



# مقرر بحوث الأعمال

(( المحتوى + تعليق وشرح الدكتور + أسئلة ))

دكتور المادة / فاتح دبله

إعداد / بنت حيدر

كل مايكتب باللون الأزرق هو تعليق لدكتور المادة ...

## المحاضره التمهيديه..

### وصف المقرر...

يتناول مقرر بحوث الأعمال تعريف الطالب بأهميه القيام بالبحوث العلميه وتمكينهم من أساسيات ممارسه عمليه البحث العلمى وخطواته أفضل طريقه للتعامل مع المشاكل والقضايا التي تواجههم عند ممارسه مختلف الوظائف الإداريه سواءا حلها أو لدعم عمليات اتخاذ القرار وزيادة فعاليته

ويأتي هذا المقرر في مستوى متقدم من التحصيل العلمى للطلاب ولذلك فهو يتقاطع ويتكامل مع مجموعه من المعارف والمهارات التي تم اكتسابها في مقررات سابقه في إداره الأعمال....

### أهداف المقرر...

ان أهداف مقرر بحوث الأعمال كثيره ومتنوعه ، منها على سبيل المثال ..

- الإلمام بأسس القيام ببحوث الأعمال وأساليبها في إداره الأعمال .
- المعرفه العلميه بمختلف المجالات البحثيه الخاصه بالأعمال .
- القدره على فهم ومواجهه المشاكل والصعوبات وحلها عن طريق بحوث الأعمال .
- التعامل الجيد مع مصادر المعلومات وطرق جمعها واستخدامها .
- إمكنانيه استخدام الطرق والبرمجيات الإحصائيه لجمع البيانات ومعالجتها وتحليلها وتفسير نتائجها .
- القدره على تقييم بحوث الأعمال التي يقوم بها الآخرون .
- الإلمام بكيفيات ترشيد اتخاذ القرارات بالإعتماد على أدوات البحث العلمى .
- التحكم في طرق كتابة التقرير النهائي للبحث وعرض النتائج .

### محاور محتوى المقرر..

| الرقم | المحاضره    | عنوان المحاضره                                                                               |
|-------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | الأولى      | مقدمه في بحوث الأعمال.                                                                       |
| 2     | الثانيه     | تأثير التقنيه على بحوث الادراه                                                               |
| 3     | الثالثه     | البحث العلمى في الاداره                                                                      |
| 4     | الرابعه     | أنواع مناهج البحث                                                                            |
| 5     | الخامسه     | خطواتالبحث ( الخطواتالثلاثالبحث : التحديدالعامللمشكله , جمعالبيانات الأولىه , تحديدالمشكله ) |
| 6     | السادسه     | خطوات البحث ( الخطوتان الرابعه والخامسه: تحديد الاطار النظري وتنمية الحدود                   |
| 7     | السابعه     | عناصر تصميم البحث                                                                            |
| 8     | الثامنه     | تصميم التجارب                                                                                |
| 9     | التاسعه     | قياس المتغيرات – التعريف الإجرائي والمقاييس                                                  |
| 10    | العاشره     | المقاييس: القياس وثبات نتائج المقياس ( النقه ) والصلاحيه                                     |
| 11    | الحاديه عشر | طرق تجميع البيانات – المصادر الأولىه والثانيه                                                |
| 12    | الثانيه عشر | المعاينه                                                                                     |
| 13    | الثالثه عشر | تحليل البيانات وشرحها                                                                        |
| 14    | الرابعه عشر | تقرير البحث                                                                                  |

## المحاضره الأولى ,, مقدمه في بحوث الأعمال

مقدمه .. لماذا بحوث الأعمال؟؟

لا يخفى علينا أن منظمات الأعمال التي هي عباره عن أنظمه اجتماعيه مفتوحه وممارسات المديرين اليوميه هي معرضه للكثير من التحولات التي تحدث في بيئه المنظمه الداخليه والخارجيه لها..

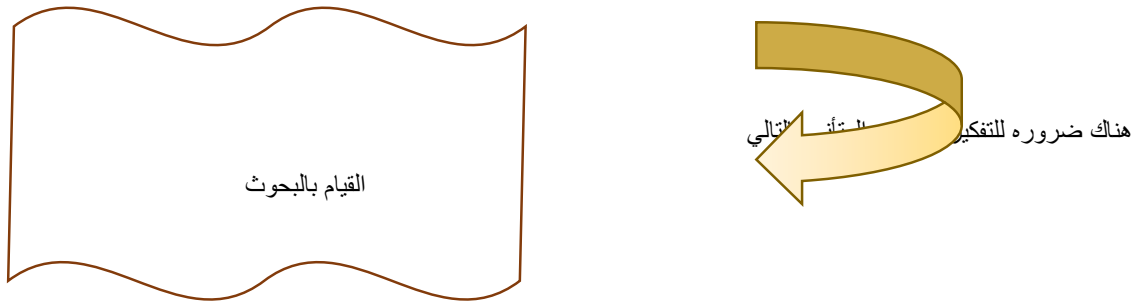
فيه ليست بمعزل عن كل مايحدث داخلها سواء من مكوناتها الداخليه كالعمال – الثقافه التنظيميه – بينتها الماديه والتكنولوجيه والماليه مجموع القوى الداخليه وكذلك الخارجيه من منافسين وزبائن ومطالبهم المختلفه وأحوال السوق والقوانين ...

فهناك الكثير من ظروف المنظمه التي تملي عليها الكثير من الضغوط والتحولت لذلك ينبغي على المنظمه التي تريد أن تنجح والمديرين أن تراقب وتكون حذره وتحسن تعامله ..

هذه الضغوط التي تواجه المدراء في مجالات عديده لابد للمدير من اتخاذ القرارات فيها من واقع تجربته وحاسه .. إلخ لكن كل هذه الأبعاد قد لا تعالج المشاكل التي تتعرض لها المنظمات او المدير لأول مره وبالتالي لابد من الاستشاره وتفكير عميق وغيره .. لذلك يحتم ضروره القيام ببحوث الأعمال فهي ضروره ووسيله مساعده للمديرين في أعمال اليوم...

-الممارسات الاداريه والاقتصاديّه التي تعبر عن حقيقه حاضره في كل اوجه نشاط المنظمات التي تعد أنظمه اجتماعيه مفتوحه ومتفاعله مع البيئه هذه الاخيره تتميز بالتغير والتعقيد المتزايد وهي مصدر للكثير من الضغوط والتحولت والمشاكل بالنسبه للمدراء في مجالات الاداره والتسويق والماليه والموارد البشريه واداره العمليات ( انخفاض عدد الزبائن ، المبيعات ، أسعار الأسهم ، تكاليف الدعايه ، تدريب العالمين .. )

ككيف يواجه المدراء هذه الظروف التي تستدعي فهم الأسباب والبحث عن أفضل الطرق لحل المشاكل وترشيد القرارات؟



### مالمقصود بالبحوث..؟؟

- تتخذ البحوث العديد من المظاهر .  
يمكن أن يذهب إلى المراكز البحثيه المتخصصة .أو الخبراء والعلماء في المراكز البحثيه ... إلخ

لكن المقصود ..

تعريف البحوث ..

إيجاد الحلول للمشاكل بعد الدراسه المتعمقه للمتغيرات والظروف المحيطه بها ( الكتاب ص25

هذا يتطلب الفحص والفهم وجمع البيانات والمعلومات حولها ومحاولة معرفه الأسباب والنتائج ..

البحوث تهدف لـ ..

حل المشاكل ...



تنمية مجموعه من البدائل...برنامج تدريبي (

اتخاذ قرار ... ( استقطاب عاملين ...

دراسة المزايا والعيوب ( التكلفة لبرنامج تسويقي. العائد على الإستثمار،

برنامج تدريبي ...)

