

## كلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع .

### مهارات إدارية .

### المحاضرة الثانية .

#### إدارة الأولويات والتميز الإداري .

##### الإشراف :-

- هو الخط الأول من الإدارة الذي يتصل مع الفنيين .
- أو هو إنجاز الأعمال عن طريق الآخرين .
- أو حلقة الوصل بين الإدارة والعاملين .

##### القيادة :-

- التعامل المستمر بين الرئيس والمرؤوسين .
- هو علاقة مهنية توجد لها السلطة في المنشأة

- أي ان القيادة الإشرافية هي :

عملية تعاونية تفاعلية مع الأفراد والجماعات لتحقيق الأهداف تقوم على المعرفة والفهم التام للعمل وكيفية أدائه وتوظيف المهارات السلوكية و القيادية.

##### صفات المشرف :-

- شخصية قيادية.
- رؤية وبعد نظر .
- قدرة على التحفيز.
- قدوة.
- الصدق والأمانة .
- حلال للمشكلات .
- ذراع الإدارة .
- حلقة الوصل.

##### موقع المشرف :-



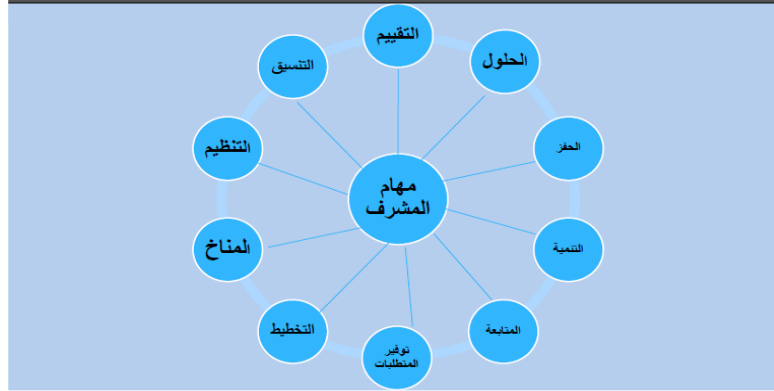
### انتبه لمهامك :-

- يمثل المشرف الإدارة أمام العاملين كما أنه يمثل دور العاملين أمام الإدارة وهذه الإزدواجية في التمثيل أوجبت عليه مهاماً وعليه أن يؤديها وهي :-
  - وضع معايير الأداء للعاملين .
  - معرفة تامة بتفاصيل العمل.
  - تقييم أداء المرؤوسين وحفزهم.
  - تحديد أهداف القسم الذي يشرف عليه.
  - تحديد احتياجات القسم من المعدات واللوازم.

### تابع انتبه لمهامك :-

- تنمية وتطوير قدرات المرؤوسين وتدريبهم .
- حل المشكلات واتخاذ القرارات المناسبة .
- التخطيط والتنظيم وتوزيع العمل على العاملين .
- الإتصال والتنسيق مع الجهات المعنية .
- إعداد وكتابة التقارير والمراسلات الإدارية .

### مهام المشرف



### أهداف الإشراف :-

- مساعدة الإدارة العليا في التأكد من أن الأداء يتم تنفيذه وفق الخطط والسياسات الموضوعية .
- إكتشاف الإنحرافات أثناء التنفيذ في الوقت المناسب مما يساعد على تصحيحها .
- تحقيق التنسيق والتعاون بين الإدارات والأقسام .
- تقليل التكلفة والمصروفات الناتجة عن سوء استعمال الموارد .
- تزويد المرؤوسين بالمعرفة والمهارات .
- مساعدة الإدارة على التخطيط واتخاذ القرارات السليمة .

### نطاق الإشراف :-

هو عدد المرؤوسين الذين يستطيع المشرف الأشراف عليهم بصورة مباشرة بغرض تحقيق

الكفاءة العالية ويتوقف على :-

- القدرات الشخصية.
- مستوى المرؤوسين.
- بيئة العمل ومدى تنظيمها.

### مهارات المشرف :-

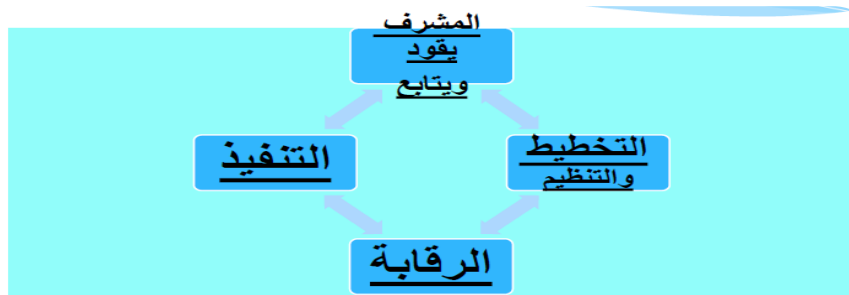


المهارة الفكرية :- التصور والنظرة الشمولية للمنشأة وموقع المنشأة في سوقها .

