

ملخص مبادئ الإدارة

الفصل التحضيري

عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
١٤٢٨ هـ - ١٤٢٩ هـ

تلخيص وتنسيق : صادق سعيد
١٤٣٥ هـ - ١٤٣٦ هـ

" تم التحديث في جمادى الأولى ١٤٣٦ هـ "

ملاحظات

١. الملخص مجاني، فلا تدفع للمكتبات إلا ثمن تصوير الأوراق والتغليف .
٢. الملخص من إعداد طالب بالفصل التحضيري، ولا علاقة له بمُدْرَس المقرر .
٣. أسئلة الاختبار ليست كلها من الملخص، فهو لن يغنيك عن الكتاب .
٤. يُطلب الملخص وإرسال الملاحظات :

 SadeqSaeed

 Ebdaa.Symphony

 0553595032

 ahmad_amin6

 ahmad.amin6

 0544775925

- المحاضرة الحادية عشرة -

- تعريف الإدارة ..

هي مجموعة من الأنشطة الموجهة نحو موارد المؤسسة لتحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة وفاعلية .

- عناصر الإدارة ..

١. فرد أو مجموعة أفراد يسمون بالمديرين ويتميزون بالخبرة والقدرة .
٢. مجموعة من الأنشطة والوظائف التي يمارسها رجال الإدارة (التخطيط، اتخاذ القرارات، التنظيم، التنسيق، القيادة، الاتصال، الرقابة) .
٣. معارف ومفاهيم استحدثتها وطورها العلماء والممارسون للإدارة .
٤. موارد المنظمة .
٥. الكفاية والفاعلية الإدارية .

- أهمية الإدارة في الوقت الحاضر ..

١. كبر حجم المنظمات، وزيادة الحاجة إلى التخصصات .
٢. وجود انفصال بين المنظمات وملاكها .
٣. التغييرات التقنية والاقتصادية والاجتماعية .
٤. المنافسة الشديدة في الأسواق .
٥. الندرة المتزايدة للموارد المادية والبشرية .

- المدير ..

هو فرد في المنظمة مسؤول عن أداء مجموعة من المرؤوسين بغرض تحقيق أهداف المنظمة، من خلال التخطيط واتخاذ القرارات، مع الاستخدام الأمثل للموارد التنظيمية .

- المنظمة ..

عبارة عن تجمع بشري يسعى إلى تحقيق أهداف محددة، وتختلف الأهداف باختلاف طبيعة عمل المنظمات .

- أنواع المديرين ..

١. المدير العام : هو فرد مسؤول على كل الأنشطة في المنظمة .
٢. المدير الوظيفي : هو فرد مسؤول عن نشاط تنظيمي واحد، كمدير الإنتاج ومدير التسويق ومدير المبيعات .

- مستويات المديرين ..

(أ) مدراء الإدارة العليا .

في هذا المستوى (الرئيس + نائب الرئيس) ومهامهم :

١. مسؤولون عن الأداء الشامل للمنظمة .
٢. يولون أهمية كبيرة للبيئة الخارجية .
٣. لهم دور أساسي في تحديد الأهداف ورسم الاستراتيجيات .

ب) مدراء الإدارة الوسطى .

في هذا المستوى (رؤساء الأقسام الكبرى + الإدارات الرئيسية) ومهامهم :

١. مسؤولون عن تنفيذ الاستراتيجيات المرسومة من قِبَل الإدارة العليا .
٢. تطوير الخطط التكتيكية (تجزئة للخطط الاستراتيجية) .
٣. لهم دور في بناء وقيادة فرق العمل الكبرى .

ج) مدراء الإدارة الإشرافية .

في هذا المستوى (قدامى العاملين الفنيين) ومهامهم :

١. الإشراف أو الملاحظة على الموظفين (العمالة) .
٢. وضع الخطط التشغيلية وقيادة الفرق الصغيرة .

- الفعالية ..

أداء الأعمال الصحيحة (To Do Right Things)، حيث يجب على المدير أن يعرف الأعمال الصحيحة ويحددها لتتمكن المنظمة من أدائها .

- الكفاءة الإدارية ..

أداء الأعمال بطريقة صحيحة (To Do Things Right)، حيث ترتبط بمسألة ما هو مقدار المدخلات (من الموارد) اللازمة لتحقيق مستوى معين من المخرجات (الهدف المنشود)، أي أن تحقق المنظمة أعلى منفعة بأقل التكاليف .

