

مذكرة المهارات الإدارية

للمجال الاختياري

الفصل الدراسي الثاني

لعام: ١٤٤٦ هـ

...

للمعلمة: سهام السلمي

اسم الخريجة:

الشعبة:

ميثاق المادة



اتعهد أنا الطالبة

الحضور والانصراف:

١. الالتزام بوقت الحصة وعدم التأخير إلا بعذر خطي مقبول من قبل مديرة المدرسة والمعلمة الحق في حال عدم وجود عذر بخضم نصف درجة من درجات الحضور والانصراف.
٢. الانصراف بعد سماح المعلمة بذلك وعدم الخروج من الفصل دون استئذان.

أثناء الحصة:

١. ترك الحديث الجانبي.
٢. رفع اليد عند المداخلة وطلب التوضيح وعند المشاركة.
٣. عدم مضغ العلكة أو الأكل.
٤. احترام الزميلة وعدم مشاركتها اجابتها.
٥. احضار الملزمة الخاصة بالمادة وفي حال نسيانها يحق للمعلمة خصم (نصف درجة) من درجات المشاركة.
٦. الحرص على نظافة الملزمة.
٧. الحرص على احضار الملزمة في موعد التصحيح المقرر من قبل المعلمة.

مشاريع نهاية الوحدة

١. المشاركة في تنفيذ المشروع.
٢. التعاون مع أعضاء المجموعة في تنفيذ المشروع.
٣. تسليم المشاريع والمهام الادائية في الوقت المحدد من المعلمة

الاختبارات:

١. الالتزام بمواعيد الاختبار المحدد حيث سيكون الاختبار الأول: ١٤٤٦/٦/٩ هـ
٢. في حال الغياب لن يتم إعادة الاختبار إلا بعد قبول العذر والتوقيع عليه من قبل إدارة المدرسة

في حال الاخلال بأي من القوانين السابقة فأنا أتحمل كافة العقوبات المترتبة على ذلك

وعلى ذلك أوقع:

التوقيع:

اسم الطالبة:

جدول التصحيح

الملاحظة	التوقيع	التاريخ



يُعدُّ الاتصال أول عمل يقوم به الإنسان في حياته، فالمولود الصغير حينما يخرج من بطن أمه إلى عالم آخر وبيئة مختلفة، فإنه يعبر عن تأثره بصرخته البرينة المألوفة، ومنذ ذلك الوقت يظل هذا الإنسان في اتصال دائم بالبيئة التي حوله.

والاتصال ظاهرة اجتماعية تحدث بين الأفراد والمجموعات بغرض تحقيق العلاقات وتبادل الآراء والأفكار، ومادام الإنسان يعيش في وسط اجتماعي فليس له غنى عن الاتصال بالآخرين؛ للتعبير عن حاجاته ورغباته.

ما هو مفهوم الاتصال؟

عناصر الاتصال

03

أن يكون للاتصال هدفًا بوصفه عنصرًا لا يكون الاتصال فاعلاً دون تحقيقه.

02

أن يحدث الاتصال بأسلوب معين، أو فعل معين سواءً كان لفظيًا أم غير لفظي، أو يكون شفهيًا أو كتابيًا.

01

أن يكون هناك عدة أطراف لعملية الاتصال أو طرفين على الأقل لتحدث عملية الاتصال، ويسمى الأول «المرسل» ويسمى الآخر «المستقبل».

نشاط تطبيقي

من خلال الجدول مثل بعض لعمليات الاتصال في حياتنا :

المثال	عملية الاتصال
	اتصال في المنزل
	اتصال في المدرسة
	اتصال في الشركة
	اتصال بين الدول

اهمية الاتصال

يحقق الاتصال مزايا متعددة للأفراد والمنشآت

بالتعاون مع مجموعتك وبعد فهمك للاتصال وضح أهميته الاتصال:

١.
٢.
٣.

4. تُعدُّ عملية الاتصال همزة الوصل بين المدير ومراكز الأداء؛ فعلى سبيل المثال اتخاذ القرارات أو رسم سياسة من السياسات يتطلب وجود نظام اتصالات بين المدير ومراكز المعلومات في المنظمة، وبينه وبين مرؤوسيه؛ لتنفيذ هذه السياسات والأوامر.
5. يساعد على تحديد دور كل فرد في المنشأة، ومكانه في التنظيم، وإجراءات العمل؛ ومن ثمَّ يسهل عليه الاتصال بالأفراد والمجموعات الأخرى.
6. إن الاتصال هو الوسيلة الأساسية لتوحيد الجهود المختلفة في التنظيم وتنسيقها، وهو وسيلة لإحداث التغيير في السلوك.
7. تمثل الاتصالات جزءاً كبيراً من أعمال المديرين اليومية، حيث يقضون ما يقارب (75%) من أوقاتهم في الاتصالات الإدارية.

Homework

■ اختر الإجابة الصحيحة وضعها في مكانها المناسب: (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة).

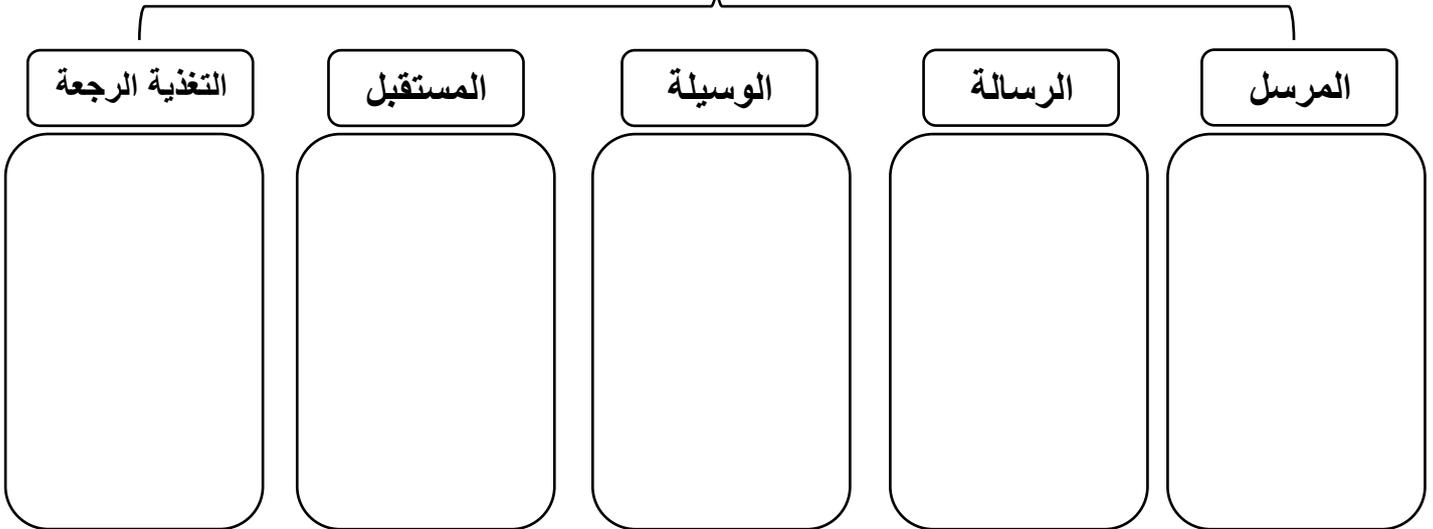
- يتحقق نظام الاتصال في جمع البيانات والمعلومات التي تساعد في التنبؤ من خلال
- يتحقق نظام الاتصال في تقسيم العمل وتوزيعه وتحديد الصلاحيات والمسؤوليات من خلال
- يتحقق نظام الاتصال في التأثير على الآخرين وترغيبهم في العمل للوصول إلى الأهداف من خلال
- يتحقق نظام الاتصال في عملية متابعة العاملين وتقييمهم، ومشاهدة نشاطاتهم وملاحظتها من خلال

إن الاتصال عملية تبادل الأفكار والمعلومات بين الأفراد والمجموعات من أجل التوصل إلى أهداف معينة، وحتى تتضح عملية الاتصال في أذهاننا؛ فإنه يمكن أن نتصور الحصة الدراسية كنوع من عملية الاتصال، إذ أن المعلم والطلاب في الفصل يمثلون مجموعة واحدة تلتقي لأداء عملية اتصالية يحدث التواصل فيها من خلال الحديث والحوار، فالمعلم يشرح الموضوع المتضمن للمعارف والمعلومات المفيدة، والطلاب يتلقون هذه المعلومات من خلال عدة وسائل، ثم يتأكد المعلم من وصول المعلومة المستهدفة من خلال الأسئلة والنقاش.



التغذية الراجعة

تعريف عناصر الاتصال



نشاط تطبيقي

١. كيف يعبر عن الرسائل؟

.....

٢. علل: تسمية الوسيلة بقناة الاتصال؟

.....

٣. مثل لوسيلة اتصال.

