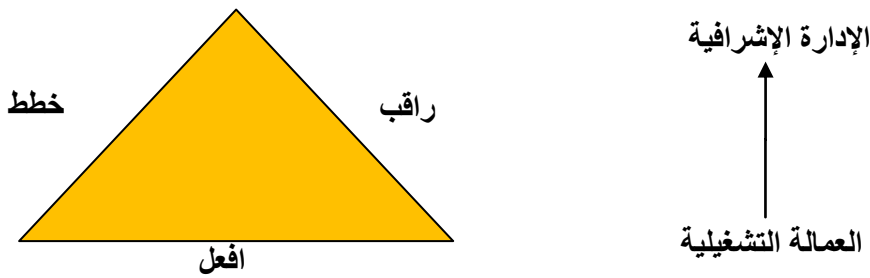


مدير الخط الأول من أهم العناصر التي توجد في أي منظمة لأنه يتحمل الأعباء والمخاطر وهو بمثابة جهاز الإنذار المبكر فيستشعر التغيرات التي تحدث في بيئة العمل سواء من قبل المنافسين أو من قبل العملاء أو من قبل الأجهزة الحكومية وغيرها الموجودة في البيئة ومن ثم يستطيع أن ينقلها للمنظمة، وهو خط الدفاع الأول بالنسبة لأي منظمة

ويوضح هذا الشكل العلاقة ما بين مدير الخط الأول والإدارة الإشرافية والإدارة العمالية فهو يقع بين حجري الرحي من ناحية أنه مسؤول عن العاملين وهو أيضاً يقع في دائرة الإدارة الإشرافية وبالتالي يكون موقعه بين هذين العنصرين، وهو بمثابة مسمار وعامل ربط فعندما تنعدم هذه العلاقة يحدث انفصال بين الإدارة الإشرافية والإدارة العمالية، فالإدارة العمالية تعمل على تنفيذ وإنجاز الخطط والأهداف أما الإدارة الإشرافية تنظم وتضع الخطط وتتابعها فإذا انعدمت العلاقة بين الإدارتين ماذا ستتابع!؟

ومما لا شك فيه أن له دور هام في تحسس التغيرات الداخلية والخارجية وانعكاساتها على قرارات المنظمة فيتحسس مرئيات ومشاعر العمال مثلاً و يصوغها بشكل مرئيات ومقترحات ويرفعها للإدارة الإشرافية كما أن له دور حيوي وهام وبدونه العملية الإدارية غير مكتملة ولحق لها الفعالية هو فيتفاعل صعوداً وهبوطاً في المستويات الإدارية المختلفة

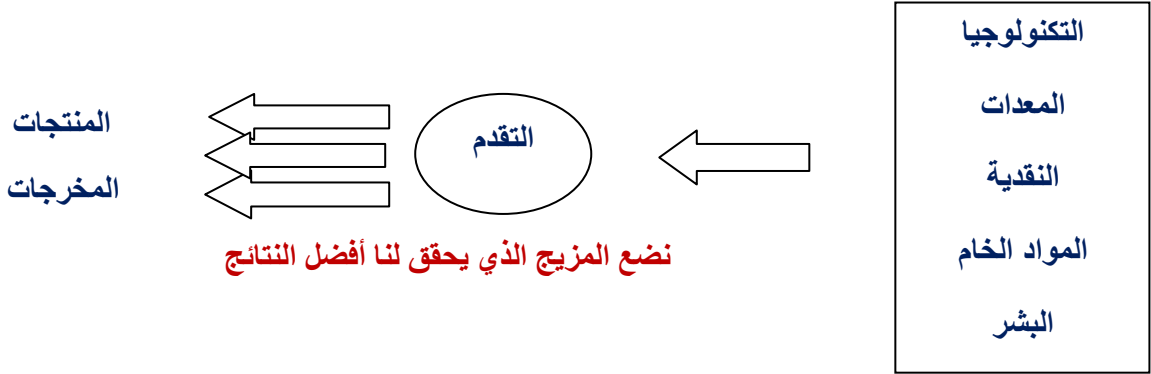


يوضح هذا الشكل العلاقة بين الإدارة الإشرافية والعمالة التشغيلية فيعد العامل المشغل خبيراً في وظيفته فهم المؤهلين لوظائفهم الفنية وبالتالي لا أتوقع أن المدير المشرف خبير في كل شيء ولا ينبغي أن ينشغل المدير عن دوره الإداري في التخطيط للآخرين بل يستغل وقته في عمله الإداري والتخطيط الإداري.