- الإدارة الناجحة تسعى إلى ..

١. تقليل هدر الموارد (كفاءة عالية) .
٢. زيادة تحقيق الأهداف (فاعلية عالية) .

- مهارات الإدارة ..

١. إن فعالية وكفاءة المدير يحددها مقدار ما يتمتع به من مهارات إدارية .
٢. هناك مهارات يجب توفرها في المديرين ليتمكنوا من إدارة منظماتهم بنجاح .
٣. المدير الذي يمتلك مهارات إدارية ينجح عادة ويتحسن أداءه .

- مهارات ضرورية لنجاح أداء المديرين ..

١. مهارات فنية Technical Skills . وهي استعمال معرفة متخصصة في تنفيذ أعمال ذات علاقة، كالمهارات الهندسية والحاسوبية .
٢. مهارات إنسانية Human Skills . وهي المهارات التي تبني التعاون بين أعضاء الفريق، كالتحفيز والاتصال والقيادة .
٣. مهارات عقلية أو فكرية Conceptual Skills . وهي القدرة على رؤية المنظمة كنظام كلي شامل، بفهم كيفية عمل أجزاء المنظمة .

- لتحقيق أهداف المنظمة تمارس الإدارة عدد من الوظائف (وظائف الإدارة) ..

- ❖ التخطيط .
- ❖ التنظيم .
- ❖ القيادة .
- ❖ الرقابة .
- ❖ اتخاذ القرارات .
- ❖ التنسيق .
- ❖ الاتصال .

- وظائف المنظمة ..

- ❖ إدارة الإنتاج .
- ❖ الموارد البشرية .
- ❖ الإدارة المالية .
- ❖ إدارة التسويق .

ملخص

صادق

مجاناً

- المحاضرة الثانية عشرة -

- التخطيط ..

هو عمل ذهني يتم بموجبه استقراء الماضي ودراسة الحاضر والتنبؤ بالمستقبل للوصول إلى الهدف بأفضل النتائج وأقل التكاليف .

- خصائص التخطيط ..

١. أنه عملية ذهنية .
٢. يركز على المستقبل والتنبؤ بهذا المستقبل .
٣. يعتمد على الإمكانيات المتاحة للمنظمة .
٤. يقوم على اختيار بديل من عدة بدائل (إنعدام البدائل يعني أنه لا داعي للتخطيط) .

- فوائد التخطيط ..

١. التغلب على الغموض .
٢. التركيز على الأهداف .
٣. التنسيق بين كافة الإدارات والأقسام .
٤. الاقتصاد في النفقات .
٥. تسهيل الرقابة .

- أنواع التخطيط حسب الفترة الزمنية ..

- أ) تخطيط طويل الأجل (مدته بين ٣ و ١٠ سنوات) .
- ب) تخطيط متوسط الأجل (مدته بين سنة و ٣ سنوات)، وهو تفصيل للخطة طويلة الأجل .
- ج) تخطيط قصير الأجل (مدته لا تتجاوز سنة)، وهو تفصيل للخطة متوسطة الأجل .

- أنواع التخطيط حسب المستوى الإداري ..

- أ) تخطيط على مستوى الإدارة العليا (يتمثل في رئيس أو أعضاء مجلس الإدارة)، ويتميز بالبعد الاستراتيجي .
- ب) تخطيط على مستوى الإداري الوسطى (يتمثل في مساعدي المدراء ورؤساء الأقسام والإدارات الفرعية)، ويتميز ببعده التفصيلي أو التكتيكي .
- ج) تخطيط على مستوى الإدارة الدنيا (يتمثل في المشرفين ورؤساء الشعب)، ويتميز بالخطة التشغيلية .

- جدول يقارن بين أنواع الخطط ..

فترة الخطة	نوع الخطة	المستوى الإداري
طويلة الأجل	استراتيجية	الإدارة العليا
متوسطة الأجل	تفصيلية وتكتيكية	الإدارة الوسطى
قصيرة الأجل	تشغيلية	الإدارة الدنيا

- خطوات التخطيط ..

١. تحديد الأهداف .
٢. جمع المعلومات .
٣. وضع الافتراضات (أن تكون الظروف المستقبلية مشجعة وموجبة أو مثبطة وسالبة) .
٤. تحديد البدائل والاختيار من بينها، ويتم تقويم البدائل في ضوء عدة اعتبارات منها :
 - ❖ التكلفة .
 - ❖ الجوانب المتاحة .
 - ❖ الإمكانيات المتاحة .
٥. التنفيذ وتقييم النتائج .

