

# إدارة الأعمال الحديثة

وظائف المنظمة

محكم علمياً

2012

تأليف

الدكتور/ أحمد يوسف دودين

جامعة الزرقاء - قسم ادارة الأعمال



## المحتويات

الصفحة	الموضوع
13	المقدمة
<b>الفصل الأول</b>	
<b>ماهية منظمات الأعمال</b>	
15	
17	- تعريف المنظمة
18	- مفهوم منظمات الأعمال
19	- أهمية وأسباب قيام المنظمات في المجتمعات المعاصرة
19	- نظرية المنظمة
20	- عناصر نظرية المنظمة
21	- مراحل تطور نظرية المنظمة
26	- أنواع الأنظمة
28	- خصائص النظم المفتوحة
30	- دورة حياة المنظمة
33	- أبعاد الهيكل التنظيمي
36	- بناء المنظمات ومكوناته الأساسية
42	- وظائف منظمات الأعمال
42	- التغيرات في بيئة الإدارة والأعمال
43	- التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة
<b>الفصل الثاني</b>	
<b>بيئة المنظمة</b>	
47	
49	مقدمة
49	تعريف بيئة المنظمة
50	تصنيف بيئة المنظمات
52	العلاقة بين المنظمة وبيئتها
55	مواجهة الاحتمالات والاستجابة المطلوبة في المنظمة
56	خصائص بيئة المنظمات المعاصرة

<b>الفصل الثالث</b>	
57	أنواع منظمات الأعمال
60	ماهية منظمات الأعمال
61	تصنيف منظمات الأعمال
62	الشكل القانوني لمنظمات الأعمال
<b>الفصل الرابع</b>	
أساليب إدارية حديثة في المنظمات	
65	
67	- أولاً: الإدارة الاستراتيجية
74	- ثانياً: إدارة الجودة الشاملة
90	- ثالثاً: الإدارة اليابانية
98	- رابعاً: الإدارة بالاهداف
103	- خامساً: إدارة الوقت
109	- سادساً: إدارة التغيير
117	المراجع
<b>الفصل الخامس</b>	
وظائف إدارة الإنتاج والعمليات	
117	
119	- تعريف إدارة الإنتاج والعمليات
120	- لماذا ندرس إدارة الإنتاج والعمليات
121	- نظام الإنتاج والعمليات
126	- ماهي الأعمال التي يقوم بها مدير الانتاج والعمليات
129	- ماهو الفرق بين السلع والخدمات
129	- الاتجاهات الحديثة في إدارة الإنتاج
130	- الوظائف المحددة لإدارة الإنتاج
131	- الإنتاجية
134	- العوامل المؤثرة على الإنتاجية
136	- الكفاءة والفاعلية
138	- الدور الاستراتيجي لإدارة الإنتاج والعمليات

## الفصل السادس

### وظائف إدارة الموارد البشرية

141

143

- مقدمة

143

- تطور الفكر الإداري في إدارة الموارد البشرية

147

- تعريف إدارة الموارد البشرية

148

- مداخل قياس قيمة الموارد البشرية

151

- مصادر استقطاب الموارد البشرية

153

- مصادر اختيار الموارد البشرية

159

- القياس غير النقدي (السلوكي) لرأس المال البشري

161

- تخطيط الموارد البشرية

164

- التنبؤ باحتياجات المنظمة

164

- أهداف إدارة الموارد البشرية

166

- وظائف إدارة الموارد البشرية

## الفصل السابع

### وظائف إدارة التسويق

173

175

طبيعية نشاط التسويق وتطوره

182

مفهوم التسويق الحديث وأهميته في الاقتصاد المعاصر

184

مهام دائرة التسويق

186

أهمية وأهداف التسويق

186

البيئة التسويقية

192

التخطيط الاستراتيجي للتسويق

196

إدارة عملية التسويق

201

المزيج التسويقي

219

المنافسة التسويقية

<b>الفصل الثامن</b>	
235	<b>وظائف الادارة الماليّة</b>
237	مقدمة
237	تعريف الإدارة المالية
238	خصائص الإدارة المالية
238	أهداف الإدارة المالية
240	وظائف الإدارة المالية
242	حقول الإدارة المالية
243	علاقة الإدارة المالية بالعلوم الأخرى
248	تحليل القوائم المالية باستخدام النسب
<b>الفصل التاسع</b>	
<b>إدارة المواد (وظيفتي/ الشراء والتخزين)</b>	
259	
261	- تعريف وظيفة الشراء
261	- أهمية وظيفة الشراء
262	- أهداف الشراء
265	- تنظيم إدارة الشراء
265	- المركزية واللامركزية في الشراء
267	- الرقابة في مجال الشراء
267	- مفهوم التخزين
269	- أهمية وظيفة التخزين
271	- تنظيم الوظيفة التخزينية
271	- المركزية واللامركزية في التخزين
272	- الرقابة على وظيفة التخزين

## الفصل العاشر

277

### وظائف إدارة العلاقات العامة

- 279 - مفهوم العلاقات العامة
- 280 - فلسفة العلاقات العامة
- 282 - إعداد خطة العلاقات العامة
- 283 - مراحل وعناصر تخطيط العلاقات العامة في منظمات الاعمال
- 284 - أهمية العلاقات العامة
- 285 - أهداف العلاقات العامة في منظمات الاعمال
- 286 - وظيفة العلاقات العامة داخل المنظمات
- 289 - اهداف وظيفه البحوث في مجال العلاقات العامة
- 291 - مهام وواجبات رئيسية يقوم بها جهاز العلاقات العامة
- 293 - مدير العلاقات العامة واهم مهامه
- 294 - الشروط والمهام التي يجب أن تتوفر في موظف العلاقات العامة
- 296 - خصائص العلاقات العامة
- 296 - مراحل وأساليب تقويم العلاقات العامة
- 298 - تقويم نشاط العلاقات العامة

