

وظائف وعملیات منظمات الأعمال

أ.د. نجم العزاوي
أستاذ إدارة الأعمال

أ.د. زكريا الدوري
أستاذ إدارة الأعمال

د. شفيق شاكر
أستاذ مساعد

د. بلال السكارنت
أستاذ مساعد

د. محمد عبد القادر
أستاذ مساعد

المقدمة

يأتي هذا الكتاب ليتناول المبادئ الإدارية، بأسلوب شامل، وبشكل مركز ودقيق يجمع بين أبرز ما أنتجته عبقرية رواد العلم الإداري ومدارسه من جهة، ومناهج الإدارة المعاصرة في سلوكياتها وأساليبها ومتطلبات العملية الإدارية في منظماتها من جهة أخرى.

يعلم هذا الكتاب المهارات المطلوبة لتطبيق الوظائف الإدارية، ويقود القارئ إلى سلوك الخطوات الناجحة وامتلاك الأدوات الإدارية الفعالة لكيفية الأداء الوظيفي، بين اختيار السلوك التنظيمي المبدع واختيار الفعل الاتصالي الفعال الذي يمثل تكنولوجيا الأداء الإنساني.

واليوم ونحن نستشرف آفاق المستقبل في القرن الحادي والعشرين بما يحمل في ثناياه من متغيرات تتطلب منا أعمال الفكر والإبداع لابتكار نموذج جديد للإدارة يتناسب والمتغيرات التي جاء بها القرن الجديد والتحديات التي تفرضها على قادة المنظمات المعاصرة.

ينطلق الفكر الإداري المعاصر من حقيقة أساسية أن نشأة المنظمات واستمرارها ونموها وكذلك اضمحلالها وانهارها وفنائها إنما تتحدد جميعاً بفعل قوى السوق، فالإدارة الجديدة تبدأ من السوق وتنتهي بالسوق، ومن ثم يكون الهدف الرئيسي للإدارة أن تؤمن لنفسها مركزاً تنافسياً في السوق من خلال تقديم منتجات أو خدمات للعملاء ترضي رغباتهم وتتفوق على ما يطرحه المنافسون.

المحتويات

7	المقدمة
19	الفصل الأول: التغيير والتطوير التنظيمي
22	أولاً: مفهوم إدارة التغيير:
25	لماذا إدارة التغيير؟
27	ثانياً: مبررات التغيير والتطوير التنظيمي
29	ثالثاً: عناصر إدارة التغيير التنظيمي
34	رابعاً: أسس التغيير:
37	خامساً: أنواع التغيير التنظيمي:
38	سادساً: دوافع التغيير:
39	سابعاً: أساليب التغيير التنظيمي:
42	ثامناً: أهداف ومجالات التغيير التنظيمي:
48	تاسعاً: مراحل إدارة التغيير
52	عاشراً: رياح التغيير التنظيمي في المنظمات العربية
58	الحادي عشر: البعد الاستراتيجي للتغيير التنظيمي
61	الثاني عشر: الاستراتيجيات المعتمدة في إدارة التغيير
68	الثالث عشر: التغيير في شكل المنظمات واشكالية التطوير التنظيمي
75	أسئلة الفصل الأول
83	الفصل الثاني: حل المشكلات واتخاذ القرارات
86	أولاً: مفهوم اتخاذ القرارات
89	ثانياً: الفرق بين عملية صنع القرار واتخاذ القرار

المحتويات

93	ثالثاً: المكونات الأساسية لعملية اتخاذ القرار
95	رابعاً: خطوات اتخاذ القرارات الإدارية
104	خامساً: أنواع القرارات:
107	سادساً: القرار الرشيد:
110	سابعاً: إيجابيات المشاركة في اتخاذ القرارات الجماعية وسلبياتها
112	ثامناً: الأساليب الفنية في اتخاذ القرارات الجماعية:
115	أسئلة الفصل الثاني
121	الفصل الثالث: إدارة التسويق
123	أولاً: مفهوم التسويق
125	ثانياً: أهداف وظيفة التسويق:
126	ثالثاً: المزيج التسويقي وعناصره الأساسية
129	رابعاً: المعلومات التسويقية
134	خامساً: بحوث التسويق وسلوك المستهلكين
147	أسئلة الفصل الثالث
153	الفصل الرابع: الإدارة المالية
155	أولاً: طبيعة المالية Nature of Finance
157	ثانياً: تطور مفهوم الإدارة المالية ووظائفها:
160	ثالثاً: الأهداف المالية للمنظمات:
164	رابعاً: أهداف الإدارة المالية
166	خامساً: وظائف الإدارة المالية
168	سادساً: التحليل المالي Financial Analysis
170	سابعاً: أساليب التحليل المالي

المحتويات

ثامناً: أنواع النسب	173
أسئلة الفصل الرابع	179
الفصل الخامس: إدارة الموارد البشرية	185
أولاً: الفروقات الثقافية، التعويضات، وتقييم الاداء:	188
ثانياً: غرض وأشكال المواصفات الشخصية في عملية التعيين:	192
ثالثاً: تحديد المؤهلات والمواصفات الأخرى المطلوبة:	198
رابعاً: توصيف متطلبات العاملين:	203
خامساً: تقييم وتحديد مزايا العاملين الجدد أو الإضافيين وتكلفتهم:	210
سادساً: تعريف وتحديد الطرق المناسبة للاستقطاب:	215
سابعاً: طرق الاختيار وكيفية تطبيقها:	222
ثامناً- أساليب تحفيز العاملين ودعمهم:	228
تاسعاً- تقييم العاملين وتأمين جدارتهم:	234
عاشراً: مفاهيم ومبادئ تنمية الموارد البشرية:	241
أسئلة الفصل الخامس	260
الفصل السادس: إدارة العمليات والخدمات	267
أولاً: تحديد العمل، الوقت، الموارد، والتكلفة المطلوبة لتنفيذه:	269
ثانياً: تخطيط تخصيص الموارد:	295
ثالثاً: رقابة الخدمات وإدامتها:	323
رابعاً: الرقابة على المخزون:	338
أسئلة الفصل السادس	346