ملخص

صادق

مجاناً

- المحاضرة الثالثة عشرة -

- مفهوم اتخاذ القرار ..

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

- أنواع القرارات ..

١. القرارات المبرمجة : هي التي تتخذ للتعامل مع مشكلات روتينية متكررة .

٢. القرارات غير المبرمجة : هي التي تتخذ للتعامل مع مشكلات جديدة وغير اعتيادية .

- مراحل اتخاذ القرارات ..

١. تحديد المشكلة .

المشكلة : هي عبارة عن فجوة (فرق) بين الحالة الحالية والحالة المرغوبة .

٢. تحديد معايير اتخاذ القرار .

المعيار : هو رقم محدد كمي أو حالة نوعية تُستخدَم من قبل متخذ القرار أثناء المفاضلة بين البدائل، مثل :

❖ المؤهلات العلمية المناسبة . ❖ مهارات القيادة . ❖ مهارات الاتصال .

❖ مهارات التخطيط والتحليل . ❖ الخبرة العملية .

٣. إعطاء أوزان للمعايير . مثل :

معايير اختيار المرشح للمنصب الجديد	
الوزن	المعيار
٣	المؤهلات العلمية المناسبة
٥	مهارات القيادة
٣	مهارات الاتصال
٤	مهارات التخطيط والتحليل
١	الخبرة العملية

٤. تطوير وتحليل البدائل .

حيث يتم ترتيب البدائل بناء على الحكم الشخصي لفرد أو مجموعة أفراد مشاركين بالقرار، مثل :

قائمة بالخيارات أو البدائل المتاحة	
م	أسماء المرشحين لشغل الوظيفة
١	سلطان المفلح
٢	مشاري السالم
٣	علي السعيد
٤	خالد العلي
٥	بندر العوض

٥. اختيار البديل الأمثل وتنفيذه .

٦. التقييم (كفاءة القرار) .

- المحاضرة الرابعة عشرة -

- التنظيم ..

التعريف الأول : هو الإطار الذي تتعاون بداخله الجهود البشرية لتحقيق هدف عام .
التعريف الثاني : هو التوزيع المناسب للأفراد والواجبات وتحديد الاختصاصات وتوضيح السلطات والمسؤوليات داخل منظمة من أجل تحقيق الأهداف المنشودة .

- أهداف التنظيم :

1. تحديد العلاقات بين العاملين .
2. معرفة العاملين بالأنشطة التي سيقومون بأدائها .
3. توحيد جهود العاملين وتوجيهها نحو الأهداف .
4. الاستغلال الأمثل لموارد المنظمة .
5. تحقيق الرقابة الإدارية الفعالة .

- أنواع التنظيم :

(أ) التنظيم الرسمي	(ب) التنظيم غير الرسمي
1. ينتج من الأهداف والمهام الرسمية .	1. ينتج من تجمع الأفراد داخل المنظمة .
2. يسعى إلى تحقيق الأهداف المؤسسية .	2. يسعى إلى إشباع حاجات الأفراد (المادية والمعنوية) .
3. علاقات الفرد مع الآخرين إدارية ورسمية .	3. علاقات الفرد مع الآخرين اجتماعية شخصية .
4. الاتصالات تتم وفقاً للتسلسل الهرمي .	4. الاتصالات تتم وفقاً للتأثيرات والنفوذ .

- مبادئ التنظيم ..

هي الأسس والتوجيهات التي يفضل الاسترشاد بها عند تصميم الهيكل التنظيمي للمؤسسة ، وهي :

1. مبدأ الهدف : أي لا بد من وضوح الهدف .
2. مبدأ الوظيفة : أي أنه يجب مراعاة متطلبات وصلاحيات ومسؤوليات الوظيفة بغض النظر عن الشخص .
3. مبدأ التخصيص وتقسيم العمل : أي تخصيص أجزاء من عمل معين بين عدد معين من الأعضاء .
4. مبدأ وحدة القيادة : لا بد أن يتلقى المرؤوسين الأوامر من شخص واحد .
5. مبدأ نطاق الإشراف : عدد العاملين الذين يشرف عليهم مدير واحد يختلف من وحدة لأخرى .
6. مبدأ تساوي السلطة (الصلاحيات) والمسؤولية :

