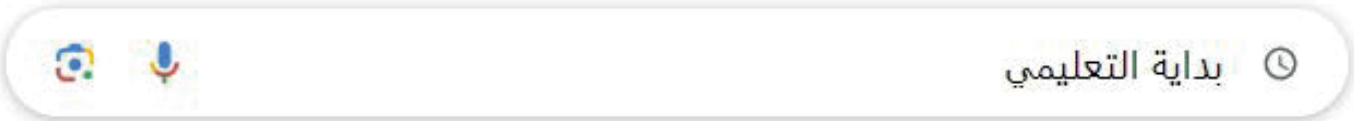
تم تحميل الملف
من موقع بداية

بداية
beadaya.com | موقع بداية التعليمي

للمزيد اكتب
في جوجل Google



موقع بداية التعليمي كل ما يحتاجه **الطالب والمعلم**
من ملفات تعليمية، حلول الكتب، توزيع المنهج،
بوربوينت، اختبارات، ملخصات، اختبارات إلكترونية،
أوراق عمل، والكثير...

حمل التطبيق

GET IN ON Google Play

Download on the App Store

رابط الدرس الرقمي

www.ien.edu.sa

2.1

التطور التاريخي للإدارة

The Historical Development of Management

أهداف التعلّم

بعد الانتهاء من هذا الدرس، ستكون قادرًا على:

1.2.1 وصف التغيّرات التاريخية التي شهدتها الإدارة وقادت إلى نشوء الإدارة العلمية.

2.2.1 وصف أربع نظريات تم استخدامها لإدارة المنظمات.

المصطلحات الرئيسة

الثورات الصناعية الأربع
Four Industrial Revolutions

الإدارة الكلاسيكية
Classical Management

الإدارة التنظيمية
Administrative Management

الإدارة السلوكية
Behavioral Management

الإدارة العلمية
Scientific Management

الكفاءة
Efficiency

الفعالية
Effectiveness

إدارة الجودة
Quality Management

دروس من الواقع

تضارب الآراء حيال الإدارة الفعالة

عبدالله وعمر شقيقان تختلف أفكارهما حيال إدارة القوى العاملة في مصنع والدهما في الجبيل؛ فبحسب وجهة نظر عبدالله، تقوم الإدارة الفعالة على وضع القواعد الصارمة والتوجيهية التي من شأنها زيادة الإنتاجية، ويقول: "يجب أن تعطي العاملين تعليمات واضحة وحازمة، وأن توكل إلى كل منهم مهامَّ خاصة يكررونها باستمرار حتى يتقنوا تأديتها. فالعاملون المنتجون يتجاوبون مع الأوامر بشكل أفضل مقارنةً بخياراتهم الشخصية".

لكن عمر لا يرى الأمور بهذه الطريقة، بل يقول: "من السهل أن تقول ذلك، لكنك تنسى أن دور المدير هو ضمان تحفيز العاملين وملاءمتهم لأدوارهم؛ فهذه هي الطريقة الوحيدة التي تزيد من إنتاجية القوى العاملة؛ إذ إن العاملين يشعرون بالضجر عندما يؤدون المهام عينها بشكل متكرر من دون أي صلاحية أو تغيير".

ما رد فعلك؟ هل تتفق أكثر مع عبدالله أم مع عمر؟ هل تظن أنه يمكن اعتماد النهج الإداري عينه في جميع سيناريوهات العمل؟

في الواقع قد تكون هناك جوانب صحيحة في رأي كلا الشقيقان، وبالتالي فإن اختيار الأسلوب الأنسب سيعتمد على نوع العمل، وذلك لأنه لا يوجد نهج إداري واحد يمكن أن ينطبق على جميع السيناريوهات والمنظمات بنفس الطريقة.

