

مبادئ الإدارة

(مستوى ثاني)

تجميع للمصطلحات والنقاط التعدادية

المصطلحات الخاصة بمادة مبادئ الإدارة

الإدارة:

وظيفة تنفيذ الأعمال عن طريق الآخرين باستخدام التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة وذلك من أجل تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية مع مراعاة المؤثرات الداخلية والخارجية.

المدير:

الشخص الذي يوجه الأفراد نحو إنجاز عملٍ ما.

الإدارة العليا:

السلطة الأعلى المسنولة عن القرارات الاستراتيجية والرئيسية في المنظمة وتختص بكافة الأنشطة طويل الأجل.

الإدارة الوسطى:

تختص بوضع الخطط متوسطة المدى ونقل الأوامر والتوجيهات من المستوى الأعلى إلى المستوى الأدنى.

الإدارة الدنيا:

هي الإدارة الإشرافية على التنفيذ المباشر للعمل وهي تضع الخطط التفصيلية وتتابع أداء العاملين وتوجه جهودهم.

الإداري الناجح:

هو من يدير جهاته بطريقة رسمية وليست شخصية دون أي نوع من العاطفة.

المدخلات:

جميع الإمكانيات الداخلة إلى المنظمة من بيئتها الخارجية.

المخرجات:

كل ما يخرج من المنظمة من منجزات سلعاً كانت أو خدمات.

العمليات:

كافة الأنشطة والممارسات المبذولة داخل المنظمة لتحويل المدخلات إلى مخرجات.

التغذية المرتدة:

معرفة عمليات التأثير المتبادل بين المخرجات والبيئة والمدخلات سواء كانت تأثيرات سلبية أو موجبة.

إدارة الجودة الشاملة (TQM):

مدخل لإدارة المتكاملة من أجل التحسين المستمر والطويل الأمد للجودة في جميع المراحل والمستويات والوظائف في المنظمة بما يحقق رضا المستهلك.

الهندرة:

وسيلة إدارية منهجية تقوم على إعادة البناء التنظيمي من جذوره.

المعرفة:

المصدر الأخير للميزة التنافسية.

ريادة الأعمال:

إنشاء عمل حر يتصف بالإبداع ويتسم بالمخاطرة.

الريادي:

الشخص الذي لديه الإدارة والقدرة لتحويل فكرة جديدة أو اختراع جديد إلى ابتكار ناجح.

التخطيط:

التحديد في الوقت الحاضر لما سيتم عمله في المستقبل.

الأهداف:

الأغراض والغايات التي يراد تحقيقها مستقبلاً.

السياسات:

مجموعة المبادئ والقواعد والقوانين التي تضعها الإدارة العليا في المنظمة لكي تسترشد بها باقي المستويات الإدارية.

القواعد:

ما ينبغي القيام به وما ينبغي الامتناع عنه من سلوك أو تصرف.

الإجراءات:

سلسلة الأعمال والخطوات والمراحل التي يجب اتباعها لتنفيذ عمل ما.

تحديد الأهداف:

تحديد ما نريد الوصول إليه وأن تكون واضحة وشرعية وواقعية وقابلة للقياس.

جمع المعلومات:

جمع المعلومات عن الماضي والحاضر والمستقبل.

الافتراضات:

وضع افتراضات معينة حول الظروف التي يمكن أن يتعرض لها المشروع ووضع افتراضات حول الظروف السابقة.

البدائل:

قيام الإدارة بتصميم عدد من الخطوات البديلة لتحقيق الهدف في ظل الافتراضات السابقة بدراسة العوامل الداخلية والخارجية.

التنفيذ:

هي وضع البديل الذي تم اختياره موضع التنفيذ.

اتخاذ القرار:

عملية يتم بموجبها اختيار بديل للعمل من أجل حل مشكلة ما.

القرارات المبرمجة:

تلك القرارات التي يتم اتخاذها بشكل روتيني أو متكرر حيث تتخذ في مواقف محددة وتخضع لقواعد معينة يتم في ظلها اتخاذ مثل هذه القرارات.

القرارات الغير المبرمجة:

القرارات التي لا يمكن معها تطبيق القواعد والإجراءات المحددة سلفاً.

المعلومات:

البيانات التي تمت معالجتها لتصبح بشكل أكثر نفعاً للمستقبل والتي لها قيمة في الاستخدام الحالي أو في اتخاذ قرارات مستقبلية.