- لذلك يتطلب فهم الظاهره وتشخيصها جيدا لإيجاد أفضل حل ورؤيه لها هذه هي روح البحث
- لقد تطورت البحوث مع إستخدام التقنيه والتكنولوجيا التي يسرت الحصول على البيانات وتخزينها في قواعد البيانات ومعالجتها وتفسيرها
- الكثير من البرامج الإحصائية متوفره ومتاحه أمام الباحثين في العلوم الإداريه مثلا: SPSS

### خصوصيات البحوث في العلوم الإداريه ..

العلوم الإداريه جزء من العلوم الإنسانيه والإجتماعيه لها خصوصياتها المتعلقة بطبيعتها المرتبطه بنوعيه الظواهر التي تدرسها لاسيما الظاهره الإنسانيه في الإداره ولذلك فموضوعها ومنهجها يختلفان عن العلوم الطبيعيه والتجريبيه

ملاحظه..

العلوم الاداريه تشكل صعوبه في قياس المتغيرات في البعد الانساني  
فمستوى التضخم مثلا هذه ابعاد نستطيع قياسها وتطبيق المنهج العلمي الصارم  
لكن مثلا درجه رضا الزبون او مناخ العمل او مستوى التحفيز فهذه لها صعوبه في التعامل من ناحيه القياس  
وهذا مايعطي العلوم الاداريه الخصوصيه ..

### العلوم الإداريه بين الذاتية والموضوعيه ..

البحث العلمي فيها له خصوصياته ومحدداته ((نسبية المعرفة المنتجه فيها كذلك معايير اثبات علميتها..

### تعريف بحوث الإدارة ..

هي جهود منظمه متتابعه لدراسة مشكله محدده في منظمه معينه بحاجه إلى الحل ص26  
كذلك .. انها خطوات متتاليه منتظمه مؤسسه على بيانات جمعت حول مشكله محدده وتعرضت للفحص والتدقيق بهدف حل تلك المشكله ص27

- البيانات التي تصف الظاهره أو المشكله متنوعه ، قد تكون طبيعيه كميه قابله للقياس ( نسبة أرباح ، مبيعات ، عدد الزبائن ، الأسعار ) أو كفييه (غير كميه ، أو وصفيه ) كمستوى الرضا الوظيفي ، انطباعات المستهلكين مناخ العمل )

كما تتعدد مصادر هذه المعلومات والبيانات التي تأتي من المقابلات والإستبيانات والملاحظه المباشره أو من تحليل المحتوى للكثير من قواعد البيانات والمواقع الإلكترونية والمنشورات ..

(( مصادر معلومات المنظمه 1- داخلية 2- خارجيه ))

إن دراسة طرق البحث والتحكم فيها يمنحك المعرفة والمهارات التي تحتاجها لحل المشاكل ومواجهة التحديات المرتبطة بالكثير من القرارات التي تتخذها كرد فعل للتغيرات الكثيرة التي تحدث في البيئة.

### أمثلة عن مجالات بحوث الأعمال.

#### التسويق

- البحث عن زبائن جدد .

- زيادة الأرباح .

- استهداف أسواق جديدة .

- تخفيض تكاليف الدعايه .

- إدارة قنوات التوزيع .

#### الماليه

1- رفع أسهار الأسهم .

2- تخفيض مخاطر السيوله .

3- دراسة سلوك الأسهم في البورصه .

4- الحصول على مصادر تمويل .

5- إعادة استثمار عوائد الأسهم .

#### الإداره

1- تقييم مخرجات برنامج تدريبي .

2- استقطاب كفاءات جديده .

3- إدارة الترقيات والمكافئات .

4- تنمية التعلم التنظيمي للعاملين .

5- ضمان التحفيز الملانم للموارد البشريه.

#### الإنتاج والعمليات

1- تطوير المنتجات .

2- مشاكل الجوده .

3- أعطال الماكينات .

4- التكيف مع التطور التكنولوجي .

#### المخزون

1- تحديد حجم المخزون الأمثل .

2- تقييم المخزون .

هذه المشاكل ممكن تكون قد تعرضت لها المنظمه من قبل ويستطيع المدراء التعامل معها من خبراتهم او تجاربهم السابقه ولكن أحيانا قد تكون هناك مشاكل لم تتعامل معها المنظمه أو قد تحدث ظروف جديده في البيئة الداخليه او

الخارجيه فذلك هي تستدعي الاحساس بأهميه المشكله وباستخدام طرق البحث العلمي للتعامل معها للوصول لأفضل النتائج..

## أنواع بحوث الإدارة ..

### البحوث الأساسية

- 1- هدفها بناء قاعدة معلومات .
- 2-تستخدم لتطوير فهم لمشكله معينه تشيع في المنظمات والتعرف على طرق حلها .

### البحوث التطبيقية

- 1- تستخدم لحل مشكله حالیه تواجهها المنظمه
- 2- تقدم حلا عمليا سريعا ..

نستنتج أن ::

البحوث الأساسية مداها الزمني أكبر من البحوث التطبيقية .. وكذلك أنها لا تؤخذ بصورة سريعة مستعجله مثل التطبيقية ..

كلاهما بحوث علميه بطبيعتها لانها تتبع سلوك ومنهج علميا إلا أن البحوث التطبيقية تكون درجه علميتها أقل من البحوث الأساسية وبالتالي إمكانية تعميمها أقل كذلك لانها ترتبط بظروف محدده للمنظمه..

إلا أن الإطار الزمني في البحوث الأساسية يكون أطول منه لدى البحوث التطبيقية .

البحوث الأساسية أت تطور في المستقبل كحلول للبحوث التطبيقية

## علاقة المديرين بالبحوث .

حتى وان كانوا لا يشاركون في اعدادها بل توكل لمتخصصين فإنه يتوجب عليهم امتلاك القدره على الإحساس بمشاكل منظماتهم وتحديد مواقعها وكيفيات التعامل معها ..

هناك مشاكل بسيطه روتينيه يمكن حلها انطلاقا من التجارب والخبره وجمع البيانات حولها ولكن هنالك تلك المستعصيه أو غير المتوقعه التي تستلزم طلب خدمة واللجوء لخبراء وباحثين ومستشارين خارجيين ..

## عوامل تأكيد أهميه معرفة المديرين بالبحوث الإداريه ص35

- 1- هذه المعرفة تحسن من قدرة المديرين على الاحساس بمختلف العوامل المؤثره في المشكله
- 2- تسمح معرفة المديرين بحماية نتائج البحوث من أي تحريف أو إخفاء أو سوء تطبيق لها
- 3- فهم المديرين لتقارير البحوث المقدمه لهم يمكن من اتخاذ قرارات مدروسه
- 4- تساعد المديرين في اختيار الباحثين الموظفين من الخارج لحل المشاكل
- 5- إمكانية حل المشاكل المتكرره والروتينيه داخل المنظمه
- 6- التمييز بين البحوث الجيده والحازمه والبحوث الرديئه

## إدارة العلاقات مع الباحثين والمستشارين ..

يجب على المدراء الحفاظ على علاقات جيدة مع الباحثين ومستشاري البحوث عن طريق تطوير الاتصالات وبناء قواعد بيانات لهم لتسهيل عملية اللجوء لهم وتبادل المعلومات معهم ..

عند التعاقد معهم يجب :

- 1- توضيح الأهداف والمهام المطلوبة منهم .
  - 2- توضيح قيم وفلسفة المنظمة .
  - 3- إيجاد علاقات تعاون وتفاهم معهم .
  - 4- ضرورة إيجاد توافق بين الإطار القيمي للمديرين والباحثين
- مثلا: قد تقتضي نتائج البحث لحل مشكلة العجز المالي وضعف السيولة أن تتخلى المنظمة عن عدد من موظفيها وهذا قد يتعارض مع فلسفة المنظمة



## مزايا وعيوب الباحثين والمستشارين الداخليين والخارجيين ..

- تمتلك المنظمات أحيانا أقسام البحوث الخاصة بها بمسميات متعددة (( قسم الخدمات الإدارية , البحث والتطوير...))
- كما يمكن للمنظمة أن تلجأ إلى استخدام باحثين ومستشارين خارجيين حسب الإمكانيات والظروف وطبيعة المشكلة ..

ولكل منها مزاياه وعيوبه ..