beadaya.com | بداية للتعليم

هدف التعلّم 1.2.1

الإدارة على مرّ العصور Management Through the Ages

يحتاج كل نشاط أو عمل منظم إلى شكل من أشكال الإدارة؛ فهي ضرورية بالنسبة إلى اتخاذ القرارات بشأن طريقة إنجاز العمل. وتشمل الأسئلة التي يطرحها المديرون بشأن ذلك النشاط الآتي:

- ما الموارد اللازمة لإنجاز العمل؟
- كيف سأحصل على الموارد؟ ومن أين؟
- من سيكون مسؤولًا عن مختلف المهام؟
- على أي أساس سوف يتم تقييم العمل المنجز؟

وفي يومنا هذا، تحتاج المنظمات الصغيرة التي تعمل بدوام جزئي، والمنظمات الجديدة التي يُنشئها رواد الأعمال، والمنظمات الكبرى العالمية إلى الإدارة على حد سواء؛ فيقرر أصحاب المنظمات الصغيرة الوقت الذي يجب تخصيصه لعملهم، ومكان العمل، والمبلغ المالي الذي سيستثمرونه، وطريقة تسعير المنتجات والخدمات فضلًا عن تسويقها، وينبغي لرواد الأعمال الذين يطمحون إلى تصميم تطبيق مبتكر للهواتف الذكية أو منصة للتواصل الاجتماعي على سبيل المثال، أن يعدوا خطط الأعمال، وأن يجذبوا المستثمرين، وأن يعيّنوا الموظفين الموهوبين، وأن يديروا نمو منظماتهم. أما المنظمات الدولية الكبرى فتحتاج إلى مديرين يفهمون جيدًا ثقافات وأنظمة دول كثيرة، ويتعيّن عليهم أن يستعينوا بمهارات فرق عمل مختلفة، وأن يستعدوا لإدارة مجموعة كبيرة من المنتجات، وللتنافس مع المنظمات الأخرى على تلبية طلبات العملاء التي تتغير باستمرار.

بداية | موقع بداية التعليمي
bedaya.com

أولى أنماط الإدارة The Earliest Forms of Management

اضطر المديرون الأوائل إلى الاستناد إلى فطرتهم، وحدسهم، وخبراتهم ليقرروا كيفية تنظيم العمل وإدارة منظماتهم. وقد نظمت بعض الحضارات الأولى أعدادًا كبيرة من الناس من أجل تنفيذ مهمات شبه مستحيلة، واستطاعت تلك المجتمعات أن تتميز بإنجازات هائلة في الهندسة والعمران، وتمكّنت كذلك من تشكيل منظمات زراعية واسعة النطاق، ومن تطوير أنظمة تجارية ومالية، ولا شك أن هذه الجهود تطلبت التخطيط وإدارة الموارد البشرية والموارد الأخرى.

وغالبًا ما انطوت المشروعات على أعداد كبيرة من العاملين الذين أدوا مهمات صعبة، وفي معظم الأحيان، انصب التركيز على إنجاز العمل دون الاكتراث بصحة العاملين وسلامتهم.

وقبل أن يبدأ تطور التقنيات والآلات الحديثة قرابة نهاية القرن السابع عشر، كانت معظم الأعمال تتم يدويًّا، وكان قادة الدول ينظمون المشروعات العامة الضخمة التي تطلب إكمالها أعدادًا هائلة من العاملين أو كميات ضخمة من الموارد. وفي المقابل، عمل الأفراد والعائلات لتأمين السلع والخدمات التي يحتاجون إليها في حياتهم اليومية. ونشأت المنظمات الصغيرة في مجتمعات كثيرة لأن وسائل النقل والتجارة سمحت للناس بالتخصص في عملهم، وكانت الإدارة ضرورية سواء في العمل الفردي، أو في العمل ضمن أفراد العائلة، أو في المشروعات الضخمة، من أجل التخطيط وإتمام العمل باستخدام الموارد المتاحة.