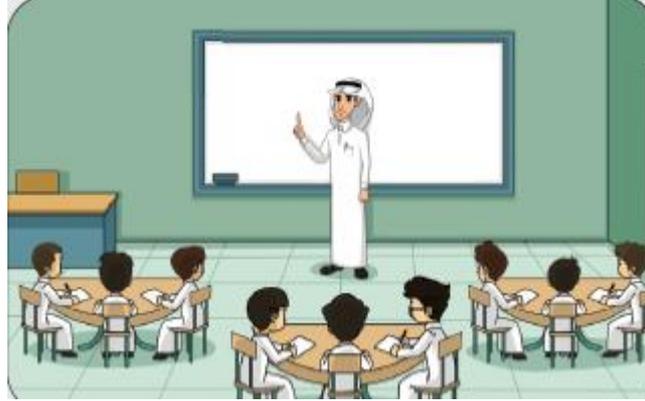
.....

٤. ما المسميات التي تطلق على التغذية الراجعة؟

.....

ملاحظة:

وتُعدُّ التغذية الراجعة من الأمور المهمة في عملية الاتصال؛ لكونها المقياس الحقيقي للحكم على مدى فاعلية عملية الاتصال برمتها، ومدى قدرتها على ترك الأثر المطلوب منها، كما أنه من خلال التغذية يمكن إجراء التعديلات في قناة الاتصال (الرسالة) إما بالحدف، أو الإضافة، أو التبسيط، أو بإعطاء مزيد من الشرح والإيضاح.



• تأمل الصورة أعلاه وحدد عناصر الاتصال:

العنصر	الإجابة

يسمى الاتصال الإداري إلى تبادل المعلومات التي تثير اهتمام المرسل والمستقبل في العملية الاتصالية، ويمكن لهذه المعلومات أن تتخذ شكل تعليمات، أو أوامر، أو تقارير، أو خطابات تتعلق جميعها بالأهداف، والسياسات العامة والتفصيلية في المنشأة. وفي هذا الموضوع سنتعرف على أهداف الاتصال وأنواعه.

أهداف الاتصال

اهداف الاتصال الاداري

١ اهداف الاتصال الاداري

١. تعريف المرؤوسين بالأهداف والسياسات والبرامج والخطط
٢. شرح القواعد والإجراءات وتفسيرها
٣. متابعة الإنجاز من خلال تقارير المعلومات
٤. تبادل المعلومات بين وحدات المستوى التنظيمي الواحد
٥. استمالة الأفراد وحثهم واثارة دوافعهم نحو العمل والإنجاز
٦. تأكيد العلاقات بين الأفراد وروح الفريق والمجموعة في إنجاز العمل والانتماء للمنشأة

٢ اهداف الاتصال الشخصية

- أولاً: الأهداف الشخصية
 - الحاجة إلى الإقناع بالأراء والأفكار.
 - التحكم والسيطرة على الآخرين.
 - اتخاذ القرارات الشخصية والحياتية.
 - التعبير عن مشاعر الفرد وعواطفه.

٣ اهداف الاتصال الاجتماعية

- ثانياً: الأهداف الاجتماعية
 - تقوية الصلات والروابط الاجتماعية.
 - توسيع دائرة التعارف بالآخرين.
 - تحقيق التعارف المستمر مع المجتمع.
 - التعرف على أداء الآخرين.

أهداف الاتصال

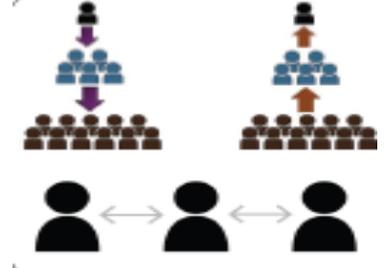
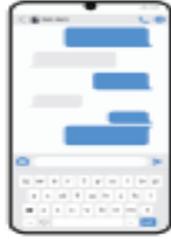
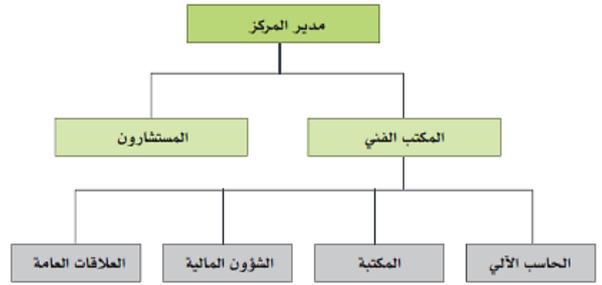
انواع الاتصال

03 اتصال مكتوب، شفهي.

02 اتصال تصاعدي، تنازلي، أفقي.

01 اتصال رسمي، غير رسمي.

• من خلال الصور التي أمامك حدد الاتصال



نشاط تطبيقي

اجيب عن المطلوب:

١. ما المقصود بالاتصال الرسمي مع التمثيل

.....

.....

٢. ما المقصود بالاتصال الغير رسمي مع التمثيل.

.....

.....

٣. اذكر مثال على انواع الاتصال الاتية:

اتصال شفهي	اتصال مكتوب	اتصال افقي	اتصال نازل	اتصال صاعد

Homework

حدد النوع المناسب لكل من الاتصالات الآتية:

- ◀ اتصال بواسطة قنوات الهيكل التنظيمي في المنشأة:
 - اتصال رسمي.
 - اتصال غير رسمي.
- ◀ صدور تعميم لجميع العاملين في المنشأة:
 - اتصال شفهي.
 - اتصال مكتوب.
- ◀ اتصال من مدير إدارة الإنتاج في المنشأة إلى رؤساء الأقسام في إدارته:
 - اتصال تنازلي.
 - اتصال تصاعدي.



إن نظام الاتصالات الفعال هو ذلك النظام القادر على توصيل الرسالة الاتصالية إلى المرسل إليه بدرجة فهم مرتفعة تتفق اتفاقاً كبيراً مع ما يعنيه المرسل، حيث تُعدُّ عملية الاتصال ضرورية ومهمة في المنظمات؛ ولكنها لا تحظى بالعناية الكافية والاهتمام عند تقويم نظام الاتصال، واختيار الوسائل المناسبة؛ لتسهيل عملية الاتصال بين العاملين والإدارة، ونادراً ما نجد في منظمة ما نظاماً خاصاً بعملية الاتصال دون مشكلات أو عوائق، وفي هذا الموضوع سنتحدث عن أبرز مبادئ الاتصال، وكذلك أبرز المعوقات التي قد تسبب في التأثير على فاعلية الاتصال.

مبادئ الاتصال

نشاط تطبيقي

- ما الفرق بين الانصات والاستماع

.....

.....

.....

معوقات الاتصال

تظهر معوقات نظام الاتصال نتيجة مجموعة من العوامل يمكن إجمالها فيما يأتي:



نشاط تطبيقي

١. ما المقصود بتشويش عملية الاتصال؟

.....

.....

٢. مثلي لتشويش في عملية الاتصال.

.....

.....



■ **وضحي المقصود بـ مبادئ الاتصال الآتية:**
١. مبادئ الانسيابية.

.....

.....

.....

٢. الاستعداد لتلقي الرسالة.

.....

.....

.....

■ اختر الاجابة المناسبة لكل خيار من الخيارات التالية:

◀ يحدث الاتصال وفق أقصر الطرق المناسبة، دون الحاجة إلى تعقيد العملية الإجرائية للاتصال.

أ. الانسيابية ب. التوقيت المناسب ج. الوضوح والبيان

◀ يحتاج إلى دراسات تحليلية للبيانات والمعلومات لبلورة الفكرة الأساسية لعملية الاتصال؛ حتى تصل

وصولاً جيداً للمستقبل لتحديد

أ. الوقت ب. موضوع الاتصال ج. العوامل التنظيمية

◀ نقص المعلومة، وعدم كفاية الوقت من الأمثلة على:

أ. التشويش ب. العوامل الاجتماعية ج. لغة الاتصال

المشروع الأول:

عنوان المشروع

وسائل الاتصال الحديثة.

هدف المشروع

التعرف على طرق إدارة فرق العمل من خلال وسائل الاتصال الحديثة.

الفكرة

ابحث عن أحد برامج الاتصال الحديثة التي يمكن الاستفادة منها في إدارة فرق العمل، ثم اشرح هذا البرنامج تطبيقياً لزملائك.

المشروع الثاني:

عنوان المشروع

البرامج الحوارية.

هدف المشروع

تنمية مهارات الاتصال.

الفكرة

قم بمتابعة ثلاثة برامج حوارية ثم دون أبرز النقاط التي شاهدتها في عملية الاتصال بين المتحاورين في البرنامج.

المشروع الثالث:

عنوان المشروع

البرامج التدريبية.

هدف المشروع

تطوير مهارات الاتصال.

الفكرة

ابحث في مصادر المعلومات عن البرامج التدريبية المناسبة لتطوير مهارات الاتصال لدى طلاب المرحلة الثانوية، ثم صمم عرضاً تقديمياً عن أفضل الطرق لتطوير مهارات الاتصال لديهم.