نظام مساندة القرار الجماعي:

نظام معلومات يعتمد على الحاسب الآلي يتم من خلاله مساندة متخذي القرار للعمل بشكل جماعي من أجل حل المشكلات المعقدة وغير الواضحة.

نظام الخبرة (خبير):

هو الذي يعتمد على الذكاء الاصطناعي والذي يهدف إلى تطوير الحاسبات الآلية بحيث يكون لها إمكانيات الكائن البشري سمعاً وبصراً وتفكيراً.

نظام دعم المدير:

هو نظام معلوماتي يعتمد على الحاسب الآلي ويستهدف مساعدة القيادات الإدارية العليا في اتخاذ القرارات.

التنظيم :

وضع نظام للعلاقات وتحديد للوظائف وتكوين للوحدات الإدارية.

التنظيم الرسمي:

البناء الرسمي الذي يوضح العلاقات والمستويات الإدارية للأعمال التي يقوم بها الأفراد.

التنظيم الغير رسمي:

مجموعة من العلاقات التي تنشأ وتستمر بين العاملين بسبب وجودهم في مكان واحد للعمل واشتراكهم في أهداف ومشكلات متشابهة.

مبادئ التنظيم الإداري:

مجموعة من التوجيهات التي يفضل الاسترشاد بها عند تصميم الهيكل التنظيمي للمنظمة ومهام كل مبدأ في عملية التنظيم.

مبدأ الهدف:

ترتيب الأنشطة الضرورية في المنظمة من أجل تحقيق هدف واضح محدد في أي عملية تنظيم إداري.

مبدأ الوظيفة:

منصب أو عمل معين يتضمن واجبات ومسؤوليات محددة.

مبدأ وحدة الأمر:

أن الموظف يكون له قائد واحد أو رئيس واحد يتلقى منه الأوامر والتعليمات ويقوم بدوره على ضوءها.

مبدأ نطاق الإشراف:

المدى الذي يستطيع القائد أو الرئيس أن يمارس فيه الإشراف الفعال على مرؤوسيه.

مبدأ المركزية:

هي ميل الإدارة إلى تركيز الحجم الأكبر والأهم من سلطة اتخاذ القرار في المنظمة للعمل في المراكز القيادية العليا.

مبدأ اللامركزية:

نقل سلطة القرار وممارستها من المستوى الإداري الأعلى إلى المستويات الأدنى عن طريق التفويض أو النقل

مبدأ التفويض:

قيام المدير بمنح صلاحية أو صلاحيات لأحد مرؤوسيه لاتخاذ قرارات في مجالات محددة.

مبدأ التنسيق:

تنسيق جهود الأفراد والجماعات داخل المنظمة لتحقيق الأهداف المرسومة لها.

الهيكل التنظيمي (البناء التنظيمي):

النموذج الذي يعكس طبيعة التعامل الرسمي المصمم من قبل الإدارة من أجل الربط بين مهام الأفراد والجماعات في المنظمة بما يعمل على تحقيق أهداف المنظمة.

الخريطة التنظيمية:

رسم بياني أو تخطيطي يصور لنا الخطوط العريضة للهيكل التنظيمي.

الدليل التنظيمي:

وثيقة تتضمن معلومات تفصيلية تشمل أهداف المنظمة ونشاطاتها ومسميات وأهداف وارتباطات ومهام الوحدات الإدارية فيها إلى جانب الخرائط التنظيمية.

القيادة:

القدرة على التأثير على الآخرين من أجل تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية.

السلطة النظامية:

التأثير النابع من استخدام أساليب الضغط ومنح التقدير المالي.

الدافعية:

حالة داخلية عند الفرد تولد لديه الطاقة والحركة وتوجه السلوك نحو الهدف.

الحوافز:

المحركات والمؤثرات الخارجية التي تستخدمها الإدارة لإثارة دوافع الإنجاز لدى أفراد العاملين.

الدوافع الأولية:

تلك الدوافع التي تعتمد على التكوين البيولوجي للإنسان

الدوافع المكتسبة (الثانوية):

تلم التي تكتسب من البيئة وما يتوفر فيها من قوى ومورثات.

الدوافع الفردية:

القوى الداخلية التي تحرك السلوك الإنساني وهي ضرورية لحياة الفرد سواء وجد في جماعة أو كان يعيش في عزلة.