الثورات الصناعية الأربع The Four Industrial Revolutions

شهد التاريخ الحديث أربع محطات رئيسة ظهرت فيها ابتكارات جديدة أدت إلى تحول جذري في ممارسات الصناعة والأعمال التجارية، وتُعرف هذه المحطات بـ **الثورات الصناعية الأربع Four Industrial Revolutions**، ويمكن تعريف كل واحدة منها ببعض السمات الخاصة الموضحة على الخط الزمني في الشكل 1-3.

beadaya.com | موقع بداية التعليمي



الشكل 1-3 الخط الزمني للثورات الصناعية الأربع

شهد التاريخ الحديث أربع محطات مميزة اشتملت على تطورات تقنية غيرت حياة الناس وطريقة عمل المنظمات.



برأيك، ما الميزات التي قدمتها المصانع للمجتمع وللأعمال التجارية؟

- توفير فرص عمل للعديد من الأفراد في المجتمع.
- تعزيز الاقتصاد المحلي.
- تطوير البنية التحتية في المناطق التي تقع فيها.
- تشجيع الابتكار والتطوير من خلال الاستثمار في البحث والتطوير.
- توفير منتجات وخدمات متنوعة.
- تحسين جودة الحياة.

الثورة الصناعية الأولى (الصناعية)

The First Industrial Revolution (Industrial)

أدى اختراع الآلات المتقدمة خلال القرنين الثامن عشر والتاسع عشر إلى تسريع عملية تحويل المواد الأولية، وبدأت الآلات تستبدل القوى العاملة من بشر وحيوانات في أعمال الإنتاج، مما أحدث تغيّرًا كبيرًا على الصعيد الاجتماعي وعلى صعيد الأعمال التجارية. وبدأت المصانع في إنتاج السلع بكميات ضخمة باستخدام عمليات موحدة، وقد عُرفت هذه الحقبة بالثورة الصناعية الأولى.

beadaya.com | بوابة البداية التعليمي

الثورة الصناعية الثانية (التقنية)

The Second Industrial Revolution (Technological)

حدثت الثورة الصناعية الثانية بين نهاية القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين، وتميزت هذه الثورة بالتحول الكهربائي، وبالتطور السريع للاتصالات والمواصلات عبر المسافات البعيدة، ومنها على وجه التحديد سكك الحديد، والتلغراف، ثم الهاتف؛ إذ إن تطورها أسهم في زيادة ترابط العالم. ممّا ساعد على سرعة اللوجستيات والاتصالات العالمية وفعاليتها، واستمر استخدام الآلات بالانتشار على مستوى خطوط الإنتاج.

الثورة الصناعية الثالثة (الرقمية)

The Third Industrial Revolution (Digital)

في النصف الثاني من القرن العشرين، ازدادت قوة أجهزة الحاسوب، وسمح اختراع الرقائق الإلكترونية والمعالجات الدقيقة، وتطورها السريع، بتسريع

وتقوية العمليات الحسابية. وتميزت الثورة الصناعية الثالثة بالرقمنة للسجلات، وبزيادة قدرة أجهزة الحاسوب الفائق على معالجة كميات هائلة من البيانات بسرعة كبيرة.

الثورة الصناعية الرابعة (الآلية)

The Fourth Industrial Revolution (Automated)

اليوم، في القرن الحادي والعشرين، يعيش العالم الثورة الصناعية الرابعة،(التي تعرف بعض الأحيان بـ"الصناعة 4.0")التي تتميز بالأنظمة الآلية الذكية، وتستطيع الأجهزة التي نتعامل معها بشكل يومي أن تتواصل فيما بينها إلكترونيًّا، وأن تتخذ القرارات وتنفذ التعديلات بناءً على تحليل البيانات، وأن تتعلّم القيام بعمليات جديدة دون تدخل الإنسان (إنترنت الأشياء)، وتشمل بعض الأمثلة على الثورة الصناعية الرابعة الحوسبة السحابية، والسيارات ذاتية القيادة، وظهور أنظمة الواقع الافتراضي الغامر.