السلطة : هي الصلاحيات المخولة لشغل الوظيفة وتتضمن حق إصدار الأوامر واتخاذ القرارات .
المسؤولية : هي محاسبة الآخرين على أداء الأعمال الموكلة إليهم .
7. مبدأ المركزية واللامركزية :

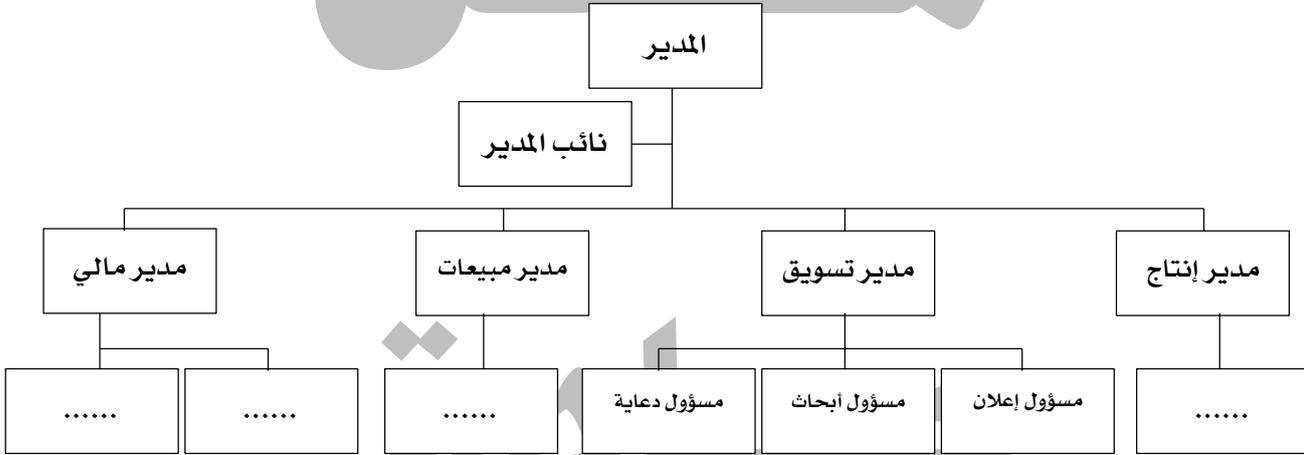
1. **المركزية :** هي تركيز الحجم الأكبر من سلطة اتخاذ القرار بيد الإدارة العليا .
2. **اللامركزية :** هي نقل سلطة القرار وممارستها من المستويات الإدارية العليا إلى الدنيا .
3. **8. مبدأ تفويض السلطة :** يجب أن تكون السلطة المفوضة للموظف متناسب مع مقدراته .
4. **9. مبدأ التنسيق :** العمل على تحقيق الإنسجام بين الوحدات الإدارية .
5. **10. مبدأ المرونة :** أن يكون التنظيم مرناً وقابلاً للتغير مع المتغيرات .

- الهيكل التنظيمي ..

هو النموذج الذي يعكس طبيعة التعامل والتنسيق المصمم من قبل الإدارة من أجل الربط بين المهام في المنظمة، وذلك لتحقيق أهداف المنظمة .

- عناصر الهيكل التنظيمي ..

١. تحديد المهام والمسؤوليات التي تحدد وظائف الأشخاص .
٢. تجميع المراكز الوظيفية للعاملين على شكل وحدة إدارية، والوحدات تتشكل من أقسام لتكوّن الهرم .
٣. وضع آليات وسبل التنسيق الرأسي والأفقي بين الوحدات .



مجاناً

- المحاضرة الخامسة عشرة -

- التنسيق ..

هو الترتيب المنظم لجهود الجماعة، لكي توجه هذه الجهود في تحقيق الأهداف المنشودة .

- أهمية التنسيق ..

1. الابتعاد عن اللبس والغموض بتوضيح الأهداف لكل الأفراد بالمنظمة نظراً لاختلاف فهمهم وقدراتهم .
2. توحيد جهود الأفراد من حيث :
 - ❖ الاتجاه التي ستمسكه الجهود .
 - ❖ توقيت الجهود .
 - ❖ تحديد مقدار الجهود .

- أسباب شمولية وظيفة التنسيق ..