الدوافع الاجتماعية:

الدوافع التي يكتسبها الفرد من خلال مراحل التنشئة الاجتماعية أو التي تتأثر بالعوامل البيئية والثقافية التي يعيش في ظلها.

الدوافع الشعورية:

تلك الدوافع التي تخضع لسيطرة وتحكم وإرادة الفرد.

الدوافع اللاشعورية:

تلك الدوافع التي لا تخضع لسيطرة وتحكم وإرادة الفرد.

عوامل الوقائية (عوامل الصيانة):

عوامل تسعى لإزالة أسباب عدم الرضا عن الوظيفة لكنها تؤدي إلى حالة الرضا.

العوامل الدافعية:

التي يؤدي توفيرها إلى حالة الرضا ومن ثم الحافز إلى تنمية وتحسين الأداء ورد الفعل الإيجابي.

الاتصال (تعريف جمعية الإدارة الأمريكية):

أي سلوك يؤدي إلى تبادل المعلومات.

الاتصال:

عملية نقل المعلومات من شخص إلى آخر بهدف إيجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهما.

المرسل:

هو الذي يأخذ زمام المبادرة في عملية الاتصال.

الرسالة:

الفكرة أو المعلومة بعد صياغتها في لغة مفهومة للمرسل اليه.

الوسيلة:

الأداة التي تستخدم لنقل الرسالة من المرسل الى المستقبل.

المستقبل:

هو من يستقبل الرسالة ويقوم بتنفيذها وفك رموزها ثم ادراك محتواها.

التغذية الراجعة:

الاستجابة المتبادلة بين المرسل والمستقبل للرسالة .

الاتصال الرسمي:

الاتصال الذي تحدد خطوطه وقنواته الهيكل التنظيمي للمنظمة.

الاتصال الغير رسمي:

الذي يقوم على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية بين الافراد والجماعات في التنظيم.

الاتصال النازل:

الاتصال الذي يحدث من اعلى الى اسفل داخل التنظيم

الاتصال الصاعد:

الاتصال الذي يحدث من اسفل التنظيم الى اعلى المستويات الإدارية.

الرقابة:

عملية قياس الأداء الفعلي للأفراد وللتصرفات المبرمة بالمنظمة على حد سواء للتأكد من مدى الالتزام بالقرارات والتعليمات والتوجيهات المتعلقة بالخطة وفقاً لمعايير مناسبة محددة.

خريطة جانت:

أحد الأساليب الكمية والبيانية المهمة التي تستخدم في العملية الرقابية.

وظيفة الموارد البشرية:

الأنشطة المختلفة التي تمارسها الوحدة التنظيمية المسنولة عن تدبير القوى العاملة اللازمة للمنظمة كماً ونوعاً وتوقيتاً والمحافظة عليها وتعويضها وتنميتها وتحفيزها.

إدارة الموارد البشرية:

الكيفية التي يتعامل بها كل مدير مع مرؤوسيه ليصل بهم إلى تحقيق الأهداف المنوط بهم تحقيقها.

التسويق:

نشاط إنساني يعمل على إشباع رغبات واحتياجات كل من المنتج والمستهلك عن طريق عملية التبادل بينهما.

المزيج:

كل ما يمكن بيعه او أي شيء يقدم للسوق بغرض الاقتناء أو الاستخدام.

الترويج:

عملية الاتصال بالجمهور بهدف التأثير على سلوكه.

التوزيع:

المهمة التي يتم من خلالها نقل المنتج من مصادر انتاجه إلى المستهلك الأخير.

بحوث التسويق:

عملية منظمة لجمع وتصنيف وتحليل المعلومات التسويقية اللازمة لإعداد تقارير موسعة عما يحدث في السوق لمساعدة المدير على اتخاذ القرارات.

الإنتاج:

إنتاج العناصر او القوى التي تستخدم في عملية التشغيل تتمثل كل من القوى البشرية والمادية خلال فترة زمنية معينة.

الإنتاجية:

المقياس التي يقيس مدى العلاقة التناسبية بين المدخلات والمخرجات.

المنتج:

النتيجة النهائية لعملية التشغيل وقد يكون سلعة أو خدمة.

عملية الإنتاج:

سلسلة من إجراءات التشغيل التي تجرى على المادة لتحويلها من صورتها الأولية إلى صورتها الإنتاجية المطلوبة.