وكلما ارتقى المدير في السلم الإداري كلما انخفض تركيزه وخبراته الفنية فلا تكون الإدارة الإشرافية على دراية تامة بالنشاط الفني والعمليات الفنية لكن كمدير ينظر للمستقبل ويضع رؤى استراتيجية ويخطط للمستقبل ويضع أدوار عامة ويعمل على الرقابة والتخطيط حيث أن هذين العمليتين مترابطتين ففي التخطيط يضع معايير وفي الرقابة يتأكد من أن معايير الإنجاز التي خطط لها تكون هي معايير التقييم الخاصة بالناحية الرقابية

❖ التنظيم – (أفضل استخدام للموارد)

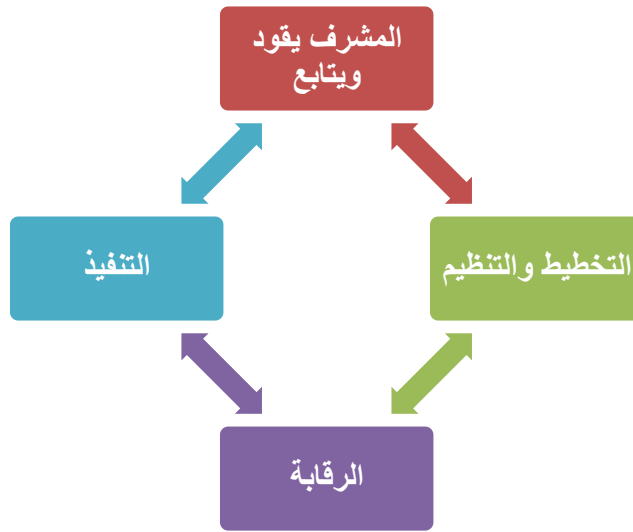
كيف نقوم بالتنظيم



قيمة هذه الموارد أن تحقق لنا منتج وقيمة مضافة وذلك بأن يقوم المدير بخلق ما يعرف بالمزيج عن طريق عمل توليفة من المدخلات (الموارد: التكنولوجيا، المعدات....) وعن طريق عملية التقدم بتفاعل الموارد مع بعضها البعض لتعطيني أفضل المخرجات (النتائج)

المحاضرة الثانية: إدارة الأولويات والتميز الإداري

❖ النظرة المعاصرة للإشراف:



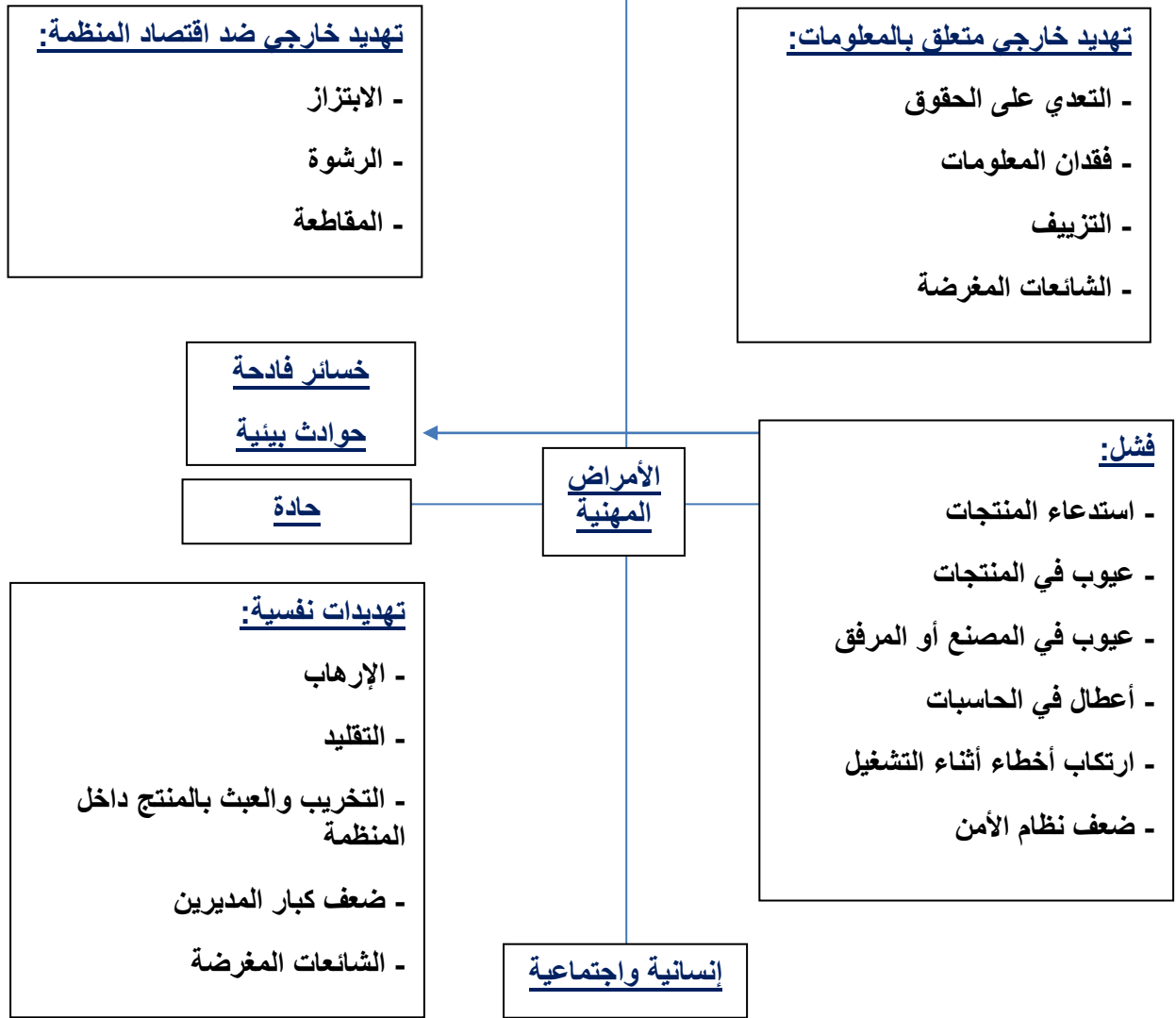
يمكننا ان ننظر للإشراف من خلال النظرة المعاصرة التي تقوم على مايلي:

المشرف يقود ويتابع: عملية القيادة والمتابعة (قائد وهو قودة وهو يتابع) حتى يتم التأكد من إنجاز الخطط وتحقيق الأهداف وفق ما كان مخطط له ونطبق السياسات التي تم وضعها على مستوى المنظمة

وبالتالي فهو يقوم بعملية التخطيط والتنظيم: التخطيط يرسم الرؤيا ويحدد الإنجازات وفترة الوصول إليها والتنظيم بتوزيع المهام والمسؤوليات والتأكد من الإدراك السليم لدى المرؤوسين بإدراك ما هم مكلفين به من مهام ويدركوا كيفية الوصول إليها وتأتي أيضا عملية **التنفيذ** أي تحويل الأفكار والخطط والسياسات إلى واقع ملموس مع القيام بعملية **الرقابة** والمتابعة وهذه المهام ليست مستقلة عن بعضها البعض بل متداخلة ومتراصة ومنسجمة ومتسقة مع بعضها البعض وهذه النظرة لهذه المهام الأربعة هي نظرة متكاملة تقود إلى نتائج معينة نسعى إليها