1. التنسيق داخل الوحدة التنظيمية الواحدة في المنظمة (مدير القسم وموظفيه) .
2. التنسيق بين الوحدات التنظيمية في المنظمة (بين الأقسام) .
3. التنسيق بين المنظمة والبيئة الخارجية .

- وسائل التنسيق ..

1. تسلسل الأوامر .
2. القواعد والإجراءات .
3. التنسيق بالأهداف .
4. استخدام المساعدين في التنسيق .
5. استخدام الاتصال .
6. اللجان .
7. المناقشات غير الرسمية .

- المحاضرة السادسة عشرة -

- القيادة ..

هي قدرة الفرد على التأثير على شخص أو جماعة، وتوجيههم وإرشادهم للعمل بأعلى كفاءة على تحقيق الأهداف.

- الفرق بين المدير والقائد ..

المدير : يعتمد على السلطة الرسمية (عقاب/ثواب) لإنجاز العمل .

القائد : لديه قدرات شخصية تمكنه من التأثير على الآخرين، بالإضافة إلى القوة الرسمية (وهي ثانوية) .

- مصادر قوة القائد ..

١. قوة المكافأة .
٢. قوة الإكراه .
٣. القوة المشروعة .
٤. قوة الخبرة .
٥. قوة الاقتداء والإعجاب .

- نظريات القيادة ..

أولاً : نظرية السمات .

- ❖ سمات جسدية (طول، قوة، ضخامة) .
- ❖ سمات شخصية (ذكاء، ثقة، إنجاز) .
- ❖ سمات اجتماعية (تعامل مع الآخرين، المحبة) .
- ❖ سمات متعددة (التضحية، الطموح، الإصرار، المثابرة، الصبر) .

ثانياً : النظريات السلوكية .

- ❖ الاهتمام بالعمل : تركيز القائد على العمل وأسس تنظيمه وتوزيع المهام وتحقيق الأهداف .
- ❖ الاهتمام بالأفراد : اهتمام القائد بمرؤوسيه وتنمية علاقاته معهم .
- ❖ السلوك الموجه للتطوير : بالتجريب والاختبار .

ثالثاً : النظرية الموقفية أو الشرطية .

وتفترض أنه لا يوجد طريقة مثالية واحدة للقيادة، وأن نجاح القيادة يتوقف على مدى التوافق بين نمط المستخدم وطبيعة الموقف .

- مفهوم القيادة الإسلامية ..

استخدام القائد للأسلوب الإسلامي للتأثير في سلوك الأفراد لتحقيق أهداف مشروعة .

- أسس القيادة الإسلامية ..

١. القيادة تكليف ومسؤولية .
٢. الشورى .
٣. القدوة الحسنة .
٤. الفطنة والواقعية .
٥. البر والرحمة .
٦. الإخلاص في العمل .

- المحاضرة السابعة عشرة -

- الاتصال ..

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

- عناصر عملية الاتصال ..

١. المرسل : الجهة الراغبة في إيصال المعلومات .
٢. الرسالة : المعلومات المراد إيصالها .
٣. الوسيلة : الطريقة التي يختارها المرسل لإيصال المعلومات .
٤. المستقبل : الجهة التي تستلم المعلومات .
٥. التغذية الراجعة : رد فعل المستقبل الذي يبين مدى فهمه للرسالة .
٦. التشويش : أية عوامل تقلل من دقة الاتصال أو تعيقه .

- وسائل الاتصال ..

١. الوسائل الشفهية .
وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات عن طريق الكلمة المنطوقة، كالمقابلات الشخصية والندوات .
إيجابياتها (أقصر طرق تبادل البيانات، السهولة، الصراحة) وسلبياتها (معلوماتها معرضة للتحريف وسوء الفهم).
٢. الوسائل الكتابية .
وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات عن طريق الكلمة المكتوبة، كالأنظمة والمنشورات والتعاميم .
شروطها (كاملة، مختصرة، واضحة، صحيحة، لطيفة) وإيجابياتها (إمكانية الاحتفاظ بها والرجوع لها، حمايتها من التحريف، قلة التكلفة) وسلبياتها (البطء، تأكيد سوء الفهم عندما تكون للكلمة أكثر من معنى) .
٣. الوسائل غير اللفظية .
وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات عن طريق الإشارات أو الإيماءات (تعبيرات الوجه ولغة الجسد) .

- أنواع الاتصالات الإدارية حسب طبيعتها ..