الثورة الصناعية الأولى: تم تسريع عملية الانتاج من خلال اختراع الآلات المتقدمة وتم استبدال القوى البشرى والحيوانية بالآلات مما ساهم في انتاج كميات ضخمة من البضائع.

الثورة الصناعية الثانية: أدى إلى تطور سريع في الاتصالات والمواصلات مما أسهم في زيادة ترابط العالم وزيادة سرعة النقل واللوجستيات.

الثورة الصناعية الثالثة: ساهم في رقمنة السجلات وزيادة قدرة أجهزة الحاسوب الفائقة على معالجة كميات هائلة من البيانات.

الثورة الصناعية الرابعة: تميزت بالأنظمة الآلية الذكية القادرة على اتخاذ القرارات وتنفيذ التعديلات والتعلم دون تدخل الانسان.

اختبر معلوماتك

كيف غيرت الثورات الصناعية الأربع طريقة تنفيذ الأعمال؟

موقع بداية التعليمي | com

معلومة إثرائية

الطالب الذي يفكر في شق مسيرته المهنية في مجال الإدارة، يجب أن يطّلع على بعض المعلومات لمساعدته في اتخاذ قراره المهني. تنشر الهيئة العامة للإحصاء مجموعة واسعة من البيانات المتعلقة بسوق العمل والمقاييس الخاصة بالقطاعات. قم بزيارة موقع الهيئة العامة للإحصاء: https://www.stat.gov.sa. واضغط أو انقر على قائمة "البيانات"، ثم اختر قسم "الصناعة والأعمال". تُرى ما أنواع المعلومات المتاحة التي تجيب عن استفسارات الطالب عند التخطيط لمسيرته المهنية؟ اختر قطاعًا من بين الخيارات المتاحة، واكتب ثلاثة أمثلة عن البيانات المفيدة المرتبطة بهذا القطاع والواردة على الموقع.

هدف التعلّم 2.2.1

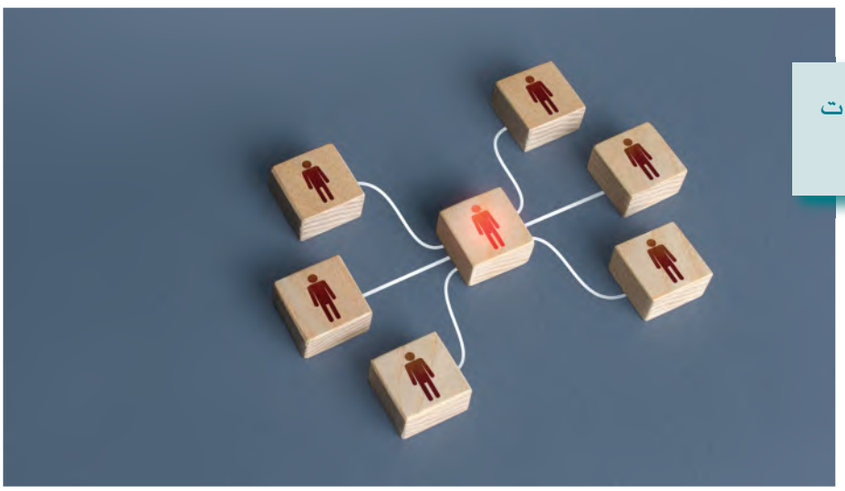
الاتجاهات المتغيّرة للإدارة
Changing Approaches to Management

الإدارة ليست سهلة؛ لذلك واجه قادة منظمات الأعمال صعوبة في تحديد أفضل الأساليب لإدارة المنظمات نحو قرنين من الزمن، وقد أخذ القادة والباحثون يدرسون ممارسات الإدارة، وذلك منذ انطلاق الثورة الصناعية الأولى. وما تزال الدراسات مستمرة حتى يومنا هذا، وقد نتج عنها تطوير عدد من نظريات الإدارة واختبارها. وتشمل أشهر هذه النظريات الإدارة الكلاسيكية، والإدارة التنظيمية، والإدارة السلوكية، ومؤخرًا الإدارة العلمية.