## الفصل الحادي عشر

301

### وظيفة إدارة البحث والتطوير

- 303 - المقدمة
- 304 - مفهوم البحث والتطوير
- 305 - أنواع البحث والتطوير
- 307 - تنظيم وظيفة البحث والتطوير
- 309 - أهمية قسم البحث والتطوير في المنظمة
- 309 - تسيير نشاطات البحث والتطوير
- 312 - نفقات البحث والتطوير

313	- سياسات البحث والتطوير
316	- الخلاصة
<b>الفصل الثاني عشر</b>	
<b>وظيفة نظم المعلومات الإدارية</b>	
319	
321	- مفهوم نظم المعلومات الإدارية
321	- مفهوم نظام المعلومات المحوسب
321	- الاسباب الاهتمام بنظام المعلومات المحوسب
323	- أنواع نظم المعلومات الجديدة
328	- خطوات إقامة نظام متكامل للمعلومات في المنظمة
331	- معايير نظم المعلومات الإدارية الجيدة في المنظمة
331	- أهم التحديات الإدارية في بناء نظم المعلومات في منظمات الاعمال
333	- وظائف المعلومات في منظمات الاعمال
336	- البيانات والمعلومات والمعرفة
339	- أبعاد وأحجام المنظمة، والإدارة، والتكنولوجيا في نظم المعلومات
341	- الاتجاه السلوكي، والاتجاه التكنولوجي لنظم المعلومات، ودورهما في البيئة التنافسية المعاصرة للأعمال
341	- دور نظم المعلومات في البيئة التنافسية المعاصرة للأعمال
343	- قائمة المراجع

## المقدمة

أن البذرة الأولى لتكوين المنظمة جاءت من حقيقة مفادها أن الانسان بمفرده لديه وحدات طاقة محددة ، تتمثل في وحدات طاقة فكرية ووحدات طاقة فسيولوجية . وفي مقابل هذه الوحدات المحددة للانسان توجد له أهداف غير محددة. وحتى يستطيع الانسان حل هذه المعادلة غير المتوازنة المذكورة أعلاه ، فإنه لا بد له من استخدام العقلانية والرشد، لأنه بمفرده لا يستطيع تحقيق أهدافه المتعددة. لذلك نجده يلجأ الى وسيلة تساعد في ذلك ، وهذه الوسيلة تتمثل في الاستعانة بجهود أفراد آخرين يتعاونون معه في اطار تقسيم العمل فيما بينهم للوصول الى الاهداف التي يرغبون في تحقيقها، ومن هنا جاءت فكرة المنظمة، والتي هي كيان يتم تشكيله من مجموعة من الافراد ويعملون معا لتحقيق رغباتهم وطموحهم وأهدافهم التي يرغبون في الوصول اليها.

و نظراً للتطورات الحاصلة على منظمات الأعمال في القرن الحالي، وما نجم منها من التزامات وأعباء لمواكبة هذه التطورات، ادى ذلك كله الى ظهور وظائف حديثة تركز على تفاعل وتعاون مجموعة من الأفراد لإنجاز أهداف يكون تحقيقها جمعياً بشكل أفضل، وتساعد في إيجاد الالتزام بين العاملين بشيء أكثر أهميته من أنفسهم، وتوجد الإحساس بالذاتية والهوية للعاملين، وتدعم استقرار المنشأة كنظام اجتماعي.

يهدف هذا الكتاب الى معرفة ماهية منظمات الأعمال من خلال تعريف المنظمة ومنظمات الأعمال، وما هي نظرية المنظمة، وأهمية منظمات الأعمال،



وأنواعها، وأسباب قيامها، ومن ثم بناء المنظمات ومكوناته الأساسية، وما هي وظائف منظمات الأعمال، التغيرات في بيئة الإدارة والأعمال، وأهم تحدياتها.

كذلك التعرف على بيئة منظمات الأعمال ، وما هي العناصر البيئية المختلفة التي تؤثر على سلوك المنظمة، وأهم تصنيفاتها، ومواجهة الاحتمالات البيئية والاستجابة المطلوبة فيها، ومعرفة أهم الأساليب الإدارية الحديثة في المنظمات مثل الإدارة الاستراتيجية الإدارة اليابانية، وإدارة الجودة الشاملة، وأساليب الإدارة بالأهداف، والإدارة الإسلامية، وإدارة الوقت، وإدارة التغيير.

بالإضافة إلى التركيز على وظائف منظمات الأعمال، والتي تشمل على وظائف الإنتاج والعمليات، ووظائف الموارد البشرية، ووظائف التسويق، ووظائف الإدارة المالية، ووظائف الشراء والتخزين، ووظائف البحث والتطوير، ووظائف نظم المعلومات الإدارية، ووظائف العلاقات العامة.

أخيراً أرجو أن أكون قد وفقت في تقديم ما هو ذو فائدة للدارسين والمهتمين في هذا الحقل، والله ولي التوفيق.

المؤلف