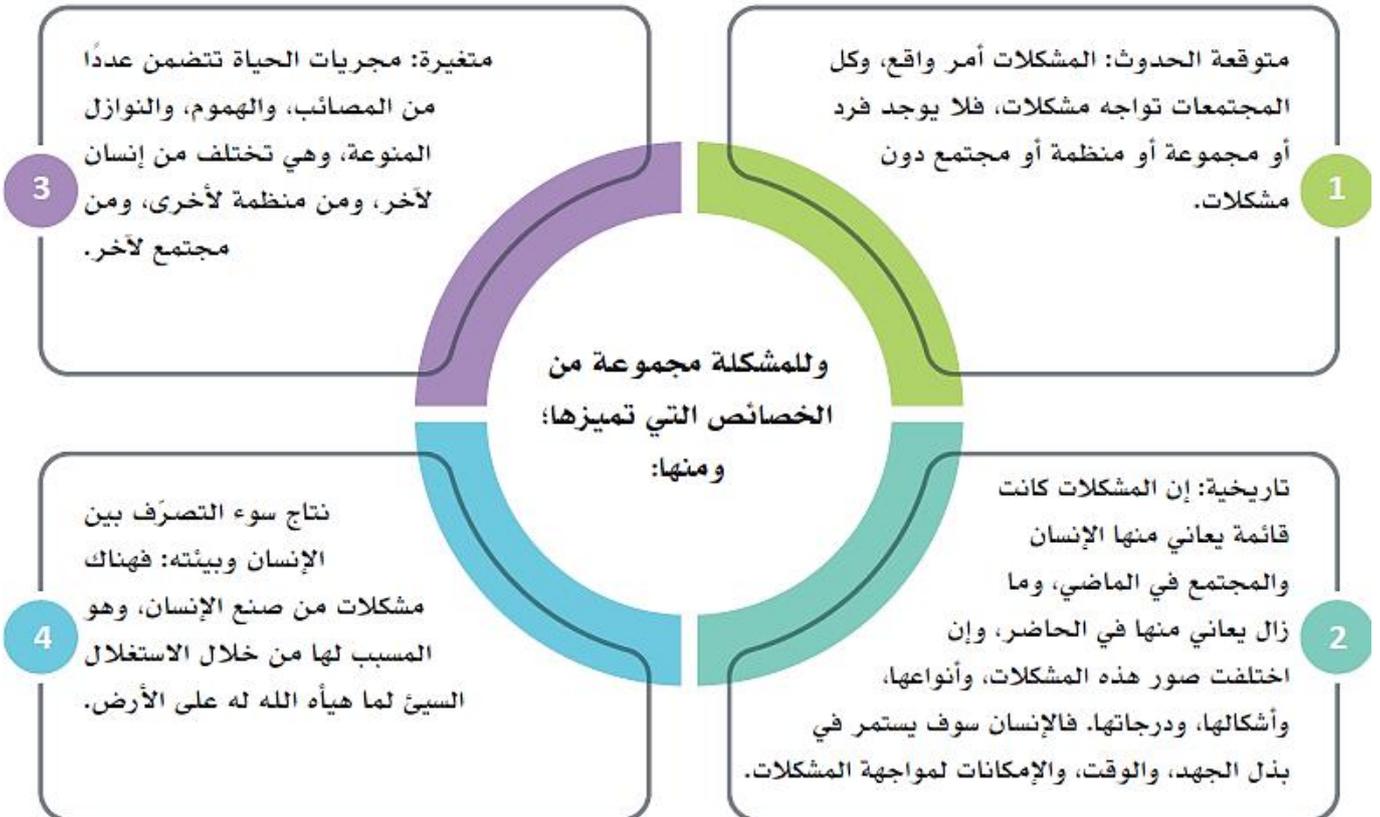


جميعنا يسعى للأفضل، وللعيش بسعادة في هذه الحياة، ولكن يدفعنا واقعا لمواجهة بعض العقبات والمشكلات التي تمر بنا، ومواجهة هذه المشكلات والتصدي لها يتطلب مقدرة عالية على التفكير الصحيح، والفرد المسلم يتميز عن غيره أن إيمانه يمدّه بطاقة عالية لمواجهة المشكلة؛ فأمره كله خير.

مفهوم المشكلة

خصائص المشكلة

قال تعالى: ﴿وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ وَالثَّمَرَاتِ وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ﴾ [البقرة: 155]



نشاط تطبيقي

■ تعد المشكلة فرصة ثمينة، لماذا؟

.....

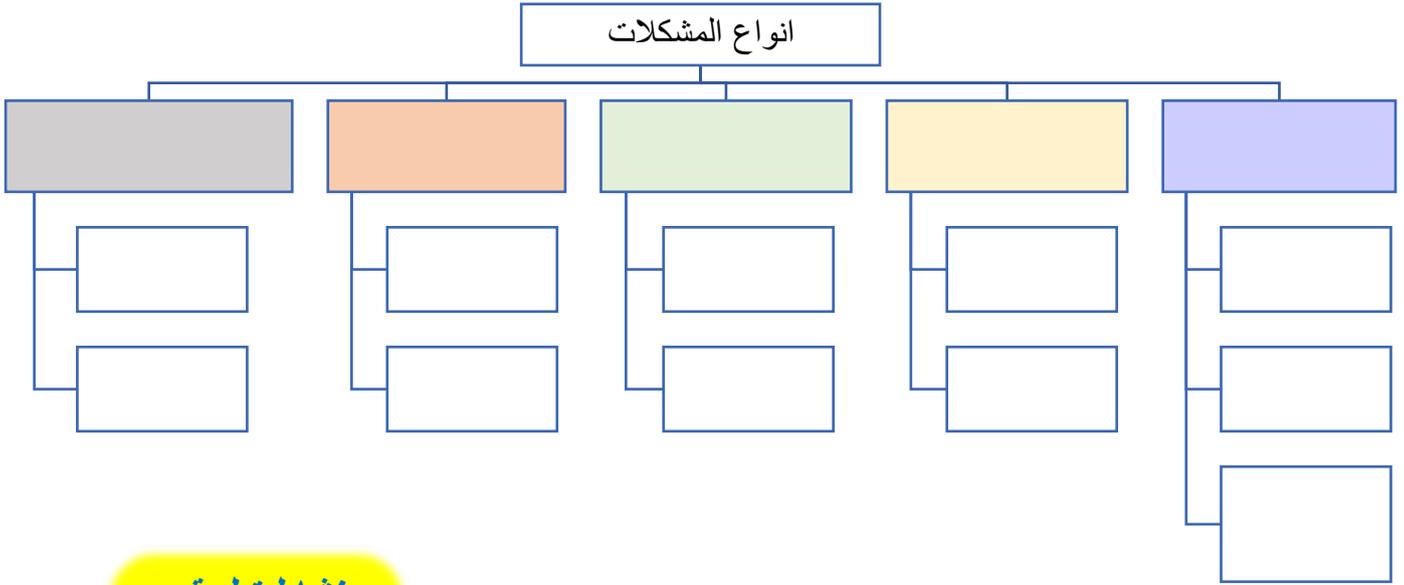
.....

.....

.....

أنواع المشكلات

تصنف المشكلات إلى عدة أنواع وفق معايير متباينة:



نشاط تطبيقي

■ أذكر مثال على كل نوع من أنواع المشكلات

المشكلة	المثال
١	
٢	
٣	
٤	
٥	

مهمة ادائية

تعد مشكلة الأمية من المشكلات التي تعاني منها الكثير من الدول.
 ■ ابحث في مصادر التعلم عن هذه المشكلة، وقدم عرضاً تقديمياً عن جهود المملكة العربية السعودية في مواجهة هذه المشكلة.



حدد لكل مشكلة من المشكلات الآتية نوعاً أو أكثر، وضع علامة (✓) أمامها:

م	المشكلة	النوع المناسب		
1	ازدحام الطرق.	<input type="checkbox"/> متكررة.	<input type="checkbox"/> نادرة.	<input type="checkbox"/> فردية.
2	حصولك على إنذار من المدرسة.	<input type="checkbox"/> فردية.	<input type="checkbox"/> جماعية.	<input type="checkbox"/> ثابتة.
3	تأخر الطلاب في الصباح.	<input type="checkbox"/> جماعية.	<input type="checkbox"/> متكررة.	<input type="checkbox"/> متلاشية.
4	الخسارة في سوق الأسهم.	<input type="checkbox"/> مفاجئة.	<input type="checkbox"/> متوقعة.	<input type="checkbox"/> فردية.
5	حدوث عطل في محرك سيارتك الجديدة.	<input type="checkbox"/> جماعية.	<input type="checkbox"/> مفاجئة.	<input type="checkbox"/> فردية.

لكل مشكلة طريقة في إدارتها؛ فقد نجد مشكلة نحتاج مواجهتها وإيجاد حل عاجل لها، بينما هناك مشكلات أخرى لا يمكن معالجتها معالجة نهائية، وإنما نضطر للتخفيف من حدتها، وقد نواجه في بعض الأحيان مشكلات لا يمكن حلها مطلقاً، أو حتى التخفيف منها، بل نضطر إلى التكيف معها، والتعامل إيجابياً لتقبلها.

لذا من المهم أن نتعرف على الإستراتيجيات والأساليب التي يمكن أن تعالج بها المشكلات.

استراتيجيات حل المشكلات



نشاط تطبيقي

- اذكر مسمى الاستراتيجية أمام ما يناسبها

التعريف	الاستراتيجية المناسبة
حل المشكلة ١٠٠٪	
التعايش مع المشكلة عندما لا يمكن حلها أو لا يوجد لها حل	
تقليل حدة المشكلة دون القضاء عليها	

- هات أمثلة من حياتك اليومية لكل استراتيجية من إستراتيجيات حل المشكلات:

استراتيجية التكيف	استراتيجية التخفيف	استراتيجية التجفيف

اساليب حل المشكلات

الأسلوب العلمي

تعريف

.....