الإدارة الكلاسيكية Classical Management

الإدارة الكلاسيكية هي ثمرة أول الجهود التي سعت إلى إخضاع نشاطات المنظمات لدراسة علمية، وتهتم **الإدارة الكلاسيكية Classical Management** بدراسة طريقة تنظيم العمل والإجراءات المتبعة لإنجازه بهدف زيادة إنتاجية العاملين؛ فيتم تنظيم أماكن العمل بطريقة تسهّل الوصول إلى الأقسام والمواد الجاهزة، مما يتيح العمل بسرعة. ويخضع أكثر الموظفين كفاءةً للدراسة من أجل تحديد أفضل أساليب العمل أو تجميع القطع، ثم يتم تعليم هذه الأساليب للموظفين الآخرين. ويمكن للمنظمات التي تعتمد الإدارة الكلاسيكية أن تلجأ إلى الاختبارات لتطوير طرائق قد تسمح بتنظيم أماكن العمل وإجراءاته، من أجل زيادة الكفاءة.

beadaya.com | موقع بداية التعليمي



لماذا تطورت نظريات مختلفة للإدارة؟

لأن قادة منظمات الأعمال واجهت صعوبة في تحديد أفضل الأساليب لإدارة المنظمات، مما دفع القادة والباحثون إلى دراسة ممارسات الإدارة مما نتج عن ذلك عدة نظريات.

ويرى مؤيدو الإدارة الكلاسيكية أن معظم العاملين لا يقومون بتنفيذ العمل باستخدام الطرائق الأكثر إنتاجية، بل يحتاجون إلى تعليمات واضحة وإلى إشراف مباشر لكي يعملوا بكفاءة. وباستخدام مقاييس الوقت والحركة المناسبة، عمد مؤيدو الإدارة الكلاسيكية إلى تحديد أقلّ عدد من الخطوات الواجب اتّباعها ومعرفة تنظيم العمل الأكثر فعالية وتحديد أكثر الإجراءات سرعةً في تنفيذ المهام. وفي هذا الإطار، تبلورت فكرة مكافأة الموظفين بواسطة الأجر بالقطعة؛ أي دفع أجورهم بحسب ما ينتجونه.

ولاقت الإدارة الكلاسيكية قبولًا واسعًا واعتُمدت في منظمات في مختلف أنحاء العالم منذ نهاية القرن التاسع عشر وصولًا إلى أول عقدين من القرن العشرين.

مهارات الإدارة

الإبداع

لا يقتصر الإبداع على الفنون، بل يعدّ أيضًا مهارة مهمة بالنسبة إلى المديرين، ويتجلى من خلال الأفكار والعمليات والتقنيات الجديدة، ويسعى المديرون الناجحون إلى تطوير مهارات الإبداع لديهم وإلى تشجيع الآخرين على الإبداع، ويمكن أن يلجأ المديرون إلى جلسات العصف الذهني للفرق من أجل توليد الأفكار. ويتطلب الإبداع أيضًا الإدراك بأنّ الفشل ليس سوى تجربة يمكن التعلم منها.

طوّر مهاراتك اشرح كيف يمكن للمدير أن يعزز الإبداع في فريقه من أجل حل المشكلات الإدارية؟

يجب أن يكون في البداية المدير نفسه قدوة لتشجيع الإبداع والابتكار لدى أعضاء الفريق.
توجيه الفريق نحو هدف محدد وتقديم تحديات تعزز الإبداع لديهم وتشجعهم على الابتكار.
تشجيع تبادل الأفكار ومناقشة التفاصيل بين أعضاء الفريق كمصدر للأفكار الجديدة والحلول الإبداعية.
توفير الحوافز والمكافآت.
احترام التجارب الفاشلة الصادقة.