الباحثين أو المستشارين الداخليين

| المزايا                                                                                                                                                                                                                        | العيوب                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1- يتمتعون بفرص قبول أكبر.</li> <li>2- لديهم معرفه بالمنظمه بالتالي يحتاجون لوقت أقل</li> <li>3- موجودون بالمنظمه بالتالي يرافقون عمليه تطبيق الحلول</li> <li>4- أقل تكلفه .</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1- لديهم نفس النظره للمنظمه وقد يعجزون عن تقديم الحل والأفكار الجديده.</li> <li>2- يكون هناك مجال لظهور الصراعات والتحالفات بين المجموعات .</li> <li>3- النظره إليهم منتقصه والثقه قليله لأنهم يتبعون سلطة المدير .</li> <li>4 - احتمال وجود الذاتية والتحيز لبعض الأفكار.</li> </ol> |

الباحثين أو المستشارين الخارجيين

| المزايا                                                                                                                                                                                                                   | العيوب                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1- لديهم خبره أكبر نتيجة تعاملهم الدائم مع شركات ومشاكل شبيهه</li> <li>2- يمتلكون معارف جديده تتعلق بحل المشاكل ومعالجتها بالبحث .</li> <li>3- لديهم ثقه واحترام أكبر .</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1- صعوبة التكيف مع واقع المنظمه .</li> <li>2- يتطلب عملهم وقت أكبر للتعرف على المنظمه وتشخيص أسباب المشكله .</li> <li>3- كذلك التكلفة أكبر</li> </ol> |

## الأخلاق وبحوث الأعمال

- يقصد بالأخلاق في بحوث الإدارة الإلتزام بالمعايير الأخلاقية عند إجرائها ص43
- كذلك تعبر عن المعايير التي يتوقعها المجتمع عند إجراء البحوث

ينبغي أن تطبق هذه المعايير على جميع المشاركين في عملية البحث وفي جميع مراحل البحث (( جمع المعلومات . المقابلات . الاستبيانات . عند تحليل النتائج وعرضها وتفسيرها وكذلك كتابتها في التقرير ...

### من العناصر التي ينبغي مراعاتها :

- التركيز على اهتمامات المنظمة وليس على المصالح الشخصية .
- الأمانة والنزاهة واحترام الملكيات الفكرية .
- الاحتفاظ بسرية البيانات والأشخاص .
- الانتباه لما يشير إليه البحث ونتائجه .
- التفكير في البحث بنية حسنة وإخلاص والابتعاد عن الغرور.

تمت ..

### أسئلته عن المحاضره الأولى

- إيجاد الحلول للمشاكل بعد الدراسة المتعمقه للمتغيرات هو تعريف

أ- البحوث

ب- التسويق

ت- الأخلاق

ث- لاشيء مما ذكر

- احتمال الوجود الذاتي هو التحيز لبعض الأفكار.

أ- من مزايا الباحث الداخلي

ب- من مزايا الباحث الخارجي

ت- من عيوب الباحث الداخلي

ث- من عيوب الباحث الخارجي

- البحوث..... مداها الزمناً أكبر من البحوث.....

أ- التطبيقية , الأساسيه

ب- الأساسيه , الشامله

ت- الأساسيه , التطبيقيه

ث- الشامله , التطبيقيه



## المحاضره الثانيه

### تأثير التقنيه على بحوث الإداره

الكتاب المقرر ص 74 – 90

#### محاور المحاضره ..

- 1- مالمقصود بالتقنيه ؟
- 2- مجالات مساعده التقنيه في مجال بحوث الأعمال
- 3- جمع المعلومات في عمليه متجدده ومستمره
- 4- بعض أنواع التقنيه مبالغه الاستخدام في مجال بحوث الاداره
- 5- نظم المعلومات واتخاذ القرارات الاداريه
- 6- الأبعاد الدوليه كالانترنت
- 7- أخلاق استخدام تقنيه المعلومات

#### أهداف المحاضره ..

- 1- التعرف على تقنيه المعلومات والمجالات التي تستخدم فيها في مجال بحوث الاداره
- 2- التعرف على ممارسات وتطبيقات وبرمجيات التقنيه في بحوث الاداره
- 3- تناول الأبعاد الدوليه والأخلاقه لايتخدام الانترنت تتقيه المعلومات

#### مقدمه ..

- تساعد التقنيه والتكنولوجيا في تحسين أداء الشركات في كافة المجالات الإداريه والتسويقيه والماليه والاتصاليه والقراريه
- يتم ذلك عن طريق تحسين طرق وسرعة جمع البيانات والمعلومات وتخزينها ومعالجتها ..

#### مالمقصود بالتقنيه...

##### تعريف التقنيه ..

تعني التقنيه جميع أجزاء الكمبيوتر والبرامج وغير ذلك من معاونات الاتصال التي تساعد على تحقيق الشركات لأهدافها ص72

- قد تكون عناصر ماديه تتعلق بالأجهزه والحواسيب التي نستخدمها .
- كذلك البرمجيات المساعده التي نستخدمها والتي تتوفر بكثرة في مجال إدارة الأعمال
- كذلك معاونات الإتصال
- في اطار العولمه التي أدت إلى تقارب دولي محلي ( حرية انتقال الافراد والسلع والمنتجات ورأس المال هذه انعكاسات على واقع ونشاط المنظمات ، كان يجب على المنظمات أن تطور من آليات التعامل مع مختلف هذه الظروف البيئيه التي تحيط بها في إطار نشاطاتها المختلفه وفي بحوث الأعمال كذلك لذلك /استقطاب التكنولوجيا الحديثه / تدريب العاملين عليها واستخدامها وتوظيفها داخل المنظمه ضمن البرامج التدريبيه / توفير الأغلفه الماليه للحصول على التكنولوجيا وتحديثاتها المختلفه كذلك يقع ضمن بحوث الأعمال التي قامت بها العديد من المنظمات الأعمال الحديثه والتي استطاعت أن تحقق التميز أو على الأقل تضمن البقاء في السوق واستمراريتها لأنها إذا لم تحسن التعامل مع هذه التغيرات فانها ستتعرض لكثير من المشاكل والضغوطات كذلك الخسائر) بفعل استخدام أدوات الاتصال والتكنولوجيا تحتاج بحوث الأعمال إلى الاستفادة من التقنيه الحاليه (الممكنه ) والمحتمله ( المستقبليه ) وذلك لاجاد حلول للمشاكل التي تواجهها المنظمات ..

## مجالات مساعده التقنيه في مجال بحوث الأعمال ..

**\*\* تحتاج الاداره والمنظمات إلى المعلومات بكل أنواعها الكمية وغير الكمية . وهناك علاقة ارتباط قوية بين جمع البيانات وعملية الاتصالات وفاعليه القرارات الاداريه المتخذة**

- 1- اتخاذ القرارات .في مختلف الاتصالات داخل وخارج المنظمه
- 2- جمع المعلومات والبيانات وادارة قواعدها أهم عنصر
- 3- تخزين واسترجاع ومعالجه وعرض البيانات كمعلومات متعلقه بتوجهات السوق المالي
- 4- الاتصالات الداخليه والخارجيه .
- 5- كتابة التقارير .



**\*\* لقد مكن عصر التقنيه المديرين من جمع حجم كبير من المعلومات وفي وقت وجيز كذلك عمليات استخدامها واستنتاج علاقات الارتباط بينها بسهولة ويسر**  
مثال :: (( مؤشرات البورصة التي تختزل عدد كبير من المعلومات المتداوله بحركة تداول الأسهم والقيم المنقولـه..

## جمع المعلومات هي عملية متجدده ومستمره..

تحتاجالمنظماتالمعلوماتمنبيئتهاالداخلية  
(عناعمالوجمالاتنتاجوأسعارالمنتجاتوكمياتهاوالسيولةالمتوفرةلديهاومناخالعماللساندومستوبالرضلداالعمال....)،  
كماتحتاجالمنظماتالمعلوماتمنبيئتهاالخارجيةضروريةقابالتغيرالذييحدثفيها  
(عددالمنافسينوردوأفعالهمالاستراتيجية،معرفةاتجاهاتالسوقومستوياتتطورعددالزبائنومعرفتفضيلاتهموالمنتجاتالبدليوالقوانينالقطاعيةوكثافةالمنافسة....).