وظيفة الإنتاج:

النشاط الذي يختص بعملية خلق السلع أو الخدمات من خلال إجراء تغييرات في شكل مواصفات (مدخلات الإنتاج) بما يتفق مع رغبات واحتياجات المستهلكين الحاليين والمرتقبين.

الإدارية المالية:

النشاط الذي يختص بالتخطيط والتنظيم والمتابعة لحركتي دخول وخروج أموال المنظمة بموجب الموازنة بين اعتباري عائد الاستثمار وتكلفة تدبير الأموال لتحقيق مستوى ربحية يتناسب ورغبات الملاك.

مفهوم نظام المعلومات / البيانات:

المتطلبات أو المعطيات المجردة التي لها صفة الوصف أو القياس والتي يمكن تحصيلها من المصادر الداخلية والخارجية للمنظمة.

المعلومات:

البيانات التي أصبح لها معنى ومفهوم واضح بعد معالجتها مما يكسبها صفة صلاحية إمكانية استخدامها لخدمة صانع القرار.

نظام المعلومات:

النظام الذي يكفل توفير المعلومات التاريخية والحالية والمستقبلية المطلوبة لصانعي القرارات بمصادقية من خلال قنوات الاتصال المكتوبة أو الشفهية عن كل من البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة المناسبة من خلال إجراءات جمع وتجهيز البيانات الخام .

النظام:

مجموعة من الأجزاء التي تتكامل مع بعضها بغرض تحقيق هدف معين مشترك.

النقاط التعدادية الخاصة بمادة مبادئ الإدارة

مستويات الإدارة في المنظمة:

١ / إدارة عليا.

٢ / إدارة وسطى.

٣ / إدارة تشغيلية (الدنيا).

المعارف التي يحتاجها المدير كي يشغل موقعاً إدارياً:

١ / معارف متعلقة بنوع النشاط الذي تقوم به المنظمة.

٢ / معارف متعلقة بالوظيفة.

٣ / معارف متعلقة بالعمل الإداري.

المهارات التي يحتاجها المدير كي يشغل موقعاً إدارياً:

١ / مهارات فنية.

٢ / مهارات إنسانية.

٣ / مهارات إدراكية.

مجالات الإدارة:

١ / القطاع العام أو الحكومي (الإدارة العامة).

٢ / القطاع الخاص (إدارة الأعمال).

٣ / قطاع المنشآت غير هادف للربح.

٤ / القطاع الإقليمي أو الدولي.

عناصر الإدارة:

١ / المنشأة. ٢ / الوظائف. ٣ / المهام. ٤ / الموارد.

عناصر العملية الإدارية:

١ / التخطيط. ٢ / التنظيم. ٣ / التوجيه. ٤ / التنسيق. ٤ / الرقابة.

وظائف المنشأة:

١ / إدارة الموارد البشرية. ٢ / إدارة التسويق.

٣ / إدارة الإنتاج. ٤ / الإدارة المالية. ٥ / إدارة نظم المعلومات الإدارية.

المدارس التي ساهمت في إنشاء الإدارة:

- ١/ المدرسة الكلاسيكية (التقليدية - العلمية).
 - ٢/ مدرسة العلاقات الإنسانية.
 - ٣/ المدرسة التجريبية.
 - ٤/ مدرسة النظم الاجتماعية.
- مدخلات
 - مخرجات
 - العمليات
 - التغذية المرتدة
- ٥/ المدرسة المعاصرة في الإدارة.
- النموذج الياباني في الإدارة.
 - نظريات الثقافة التنظيمية.
 - إدارة الجودة الشاملة (TQM).
 - الهندرة.
 - إدارة المعرفة (المعرفة الجوهرية / المعرفة المتقدمة/ المعرفة المتقدمة)
 - الاقتصاد المعرفي.
 - ريادة الأعمال (ريادة الأعمال المؤسسية / ريادة الأعمال الاجتماعية)

أهداف إعادة هندسة العمليات الإدارية:

- ١/ تحقيق تغيير جذري.
- ٢/ التركيز على العملاء.
- ٣/ السرعة
- ٤/ الجودة.
- ٥/ تخفيض التكلفة.