.....

.....

الأسلوب التقليدي

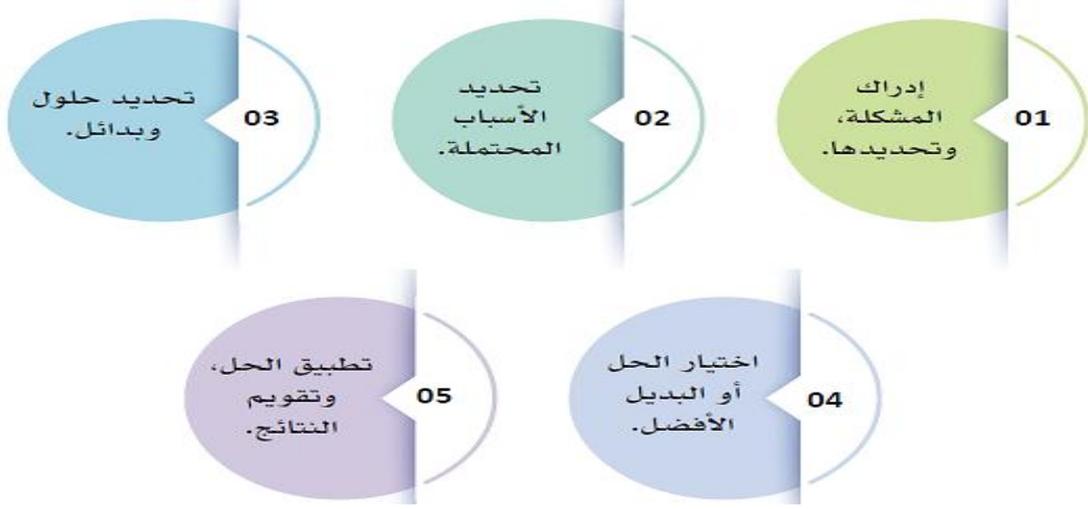
تعريف

.....

.....

.....

خطوات حل المشكلات بطريقة الأسلوب العلمي:



Homework

ضع علامة (✓) أمام الجملة الصحيحة وعلامة (X) أمام الجملة غير الصحيحة لما يأتي:

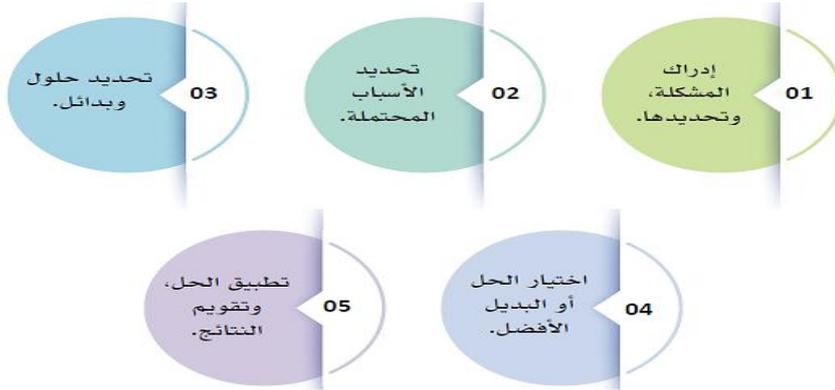
◀ الأسلوب التقليدي في حل المشكلات يعني الاعتماد على البيانات في مقابل الآراء ووجهات

() النظر.

() إستراتيجية التكيف تعني تقليل حدة المشكلة دون القضاء عليها تمامًا.

() الخطوة الثانية من خطوات حل المشكلة هي تحديد الحلول والبدائل.

الأسلوب العلمي في حل المشكلات يعني الاعتماد على البيانات في مقابل الآراء ووجهات النظر، ويعد احد النقاط الرئيسية لعملية حل المشكلات وتقوم هذه الخطوة على خطوات متتابعة مترابطة في التطبيق العلمي



نشاط تطبيقي

١. كيف يمكن الشعور بالمشكلة؟

.....

.....

٢. اذكر أهمية تحديد الأسباب المحتملة للمشكلة

.....

٣. مستعينا بالأسئلة والاجوبة في الجدول تعاون مع زملائك بتحديد الأسباب المتوقعة لمشكلة حوادث السيارات

السؤال	الإجابة	السبب المتوقع للمشكلة
هل يتقيد السائقون بالسرعة النظامية؟	لا يتقيد السائقون بالسرعة النظامية.	
هل يقود السيارات أشخاص لا يحملون رخصة قيادة؟	نعم هناك أشخاص لا يحملون رخصة قيادة يقومون بقيادة السيارات.	
هل يتقيد السائقون بوسائل السلامة (الإطارات، الكوابح، المساحات)؟	كثير من السائقين لا يتقيدون بوسائل السلامة في السيارات.	

٤. ما هي اهم قواعد أسلوب العصف الذهني في التفكير؟

.....

خطوات تنفيذ الحل (البديل الأمثل)



• علل/ في خطوة تنفيذ الحل من المهم تقييم البديل الذي اخترناه لحل المشكلة؟

.....

مهمه ادائية

صفحة ١٥٩ الرجوع للكتاب

يواجه الإنسان العديد من المواقف التي تتطلب منه أن يتخذ عدة قرارات؛ حيث يعد القرار جزءاً مهماً من حياة الإنسان المستقبلية، فمثلاً عند الرغبة بتحديد التخصص الجامعي، أو اختيار وظيفة للالتحاق بها يجب عليك أن تدرس وتبحث لتختار القرار المناسب، وهكذا في مختلف جوانب الحياة التي نعيشها، وهذا يتطلب منا البحث عن مجموعة من البدائل المتاحة، ومن ثم دراستها، والاختيار من بينها، وقد يتعلق القرار -أيضاً- في المنظمات والأعمال التي تواجهها العديد من الخيارات والمشكلات التي تتطلب اتخاذ قرار مناسب يتوافق مع أهداف المنظمة وسياساتها

مفهوم القرار

القرار بوصفه مصطلح إدارياً اختياراً بين عدة بدائل مطروحة بقصد تحقيق هدف أو عدة أهداف محددة.

• العلاقة بين المشكلة والقرار.

ترتبط المشكلة ارتباطاً كبيراً بالقرار

مراحل عملية القرار

اتخاذ القرار

.....

.....

.....

.....

صنع القرار

.....

.....

.....

.....

- من هم المسؤولين عن صنع القرارات
- من هم المسؤولين عن اتخاذ القرارات

أنواع القرارات

- قرارات تخص الفرد، وقرارات تخص المجموعة.
- قرارات عادية، وقرارات مصيرية.
- قرارات دورية، وقرارات طارئة.

ثانياً:
القرارات المتخذة في الحياة العامة

أولاً:
القرارات الإدارية

- لقرارات الإستراتيجية.
- القرارات التكتيكية.
- قرارات روتينية.

بالتعاون مع زملائك في المجموعة اذكر مثالا على كل نوع من أنواع القرارات.

م	نوع القرار	المثال
1	تكتيكي	
2	روتيني	
3	مصيري	
4	عادي	
5	إستراتيجي	
6	دوري	
7	فردى	
8	طارئ	



حدد نوع القرار المناسب لكل حالة من الحالات الآتية:

م	الحالة	نوع القرار
1	اتخاذ إدارة التسويق قراراً بالتركيز على الإعلان في الصحف اليومية.	
2	ترقية عدد من موظفي إدارة المشتريات بالمنظمة.	
3	اتخاذ المنظمة قراراً بتوسيع نشاطها لأسواق دولية.	

المشروع الأول:

عنوان المشروع	أنواع المشكلات.
هدف المشروع	تعزيز مهارات البحث العلمي.
الفكرة	قدم عرضاً تقديمياً لمفهوم كل نوع من أنواع المشكلات.

المشروع الثاني:

عنوان المشروع	خطوات حل المشكلة.
هدف المشروع	تطبيق الأسلوب العلمي لحل المشكلة.
الفكرة	استعرض بعض المشكلات في حياتك الشخصية أو المدرسية، ثم طبق عليها خطوات حل المشكلة باستخدام الأسلوب العلمي.

المشروع الثالث:

عنوان المشروع	إستراتيجيات حل المشكلات.
هدف المشروع	تطبيق إستراتيجيات حل المشكلات.
الفكرة	ناقش مع زملائك الطلاب المشكلات التالية، وما هي الإستراتيجية المناسبة لحل المشكلة ولماذا؟ ثم قدم تقريراً بذلك: <ul style="list-style-type: none">« التأخر عن طابور الصباح.« الإسراف والتبذير في المناسبات الاجتماعية.« عدم الاهتمام بالمحافظة على الممتلكات العامة.« الاستخدام السيئ للتقنية الحديثة.

مفهوم السكرتارية والسكرتير

- ما الفرق بين مفهوم السكرتارية و السكرتير ؟

السكرتير	السكرتارية

- هل السكرتارية علم أم فن ؟

.....

.....

.....