الإدارة التنظيمية Administrative Management

في حين ركز خبراء الإدارة الكلاسيكية على زيادة إنتاجية العاملين، ركزت مجموعة أخرى من الخبراء على تحسين الإدارة العامة للمنظمات النامية؛ لذلك تحدد **الإدارة التنظيمية Administrative Management** أكثر الممارسات الفعالة لتنظيم وإدارة المنظمة، وقد أسفرت عن عدّة مفاهيم، مثل تعدد مستويات الإدارة، وإنشاء أقسام متخصصة داخل المنظمة، وتحديد طبيعة الأعمال التي ينبغي لجميع المديرين تأديتها لكي تعمل المنظمة بفعالية.

ولا تزال المنظمات في يومنا هذا تعتمد كثيرًا من السمات التي أوضحتها الإدارة التنظيمية، بما فيها:

- السلطة والمسؤولية – يتمتع المديرون بسلطة توزيع المهام. ويمكنهم أن يفوضوا المسؤولية إلى الآخرين، ويترتب على ذلك منحهم السلطة اللازمة.
- وحدة القيادة – يجب أن يتلقى كل موظف التوجيهات من مدير واحد لتجنب التعارضات وللحفاظ على وضوح تسلسل السلطات.

- وحدة الأهداف – يجب أن تكون أهداف المنظّمة واتجاهاتها واضحةً ومدعومةً من الجميع.
- الحوافز المناسبة – يجب أن تكون الأجور والمزايا التي يحصل عليها الموظفون عادلة ومرضية للأفراد وللمنظمة على حد سواء.
- روح الفريق – يجب أن تسعى المنظمات إلى بناء علاقات جيدة وتعزيز العمل كفريق ودعم الانسجام بين العاملين.

الإدارة السلوكية Behavioral Management

ركزت اتجاهات الإدارة الأولى على تنظيم العمل والتوصل إلى إجراءات فعالة، لكنها لم تكترث كثيرًا لتأثير التغيّرات على الموظفين؛ لذلك بدأت مجموعة من خبراء الإدارة بالتركيز على العلاقات بين الموظفين والمديرين، ووضعوا مبادئ **الإدارة السلوكية Behavioral Management** التي تسعى إلى تحسين التنظيم من خلال فهم محفزات الموظفين وسلوكهم. ويطلق عليها أحيانًا مسمّى: إدارة العلاقات الإنسانية.

وتركز الإدارة السلوكية أيضًا على تطوير بيئة عمل يدرك العاملون فيها أنهم جزء مهم من المنظمة، فيشعرون بأقصى حد ممكن من التحفيز. وغالبًا ما يحدث ذلك، عندما تكون العلاقات بين المديرين والموظفين إيجابية. ويحث هذا الاتجاه المديرين على إيجاد طرائق لتحسين ظروف العمل وزيادة رضا العاملين، مما يؤدي إلى أداء أفضل.

beadaya.com بوابة البداية للتعليم

واكتشف الباحثون أنه عندما يلمس الموظفون أن المديرين يهتمون بهم ويسعون إلى تحسين ظروف العمل، فإنهم سيرغبون ببذل جهود أكثر في عملهم.

ومن الإسهامات المهمة أيضًا للإدارة السلوكية، ظهور نظرية إكس (Theory X) ونظرية واي (Theory Y):

- بحسب نظرية إكس، يعتقد المديرون أن الموظفين لا يعملون بأقصى قدراتهم بدون الإشراف المباشر.
- وبحسب نظرية واي، يعتقد المديرون أن الموظفين يعملون باجتهاد أكثر عندما يتم إشراكهم في القرارات المتعلقة بعملهم، وعندما يتم تكليفهم بأداء الأعمال المهمة.