- التقنيـةتوفر للمديرينوالللمنظمةخدماتتحديثالمعلوماتومتابعةالتغييراتالتيحدثفيها.  
(إدارةقواعدبياناتالزبائنوتتبعسلوكياتهمالشرائعيةنظريقالانترنتمثلا).

هنالك أيضا عملية تكيف للتقنية مع استخدامات و مجالات أنشطة  
الشركات فنظام المعلومات التسويقية يختلف عن نظام المعلومات  
الطبية وعن نظام المعلومات الجغرافية.



. بعضأئواعالتقنيةشائعةالاستخدامفيبحوثالإدارة..

| الرقم | التقنية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ١     | <p><b>شبكة الأنترنت</b></p> <p>....</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>فتحت مجالا ضخما لتطوير البحوث وأصبح سهلا:</li> <li>١. تصفح قواعد بيانات الزبائن ومعرفة تفضيلاتهم حول منتجات وخدمات المنظمة.</li> <li>٢. كما تفيد في تحديد استراتيجيات الاستهداف واختيار الأسواق وتحديد الأسعار الخاصة بكل دولة</li> <li>٣. تفيد كذلك في اجراء الاستقصاءات والاستبانات بتكلفة محدودة مع عملاء المنظمة المتواجدين في أماكن مختلفة من العالم</li> <li>هناك شركات متخصصة في القيام بالبحوث وتقديم خدمات على الانترنت للشركات التي تحتاج الى معلومات سرية أو عاجلة أو خاصة (شركة Survey on Line)</li> <li>يمكن للمنظمات الاشتراك في قواعد البيانات الدولية</li> <li>الشبكات الالكترونية، محركات البحث Google; Altavista.....</li> </ul> |

| الرقم | التقنية                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٢     | <p><b>البريد الالكتروني Email</b></p> <p>أداة اتصال رئيسية للشركات تستعمل داخليا و خارجيا وهي غير مكلفة وسريعة وفعالة ومضمونة للحصول على المعلومات. يمكن الحصول عليها من محركات البحث Gmail, Yahoo, Hotmail أو من الموقع الرئيسي للشركة.</p>                       |
| ٣     | <p><b>شبكة المعلومات الداخلية Intranet</b></p> <p>وهي تقدم ما تقدمه الانترنت من خدمات لبيئتها الخارجية، تيسر الاتصال الداخلي وتبادل المعلومات وتمنع الاتصال الخارجي.</p>                                                                                           |
| ٤     | <p><b>التصفح Browsers</b></p> <p>يسمح استخدام المتصفح بتطبيق برامج من أمثلة Microsoft's Explorer, Netscape, google Chrome</p>                                                                                                                                      |
| ٥     | <p><b>المواقع الالكترونية Websites</b></p> <p>المواقع المتخصصة للشركات تهدف لتحسين صورتها أمام الجمهور و كذلك تستخدم الشركة موقعها للتعريف بمنتجاتها وتقديم خدماتها وتستطيع كذلك القيام بالترويج والدعاية بتكاليف قليلة والتواصل مع زبائنهم وتبادل القيم معهم.</p> |

| بعض تطبيقات التقنية الحديثة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | بعض البرمجيات المستخدمة في بحوث الادارة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>✓ <b>الأدوات المحولة يدويا (أجهزة تقنية صغيرة)</b></p> <p>✓ <b>الحاسبات الشخصية الموصولة بأجهزة الكمبيوتر</b></p> <p>✓ <b>الألواح الرقمية</b></p> <p>✓ <b>مؤتمرات الفيديو</b></p> <p>✓ <b>محاكاة الواقع (البيئة ثلاثية الأبعاد ) (عن طريق تنمية عروض المنتجات وعرضها مع المعلومات الخاصة بالأسعار والمواد و إرسالها الى مجموعات العملاء المرتقبين لمعرفة ردود أفعالهم )</b></p> <p>✓ <b>كلها صممت لتقديم الدعم و المساعدة في مجال التعامل مع المعلومات ومعالجة المشاكل</b></p> | <p>✓ <b>Groupware</b> : هي برامج تمكن الجماعة من العمل معا على مشروع معين</p> <p>✓ <b>Neural Networks</b> : برامج الشبكة العصبية لمتابعة النماذج الموجودة في البيانات ثم تعميم تلك النماذج (التنبؤ بالمبيعات، بأحوال السوق المالية....)</p> <p>✓ <b>Excel, SPSS, SAS, Eviews</b> : برامج تحليل البيانات</p> <p>✓ برامج تخطيط موارد المنظمة (توفر التكامل بين التطبيقات المختلفة لبرامج إدارة الأعمال لتوفير احتياجاتها من في مجالات التمويل و البيع و الإنتاج....)</p> <p>✓ برامج الكمبيوتر الخاصة بالتصنيع و بالتصميم (لمساعدة المهندسين على تصميم الأجزاء المصنعة وكذلك على توجيه انتاج السلع وفي مجال التصميم على تنمية وعرض الرسوم المعقدة بدقة)</p> |

## نظم المعلومات واتخاذ القرار اتا ادارية ..

- انز يادقو طائف المنظمه و كبر حجمها يستد عيدها بنظم معلومات ادارية بمد عمه بالتقنية بحيث تستطيع ان تمد المدير بنمايحتاجون همن معلومات لتحليلها عند اتخاذ القرارات. و هيتسمح للمنظمة من ان تحقق فور اتفني كلفة التشغيل.
- يتمتع نظام المعلومات بامكانية الاستفادة من نماذج استنباط العلاقات الخفية بين البيانات تكون ذات معنى التي تعتبر عنها فعاليتها نظام المعلومات و مالتا مركز يوقدر تهعدا التعامل مع الانظمة الفرعية للمعلومات.

• مثلا فان هذه البرامج تساعدنا على تتبع نماذج المبيعات عن طريق الكود البريدي و وقت الشراء اليومي حتى يتم توفير أفضل عرض من المنتجات.

تكون القرار اتا الادارية جيدة بمقدار جودة المعلومات المتوفرة (سلامتها من الأخطاء و دقتها و حداتها )

## الأبعاد الدولية للإنترنت ....

- ان استخدمنا الانترنت نيتلهمنا المزايا الكثير ولكن يجب بالانتبا هكذلك للتحديات و الأخطار المرتبطة بمرموجود أنظمة الأمان الدولية التي نتستخدمها الحكومات مثل Firewall التي تستخدمها الشركات كاتا لأمر يكيه مثلا.

- هناكا الكثير من التحديات المرتبطة باستخدام الانترنت نيتو المتعلقة ب:

- تخزين البيانات في أكثر من موقع
- تأمين وحماية البيانات من القرصنة والسطو والغش والفيروسات

## أخلاقيات استخدام تقنية المعلومات ...

احترام حقوق الملكية الفكرية  
حماية الخصوصيات الشخصية للأفراد عمالا أو زبائن أو موردين أو منافسين.....  
الحفاظ على سرية المعلومات المرتبطة بالغير  
التأكد من سلامة الملفات التي توزع في ملفات الشركة  
يجب أن توكل مهمة جمع معلومات الشركة الى أشخاص يكونوا أمناء ومحلا للثقة و ذوو أخلاق.

تـمـت...

الأســـــــــــــــــئله ...

- أداة اتصال رئيسه للشركات ..

- أ- الانترنت
- ب- المواقع الالكترونيه
- ت- البريد الالكتروني
- ث- لاشيء مما ذكر

- Google chrome من برامج

- أ- الانترنت
- ب- النترانت
- ت- البريد الالكتروني
- ث- التصفح

الرجاء متابعه الجدول مع الدكتور لانو شرح فيه تعاريف وأمثله كثيره ....

## المحاضره الثالثه

البحث العلمي في الإدارة

الكتاب المقرر ص 49-68

### محاور وأهداف المحاضرة ....

#### محاور المحاضرة

- الخصائص الأساسية للبحث العلمي
- محددات البحث العلمي في الإدارة
- قواعد البحث العلمي والطريقة الاستنتاجية في البحث العلمي
- الخطوات السبع للطريقة الاستنتاجية

#### أهداف المحاضرة

- شرح المقصود بالبحث العلمي
- التمييز بين البحوث العلمية والبحت غير العلمية
- شرح الخصائص الثمانية للبحث العلمي
- شرح قواعد البحث العلمي
- شرح خصائص الطريقة الاستنتاجية

#### مقدمة



القرارات التي تبني على أساس علمي تكون أكثر فاعلية وتأثيراً وصرامة لأنها مبررة وقد أعدت بناءً على تفكير متأنٍ وخطوات متتالية ومنظمة ومؤسسة على بيانات دقيقة حول الظاهرة أو المشكلة المدروسة.