اهمية السكرتارية

- 1 رفع الأعباء عن الرؤساء بأداء الأعمال المكتبية.
- 2 إمداد الرؤساء بالمعلومات والبيانات التي تساعد على اتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب.
- 3 تأمين كافة الاتصالات للجهات المعنية داخل المؤسسة وخارجها.
- 4 العمل على انسياب العمل المكتبي وتدقيقه.

انواع السكرتارية

المقصود بها	الوظيفة - المثال
السكرتارية العامة	تنظيم الاتصالات الكتابية وحفظها واسترجاعها معالجة المكالمات الهاتفية
السكرتارية الخاصة	
السكرتارية المتخصصة	تحليل ودراسات معينة (النواحي الهندسية والطبية والقانونية)
السكرتارية التنفيذية	جهاز لتنظيم العمل الإداري في مكاتب المديرين والرؤساء

- زُرْ سكرتيراً في إحدى المنظمات، وحدد نوع السكرتارية، والمهام التي يقوم بها، ثم قدم ما توصلت إليه في عرض تقديمي وأعرضه على زملائك.

مهمة ادائية

Homework

ضع علامة (✓) أمام الجملة الصحيحة وعلامة (X) أمام الجملة غير الصحيحة لما يأتي:

- السكرتارية المتخصصة تتمثل في العاملين الذين يقدمون الخدمات المكتبية لرئيس معين. ()
- من المهارات العملية للسكرتير هي التحصيل العلمي في مجال السكرتارية. ()
- تسهل السكرتارية العمل على الرؤساء، وتساعد على أداء أعمالهم والقيام بمهام العمل المختلفة. ()

عند دخولك لإحدى الشركات لإجراء المقابلة الشخصية استقبلك سكرتير الشركة ورحب بك باسمك والابتسامة على وجهه، وعرفك بنفسه، وأبلغك بموعدك مع المدير من خلال ملاحظة كانت بيده، واتصل مباشرة بالمدير وأخذ السيرة الذاتية من أحد الأدرج، وقدمك للمدير حسب الموعد المحدد للمقابلة.

- ما انطباعك عن هذا السكرتير؟
- ما السمات الخُلقية التي تحلّى بها السكرتير؟
- ما أثر إتقان السكرتير لعمله على المنظمة؟

سمات السكرتير الناجح

للسكرتير الناجح العديد من الصفات والمهارات التي تكسبه ثقة رئيسه ومن حوله، ويمكن تقسيمها إلى:



الصفات الشخصية

تعريفها: هي مجموعة من الخصائص الفردية بعضها وراثياً وبعضها يكون مكتسب

- مثل لصفات شخصية لا بد أن يتحل بها السكرتير.

١.
٢.

الصفات العلمية

تعريفها: هي شهادة وخبرات يتحصل عليها السكرتير ومن خلالها يكون ملم بالأسس العلمية وبالمهام التي تتعلق بالتخطيط والتنظيم لعمل السكرتارية

- مثل لصفات العلمية لا بد أن يتحل بها السكرتير.

١.
٢.

الصفات العملية

تعريفها: هي مهارات تتعلق بالوظيفة تكسب السكرتير مهارات إنجاز العمل بأفضل ثورة ممكنة، والاستفادة من خبرات الآخرين والاطلاع على كل ما هو جديد.

- مثل لصفات العملية لا بد أن يتحل بها السكرتير.

١.
٢.

مهام السكرتير

1. تحديد المواعيد واستقبال الزوار.

2. معالجة المكالمات الهاتفية.

3. معالجة البريد الصادر والوارد.

4. تحرير المكاتبات والخطابات.

نشاط تطبيقي

- علل: يحاول السكرتير حل المشكلات التي تواجه المراجعين والزوار دون الحاجة للمدير؟

.....

- علل: يترك السكرتير الماهر وقت بين مواعيد المدير؟

.....



اربط المهارات أو المهام في العمود (أ) بما يناسبها من العمود (ب):

م	(أ)	الإجابة	(ب)
1	ضبط النفس وعدم الانفعال.		مهارات عملية.
2	الإلمام باللوائح والأنظمة.		مهام السكرتير.
3	تلخيص المقالات وكتابة التقارير.		مهارات شخصية.
4	معالجة المكالمات الهاتفية.		مهارات علمية.

أهمية تنظيم المواعيد

يتولى السكرتير مهمة تحديد المواعيد للمراجعين والزوار الذين يرغبون في مقابلة المدير، كما يحل المشكلات الطارئة دون الحاجة لمقابلة المدير، كما يهتم السكرتير بتنظيم وقت المدير، وإعداد سجل خاص بمواعيد المدير، وعرضه عليه في بداية اليوم وذلك توفيراً لوقت المدير وجهده.

تعد مهمة تنظيم المواعيد من المهام الحساسة للسكرتير التي تتطلب مهارات متعددة، حيث إن معظم الزوار والمراجعين عادة ما يكون هدفهم مقابلة مدير المنظمة أو الإدارة لاعتقادهم بأنه هو الوحيد القادر على تحقيق مطالبهم أو الحاجة التي بسببها قاموا بمراجعة المنظمة.

• من أهم الجوانب التي تظهر أهمية تنظيم مواعيد المدير

١. ضمان التخطيط والتنظيم لأعمال مكتب المدير
٢. مساعدة المدير في التعامل مع المواقف المتعلقة بالزائرين
٣. إعطاء انطباع جيد عن المنظمة لدى الزائرين والمراجعين

أنواع المواعيد



نشاط تطبيقي

• ما المعلومات الضرورية التي يتضمنها سجل المواعيد

١. ٢. ٣.

• في كل مرحلة من مراحل تنظيم المواعيد اكتب مهارات (وظيفة) السكرتير في كل مرحلة:

المرحلة	مهارة السكرتير
قبل الموعد	
اثناء الموعد	
بعد الموعد	

طرق التعامل مع الزوار

١. ٢.

خطوات تنظيم الزيارات



تعليمات إجراء المكالمات الهاتفية

لأهمية إدارة الوقت للسكرتير الناجح عند معالجته للمكالمات الهاتفية؛ ولكي تكون المكالمات الهاتفية فعالة وجيدة ينبغي مراعاة التعليمات الآتية:

- تحديد الهدف من المكالمات، وتجهيز المعلومات المطلوبة للمكالمة.
- إذا كانت المكالمات ستُحوّل للمدير، يقوم السكرتير بإبلاغ مديره قبل الاتصال للتأكد من استعداده للمكالمة.
- الحرص على أن تكون بين يدي السكرتير مذكّرة لتدوين الاستفسارات والتوضيحات التي تحتاج إلى التدوين خلال إجراء المكالمات.
- توفير عدد من الأدلة الهاتفية وخاصة الداخلية للمنظمة، لتكون قريبة منه يمكنه الاستعانة بها بسرعة وسهولة عند إحالة المتصل لرقم آخر، أو الحاجة لتزويده برقم هاتف في المنظمة.
- في حال الرد يلقي السكرتير التحيّة، ويعرّف بنفسه وبمنظّمته.
- عرض مضمون الاتصال ومحتواه بهدوء ووضوح؛ حتى يفهم الطرف الآخر الغرض من الاتصال.

تعليمات الرد على المكالمات الهاتفية

- ليتمكّن السكرتير من إدارة المكالمات الهاتفية الواردة بمثالية وفعالية، هناك عدد من التعليمات التي يجب مراعاتها؛ منها:
- الإجابة المباشرة على المكالمات عند سماع جرس الهاتف، والتعريف بنفسه وبمنظّمته، والحرص على معرفة المتحدث في الجانب الآخر.
 - مراعاة الاختصار في التحيّة، والمجاملة وعدم المبالغة فيها.
 - الإصغاء للمتحدّث، وعدم الانشغال عن المتصل بأعمال أخرى.
 - الحرص على الوقت المخصص للمكالمة.
 - عدم ترك المتصل على الانتظار لمدة طويلة.
 - عدم إعطاء المتصل معلومات سرّية عن المنظمة.

أهمية البريد للمنظمة

1. يُعدُّ قسم البريد نقطة الاتصال المهمة التي تربط المنظمة بالمنظمات الأخرى وجمهور المتعاملين معها؛ ولذلك فخدمة البريد الجيد تعمل على تنمية العلاقات الطيبة في المجتمع.
2. تعمل الخدمات البريدية الناجحة على مساندة الأنشطة المكتبية الأخرى؛ مثل إعداد المكاتبات، وسرعة عمليات الحفظ، وإنهاء المعاملات داخل المنظمة، وخارجها.
3. في المنظمات التي تمارس نشاطها بواسطة البريد تُعدُّ المكاتبات وحركتها مهمة لها، ويكون البريد في هذه الحالة هو المعيار الحقيقي الذي يبيّن مدى نجاح المنظمة في أداء عملها جيّداً.



ضع علامة (✓) أمام الجملة الصحيحة وعلامة (X) أمام الجملة غير الصحيحة لما يأتي:

- ◀ إذا كانت المكالمات ستحوّل للمدير، يحول السكرتير المكالمات مباشرة. ()
- ◀ من المهارات في التعامل مع المواعيد الاعتذار لأصحاب المواعيد إذا طرأ للمدير أمر طارئ. ()
- ◀ استقبال الزائر هو أن يصطحب السكرتير الزائر إلى غرفة المدير ويقدمه له. ()

تأخذ المكاتبات الجزء الأكبر من الاتصالات الرسمية للمنظمة، وهي أهم الوسائل التي يعتمد عليها نظام الاتصال في المنظمة، وتكونها أحد الأنشطة الرئيسية في العمل المكتبي؛ سنتناول من خلال هذا الموضوع أهم أنواع المكاتبات التي يتعامل معها السكرتير.