ويشير هذا المفهوم إلى أن المديرين يتعاملون مع موظفيهم بطرائق مختلفة بحسب النظرية التي يعتمدونها.

- تطورت نظرية زد (Theory Z) انطلاقًا من هذه الأفكار، وهي تركز على رفاهية الموظف وولائه للمنظمة من خلال تقديم وظيفة لمدى الحياة، وتدعم هذه النظرية زيادة الإنتاجية إلى جانب تعزيز معنويات الموظفين ورضاهم.

الإدارة العلمية
Scientific Management

أدرك بعض قادة الأعمال حول العالم، مع توسع الاقتصاد وظهور التحدّيات، أن ممارساتهم التشغيلية لم تكن جيدة بالنسبة للموظفين أو المنظمات. لذلك كانوا مهتمين بمعرفة كيف يمكن للمنظمة أن تعمل بشكل أكثر فعالية وأكثر كفاءة، فبدؤوا بدراسة طرائق تحسين ممارسات الأعمال، ونقل تلك المعرفة إلى الأشخاص الذين كانوا يديرون العمل. وقد أدت تلك الجهود لتحسين إدارة الأعمال إلى ظهور الإدارة العلمية.

في أوائل القرن العشرين، تم تقديم مفهوم الإدارة العلمية من قبل فريدريك تايلور، الذي أكد أنه يمكن استخدام البيانات لتحسين كفاءة وفعالية المنظمة.

الإدارة العلمية Scientific Management هي الدراسة الدقيقة والموضوعية للقرارات والإجراءات الإدارية من أجل تحسين عمل الشركات والمنظمات.

الكفاءة Efficiency هي مقياس للإنتاجية مقارنة بالجهد المبذول، على سبيل المثال، سينتج خط التجميع ذو الكفاءة في المصنع أكبر كمية من البضائع عن طريق تنفيذ الحد الأدنى من الخطوات وفي أقصر إطار زمني.

غالبًا ما ترتبط الكفاءة بخفض التكاليف. **الفعالية Effectiveness** هي مقياس لمدى نجاح شيء ما في تحقيق نتائجه. ومع ذلك، فإن الكفاءة والفعالية متباينتان. قد تكون عملية تسوية مطالبات التأمين فعالة للغاية، ولكنها قد لا تكون الأكثر كفاءة من حيث الوقت والتكلفة؛ وتعتبر ممارسة إدارة الجودة، التي تتعلق بالكفاءة والفعالية، أحد عناصر الإدارة الحديثة التي نشأت من الإدارة العلمية.

مسائل في الإدارة

المشاركة تساوي الأرباح

وجدت دراسة لمنظمات قائمة فورتشن 1000 (Fortune 1000) أن إشراك الموظفين أسهم في زيادة العائد على الاستثمار أكثر من أي أسلوب إداري آخر. ويعود نجاح إشراك الموظفين إلى قدرتهم على تحديد المشكلات واقتراح الحلول نظرًا إلى موقعهم؛ إذ إنهم يرصدون مشكلات الجودة وحالات الهدر بسرعة، ويستطيع الموظفون ذوو الخبرة أن يجدوا أساليب فعالة لتوفير الوقت، ويمكن الاستفادة من إشراك الموظفين عندما تتبع المنظمة الإرشادات الثلاثة الآتية:

- يجب ألا تؤدي التحسينات إلى خسارة الموظفين الحاليين لوظائفهم.
- يجب أن يستفيد الموظفون من تقليص النفقات أو زيادة الأرباح.
- يجب أن تعلن المنظمة تقديرها للموظفين الذين يقترحون التحسينات.