المحاضرة الثالثة+ الرابعة (البث المباشر الأول): مهارات مواجهة الأزمات الإدارية

❖ تصنيف الأزمات:



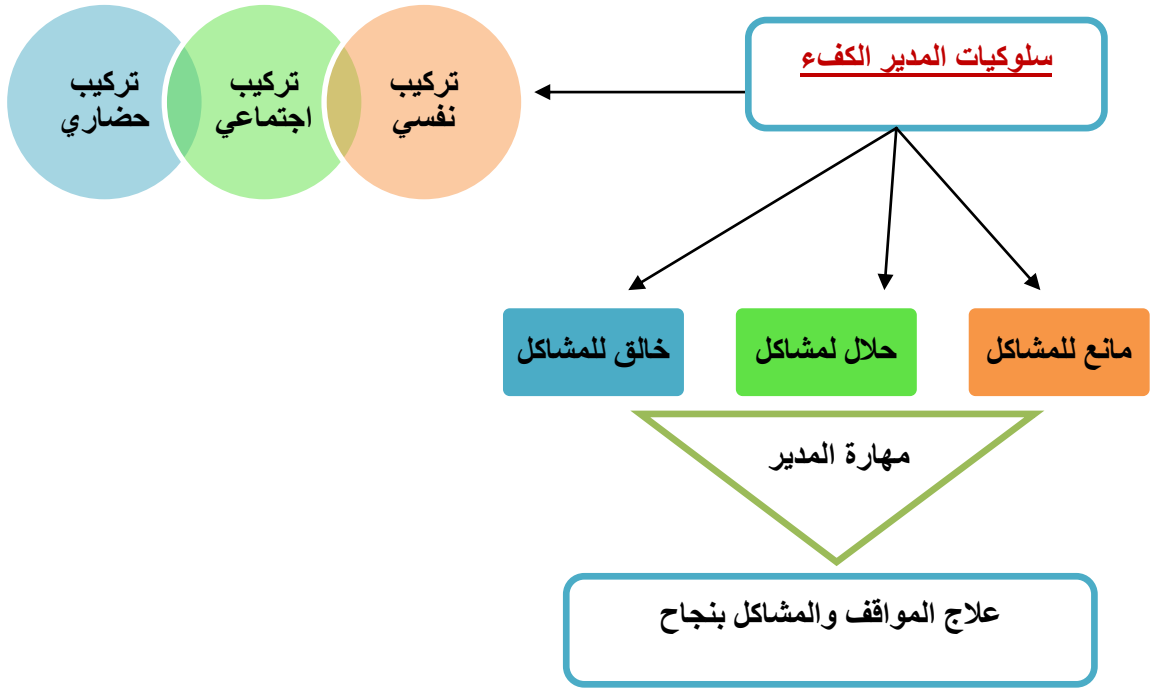
يمكننا ان نحدد تصنيف للأزمات:

هناك أزمات تأتي من التهديد الخارجية المتعلقة بالمعلومات (نبدأ بها لأن عالم اليوم هو عالم المعلومات) وتحدث الأزمات بسبب فقدان المعلومات أو تزيفها أو عدم الحفاظ على حقوق الملكية الفكرية أو التعرض للشائعات المغرضة ويسمى هذا النوع من الأزمات بحروب الجيل الرابع قائم على المعلومات وإعادة تزيفها وإعادة تصنيفها بما يغذي غرض معين

هناك أزمات تأتي من تهديدات خارجية تكون ضد اقتصاد المنظمة مثل الابتزاز بمسك أخطاء معينة على المنظمة يبرز المنظمة بها ويجعلهم يرضخون لتوجيهاته التي هي ضد المنظمة، والرشوة لأصحاب النفوس الضعيفة وعمليات المقاطعة التي توقف التداول والتبادل والتعاملات الاقتصادية