أنواع التخطيط:

- ١/ التخطيط حسب المدة الزمنية.
- التخطيط طويل الأجل
 - تخطيط متوسط الأجل
 - تخطيط قصير الأجل
- ٢/ التقسيم حسب المستوى الإداري.
- التخطيط على مستوى الإدارة العليا
 - التخطيط على مستوى الإدارة الوسطى
 - التخطيط على مستوى الإدارة الدنيا

عناصر التخطيط:

١/ إجراءات

٢/ أهداف

- عامة أو محددة
- طويلة المدى أو قصيرة المدى
- أساسية على مستوى المنشأة بكاملها أو فرعية على مستوى الأقسام.

٣/ قواعد

٤/ سياسات

ترتيب تدرج عناصر التخطيط الأكثر شمولاً وعموميةً:

الإجراء - القاعدة - السياسة - الهدف

ترتيب تدرج عناصر التخطيط الأكثر تفصيلاً وتحديداً:

الهدف - السياسة - القاعدة - الإجراء

خطوات التخطيط:

١/ تحديد الأهداف

٢/ جمع المعلومات

٣/ وضع الافتراضات

٤/ تحديد البدائل

٥/ التنفيذ وتقييم النتائج

محتويات الدليل التنظيمي:

١/ مقدمة ٢/ نبذة تاريخية عن المنظمة ٣/ الهيكل التنظيمي

٤/ الخارطة التنظيمية ٥/ وصف مهام الوحدات الإدارية

٦/ الملاحق

صفات التخطيط الفعال:

١/ وضوح الهدف. ٢/ المرونة. ٣/ البساطة.

٤/ المشاركة في الاعداد. ٥/ الواقعية. ٦/ تحقيق التوازن.

٧/ المتابعة والتقويم.

معوقات التخطيط:

- ١ / البيئة المعقدة. ٢ / نقص المعلومات.
- ٣ / مقاومة التغيير. ٤ / عدم الواقعية.
- ٥ / عدم التنسيق بين المشروعات الإدارية المختلفة.
- ٦ / وجود القيود. ٧ / الوقت والكلفة.

العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار:

- ١ / القيم والمعتقدات.
- ٢ / الميول والطموحات.
- ٣ / العوامل النفسية.

أنواع القرارات:

- ١ / القرارات المبرمجة. ٢ / القرارات الغير المبرمجة.

العناصر التي على أساسها يتم اتخاذ القرار المبرمج أو غير المبرمج:

- ١ / طبيعة المهمة. ٢ / المعلومات.
- ٣ / عدد البدائل. ٤ / الاعتماد على القواعد والإجراءات السابقة.
- ٥ / المستوى الإداري لمتخذي القرار. ٦ / درجة المخاطرة.

خطوات اتخاذ القرار:

- ١ / تحديد المشكلة. ٢ / جمع المعلومات.
- ٣ / طرح البدائل. ٤ / تنفيذ الحل. ٥ / متابعة تنفيذ الحل.

مزايا الأسلوب الجماعي في اتخاذ القرارات:

- ١ / التأكيد على مبدأ الشورى.
- ٢ / الوصول إلى قرارات أفضل.
- ٣ / الوصول إلى بدائل أكثر.
- ٤ / القبول.
- ٥ / رفع الروح المعنوية.

عيوب الأسلوب الجماعي في اتخاذ القرارات:

- ١ / استهلاك الوقت.
- ٢ / الهيمنة من قبل بعض الأعضاء.
- ٣ / التأثير بما يسمى التفكير الجماعي والحرص على الاتفاق مع رأي الجماعة.
- ٤ / تشتت المسؤولية.

أنواع التنظيم:

- ١ / التنظيم الرسمي
- ٢ / التنظيم الغير الرسمي

مبادئ التنظيم الإداري:

- ١ / مبدأ الهدف. ٢ / مبدأ الوظيفة.
- ٣ / مبدأ التخصص وتقسيم العمل. ٤ / مبدأ وحدة الأمر (القيادة).
- ٥ / مبدأ نطاق الإشراف. ٦ / مبدأ تكافؤ المسؤولية والسلطة.
- ٧ / مبدأ المركزية واللامركزية. ٨ / مبدأ التفويض.
- ٩ / مبدأ التنسيق. ١٠ / مبدأ التوازن والمرونة.

طرق وخطوات تصميم الهيكل التنظيمي:

- ١ / طريقة تحليل الأهداف.
- ٢ / طريقة تجميع الأنشطة.