• ما المقصود بالمكاتبات الإدارية:

مهارات مكاتبة المكاتبات الإدارية

03
○○○○

المراجعة والتصحيح: بمعنى اكتمال الرسالة بمراجعتها، والتأكد من خلوها من الأخطاء، وتحقيقها للغرض المطلوب منها.

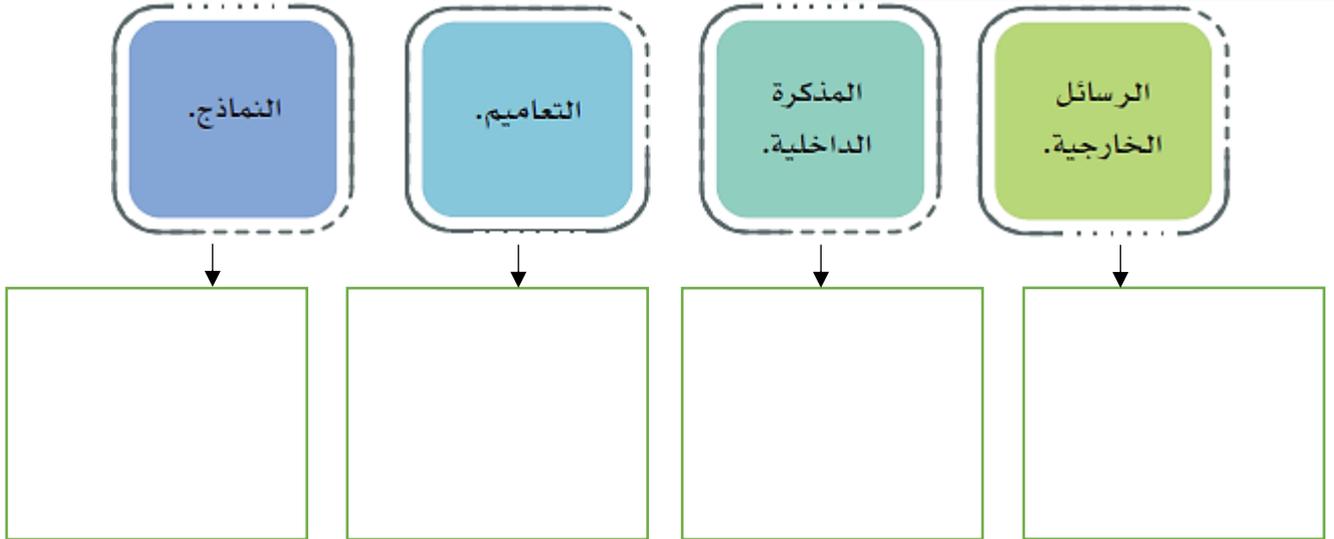
02
○○○○

الجوانب الشكلية: تلك الجوانب المتعلقة بشكل الرسالة التي تسهل قراءتها وفهمها؛ كنوع الخط المستخدم، ونوع الورق، وتنسيق الصفحة والهوامش، وعلامات الترقيم، وغير ذلك مما ينبغي العناية به؛ لما له من أثر لدى القارئ عن الرسالة والمرسل.

01
○○○○

حسن الخطاب: اختيار الكلمات اللطيفة، والتعبيرات الجميلة المهذبة بعيداً عن تعبيرات التهديد والقوة التي لا مسوغ لها، وتجنب المصادمة وإلقاء اللوم أو العتاب.

أنواع المكاتبات الإدارية



نشاط تطبيقي

١. علل: تحضي الرسائل الخارجية بالاهتمام من حيث الشكل والمضمون؟

٢. من مميزات المذكرات الداخلية.

٣. بالتعاون مع زملائك حدد النوع المناسب للمكاتبات لكل مهمة فيما يلي:

م	المكاتبات	نوعها
1	إبلاغ الموظفين بتعديل أوقات الدوام خلال شهر رمضان.	
2	إستمارة طلب إصدار رخصة قيادة.	
3	خطاب من مدير التعليم لمدير الشؤون الصحية.	
4	استفسار من مدير إدارة لرئيس قسم في نفس الإدارة.	

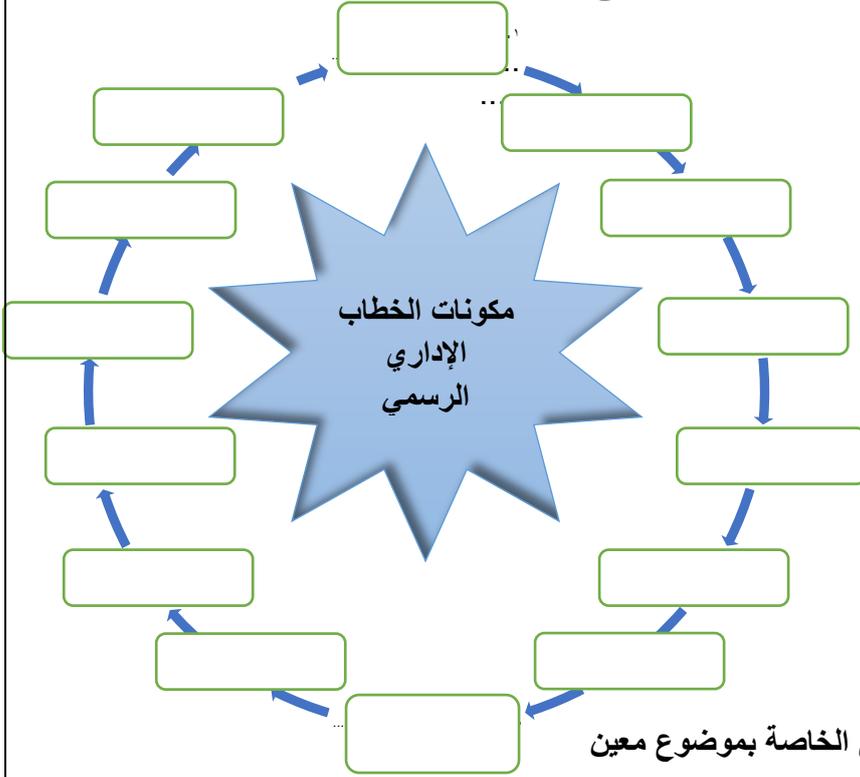
مهمة ادائية

زُر سكرتيراً لأحد المنظمات وتعرف على أبرز المهارات لكتابة المكاتبات الإدارية.

Homework

- ضع علامة (✓) أمام الجملة الصحيحة وعلامة (X) أمام الجملة غير الصحيحة لما يأتي:
- ◀ من المهارات في كتابة المكاتبات إكمال الرسالة بمراجعتها، والتأكد من خلوها من الأخطاء، وتحققها للغرض المطلوب منها. ()
 - ◀ يقصد بحسن الخطاب اختيار الكلمات اللطيفة والتعبيرات الجميلة المهذبة بعيداً عن تعبيرات التهديد والقوة التي لا مسوغ لها، وتجنب المصادمة وإلقاء اللوم أو العتاب. ()
 - ◀ التعاميم تستخدم في تبادل المعلومات داخل المنظمة بين إداراتها وأقسامها، وتتميز بالاختصار، وذكر الموضوع مباشرة، وقلة تعبيرات المجاملة. ()

يُعد السكرتير المكاتبات ذات الطابع الرسمي والمهمة، ويحررها، ويتطلب هذا منه معرفة تامة بسياسات المنظمة وإجراءاتها. والخطاب الإداري الرسمي هو عرضٌ معلوماتي بمواصفات معينة يتسق مع الهدف من تلك الرسالة أو الخطاب.



مكونات الخطاب الإداري الرسمي

التقارير

يقصد بالتقرير: عرض مكتوب لمجموعة من الحقائق الخاصة بموضوع معين أو مشكلة معينة يتضمن تحليل أو اقتراحات وتوصيات تتماشى مع نتائج التحليل

مكونات التقرير

نهاية التقرير وتضمن:

- التوصيات والاقتراحات.
- مراجع.
- ملاحق.

جسم التقرير ويحوي:

- عرض للمعلومات والبيانات.
- تحليل للمعلومات والبيانات.

مقدمة التقرير وتشمل:

- موضوع التقرير.
- هدف التقرير.
- الجهة كاتبة التقرير.
- ملخص التقرير.

نشاط تطبيقي

- عدد خطوات إعداد التقارير وكتابتها.

..... ١
..... ٢
..... ٣
..... ٤

- اذكر بعض المهارات الحديثة التي يتطلبها مختلف أنواع الوظائف ومنها السكرتير.

..... ١
..... ٢
..... ٣

ضع علامة (✓) أمام الجملة الصحيحة وعلامة (X) أمام الجملة غير الصحيحة لما يأتي:

◀ من الأمثلة على تحية الافتتاح: "وتقبلوا خالص التقدير والاحترام"، و" تفضلوا بقبول وافر

التقدير والاحترام". ()

◀ من مكونات التقرير الجسم، ومن مكوناته هدف التقرير. ()

◀ من تعريفات التقرير: عرض شفوي لمجموعة من الحقائق الخاصة بموضوع معين، أو

مشكلة معينة. ()

المشروع الأول:

عنوان المشروع

كُن سكرتيراً.