هناك تهديدات نفسية مثل الإرهاب والتقليد والعبث بالمنتج وضعف كبار المديرين والشائعات المغرضة وتهديدات تأتي من الفشل مثل العيوب في المنتجات واستدعاء المنتجات وعيوب في التصنيع أو المرافق والأعطال في الحاسبات والأخطاء في التشغيل وضعف نظام الأمن

هذه الأنواع الأربعة من الأزمات اثنين منها تهديدات خارجية (اقتصادية و معلوماتية) ومنها نفسية ومنها الفشل والقاسم المشترك بينها في كل المنظمات سواء مستهدفة أو مستعدة أو متأزمة هو العنصر البشري لذلك تنشأ هيئات مكافحة الفساد عالمياً وينتج عن هذه الأنواع خسائر فادحة مالية وبشرية ومعنوية وينتج أيضا حوادث بيئية مثل الاضرار بالبيئة ومخاطر تهدد البيئة وأمراض مهنية الضغط والسكر وأمراض القلب والسمنة والأمراض الذهنية وأيضا تنعكس بشكل امراض اجتماعية مجتمعية وإنسانية بتفكك العلاقات وتضييع الكيانات الاجتماعية وينتشر الطلاق والاعتراب وفساد وانحراف الاطفال مما ينتج مجتمع غير صحيح



تعتمد مهارة المدير وقدرته على حل المشكلات بنجاح على التركيب النفسي والاجتماعي والحضاري والسلوكيات عملية معقدة ليست محصلة متغير واحد انما تشكيلة من المتغيرات هل الانسان سليم من الناحية النفسية أو يواجه بعض الأمراض والجانب الاجتماعي من جانب ثقافة المجتمع ومن ناحية التركيب الحضاري هل نحن بصدد شخص من الظروف المتقدمة أو المتأخرة

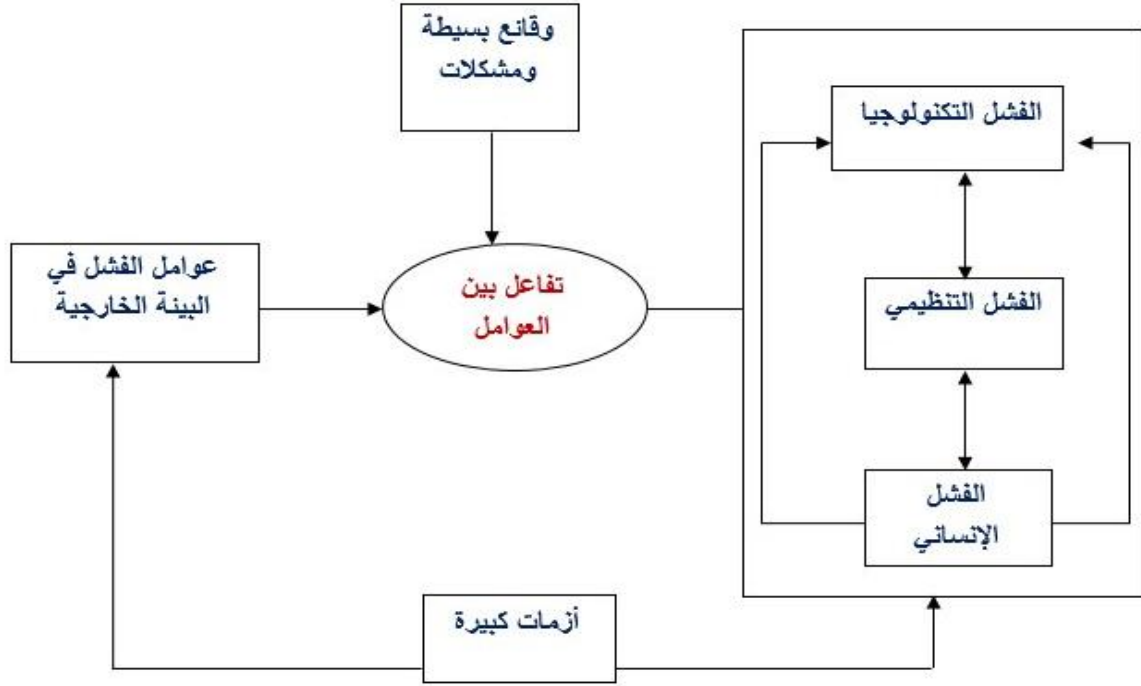
سلوك المدير الكفاء محصلة لهذه الجوانب وله دور سابق وقائي يمنع المشاكل وله دور بحل المشاكل وبعضهم يخلق المشاكل الكفاء يمنع المشاكل لأن لديه قدرة على السلوك السابق الوقائي بحيث يتلافى حدوث المشاكل وان وقعت المشاكل يسلك سلوك ايجابي موضوعي علمي لحلها