١. الاتصالات الرسمية : وهي تحصل من خلال خطوط السلطة الرسمية بموجب اللوائح .
٢. الاتصالات غير الرسمية : وهي تنشأ بوسائل غير رسمية ولا تتضمنها اللوائح وتحددها الصلات الشخصية.

- أنواع الاتصالات الإدارية حسب اتجاهها ..

١. اتصالات نازلة .
هي التي تتدفق من أعلى التنظيم إلى أسفل (مثل المذكرات، التعاميم، المنشورات، اللقاءات الاجتماعية) .
٢. اتصالات صاعدة .
وهي التي تكون من العاملين إلى المدير (مثل نتائج تنفيذ الخطط، شرح المعوقات، الملاحظات، الآراء) .

- المحاضرة الثامنة عشرة -

- الرقابة ..

هي التأكد من أن كل شيء في المنظمة يتم وفق الخطط الموضوعة والتعليمات الصادرة وذلك لكشف مواطن الضعف وتصحيحها .

- أهمية الرقابة وفوائدها ..

١. التكيف مع التغيرات البيئية .
٢. تقليل تراكم الأخطاء .
٣. المواكبة والانسجام مع التعقيد التنظيمي .
٤. تخفيض التكاليف .

- خطوات الرقابة ..

١. تحديد الأهداف والمعايير (معايير زمنية، معايير الجودة أو النوعية، معايير كمية، معايير الكلفة) .
٢. قياس الأداء الفعلي (مقارنة ما حصل مع ما تم التخطيط له مسبقاً) .
٣. مقارنة النتائج بالمعايير والأهداف (الانحراف = الأداء الفعلي - الأداء المرغوب) .
٤. اتخاذ الإجراءات التصحيحية .

- أنواع الرقابة وفق موعد إجرائها وتركيزها على الإنجاز ..

١. الرقابة قبل الإنجاز (أو التنفيذ) .
٢. الرقابة المتزامنة مع التنفيذ .
٣. الرقابة بعد التنفيذ .

- خصائص الرقابة الفعالة ..

١. أن تكون المعايير الرقابية مفهومة .
٢. أن تكون عملية الرقابة اقتصادية .
٣. إلمام المدير (المراقب) بعملية الرقابة وقدرته على تنفيذها .
٤. تعدد وتنوع الوسائل والأدوات .
٥. أن تكون الرقابة مرنة وتراعي اختلاف المواقف والظروف .
٦. مراعاة الكم والنوع .

- المحاضرة التاسعة عشرة -

١. الإنتاج Production .

هو النشاط الذي يتعلق بتحويل عناصر الإنتاج (المدخلات) إلى مخرجات على شكل سلع أو خدمات، وهي أهم وظائف المنظمة .

◆ أهداف الإنتاج :

إنتاج السلع والخدمات بمواصفات محددة تُرضي المستهلك .

إنتاج السلع والخدمات بالكميات المطلوبة في الوقت المحدد .

تحقيق تكاليف إنتاج مناسبة .

◆ مسؤوليات واختصاصات إدارة الإنتاج :

تصميم الفكرة أو السلعة أو الخدمة .

تهيئة مكان العمل بالمعدات والآلات .

توفير جميع احتياجات عملية الإنتاج .

تخطيط وتنظيم العمليات الإنتاجية ووضع جداول تفصيلية بما سيتم إنتاجه خلال فترة محددة .

الرقابة على العمليات الصناعية/الإنتاجية .

توفير ظروف وشروط الأمان والسلامة .

تحديد وسائل وأساليب مناولة المواد الخام والمخرجات من/إلى المخازن .

الاهتمام بالبحث والتطوير لتحسين المنتج .

تخطيط وتنظيم وجدولة أعمال الصيانة للمعدات .

◆ مفاهيم مرتبطة بالإنتاج :

الجودة/النوعية Quality : ملائمة السلعة/الخدمة للمواصفات والشروط والمعايير .

الإنتاجية Productivity : نسبة المخرجات إلى المدخلات .

٢. التمويل Financial Function .

هي المسؤولة عن توفير الأموال للمنظمة وترشيد استثمارها وتمكين المنظمة من سداد جميع التزاماتها .

◆ أهداف الوظيفة المالية :

تعظيم ثروة المالكين .

تأمين الاحتياجات المالية للمنظمة .

تخطيط وتنظيم وضبط حركة تدفق الأموال من/إلى المنظمة .