طرق تقسيم الأنشطة:

- ١ / التنظيم على أساس الوظيفة.
 - مدير التسويق
 - مدير الإنتاج
 - مدير شؤون الموظفين
- ٢ / التنظيم على أساس نوع المنتج
- ٣ / التنظيم على أساس الموقع الجغرافي
- ٤ / التنظيم على أساس المستفيد
- ٥ / التنظيم المختلط

أشكال الخرائط التنظيمية:

- ١/ الخرائط التقليدية (الرأسية).
- ٢/ الخرائط الأفقية.
- ٣/ الخرائط الدائرية.

نواحي التنسيق:

- ١/ مقدار الجهود
- ٢/ توقيت الجهود
- ٣/ توجيه وتحديد الاتجاه الذي تسلكه

العلاقة بين التنسيق والعمليات الإدارية:

- ١/ العلاقة بين التخطيط والتنسيق
- ٢/ العلاقة بين التنظيم والتنسيق
- ٣/ العلاقة بين التوجيه والتنسيق
- ٤/ العلاقة بين الرقابة والتنسيق

أهم عوائق وصعوبات التنسيق:

- ١/ تطبيق التخصص وتقسيم العمل
- ٢/ زيادة حجم التنظيم وتعقده
- ٣/ عدم تفهم الإدارة العليا لأهمية التنسيق
- ٤/ عدم التوافق بين الإدارات

أهم الوسائل المستخدمة في التنسيق:

- ١/ تسلسل الأوامر
- ٢/ التنسيق بالقواعد والإجراءات
- ٣/ التنسيق بالأهداف
- ٤/ استخدام المساعدين في التنسيق
- ٥/ استخدام الاتصال للتنسيق
- ٦/ اللجان
- ٧/ المشروعات (التنظيم المصفوفة)
- ٨/ المناقشات غير الرسمية
- ٩/ المنسق الخاص

مصادر قوة القائد:

- ١ / التأثير النابع من استخدام أساليب الضغط
٢ / التأثير الشخصي /٣/ السلطة النظامية
٤ / منح التقدير المالي /٥/ مصدر الخبرة والمهارة

مصادر قوة القائد:

- ١ / أساليب الضغط /٢/ التأثير الشخصي
٣ / السلطة النظامية /٤/ التقدير المالي /٥/ الخبرة والمهارة

النظريات الحديثة في القيادة الإدارية:

- ١ / نظرية سلسلة السلوك
٢ / نظرية القيادة الفعالة
- القائد الديكتاتور
- القائد الديمقراطي
٣ / دراسات جامعة أوهايو والشبكة الإدارية
٤ / نظرية دورة الحياة للقائد
٥ / نظرية الطريق إلى الهدف
- القيادة الموجهة
- القيادة الداعمة
- قيادة المشاركة
- القيادة المهمة بالإنجاز

سمات ومهارات القائد:

الرؤية المرشدة / العاطفة / المصداقية / الثقة / الفضول / الجرأة.

معوقات القيادة الإدارية في الدول النامية:

- ١ / المعوقات الإدارية
٢ / المعوقات البيئية
٣ / المعوقات النابعة من وضع القيادات الإدارية
منطلقات الدافعية:

- ١ / تنشيط السلوك
٢ / توجيه السلوك
٣ / تثبيت او تعديل السلوك

أنواع الدوافع:

- | | |
|----------------------|------------------------|
| ١ / الدوافع الأولية | ٢ / الدوافع الثانوية |
| ٣ / الدوافع الفردية | ٤ / الدوافع الاجتماعية |
| ٥ / الدوافع الشعورية | ٦ / الدوافع اللاشعورية |

نظريات الدوافع:

- ١ / نظرية تدرج الحاجات
- ٢ / نظرية عوامل الوقاية وعوامل الدفع
- ٣ / نظريات الدوافع (Z) (X) (Y)
- ٤ / نظرية دافع الإنجاز

أنواع الحوافز:

- | | |
|-----------------------|----------------------|
| ١ / الحوافز المادية | ٢ / الحوافز المعنوية |
| ٣ / الحوافز الفردية | ٤ / الحوافز الجماعية |
| ٥ / الحوافز الإيجابية | ٦ / الحوافز السلبية |

عناصر الاتصال:

المرسل - الرسالة - الوسيلة - المستقبل - التغذية الراجعة - التشويش.