المهارة الإنسانية:- القدرة على التعامل مع الأفراد وقيادتهم .

المهارة الفنية :- معرفة دقائق العمل وكيفية أدائه وحل مشكلاته .

### النظرة المعاصرة للإشراف :-



### الإشراف الفعال:-

- تزويد العاملين بالمعلومات الكاملة.
- عقد الاجتماعات لمناقشة التنفيذ ومتابعة المشكلات.
- الإشادة بالعمل المتميز.
- النقد البناء.
- اعطاء العاملين الفرصة لإظهار الكفاءة

- التواضع وعدم التعالي.
- التسامح.
- الإلتزام والوفاء.
- البعد عن نسبة افعالهم اليه.
- التحكم بالانفعالات .
- العدل.
- توفير البيئة الصحية.

### ( ايها المشرف ) !

اعرف نفسك ↔ اعرف منشأتك ↔ اعرف مرؤوسيك .

### إدارة الأولويات :-

- تحديد الأوليات .
- الهدف منه :-
- تحديد اولوية تنفيذ الأنشطة ( أي بماذا أبدأ ) .
- ثم تحديد وقت لكل نشاط .

### لماذا تحديد الأولويات؟

- الوقت لا يكفي لإنجاز كل الاعمال المطلوبة .
- الوقت مورد محدود بالمطلق .
- ولا يمكنك صنع المزيد منه .

### كيف نحدد أولوياتنا؟

- حدد الأعمال المطلوب إنجازها .
- حدد الأهمية النسبية لكل منها .
- حدد الوقت المتاح لإنجازها .
- جدولها .
- ثم ابدأ .

### كيف نضع أولوياتنا ؟

- ضع قائمة بالمهام المطلوبه حسب الشريحة السابقة .
- قسّم أعمالك إلى أ ب ج د ( أو أي تقسيم آخر ) .

### حدد الأولويات كما يلي :-

- 1- الأولوية أ: مهما يجب القيام بها الآن وهي ضرورة كالمهام العاجلة والملحة التي تطلبها الإدارة العليا / أو المهام العاجلة التي يطلبها مديرك .

٢- الأولوية ب :- مهام يجب القيام بها وهي ضرورية وعاجلة ولكنها ليست بنفس الإلحاح

مثل :

- كتابة تقرير.
- مقابلة يتفق على مواعدها على أن تتم هذا اليوم .
- الإعداد لإجتماع المدير غدا في الصندوق مع ممثلي شركات المقاولات .
- ٣- الأولوية ج : وهي فئة أعمال اقل أهمية مما ذكر سابقا ويمكنك أن تقوم بها في وقت اخر أو تفاوضها إلى أحد الزملاء او المرؤوسين إذا لم يتوفر لك الوقت لأدائها :
- لديك موعد طارئ / واستقبال شخص سيحضر لمقابلة المدير .
- لديك اجتماع / وعليك تجهيز تقرير طلبه المدير .
- لديك موعد / وتجهيز ملف معين .

كيف تفرق بين الأعمال العاجلة والأعمال المهمة وبين غيرهما من الأعمال ؟

2	مهم جدا/عاجل/ غير ملح	1	عاجل وملح	مهم جدا
	أد هذا النشاط لكن ليس الآن		الآن وبنفسك	أد هذا النشاط
4	مهم/مهم/غير عاجل/غير ملح	3	مهم/غير ملح/غير عاجل	
	تؤديه/ أو لا تؤديه ليس هناك مشكلة		استعن بأخر لأداء العمل (فوض)	

في المربع الأول :-

نضع الأنشطة المهمة و العاجلة والملحة:

- مثل الأزمات أو المشكلات الطارئة أو الاجتماعات الطارئة أو المواعيد المهمة أو اجتماعات المدير الهامة أو طلبات المدير التي يعتبرها عاجلة ويصر على إنهاؤها الآن .

وأي عمل تراه انت اولوية على كل الأعمال الأخرى .

المربع الثاني :-

انشطة مهمة جدا :-

- عاجلة \ ولكنها غير ملحة .
- تؤديها بنفسك أو يجب أن تؤديها بنفسك .