التنبؤ بالمشاكل المالية المتوقعة ووضع حلول لها .

التقليل من حدة المخاطر في استخدام أموال المنظمة .

❖ مهام الإدارة المالية :

- # وضع الخطط الاستثمارية لتحديد أفضل المشاريع التي تحقق أعلى الأرباح .
- # تحديد مصادر الأموال .
- # وضع الموازنات المختلفة (كالموازنة التقديرية، والتدفقات النقدية، الميزانية العمومية) .
- # التحليل المالي للتعرف على نقاط القوة والضعف في الأداء المالي للمنظمة .
- # وضع نظام رقابة مالية .

ملخص

صادق

مجاناً

- المحاضرة العشرون -

٣. الموارد البشرية Human Resources .

التعريف الأول : هي إدارة النشاطات والبرامج التي تعمل على توفير القوى العاملة للمنظمة .

التعريف الثاني : هي مجموعة النشاطات والمهام التي تُعنى بجميع شؤون القوى العاملة في المنظمة، بدءاً من

استقطاب هذه القوى وتعيينها وتطويرها وتوفير النظم الكفيلة بالمحافظة عليها وتعزيز انتمائها للمنظمة .

♦ أهداف وظيفية الموارد البشرية :

استقطاب أفضل العناصر البشرية المؤهلة للعمل في المنظمة .

الاحتفاظ بأفضل العناصر المنتجة .

تحفيز العنصر البشري للعمل بكفاءة وفعالية .

التوفيق والتجانس بين أهداف الأفراد وأهداف المنظمة .

♦ مهام إدارة الموارد البشرية :

تحليل الوظائف/الأعمال .

البحث عن الموارد البشرية المؤهلة .

تقويم أداء العاملين .

تطوير مهارات العاملين .

اقتراح أنظمة تنظم حقوق العاملين وواجباتهم .

اقتراح سياسات الرواتب والأجور والحوافز والعلاوات والرعاية الصحية .

المساهمة في الدراسات المتعلقة بشؤون العاملين .

٤. التسويق Marketing Function .

هو مجموعة العمليات (أو الأنشطة) التي تعمل على اكتشاف رغبات العملاء وتطوير السلع والخدمات التي تشبع

رغباتهم وتحقيق الأرباح للمؤسسة خلال فترة .

♦ أهداف وظيفية التسويق :

رضا العملاء .

الميزة التنافسية .

زيادة الحصة السوقية .

العلاقة طويلة الأجل مع الزبائن (الولاء) .

التنبؤ برغبات الزبائن في المستقبل .

♦ المزيج التسويقي :

وتمثل الأعمدة التي يقوم عليها النشاط التسويقي، وهي :

المنتج Product : السلعة/الخدمة التي تُعرضها المنظمة في السوق .

السعر Price : قيمة السلعة/الخدمة ويحددها البائع .

التوزيع Place : توفير وتوصيل المنتج إلى أماكن المستفيدين .

الترويج Promotion : إخبار الزبون وتوعيته بمنتجات المنظمة ومزاياها .

❖ مهام وظيفة التسويق :

- # تصميم وتنفيذ الدراسات المتعلقة بالمستهلكين أو المنافسين .
- # إجراء اختبارات السوق للمنتجات الجديدة .
- # تصميم وتنفيذ البرامج التسويقية .
- # تعديل المنتجات الحالية والغاء ما أصبح غير مطلوب بالسوق .
- # وضع جميع السياسات المرتبطة بتحديد اسم الماركة وخدمات ما بعد البيع .
- # المساعدة في البحث عن البائعين المؤهلين .

صادق

مجاناً

- فهرس -

الصفحة	الدرس
١	المحاضرة الحادية عشرة (الإدارة)
٤	المحاضرة الثانية عشرة (التخطيط)
٦	المحاضرة الثالثة عشرة (اتخاذ القرار)
٧	المحاضرة الرابعة عشرة (التنظيم)
٩	المحاضرة الخامسة عشرة (التنسيق)
١٠	المحاضرة السادسة عشرة (القيادة)
١١	المحاضرة السابعة عشرة (الاتصال)
١٢	المحاضرة الثامنة عشرة (الرقابة)
١٣	المحاضرة التاسعة عشرة (الإنتاج - التمويل)
١٥	المحاضرة العشرون (الموارد البشرية - التسويق)
١٧	فهرس

صادق

مجاناً

والحمد لله،،،