أنواع الاتصال:

- | | |
|--------------------|------------------------|
| ١ / الاتصال الشفهي | ٢ / الاتصال الكتابي |
| ٣ / الاتصال الرسمي | ٤ / الاتصال الغير رسمي |
| ٥ / الاتصال النازل | ٦ / الاتصال الصاعد |

وسائل الاتصال العامة:

- | | |
|---------------------------------|-------------------------|
| ١ / الحديث الشفوي | ٢ / الخطابات المكتوبة |
| ٣ / البردي الالكتروني | ٤ / الهاتف |
| ٥ / لوحات الإعلانات | ٦ / اللوحات الالكترونية |
| ٧ / شاشات العرض | ٨ / الإذاعة الداخلية |
| ٩ / الدوائر التلفزيونية المغلقة | ١٠ / النشرات والكتيبات |

وسائل الاتصال الإدارية:

- ١ / التعليمات والقرارات وقواعد العمل
- ٢ / التقارير المالية والسنوية
- ٣ / المجالات ونشرات الاعمال
- ٤ / الإعلانات / ٥ / الكتيبات والأدلة
- ٦ / الندوات والخطابات والاجتماعات
- ٧ / الوسائل السمعية
- ٨ / اللجان / ٩ / شبكات الحاسب والتقنية الحديثة

خصائص الاتصال الفعال:

- ١ / الاعداد الجيد
- ٢ / الوضوح والبيان
- ٣ / الانسيابية
- ٤ / اختيار الوسيلة المناسبة للاتصال
- ٥ / التوقيت السليم للاتصال
- ٦ / الانصات
- ٧ / متابعة الاتصال

معوقات الاتصال:

- ١ / لغة الاتصال
- ٢ / موضوع الاتصال
- ٣ / الوقت
- ٤ / العوامل التنظيمية
- ٥ / العوامل الاجتماعية

الجهات القائمة بالرقابة:

- ١ / الجهات الداخلية
- ٢ / الجهات الخارجية

خطوات الرقابة الإدارية :

- ١ / وضع المعايير الرقابية (كمية - نوعية)
- ٢ / قياس الأداء الفعلي
- ٢ / تصويب الانحرافات
- ٤ / اقتراح الحلول البديلة
- ٥ / المتابعة

أنواع الرقابة حسب نوع النظام الذي يطبق به الرقابة:

- ١ / نظام الرقابة المغلق
- ٢ / نظام الرقابة المفتوحة

أنواع الرقابة بحسب الهدف من اكتشاف الأخطاء:

١ / الرقابة الإيجابية (الرقابة الوقائية)

٢ / الرقابة السلبية

أنواع الرقابة بحسب التوقيت الزمني للرقابة:

١ / الرقابة السابقة للتنفيذ

٢ / الرقابة أثناء التنفيذ

٣ / الرقابة اللاحقة

أنواع الرقابة حسب نوع النشاط الذي تمارس من أجله الرقابة:

١ / الرقابة على كفاءة أداء المهام الإدارية

٢ / الرقابة الحسابية

٣ / الرقابة القضائية

أهداف إدارة الموارد البشرية:

١ / أهداف متصلة بالمنظمة

٢ / أهداف متصلة بالعاملين

٣ / أهداف متصلة بالمجتمع ككل

وظائف إدارية الموارد البشرية:

تخطيط الموارد البشرية - تحليل وتصميم الوظائف - الاستقطاب والاختيار والتعيين -
التدريب - تقييم الأداء - التعويضات - الصحة والسلامة.

عناصر المزيج التسويقي:

المنتج - التسعير - التوزيع - الترويج.

أهمية وظيفة الإنتاج:

١ / العوامل الخارجية

٢ / العوامل الداخلية

أهداف النشاط الإنتاجي:

١ / أهداف قصيرة الاجل

٢ / أهداف طويلة الاجل

أنشطة الإدارة المالية:

١ / التخطيط المالي

٢ / التنظيم المالي

٣ / الرقابة المالية

القرارات المالية:

١ / قرارات استثمارية

٢ / قرارات التمويل

٣ / قرارات إدارة العمليات التجارية

٤ / قرارات توزيع الأرباح

مكونات مفهوم نظام المعلومات:

- ١ / النظام
- ٢ / وسائل توفير المعلومات
- ٣ / طبيعة المعلومات
- ٤ / معلومات عن البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة
- ٥ / توفير المعلومات بكفاءة مناسبة.

نسأل الله لكم التوفيق والنجاح