كلما انخفضت كفاءة المدير فإن سلوكياته تؤدي إلى خلق المشاكل ويسبب متاعب ومشكلات فيسلك المدير سلوكيات متعددة: الوقاية من المشاكل- حل المشاكل -خلق المشاكل

هذه المحصلة تمكننا من الحكم على مهارة وقدرة المدير وتعامله بنجاح مع المشكلات

المحاضرة السادسة

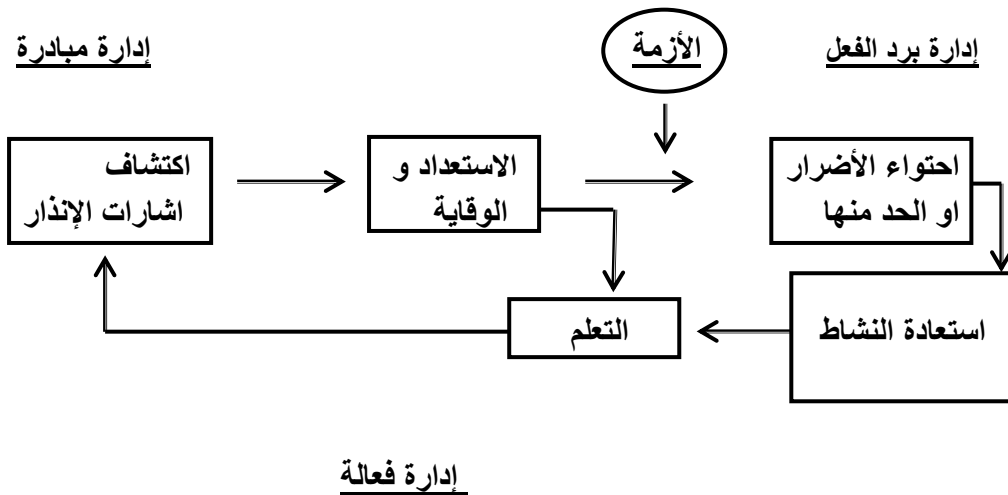
❖ لماذا تحدث الأزمات التنظيمية؟



تحدث الأزمات بسبب عوامل داخلية تتفاعل مع بعضها البعض (فشل التكنولوجيا- فشل التنظيمي- الفشل الإنساني) وعوامل خارجية تتفاعل مع بعض (اقتصادية- ثقافية- اجتماعية- سياسية) ووقائع ومشكلات كلها تؤدي لأزمات كبيرة وهي محصلة عوامل داخل المنظمة وعوامل خارج المنظمة وبعض الوقائع. فتؤدي لحدوث الظرف المنشئ للأزمة فينجم عنها الأزمات الكبيرة

المحاضرة السابعة + الثامنة (البث المباشر الثاني)

❖ مراحل إدارة الأزمة:



إدارة فعالة

تبدأ مراحل إدارة الأزمة إما من ناحية إدارة المبادرة أو من ناحية الإدارة برد الفعل، فمن ناحية الإدارة المبادرة تقوم باكتشاف إشارات الإنذار فيتم الاستعداد والوقاية وتواجهها وتخرج منها بتعلم وتستمر، أما من ناحية الإدارة برد الفعل تسعى إلى احتواء الأضرار ومن ثم استعادة النشاط. إدارة الأزمات بشكل مبادر إدارة فعالة تحقق الأهداف