## ✓ ما هو تعريف البحث العلمي اذا ؟

قبل ان نقدم تعاريف للبحث العلمي نستعرض أولاً بعض المفاهيم المرتبطة به:

\*\*المعرفة الك... ومكانة العلم منها

\*\* ليس هناك تعريف موحّد لما قد تعنيها المعرفة، فهناك من يراها بأنها وصف للواقع، تفسير للواقع أو ابتكار وبناء لواقع جديد

المعرفة هي إذا حديث أو خطاب يفترض أنه صحيح أو صادق، وهي تتعارض مع الجهل الذي يعتبر فراغا مازال إلى الآن هناك جدل واختلاف حول تعريف أو ماهية المعرفة

- يختلف العلم عن المعرفة العامة التي قد تكون نظرية، تطبيقية، معرفة غير رسمية تقادمها الثقافة الشعبية، التقاليد، الخبرات الشخصية.... الخ
- العلم مثل المعرفة خاصة، لا يعتقد فقط أنها صحيحة ولكنها كذلك مطلقة " العلم هو إذا معرفة ذات طبيعة خاصة، علمية، موضوعية، تراكمية، قابلة لإعادة الإنتاج.... الخ.

## تعريف العلم :

العلم هو المعرفة التي ترتبط ببعض الحقائق الثابتة والمتحركة بقوانين عامة لاكتشاف حقائق جديدة

## بعض تعاريف البحث العلمي..

- هو أسلوب منظم للتفكير يعتمد على الملاحظة العلمية والحقائق والبيانات لدراسة الظواهر الاجتماعية والاقتصادية للوصول إلى الحقائق وتقييم كنهيتها والقياس عليها.
- مبنين كطرق اكتساب الحقائق العلمية: البحث العلمي هو أكثرها صرامة وأكثرها قبولاً لأنه يركز على علم صار عقلائي . وهناك من يعرفها بأنها استقصاء " " نقدي فيه جانب النقض وكامل منطقي فشكله متخصص علمي موضوعي محدد من أجل التحقق منه، تصحيحها وإتمامها على ضوء المبادئ الأساسية.
- البحث العلمي هو عملية منهجية نظامية لجمع معطيات قابلة للملاحظة والتحقيق والقياس انطلاقاً من العالم التجريبي الذي نعيش فيه وحولنا من أجل وصف، شرح، تنبؤ أو مراقبة الظواهر. إن الهدف المرجو من أي بحث هو تقديم إجابات للأسئلة المطروحة أو التقدم بالمعرفة إلى الأمام.

## خصائص البحث العلمي...

العلم هو إذا معرفة خاصة لها شروطها وضوابطها:

- **هادف** أي لا يمارسه لأجل الممارسة بل لأجل هدف معين كحل حول ظاهره ما ، التنبؤ بظاهره معينه ، تحسين أداء هدف لأن وراءه مجهودات وتكاليف ومجموعه من
- **القوة** ترتبط بأساس نظري بوجود نظريه عامه تؤثر على عمليه البحث العلمي الذي نقوم به فالأساس النظري يعطي شرعيه للممارسة البحثيه في اطار البحث عن نتائج وحلول في مختلف المشاريع ..
- **الاختبار** يعني أنه إذا كانت لدينا ملاحظه معينه فنستطيع اختبارها أي نقيس وجودها في الميدان ويمكن اعاده اختبارها مرات عديده لكي نثبت أن هذه النتيجة هي نتيجة لسبب محدد
- **التكرار** أي إذا قمنا بتجربه معينه تعطينا نتائج معينه يجب ان تتوفر صفة التكرار حتى يمكن إعادة إنتاج هذه المعرفة وحتى نزيد من قوة نظريه المعرفة المنتجة فإذا اثبتنا ان زياده المعروض من منتج معين في سوق معين أدى الى اثر عكسي على الاسعار فإذا كررناها في أسواق متعدده على فترات زمنية معينه ينبغي أن تعطينا نفس النتيجة

- **دقة وثقه** هي صفة جوهرية وتميز بينه وبين المعارف الأخرى وهي أن تكون النتائج المتوصل إليها صادقة وحقيقه بنسبة كبيرة أي تكون هذه البحوث احتمالية تحققها بنسبة 95%
- **موضوعية** هي الاعتماد على البيانات والمعلومات الحقيقية الموجودة في الواقع ولا نعتمد على المشاعر والتوجهات الشخصية للأفراد وهي بعيدة عن التحيز ، فهي سمة مميزة كلما زادت أدت الى نتائج أكثر ثقه وعلميه
- **تعميم النتائج** لديها انعكاسات في الجانب الاقتصادي ... فتعميم النتائج غالبا كثير من النتائج لا نطبقها على كل المجتمع رغم أنه كلما كانت مطبقة بصورة كلية أدى الى الاقتراب من الحقيقة وكانت النتائج أكثر صدقا ولكن تحت ضغوط الوقت لا يستطيع أحيانا أن تقوم بدراستها على كل من في المنظمه خاصه اذا كانت المنظمه كبيره وكذلك ضغط التكلفة والقيود الاداريه من استقبال وغيره لذلك نلجأ الى العينات ويفترض أن تكون تمثيلية للمجتمع أي ان تكون معبره تعبر عنه ونستطيع تعميم نتائج الدراسة فإذا امكن هذا البعد أي التعميم عبر عن درجة الاستفادة
- **بساطه واقتصاد** أي البحث العلمي رغم وجود التعقيد في أدواته والطرق المستخدمة الا انه يجب ان لا يهدف الى صناعه هذا التعقيد بل أن تبسط الدراسة والعلاقة بين المتغيرات الى اقصى مايمكن وان نقصد في الادوات والتكاليف المرتبطه بالبحث العلمي فإذا اردنا قياس امكانيات تحسين اداء العاملين داخل المنظمه فالعوامل المؤثره على الاداء كثيره جدا كبرامج التدريب ، التكنولوجيا المستخدمه ، الحوافز المقدمه لهم ، المرونه في مواعيت العمل كلها تؤثر على الاداء ولكن القيام بدراسه تسمح لنا بقياس درجة تأثير كل بعد من هذه الابعاد قد تكون معقده وصعبه لذلك نبسط ونأخذ عامل واحد وندرس تأثيره على متغير الاداء مثلا رامج التدريب وتأثيرها على مستوى الاداء فتكون الدراسه مبسطه وبالتالي نستطيع أن نتحكم بها وننجزها بأخفض التكاليف وأيسر الطرق.