هدف المشروع

ممارسة أعمال السكرتير.

الفكرة

اطلب من مدير المدرسة بأن تقوم بمهام السكرتير في مدرستك، ثم اطلب التوجيهات وفرص التطوير التي تحتاجها.

المشروع الثاني:

عنوان المشروع

مهارات السكرتير.

هدف المشروع

الاطلاع على نماذج عملية.

الفكرة

قم بزيارة ثلاث منظمات وقيم مهارات السكرتير (الشخصية- العلمية- العملية) ثم قدم تقريراً لمعلمك.

المشروع الثالث:

عنوان المشروع

المكاتب الإدارية.

هدف المشروع

تطبيق المكاتب الإدارية.

الفكرة

اكتب نموذج لكل نوع من أنواع المكاتب الإدارية (الرسائل الخارجية - المذكرة الداخلية - التعاميم- النماذج) ثم عرضها أمام زملائك.

تمثل المشروعات الصغيرة أحد القطاعات الاقتصادية التي تستحوذ على اهتمام كبير من قبل الدولة؛ كونها تُشكل العصب الرئيسي للاقتصاد؛ وذلك لقدرتها على توفير فرص عمل، واستثمار الطاقات البشرية، وتشغيلها، ولما لها من دور بارز في دعم الأفكار والابتكار، وفي تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية، و التنمية الاجتماعية في الدولة، وفي هذه الفصل سنتعرف على مفهوم إدارة المشاريع الصغيرة، وأهميتها.



• ما المقصود بالمشروعات الصغيرة؟

أنواع المشاريع

صغيرة:

وهي التي لها مقر ثابت، واعتماد رسمي، ورأس مال شخصي، وعمالة محددة، بمنطقة محلية معينة.

صغيرة جدًا:

يتوفر لها مقر عمل ثابت، وأوراق رسمية، ورأس مال منخفض، وعمالة محدودة جدًا.

متناهية الصغر:

هي التي ليس لها مقر عمل ثابت في أغلب الأحوال، ويقوم بها فرد واحد هو صاحب المشروع، ورأس مال قليل، وغالبًا ما يكون لها أوراق رسمية، أو حد أدنى من التعاملات الرسمية.

أهمية المشروعات الصغيرة

للفرد



للمجتمع



١.

٢.

١.

٢.

Homework

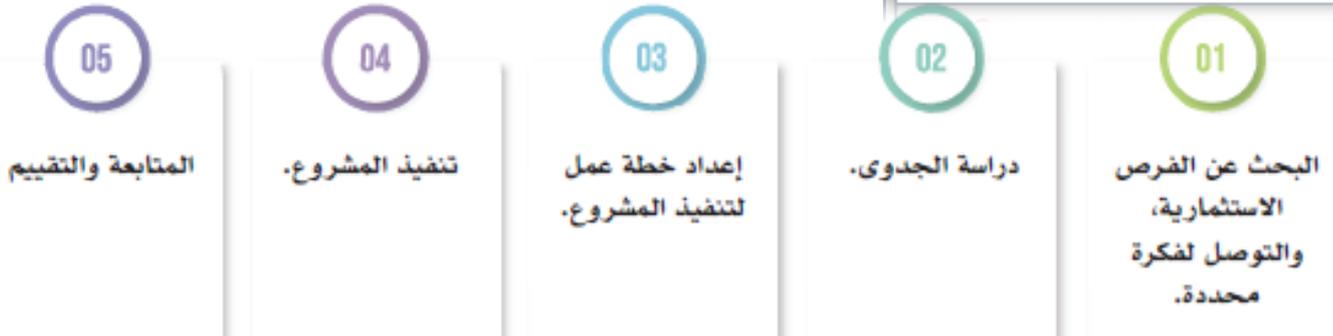
ضع علامة (✓) أمام الجملة الصحيحة وعلامة (X) أمام الجملة غير الصحيحة لما يأتي:

- ◀ من أهمية المشروعات الصغيرة تقليل الاعتماد على الوظائف الحكومية. ()
- ◀ تبرز أهمية المشروعات الصغيرة للمجتمع في مقدرتها على إنتاج سلع جديدة، وخدمات بديلة عن المنتجات المصدرة. ()
- ◀ لا يوجد تنافس بين المشروعات الصغيرة والمشروعات الكبيرة. ()

المشروع هو مجموعة من الخطوات المتتابعة والمتسلسلة التي تحقق الهدف من هذا المشروع، وتبدأ هذه الخطوات من وجود فكرة ما، وتنتهي بالتقييم، مروراً بمجموعة من المراحل التي تتمثل في التخطيط، والتنظيم، والتنفيذ.

وتتمثل خطوات التأسيس لأي مشروع استثماري سواء كان كبير الحجم أم صغير الحجم فيما يأتي:

خطوات تأسيس المشاريع



نموذج لإعداد خطة العمل (الخطوة الثالثة)

مخطط نموذج العمل				
الشركات الرئيسية	الأنشطة الرئيسية	القيم المقترحة	العلاقات مع العملاء	شرائح العملاء
	الموارد الرئيسية		القنوات	
هيكل التكاليف		مصادر الإيرادات		

مراحل تنفيذ المشروع

الخطوة الرابعة: هي تنفيذ المشروع فهذه الخطوة تمر بمراحل أربعة:



نشاط تطبيقي

- الخطوة الخامسة المتابعة والتقييم فما المقصود بالمتابعة والتقييم؟

المتابعة:

.....

.....

التقييم:

.....

.....

■ اختر الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

- « الخطوة الأولى من خطوات تأسيس المشروع هي:
أ. إعداد خطة العمل. ب. البحث عن الفرص الاستثمارية. ج. التقييم.
- « متابعة المدخلات والعمليات التي تمت خلال تنفيذ أنشطة المشروع تعد من مؤشرات:
أ. الأداء. ب. النتائج. ج. المدخلات.
- « التأكد من دقة تنفيذ ميزانية المشروع، وإنها تُصرف على المستلزمات المخصصة، مع معالجة المصروفات غير المخطط لها، تكون في مرحلة متابعة:
أ. المخاطر. ب. الموارد المالية. ج. التنفيذ.



• حسب معرفتك ما المقصود بالتسويق؟

.....

.....

أهداف التسويق

- 1 تحديد العملاء المستهدفين وفتاتهم.
- 2 دراسة سلوكيات العملاء المستهدفين وصفاتهم.
- 3 التعرف على احتياجات العملاء المستهدفين ورغباتهم.
- 4 التسعير المدروس للمنتج أو الخدمات التي تقدمها المنظمة.
- 5 تحديد أساليب البيع المناسبة.
- 6 قياس مستوى رضا العميل، واستقطاب عملاء جدد.



عناصر التسويق

عناصر الترويج

	وهو الإعلان التجاري من خلال وسائل الإعلام، أو إعلانات الطرق، أو من خلال شبكة الإنترنت.	1. الإعلان.
	أي الاتصال الشخصي بين مندوب المبيعات والعميل المرتقب.	2. البيع الشخصي.
	وهي وسيلة مجانية لتقديم السلع والخدمات للجمهور بواسطة جهات تابعة للمنظمة كإدارة العلاقات العامة.	3. الدعاية والنشر.
	تنشيط المبيعات بوسائل متعددة ومختلفة مثل: منح الهدايا المجانية والعينات التجريبية والتخفيضات.	4. تنشيط المبيعات.
	استخدام وسائل تتجاوز سلبية قنوات التوزيع التقليدية، وتسهم في توليد الأفكار ومنتجات جديدة.	5. التسويق المباشر.

نشاط تطبيقي

- ما هي أقسام التوزيع مع تمثيل لكل قسم.

.....

.....

مفهوم التسويق الالكتروني

المقصود به: هو التسويق لسعة محددة أو خدمة معينة باستخدام الشبكة العنكبوتية

نشاط تطبيقي

1. بما يتميز التسويق الالكتروني؟

.....

.....

.....

2. مثل لأشكال التسويق الالكتروني.

..... 1

..... 2

..... 3

اختر الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

• من مميزات التسويق الإلكتروني أنه:

- أ. مرتبط بحدود جغرافية،
وبوقت معين.
ب. غير مرتبط بحدود جغرافية،
ومرتبط بوقت معين.
ج. غير مرتبط بحدود جغرافية،
وجغرافية، ولا وقت معين.

• مجموعة الأنشطة التي يقوم بها البائع لإيصال معلومات عن منتجاته إلى فئات معينة من المستهدفين لإقناعهم بشرائها هو عنصر:

- أ. الترويج.
ب. التوزيع.
ج. التسعير.

• الاتصال بين مندوب المبيعات والعميل المرتقب بغرض تعريفه وإقناعه بالشراء هو:

- أ. تنشيط المبيعات.
ب. البيع الشخصي.
ج. الإعلان.

يتضمن الجدول التالي قائمة منتجات، صنفتها من حيث كونها سلعة أو خدمة.

