او مادية او اجتماعية).
٤. ان مصدر الخطر او الازمة يشكل تهديدا لمصالح الكيان الاداري واستمراره في ادائه الوظيفي واهدافه وامنه واستقراره.
٥. ان مواجهتها تتطلب خروجا عن الانماط التنظيمية المألوفة واستخدام وسائل غير عادية، كما يمكن الاستعانة بقوى خارجية احيانا لمساعدة في حل الازمة.
٦. انها تسبب في بدايتها صدمة ودرجة عالية من التوتر مما يضعف امكانيات العقل السريع لمواجهتها بسبب فلة الخبرة.
٧. تصاعدها المفاجئ يودي بمتخذ القرار الى الحيرة البالغة و العجز في مجابهة الاحداث المتسارعة لنقص المعلومات او عدم دقتها.
٨. ان مجابهة الازمة تعد واجبا مصيريا على الكل الانما تمثل تهديدا على النظام بأكمله.

### ٥- معوقات ادارة الازمات

هناك عوامل عديدة تواجه فكر إدارة الأزمة ذاته منها:

- ✓ إدارة الأزمات مرفوضة وعامل شؤم في نظر بعض القيادات التي تبدأ العمل بتفاؤل زائد.
- ✓ إدارة الأزمات لا ضرورة لها في الوقت الحاضر.
- ✓ نحن في بدء النشاط ولا نتوقع حدوث أزمات بالمعنى الذي يستدعي وجود إدارة للأزمات.
- ✓ حجم منشأتنا كفيلا بحمايتنا من الأزمات.
- ✓ قيادات المنشأة من الكفاءات المشهود لها ولا نتوقع أزمات.
- ✓ لا بد أن نتفاعل بالمستقبل.
- ✓ النشاط نجح فيه عديد من المنشآت قبلنا.
- ✓ نحن نمشي على خطا مؤسسات ناجحة عديدة.
- ✓ هناك من سينقذنا عند وقوع الأزمة، الحكومة مثلا.
- ✓ موقعنا المختار سوف يحمينا من الأخطار.
- ✓ الشائعات لن تؤثر على مكانتنا في السوق.

### ٦- النتائج المحققة من التسويق الاخضر

١. ارضاء حاجات ورغبات المالكين من خلال تجنب المنافسة التقليدية وان تكون رائدة في تقديم منتجات صديقة للبيئة.

## المحاضرة الرابعة عشر

٢. تحقيق الامان في تقديم المنتجات وإدارة العمليات من خلال تخفيض التلف ونسبة التلوث وتجنب الملاحقة القانونية او طلب التعويضات من قبل المتضررين.
٣. القبول الاجتماعي للمنظمة: بسبب مساهمتها في حماية البيئة.

### ٧- خصائص المستهلك الاخضر

- ❖ حدد المعهد الدولي للمستهلك مجموعة خصائص للمستهلك الاخضر هي:
  ١. الالتزام الذاتي والواضح بأساليب وأمط الحياة الخضراء.
  ٢. رفض الممارسات التي تلحق ضررا بالبيئة.
  ٣. البحث عن الشركات ذات التوجه البيئي للتعامل معها.
  ٤. يعمل على حماية البيئة من خلال سلوكه الشرائي الاستهلاكي.
  ٥. لديه الرغبة في تعلم القضايا المتصلة بالبيئة بهدف توجيه سلوكه اليومي.
  ٦. يمتلك ثقافة تمكنه من تقييم الاعمال والمنتجات المتوافقة مع البيئة.

### ٨- اهداف التسويق الالكتروني

١. تحسين الصورة الذهنية للشركة ومنتجات المعروضة.
٢. تقديم الخدمات وتحسين العناية بالزبائن.
٣. البحث عن المستهلكين الجدد.
٤. زيادة معدل الوصول الى المستهلكين.
٥. القيام بعمليات البيع والشراء.
٦. زيادة نطاق السوق من السوق المحلي الى السوق الدولي.
٧. تخفيض التكاليف وتحقيق السرعة في اداء الاعمال.
٨. الترويج والتوزيع للمنتجات.
٩. ادارة العلاقة مع الزبون.

### ٩- تعريف الشركات متعددة الثقافات

- ❖ الشركات متعددة الثقافات (Multicultural Companies) هي الشركات التي تمتلك موارد بشرية من خلفيات وخبرات وثقافات متنوعة اذا ما احسن ادارتها وتوظيف كامل قدراتها وإمكاناتها سيؤدي الى المساهمة في تحقيق الاهداف المرسومة وبما يعود بالفائدة على المنظمة وهؤلاء العاملين.

### ١٠- مزايا الشركات العائلية

- ❖ قدرة أكبر في التصرف الإداري والمالي.
- ❖ سرعة اتخاذ القرار والتحرر من الشكليات والإجراءات التي تحددها اللوائح.
- ❖ اقتصر العائدات والأرباح على أفراد العائلة مما يقوى من مركزهم المالي.
- ❖ وجود الحافز الخاص ومواجهة التحدي الكبير من أجل البقاء واستمرار العائلة.

## المحاضرة الرابعة عشر

كما تتميز الشركات العائلية ايضا:

- ❖ هوامش ربح مرتفعة.
- ❖ معدلات نمو مبيعات مرتفعة.
- ❖ معدلات نمو أصول مرتفعة.
- ❖ معدلات عائد على رأس المال مرتفعة.

### ١١- مزايا ومنافع حوكمة الشركات

١. تخفيض المخاطر المتعلقة بالفساد المالي والإداري التي تواجهها الشركات والدول.
٢. رفع مستويات الاداء وما يترتب عليه من دفع عجلة التنمية والتقدم الاقتصادي للدول التي تنتمي اليها الشركات.
٣. جذب الاستثمارات الاجنبية وتشجيع راس المال المحلي على الاستثمار في المشروعات الوطنية.
٤. زيادة قدرة الشركات الوطنية على المنافسة العالمية وفتح اسواق جديدة لها.
٥. الشفافية والدقة والوضوح في القوائم المالية التي تصدرها الشركات وما يترتب على ذلك من زيادة ثقة المستثمرين بها واعتمادهم عليها في اتخاذ القرارات.
٦. زيادة فرص العمل لأفراد المجتمع.

### ١٢- اهمية المسؤولية الاجتماعية

١. زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع مع خلق شعور عالي بالانتماء لذي الحاجات الخاصة.
٢. الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفر فرع العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي يعد جوهر المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال.
٣. تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواء من ناحية البنية التحتية او الناحية الثقافية.

آتمنى لكم التوفيق ..

آسوم ..