### بعض العقبات التي تواجه باحثي مجال الادارة..

- **طبيعة العلوم الاداريه** في مجال العلوم الاداريه يختلف عن باقي العلوم الاخرى كالرياضيات ... لانها تتميز بها بعض الخصائص التي تختلف عن غيرها من العلوم المجردة الاخرى وهي ترتبط اساسا بالظواهر الانسانيه ووجود الظاهره في الفعل الاداري كذلك انعكاسات وتفاعلات هذه الظاهره الانسانيه فالتعامل مع الظاهره واخضاعها لعملية التكميم الرياضي صعبه جدا فهذا من بين العقبات التي تجعل عملية البحث العلمي في الاداره يأخذ طابعاً مميزاً كذلك تتميز بالصعوبه في بعض الاحيان
- **صعوبات القياس** عدم توافر ادوات علميه دقيقه بنفس الصوره الموجوده في العلوم الطبيعيه لان الفرق بين المجالين انه هناك حلقة مفقوده في البحث العلمي في العلوم الانسانيه لان البحث العلمي بطريقته التجريبيه المجرده : ملاحظه ، تجربه ، نتيجته فالتجربه هي الحلقة المفقوده في الظاهره الانسانيه لكن البحث العلمي تطور وحاول ان يرد على هذا العجز والقصور في الظاهره الانسانيه باقتراح كثير من الطرق العلميه والادوات التي ادت الى توفير ادوات لقياس اثار الظاهره الانسانيه فالبحث العلمي في العلوم الاداريه لا نستطيع ان نقول انه 100% علمي بنفس درجه العلوم الطبيعيه الاخرى ولكنه علمي بدرجة كبيره يسمح بتكوين معرفه صالحه ومفيده تسمح بتطور المنظمات وتطور العمل الاداري
- **تجميع البيانات** المتعلقة بالمتغير التلويحيه التحفيز والولاء هي نوعيه صعبه أن نقيس المعلومات المرتبطه بها خاصه لو ارتبطت مع مدى زمني طويل لان اتجاهات وميول الفرد تتغير وتختلف حسب الظروف والأزمنه
- **الموضوعية** (تزيد درجة العلم ) هي حاله ما يكون بعيدا عن التحيز
- **والأحكام المسبقه**
- **الذاتية** (تنقص من درجة العلم ) تستحضر الادراك الشخصي عند الحكم

قد لا تستوفي كلاً من الخصائص الثمانية للبحث العلمي المذكورة آنفاً ولكن المهم أنها تقدم حلاً للمشاكل وتقدم معارف فصالحة حتى وإن كانت بدرجته علمية أقل أو أنها تدمج ذاتية كطريقة للتنظير العلمي.

**قواعد العلم في البحوث : الطريقة الاستنتاجية**

**هناك طريقتان للاستدلال التفكير وحل مشاكلهما : الاستنتاج Deduction والاستقراء Induction**

**الاستنتاج أو الاستنباط:** عبارة عن الوصول الى نتيجة مسببة عن طريق التعميم المنطقي لحقائق معروفة. (ص 56)

ينطلق من قاعده عامه تشكل نظراً خاصه يختبرها ويصل لقاعده معينه

**الاستنتاج إذا هو وسيلة للإثبات (البرهان، التبرير)، إذا كانت الفرضيات صحيحة فالنتائج كذلك (أكثر صرامه ودقه)**



الاستقراء : إجراء اتيميو اسطتها ملاحظة ظاهرة محددة ثم نصل عن طريق المنطق القاعدة عامة بناء على ما شاهدنا من حقائق. (ص 56)

عكس الاستنتاج ملاحظه حاله خاصه يختبرها ثم نصل إلى عكس الاستنتاج

الاستقراء الذي ينتقل (عكس الاستنتاج) من الخاص إلى العام، أقل ثباتاً وتبريراً من الاستنتاج.

|                                       |   |                      |
|---------------------------------------|---|----------------------|
| قاعدة: كل البازلاء في هذا الكيس بيضاء | A | ABC                  |
| حالة: هذه البازلاء من هذا الكيس       | B | استنتاج<br>Deduction |
| نتيجة: هذه البازلاء بيضاء             | C |                      |
| حالة: هذه البازلاء من هذا الكيس       | B | BCA                  |
| نتيجة: هذه البازلاء بيضاء             | C | استقراء<br>Induction |
| قاعدة: كل البازلاء في هذا الكيس بيضاء | A |                      |

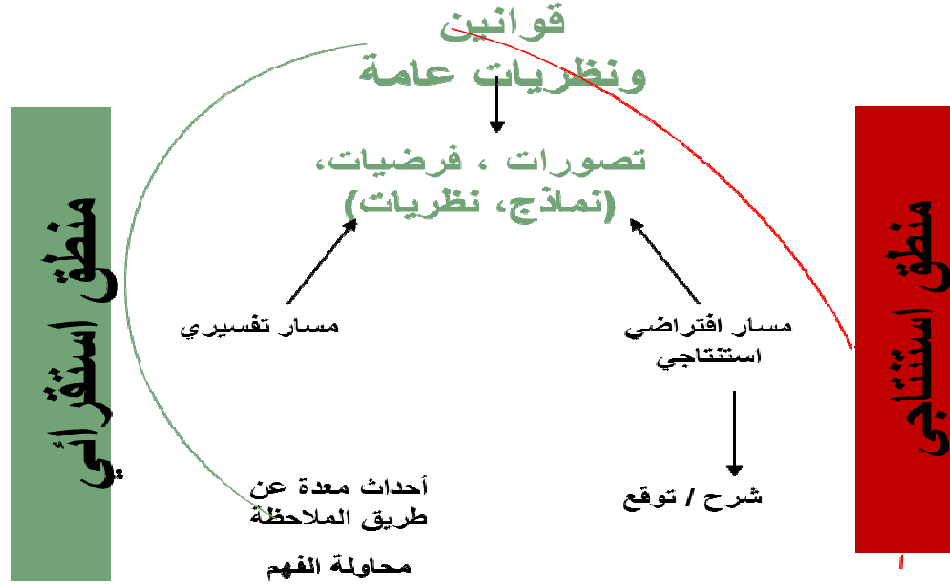
(الاستنتاج) يسمح بإعطاء نتائج "C"

(الاستقراء) يسمح بإعطاء قواعد عامة "A"

– الاستنتاج: (ABC) الذي نذهب من العام إلى الخاص [يعتبر منطق]

– الاستقراء: (BCA) الذي نذهب من الخاص إلى العام [فيه جزع خارج المنطق الحدس والاستعارة والقياس]

يساعدنا كل من الاستنتاج والاستقراء على فهم الظواهر وشرحها والتنبؤ بها



### الخطوات السبع للطريقة الاستنتاجية

- **الخطوة الأولى** ————— **الملاحظة** تبين لنا طبيعة المشكلة سواء من المدير أو أقسام أخرى كلما كانت واضحة أدى ذلك إلى أن عملية الاستنتاج والوصول للقواعد سليمة ومفيدة للمنظمة
- **الخطوة الثانية** ————— **جمع البيانات المبدئية** التعرف على تفصيل ووصف الظاهرة ومعرفة العوامل المؤثرة فيها هي مبدئية أي ستليها مرحلة أو مراحل أخرى لجمع البيانات
- **الخطوة الثالثة** ————— **تكوين النظرية** هي محاولة بناء أو ترتيب المتغيرات البحثية
- **الخطوة الرابعة** ————— **تكوين الفروض** تقديم الحلول المبدئية أو تصورات انطلاقاً من البيانات التي جمعناها ونضع مجموعة من الفروض ترتبط بالظاهرة المدروسة وبها جزء من التبرير العلمي المستمد من بيانات ومعلومات جمعناها
- **الخطوة الخامسة** ————— **تجميع البيانات العلمية الإضافية**
- **الخطوة السادسة** ————— **تحليل البيانات** استنتاج واستخراج
- **الخطوة السابعة** ————— **الاستنتاج** مهمة لأنها تسمح للمدير أو المنظمة على علاقه المتغير بالتالي يسمح لها بالبحث عن عوامل أخرى

أنواع أخرى من البحوث..

### دراسات الحالة : Case studies

تستخدم لتحليل المواقف المشابهة في المنظمات الأخرى بعمق لكنها قد لا تتوفر غالباً نفس الظروف والمنظمات أو لسرية المعلومات لك. مهمة لكنها صعبة لأننا لا نستطيع تعمم الحالة على منظمات أخرى لاختلافها ، كذلك لا نستطيع الحصول على البيانات التفصيلية على دارسه الحالة في المنظمة لأنها تعتبرها خاصة وسريه

### دراسة النشاط : Action research

يكون مناسباً حينما يرغب المدير ونباذ التغيير مخطط على إجراء العمل بالمنظمة. يهدف المدير أو الباحث لأحداث تغيير أو حل المشكلة للمنظمة ويحلها عن طريق حلول ابتكارية وميدانية يجربها في الميدان ثم تدريجياً ليصل لحلول

## تمت

- الخطوات الثالثة من خطوات الطريقة الاستنتاجية
  - أ- تحليل البيانات
  - ب- تكوين الفروض
  - ت- تكوين النظرية
  - ث- الاستنتاج
- من طرق الاستدلال التفكير وحل لمشاكل الأكثر صرامة ودقه
  - أ- الاستنتاج
  - ب- الاستقراء
  - ت- الاستدلال
  - ث- لاشيء مما ذكر

## المحاضرة الرابعة

### أنواع مناهج البحث

(الكتاب المقرر أحمد حسين الرفاعيص 121- 141)

## محاور وأهداف المحاضرة...

### محاور المحاضرة

- ما المقصود بالمنهج؟
- المنهج الوصفي
- أنماط البحوث الوصفية
- مزايا وانتقادات المنهج الوصفي
- المنهج التجريبي مميزات وخطوات المنهج التجريبي
- مزايا وانتقادات المنهج التجريبي

### أهداف المحاضرة ..

- التعرف على المناهج الأساسية المستخدمة في علم الإدارة
- استعراض خصائص المنهج الوصفي والمنهج التجريبي
- عرض مزايا وانتقادات المنهج الوصفي والمنهج التجريبي.