م	المنتج	سلعة	خدمة
1	التشخيص الطبي		
2	الكتب والمجلات		
3	التعاملات البنكية		
4	الأجهزة الذكية		
5	المواد الاستهلاكية		
6	التعليم الخاص		



إدارة الموارد البشرية من أهم أسس النجاح في المشروعات الصغيرة؛ حيث تؤدي دوراً مهماً في بقاء المشروعات الصغيرة وتطورها، ونموها؛ إذ لا يكفي توفر فكرة إبداعية ورأس مال للاستثمار، بل يبقى دور الموارد البشرية وكفاءتها العامل الحاسم في نجاح المشروع. وسنتعرف من خلال هذا الموضوع على إدارة الموارد البشرية، والدور الفاعل لها.

مفهوم إدارة الموارد البشرية

هي وظيفة تعنى باختيار الموظفين الأكفاء للعمل في المشروع، كما تهتم بالحفاظ على الموظفين الموجودين من خلال وضع البرامج والأنظمة التي تنظم العلاقة بين المدير أو صاحب المشروع والموظفين، وتستهدف الحصول على أفضل أداء.

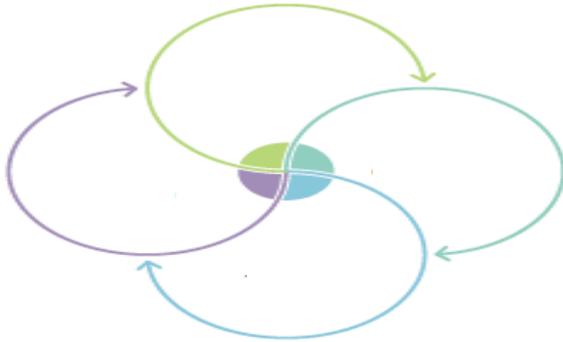
أهمية إدارة الموارد البشرية



ما هو دور إدارة الموارد البشرية في المشروع

نشاط تطبيقي

- أملئ المخطط



ابحث في مدرستك عن يقوم بدور إدارة الموارد البشرية، وناقشه عن أبرز المهام التي يقوم بها، وقدم تقريراً بذلك.

مهمة ادائية

Homework

اختر الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

- تؤدي الموارد البشرية دوراً كبيراً في تحقيق أهداف المنظمة من خلال مجموعة من الوظائف:
 - أ. الداخلية.
 - ب. الخارجية.
 - ج. الداخلية والخارجية.
- من أهداف إدارة الموارد البشرية:
 - أ. صنع المنتجات.
 - ب. توفير الموارد المالية.
 - ج. الاستقطاب والتعيين.
- تخطيط عمليات التدريب وتنفيذها، وتنمية أداء فريق العمل وتطويره من ركائز إدارة الموارد البشرية وتمثل في:
 - أ. تطوير أداء فريق العمل.
 - ب. تكوين فريق عمل المشروع.
 - ج. متابعة فريق المشروع.



نجاح أي مشروع يتوقف على وجود أهداف رئيسة يسعى إلى تحقيقها، ويقاس هذا النجاح بمدى تحقيق تلك الأهداف، وتعد الأهداف المالية هي التطبيق الفعلي للأهداف الخاصة بإدارة عمليات المشروع، فإذا أراد صاحب المشروع الصغير أن يكون ناجحًا؛ فعليه أن يعرف كيف يكون مديرًا ماليًا جيدًا؟

وستتعرف من خلال هذا الموضوع على الإدارة المالية، وأهدافها، ودورها في المشروعات.

مفهوم الإدارة المالية في المشروع

هي الإدارة التي تُعد البيانات المالية وتستخدمها لتحديد وضع المشروع المالي وتتضمن حفظ القيود المالية وإعداد البيانات والخطط المالية لإنجاح المشروع الصغير.

اهداف الإدارة المالية في المشروع

1. تحقيق الربحية لصاحب المشروع.

2.

أهمية الإدارة المالية في المشروع

نشاط تطبيقي

• علل: تعتبر الإدارة المالية من أهم أدوات التنظيمية في المشروع الصغير؟

مراحل تقدير الاحتياجات المالية للمشروع

تقدير الاحتياجات المالية للمشروع:

تختلف الاحتياجات المالية في المشروعات وفقًا لمراحل هذه المشروعات ودورة حياتها؛ حيث إن لكل مرحلة احتياجاتها الخاصة التي تختلف عن سابقتها، وتتكوّن مراحل تقدير الاحتياجات المالية في المشروع الصغير من المراحل الآتية:



اختر الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

« تبدأ المشروعات الصغيرة بقدرات مالية وتمويلية:

أ. منخفضة. ب. مرتفعة. ج. متوسطة.

« تظهر التدفقات المالية على شكل إيرادات وأرباح من خلال بيع منتجات المشروع، بالإضافة إلى بعض المصروفات التشغيلية، وهذا في مرحلة:

أ. التطوير. ب. التأسيس. ج. التنفيذ.

« من مصادر التمويل الداخلية:

أ. الائتمان. ب. الضمان التجاري. ج. المدخرات.



إن وظيفة الإنتاج قديمة قدم الإنسان، بدأها بمفرده، ووسّعها مع أسرته، وطوّرها بالاشتراك مع أفراد المجتمع في محيطه، وبعد ذلك تبنّتها المؤسسات الاقتصادية ودعمتها الحكومات بالبرامج الاقتصادية والتنمية، حتى أصبحت وظيفة اقتصادية واجتماعية تعمل على إنتاج السلع المادية وتقديم الخدمات؛ بهدف الرقي والرفاهية للمجتمع.

مفهوم إدارة الإنتاج

تحويل المدخلات من الموارد الأساسية والمادية إلى مخرجات يرغبها المستهلكون ويطلبونها في شكل سلع أو خدمات.

أهداف إدارة الإنتاج

١.
٢.
٣.

مهام إدارة الإنتاج

1. تحديد مواقع العمل.
2. مزج عناصر الإنتاج (العمل، المواد، الآلات، تصميم العمليات).
3. تخطيط الإنتاج، وتصميم العمليات.
4. الرقابة على الإنتاج.
5. تحديد أنظمة المناولة، والتخزين في الوحدة الإنتاجية.

عناصر الإنتاج



المدخلات

.....

العمليات

.....

المخرجات

.....

1. نظام الإنتاج المستمر:

حيث يخضع الإنتاج بحسب هذا النظام للنمطية في طريقة التشغيل واستخدام المواد الخام، والمنتجات المطلوبة بالسوق، وينعكس على طريقة ترتيب الآلات طبقاً لتتابع عمليات التشغيل والإنتاج.

2. نظام الإنتاج بالطلب:

يختص هذا النوع في نظم الإنتاج بتصنيع المنتجات حسب رغبات العملاء التي اتضحت قبل البدء في الإنتاج، وكل منتج يعد عملية إنتاجية منفصلة، وتكون مواصفاته خاضعة للعميل.

3. نظام الإنتاج المتغير:

هذا النظام يقوم على إدخال تعديلات على المنتجات بالاستفادة من تغيرات السوق، واحتياجات العملاء، واعتماد نظام الإنتاج النمطي في بعض مراحل الإنتاج، مع إدخال طرق تشغيل جديدة لأجزاء معينة؛ ليعتمد في مراحل أخرى على نظام الإنتاج المتغير.

نشاط تطبيقي

« مثل لكل نوع من أنواع نظم الإنتاج الرئيسية في المشروعات الصغيرة، مع توضيح مزايا كل نظام على الجدول الآتي:

المزايا	المثال	الإنتاج
		نظام الإنتاج المستمر
		نظام الإنتاج بالطلب
		نظام الإنتاج المتغير

Homework

اختر الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

« إدارة الإنتاج هي مجموعة الأنشطة المتعلقة بإنتاج:

أ. السلع. ب. الخدمات. ج. السلع والخدمات.

« عنصر الإنتاج الذي يظهر في صورة منتجات، أو خدمات هو:

أ. المدخلات. ب. العمليات. ج. المخرجات.

« يختص بتصنيع المنتجات حسب رغبات العملاء التي اتضحت قبل البدء في الإنتاج، ويسمى هذا النظام بالإنتاج:

أ. المتغير. ب. المستمر. ج. بالطلب.

المشروع الأول:

عنوان المشروع

رائد المستقبل.

هدف المشروع

تطبيق دراسة الجدوى.

الفكرة

اشترك مع زملائك في تقديم فكرة مشروع صغير، ثم قم بدراسة جدوى المشروع.

المشروع الثاني:

عنوان المشروع

نموذج العمل.

هدف المشروع

تطبيق نموذج العمل.

الفكرة

حدد أحد المشاريع التجارية ثم قم ببناء نموذج العمل على هذا المشروع.

المشروع الثالث:

عنوان المشروع

إدارة المشروعات الصغيرة.

هدف المشروع

تطبيق مهارة إدارة المشروعات الصغيرة.

الفكرة

فكر في أحد المشاريع التجارية الذي قد يكون مشروعك المستقبلي، ثم ضع خططك للمهام التالية:

- « المزيج التسويقي.
- « المهام الأساسية لإدارة الموارد البشرية.
- « تقدير الاحتياجات المالية.
- « تحديد عناصر إدارة الإنتاج.