لكن ليس الان ( اليوم لكن ليس هذه اللحظة ) .

- كتابة تقرير للمدير مطلوب غدا عن عميل مهم .
- التفاوض مع مندوب شركة بتكليف من مدير .

### المربع الثالث :-

#### انشطة مهمة :-

- غير عاجلة / غير ملحة .
- إذا لم يتوفر لك الوقت ماذا تفعل ؟.
- عليك الاستعانة بأخر لادائها .
- مثال مكالمات هاتفية هامة .
- إعداد التقارير غير عاجل .
- ترتيب وتحديث ملفاتك .

### المربع الرابع :-

- أنشطة غير مهمة .
- غير عاجلة غير ملحة .
- إذا توفر لك الوقت فأنك تودبها و ألا لاتودبها .
- تريد الاتصال على إحدى الشركات لموضوع شخصي .
- ضيوف غير مهمين تتوقع زيارتهم .
- زملاء متسكعون من اقسام الأخرى .
- الذهاب إلى مكتبة جرير للسؤال عن عدد مجلة .

### مضيعات الوقت في الاتصالات :-

- عدم وضوح الرسالة بالنسبة إلى المستقبل .
- اختيار الوسيلة الخطأ للاتصال .
- المستقبل ليس هو الشخص المطلوب .
- استخدام لغة غير مناسبة .
- عدم مراعاة الجوانب الإنسانية في العملية الاتصالية .
- عدم استخدام التقنيات العصرية في الاتصال .
- عدم مراعاة قواعد الانصات الجيد .
- إدمان استخدام الهاتف .
- عدم التفكير في اسلوب بديل افضل .
- الرغبة في الاطلاع على كل شيء .
- لاتقدر على ايقاف الحوار .

### أدوات استثمار الوقت :-

- الفاعليه .
- السرعة .
- ترتيب الأولويات .
- الإستعداد .
- التعاون .

- الإكتفاء.
- الإنسحاب .

### ١- الفاعلية :-

- الفاعلية أهم أدوات استثمار الوقت .
- الفاعلية وهي اداء الأعمال الصحيحة بأقل تكلفة وفي الوقت الصحيح .
- اعداد الميزانية في الوقت المحدد وبشكل صحيح .
- عقد اجتماع في الوقت الحدد وانهاؤه كذلك وبناجح .
- زيارة إلى عميل الوقت وبناجح .
- كتابة تقرير .
- الرد على المكالمات .

### ٢- السرعة :-

- السرعة هي الوسيلة الوحيدة لكسب الوقت.
- السرعة تكتسب بالتدريب وبالخبرة.
- هناك سرعة في القراءة.
- وسرعة انجاز العمل.
- السرعة تؤدي إلى انجاز اكبر.
- تعتمد السرعة على التعلم والتدريب وكثرة الممارسة وتعلم تدارك الاخطاء.

### ٣- ترتيب الأولويات :-

- الأهم أولاً.
- المهم ثانياً.
- الأقل أهمية ثالثاً.
- تعتمد الأهمية على الأهداف والنتائج.
- لابد المراجعة الدائمة للأولويات ودرجة الأهمية .

### ٤- الاستعداد :-

- الاستعداد يستهلك من الوقت القليل ويوفر من الوقت الكثير .
- استعداد نفسي قناعة / إرادة .
- استعداد بدني لياقة / تدريب .
- استعداد عقلي دراسة / استيعاب .
- الذي يستعد ينجح وينجز .

### ٥- التعاون :-

- التعاون يضيف اوقات الاخرين إلى وقتك انت ..... احسب المجموع وقارن .

## اشكال التعاون :-

- تفويض .
- مشاركة .
- طلب المساعدة .

## ٦- الاكتفاء :-

- معنى الاكتفاء :- القدرة انهاء الحالة التي تكون عليها .
  - انهاء اجتماع .
  - إنهاء جلسة مع عميل .
  - الاستيقاظ من النوم .
- كثير من الحالات تستمر بسبب عدم القدرة على انائها فيضيع الوقت ..... وانت الخاسر .

## ٧- الانسحاب :-

الانسحاب :- عندما تكتشف أنك تسير في الاتجاه الخطأ فالأولى بك أن تتوقف ثم تنسحب .

## ● دواعي الانسحاب :-

- العجز عن الاستمرار .
- نقص في المعلومات .
- تغير المعلومات .
- سوء التخطيط .
- ظروف قاهره .

انتهت المحاضرة :-

joody.dk