## مقدمة : ما المقصود بالمنهج؟

- **المنهج العلمي** هو الطريق أو المسلك الذي يتخذه الباحث للوصول إلى الحقيقة. ( قد تكون حلول للمشاكل ،تحسين مستوى الأداء ،.....)
- **يعرف بالمنهج العلمي** أنه مجموعة القواعد العامة التي يستخدمها الباحث للوصول إلى الحقيقة ( تعريف شامل يرى أن المنهج هو الإطار الكلي الذي يجمع كل القواعد التي نستخدمها في جمع المعلومات - تحقيق الأهداف الناتجة من شرح وتحسين وفهم - تقديم معرفه جديده مبتكره لم يتم تداولها من قبل - تحديد أهداف البحث ...  
كذلك نطاق دائرة المنهج العلمي ، كذلك الطرق التي نستخدمها في اإار المنهج القياس مثلا هل هي كمية تهدف الى التعامل بصورة كمية رياضيه مع المعطيات أم هي نوعية تقيس بعض العناصر المرتبطه بالأفراد توجهاتهم وسلوكياتهم البشريه أم هي طرق تمزج بين الإثنين (( المقاربات الكمية الكيفيه )) أو العكس التي تنطلق بجانب كفي ثم تنتهي بكمي قياسي .. كلها ترتبط أو تقع ضمن المنهج العلمي  
أي تحديد المنهج العلمي لماذا نتكلم عنه؟؟ لأن نوعيه المنهج هو عبارته عن نموذج عام يحدد قطر التفكير فعند التكلم عن منهج معين فطرق التفكير المستخدمه في هذا المنهج هل هي استنتاج أو استقراء أو الاثنين معا فتختلف من منهج لآخر  
لماذا ينطلق - على ماذا يركز - ماهي أسس اثبات المعرفة العلميه فيه كذلك؟؟  
فتكلم على مجموعه من النظريات في اطار المنهج نسميه تعريف حديث للنموذج  
فهذا النموذج يضم داخله الكثير من النماذج فهو ليس مبسط ولكنه نموذج على اساس انه تيار فكري فيه الكثير من النظريات - التوجهات - الكثير من القواعد التي تحكمه كذلك وقد تطورت المناهج عبر الزمن ودخلت عليها الكثير من التغيرات ومن المستجدات ومن التطورات ..  
فإنطلاقا من المناهج التقليديه - نيوتن الرياضي الكمي - ديكارد ومابعده الذي أثرى في طرق الاستدلال المنطقي - كذلك المناهج المستخدمه في كثير من العلوم كالمناهج التاريخي مثلا  
هذا يقودنا الى فكره ان اختيار المنهج ليس عشوانيا وليس بدون مبرر بل يرتبط بالمجال العلمي الذي نريد ان نبحث فيه - كذلك المحددات لاختيار المنهج هو تطابقه وملابته للظواهر المدروسه أي في اطار العلوم الاداريه لدينا متسع من استخدام المناهج التي ذكرناها ولكن نختارها على أي اساس على الرغم من وجود هامش حريه للباحث لاختيار نظريته وتصوراته للشخصيه ..  
كذلك محدد طبيعه الظاهره التي تفرض على الباحث الاختيار بين الكمي والكيفي بطريقه معينه دون سواها من الطرق الأخرى ..
- هذا الحقيقة اما أنتكون تأكيد الواقع موجود أو اكتشافا جديدا للقوانين التي تحكمه.....
- تصنيفات المناهج كثيرة، نركز على أكثرها استخداما في علمونا الإدارية:  
أنواع المناهج..  
هناك العديد من المناهج، نفرق بين

التجريبي

الوصفي

المنهج الوصفي

هو الأكثر استخداما ،، يستخدم في العلوم الاداريه في كل المجالات : المالي ، التسويقي ، الاداري ، الاستراتيجي ، إدارة الموارد البشرية ، أو كل التخصصات المرتبطه بنشاط المنظمات ..وهو يهدف الى جمع اكبر عدد ممكن من

البيانات والمعلومات التفصيلية حول الحقائق والظواهر التي نريد ان ندرسها او حول المشكله محل الدراسة ... اهدافه أساسا **المراجع** شرح الحقائق والوقوف على القوانين الداخليه التي تحكمها ويمكن كذلك ان تكون أهداف أخرى مثل الفهم أو محاوله ايجاد تفسير لبعض الظواهر او المشاكل يكون متاح في اطار هذا المنهج الوصفي ..

المنهج الوصفي من اسمه يجب ان ننتبه انه ليس بمفهوم البساطه الذي نعتقده أي أنه وصفي يهدف الى الوصف فقط ، ليس هذا المفهوم المرتبط بالمنهج الوصفي وليس هذا الذي يعبر عنه بأهمية المنهج الوصفي حقيقة عندما نتكلم عن أهمية ومجموع العناصر الضرورية والقوى التي يمتلكها المنهج الوصفي لا يمكن ان نختزلها في مجرد الحديث عن وصف الظواهر فقط فالوصفي ولو ان الكلمه قد توجب او تعطي دلالات البساطه على اساس انه يصف الأشياء ولكن أهمية الوصفي ليست سهله فهو **الوصف الذي يذهب الى ابعاد من الحقائق الظاهرية** هو وصف ولكنه **بشقي عميق** يهدف او **يذهب الى ما وراء الحقيقة الظاهرة**

فإذا ما كانت الحقيقة ظاهره أمامنا و اردنا ان نصفها أي نصف الحقيقة الكامنه وراء الظاهره والتي تعبر عن وجود قانون داخلي ، وجود ارتباطات بين مجموع المتغيرات التي تشرح السلوكيات الموجوده فهذا هو الوصفي وليس معناه جمع اكبر عدد ممكن من المعلومات حول ظاهره حتى لو قلنا ذلك سيكون مقبولا حسب نوعيه المعلومات اذا كانت دقيقه تفصيليه عميقه وتعبر عن حقائق موجوده تعبرت عن حركه العوامل فيما بينها فهذا هو الوصفي الحقيقي ... أما اذا كانت عامه تبسيطيه يمكن أي شخص ان يحصل عليها انطلاقا من الملاحظه البسيطه فهذا ينتقص من مفهوم المنهج الوصفي ...

### يعرف بالمنهج الوصفي علمانه :

محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة من أجل الوصول إلى فهم أفضل أدق".