ما رأيك؟

لماذا قد يتردد بعض الموظفين عن المشاركة، عندما يطالبهم مديرهم بذلك؟

الخوف من الانتقاد والسخرية.
الخوف من الفشل وخسارة الوظيفة.
القلق بشأن الخصوصية والاحتفاظ بالأسرار داخل نطاق الفريق.
عدم الثقة بالنفس.

beadaya.com | بوابة البداية التعليمية

تمثل **إدارة الجودة Quality Management** الالتزام التام للفرد أو المنظمة بتحسين جودة الإجراءات أو المنتجات من خلال تقليص الهدر والأخطاء والعيوب. وترتكز إدارة الجودة على استخدام المعلومات والبيانات لاتخاذ القرارات، وعلى الاستمرار في البحث عن سبل التحسين، ويعتبر التدريب والمشاركة والالتزام السمات المميزة لإدارة الجودة.

أما العناصر الأربعة الرئيسة لعملية إدارة الجودة، فهي تخطيط الجودة، وضمان الجودة، وضبط الجودة، وتحسين الجودة، ويمكن توضيح هذه الخطوات من خلال ما يلي:

- **الخطوة الأولى:** تخطيط الجودة هو المرحلة الأولى من العملية، وتتمثل في الالتزام بوضع معايير للجودة.
- **الخطوة الثانية:** ضمان الجودة هو المرحلة الثانية، وفيها يتم وضع معايير الجودة وإجراءات التأكد منها.
- **الخطوة الثالثة:** ضبط الجودة هو المرحلة التالية، وفيها تتم مقارنة معايير الجودة الفعلية بالمستوى المنشود والمحدد في الخطوة الثانية.
- **الخطوة الرابعة:** تحسين الجودة هو المرحلة الأخيرة من العملية، وفيها تنفذ التحسينات الرامية إلى بلوغ الجودة المنشودة.

يتناول الفصل الثالث موضوع إدارة الجودة بمزيد من التفاصيل، ويتطرّق إلى معايير ضبط الجودة والعملية المتّبعة لذلك.

beadaya.com | موقع بداية التعليمي

اختبر معلوماتك

ما أبرز الاختلافات بين نظريات الإدارة الأربع؟

2.1 أسئلة التقييم

فهم مبادئ الإدارة

اختر الإجابة الأفضل لكل مما يلي:

1. السبب الرئيس لظهور الثورة الصناعية الأولى هو _____
   - أ. العدد الهائل للعاطلين عن العمل
   - ب. نمو المنظمات
   - ج. اختراع الآلات التي سرّعت عملية تحويل المواد الأولية
   - د. استخدام المديرين لممارسات من شأنها زيادة إنتاجية الموظفين
2. أول محاولة لدراسة إدارة المنظمات بشكل علمي هي _____
   - أ. الإدارة السلوكية
   - ب. الإدارة الكلاسيكية
   - ج. إدارة الجودة
   - د. الإدارة التنظيمية

التفكير الناقد

أجب عن السؤالين الآتيين بشكل مفصّل قدر المستطاع.

3. لماذا ازدادت أهمية الإدارة بالنسبة للمنظمات بعد الثورات الصناعية الأربع؟

_____

_____

4. لماذا قد لا يرغب الموظفون في العمل في منظمة يعتمد فيها المديرون على الإدارة الكلاسيكية؟

الهرب من القيود والتقييدات إذ أن الإدارة الكلاسيكية تعتمد على القواعد والتعليمات الصارمة.
قلة التحفيزات في الإدارة الكلاسيكية، إذ أنها تعتمد بشكل أساسي على التحكم والإشراف الوقتي بدلاً من تشجيع وتحفيز الموظفين بشتى أشكال التحفيز.
قلة التواصل بين المديرين الكلاسيكيين والموظفين.

توسع المنظمات وزيادة حجمها بشكل كبير.
تطور التكنولوجيا وزيادة تعقيد العمليات في المنظمات.
الحاجة الماسة إلى بناء استراتيجيات فعالة في ظل المنافسة القوية.
الرغبة في تحسين الكفاء والإنتاجية.

بداية
موقع بداية التعليمي | .com