- يهدف هذا المنهج الوصفي لتوفير البيانات والحقائق للمشكلة موضوع البحث لتفسيرها وهذا ما يميزه عن المنهج التريخي الذي يكتفي بسرد الأحداث والقائعات التاريخية وتطورها عبر الزمن (ص 122).
- لا يتمثل المنهج الوصفي في عملية الوصف وحدها لأن هذا الأخير لا يعطي تفسير الأشياء ولا تكشف عن قانون علمي.
- لذا فإن المنهج الوصفي يتضمن أيضا تفسير الظواهر حتى يوضح ديوظيفتها العلمية وبالتالي الوقوف على القوانين الداخلية التي تحكمها.
- الوصف العلمي للظواهر أمر ضروري قبل البدء في تحليل تلك الظواهر ، إذا المنهج الوصفي يتضمن التحليل.
- يسمح المنهج الوصفي بتقريب الباحث من الواقع والظاهرة التي يدرسها بحيث يدرسهها ويحاول شرحها كما هي بشكل دقيق

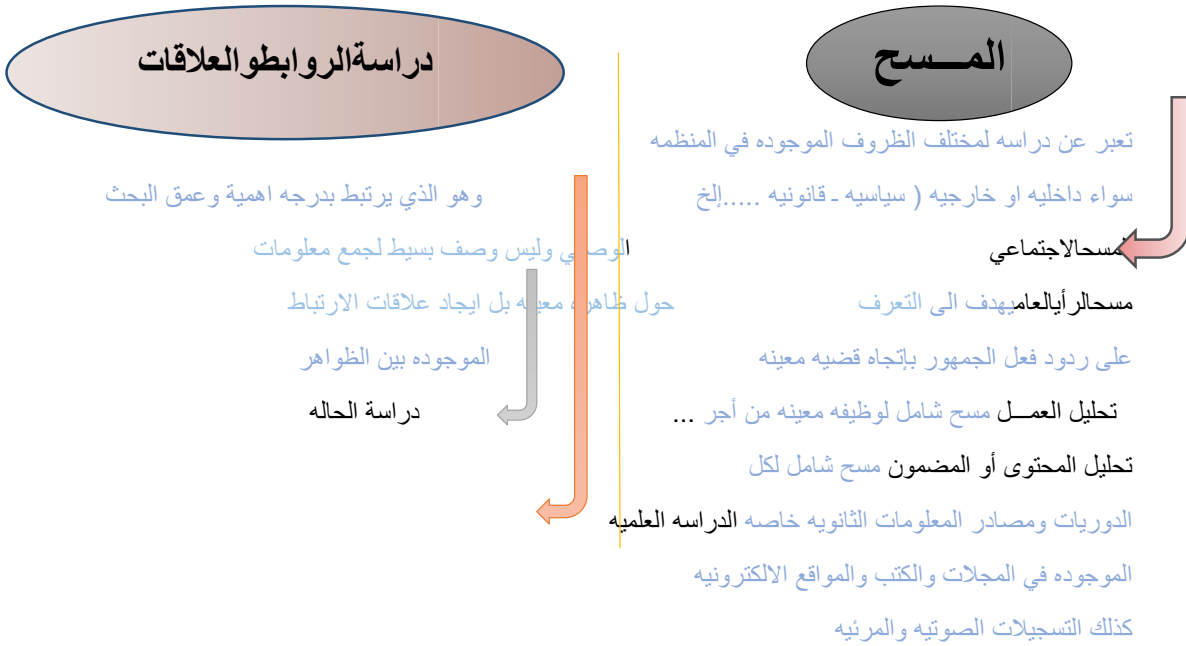
## يمكن تطبيق هذا المنهج على الظواهر الإنسانية

تطبيق المنهج الوصفي يتطلب :

- \* جمع البيانات والمعلومات المتوفرة
- \* الإحاطة بالأدوات القياسية المختلفة
- \* المعرفة المسبقة حول الظاهرة



## 2. أنماط البحوث الوصفية



**المسح :** يعتبر مسح واحدا من المناهج الأساسية في البحوث الوصفية.

يهتم المسح بدراسة الظروف الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وغير هامن مجتمع معين قصد تجميع الحقائق واستخلاص النتائج اللازمه لحل مشكله المجتمع

- يعتمد المسح على جمع البيانات الحقائق من أكبر عدد ممكن من الحالات
- تمكن هذه البيانات المعلومات من صياغة مبادئ عامة في المعرفة.

**المسح الاجتماعي:** هي الدراسة العلمية الدقيقة لظروف مجتمع معين بهدف اتخاذ الإجراء أتمناً لمعالجة هذه الظاهرة.

**مسح الرأي العام:** هو عملية منظمة للتعرُّف على آراء واتجاهات مجموعة من الناس بخصوص ظاهرة معينة أو حالة معينة.

- مسح الرأي العام: يكشف هذا النوع من المسح على رأي الجمهور في موضوع معين

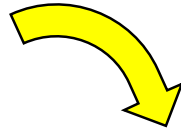
**تحليل المضمون:** يعتمد تحليل المضمون على البيانات الثانوية على عكس المسح الذي يعتمد على البيانات الأولية

يوجد مسح خاص للزبائن

دراسة الروابط والعلاقات

على عكس المسح الذي يكتفي بجمع البيانات قصد الوصف فإن دراست الروابط والعلاقات تتقوياً أيضاً بدراسة وتحويل العلاقات التي تربط بين الظواهر

**تقسيم دراسة الروابط والعلاقات إلى...**



**دراسات الحالة**

**:** وهي تلك التي تركز على دراسة حالة واحدة قائمة بحدوثاتها تتعلق بفرد أو جماعة أو مؤسسة (جمع أكبر عدد ممكن عن الحالة)

- يجب الملاحظة أنها لا يمكن تعميم النتائج التي تم التوصل إليها فيدراسة الحالة إلا في حالة التطابق مع حالات أخرى.

**الدراسات العلمية :**

يعتبر هذا الأسلوب أحد الأنواع المتميزة في إجراء الدراسات خاصة تلك التي تتعدى جمع البيانات وتحولها لظواهر لتتمدد إلى البحث عن أسباب تلك الظواهر وإجراء المقارنات بين الظواهر.

المنهج التجريبي

## يعرف المنهج التجريبي علمانه :

**المنهج التجريبي** هو الأسلوب الذي يتمثل فيه معالمة الطريقة العلمية بالشكل الصحيح ( لذلك هو الأقرب للعلمية ) فيه جانب الدراسة الميدانية أي التجربة

تقوم المنهج التجريبي على أساس استخدام التجربة في قياس متغير الظاهرة .  
ويتم التحكم بجميع المتغيرات التي تؤثر على ظاهرة معينة أو واقعة معينة باستثناء متغير واحد ( التغير التجريبي ) من أجل قياس أثره على الظاهرة .

يركز المنهج التجريبي على هذا الأسلوب لا يمكن تطبيقه في العلوم الاجتماعية والإنسانية .

✓ كما يرى بعض منهم أنه رغم صعوبة التطبيق فإنه يمكن استعمال هذا الأسلوب في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية .

## خطوات المنهج التجريبي (ص. 135) يركز على التجربة

تتمثل خطوات المنهج التجريبي في إجراء البحوث في:

1. صياغة مشكلة البحث وتحديد أبعادها عدد المتغيرات التي تحكمها والزمان والمكان .
2. صياغة فرضيات الدراسة بعد تحديد المشكلة يكون لدينا تصور حول إمكانية حلها
3. إعداد تصميم تجريبي يحتوي على العلاقات المتغيرة المتغيرات المراد استخدامها واختيار عينة الدراسة . إظهار المتغير الأساسي الذي نريد شرحه التابع والمتغير الذي يؤثر عليه . كـ تأثير برامج التدريب على مستويات الأداء فـ مستويات الأداء هي المتغير التابع الذي نريد شرحه وتفسيره يتبع درجة التغير في المستقبل الذي هو التدريب
4. تحديد العوامل المستقلة التي يتنبأ بها الباحث خضوعها للتجربة
5. تحديد الوسائل التي يمكن استخدامها كـ قياس نتائج التجربة والتأكد من صحتها تحديد طريقة التدخل
6. إجراء الاختبار الأولي بهدف تحديد موطأ الضعف في الفرضيات المصاغة اختيار أكثرها ملائمة مع مراعاة البساطة واليسر وليس التعقيد
7. تحديد مكان وموعد وزمان إجراء التجربة خاصة في الميدانية
8. التأكد من دقة النتائج التي تم التوصل إليها التحقق من سلامتها

تتم

## • من عيوب المنهج التجريبي

- أ- التعقيد في التجربة
- ب- صعوبة توفر البيئة التي تتم فيها التجربة



- ت- عدم يسر وسهولة المنهج
- ث- لاشيء مما ذكر

● **يهدف بالتعرف على ردود فعل الجمهور باتجاه قضيتهم معينه**

- أ- **مسح الرأي العام**
- ب- المسح الاجتماعي
- ت- تحليل المضمون
- ث- تحليل العمل