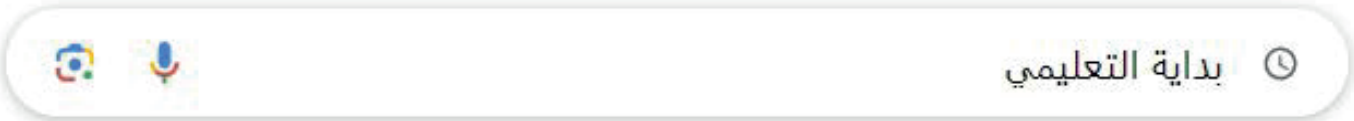
تم تحميل الملف
من موقع بداية

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

3.3
وظيفة الرقابة
The Controlling Function

أهداف التعلّم

بعد الانتهاء من هذا الدرس، ستكون قادرًا على:

1.3.3 تحديد الخطوات الثلاث الأساسية التي تنطوي عليها وظيفة الرقابة.

2.3.3 تحديد أربعة أنواع من معايير الرقابة ووصفها.

المصطلحات الرئيسة

معيار الكمية
Quantity Standard

معيار الجودة
Quality Standard

معيار الوقت
Time Standard

الربح Profit

معيار التكلفة
Cost Standard

التباين Variance

دروس من الواقع

الجودة والكمية؟

توظّفت نورة في منظمة تصنيع في المدينة المنورة كي تساعد على زيادة الدخل للمنظمة التي كانت تحقّق نجاحات باهرة ولكنّها شهدت مؤخرًا انخفاضًا ملحوظًا في أرباحها، كما تلقّت تعليقات من تجار التجزئة الذين تخدمهم تفيد بأنّ منتجاتها لا تلبي المعايير العالية التي يتوقّعونها، وبالتالي، بدا الأمر وكأنها وقعت ضحية نجاحها. فقد بدأت كمنتج صغير يركّز على الجودة والمنتجات اليدوية، ولكن مع نموها وزيادة تلقّي الطلبات، واجهت صعوبة في الحفاظ على الجودة في ظلّ ارتفاع الكميات المطلوبة من العملاء. وفي هذا الإطار، اكتشفت نورة أيضًا أنّ المنظمة بحاجة إلى الرقابة على نشاطات التصنيع، وهو جانب كان ينقص عملها؛ ولذلك سألت مشرف الإنتاج عن المعايير المتّبعة وعن كيفية مراقبتها.

وقد أوضح لها مشرف الإنتاج الأمر قائلًا: "كنت في الأصل أصنع جميع المنتجات يدويًّا بنفسي؛ ولذلك استطعت التأكّد من أنّ الجودة تفي بالمعايير العالية التي أتوقّعها شخصيًّا وأنّ تسليم المنتجات يجري في الوقت المحدّد وبطريقة فعّالة من حيث التكلفة. أمّا حاليًّا، فأقضي معظم وقتي في تدريب الآخرين على تنفيذ العمل، ونتعرّض باستمرار لضغوط تلبية الطلبات. وفي الواقع، أشعر أنّني محبط، لأنّني فقدت السيطرة على عملية الإنتاج، فإمّا

beadaya.com موقع بدايتك المفضل

أن تتأثّر الجودة أو نفرط في الإنفاق على جلب الحرفيين الماهرين للعمل مؤقتًا لإكمال الطلبات في موعدها المحدد".

فأجابته نورة: "تحتاج في الواقع إلى نظام رقابة محدّد، ويمكنني مساعدتك على إضفاء الطابع الرسمي على المعايير التي تتّبعها، وهذا ما سيساعدكَ على رصد المشكلات واتخاذ الإجراءات التصحيحية؛ فوضع المعايير ومراقبة الإنتاج أمران ضروريان في منظمة بهذا الحجم، ويضمن لنا ذلك استغلال الموارد بفعالية أكبر".

ما رد فعلك؟ برأيك، ماذا تعني نورة بكلامها؟ هل تعتقد أنّها على حق، وكيف يمكنهم استخدام المعايير لتحسين عملية الإنتاج؟

نورة تقترح تطوير نظام رقابي يتضمن تحديد المعايير الواضحة والمحددة لجودة المنتجات وعمليات الإنتاج، وذلك لمراقبة الجودة بشكل مستمر واتخاذ إجراءات تصحيحية عند الحاجة. هي على حق، فتطبيق المعايير يمكن أن يساعد في ضمان الجودة، تحسين الكفاءة، تسهيل التدريب، وتوفير أساس للتقييم، مما يحسن عملية الإنتاج بشكل عام.

هدف التعلّم 1.3.3

فهم الرقابة Understanding Controlling

"زادت حالات تغيّب الموظفين بنسبة 3% هذا العام".

"انخفضت تكاليف الصيانة بمتوسط 300 ريال سعودي لكل مركبة".

"أسهم مندوبو المبيعات في زيادة طلبات العملاء الجديدة بنسبة 12.3% خلال ثلاث سنوات".

"يتم شهريًّا تسجيل 16 موظفًا إضافيًّا في المتوسط في برنامج العافية لدى المنظمة".

"أسهمت التعديلات على برنامج الحاسوب الخاص بتجميع المنتجات في تقليل العيوب بنسبة 30%".

توفّر هذه البيانات معلومات قيّمة للغاية بالنسبة إلى المديرين؛ إذ يستطيعون الاعتماد عليها لتحديد مستوى جودة أداء النشاطات. وتشكّل مراجعة الأداء جزءًا من وظيفة الإدارة الخامسة، ألا وهي الرقابة. فعلى المديرين أن يكونوا قادرين على تحديد ما إذا كان الأداء يلبّي التوقّعات أم لا. وعندما تتم تلبية التوقّعات، يستطيع المدير تقدير النجاح الذي حقّقه الموظفون ومكافأتهم بقدر الإمكان. أمّا في حال مواجهة مشكلات في الأداء، فيحتاج المديرون إلى مهارات لحلّها أي تبنّي حلول مناسبة للمشكلات.

beadaya.com | موقع بداية التعليمي

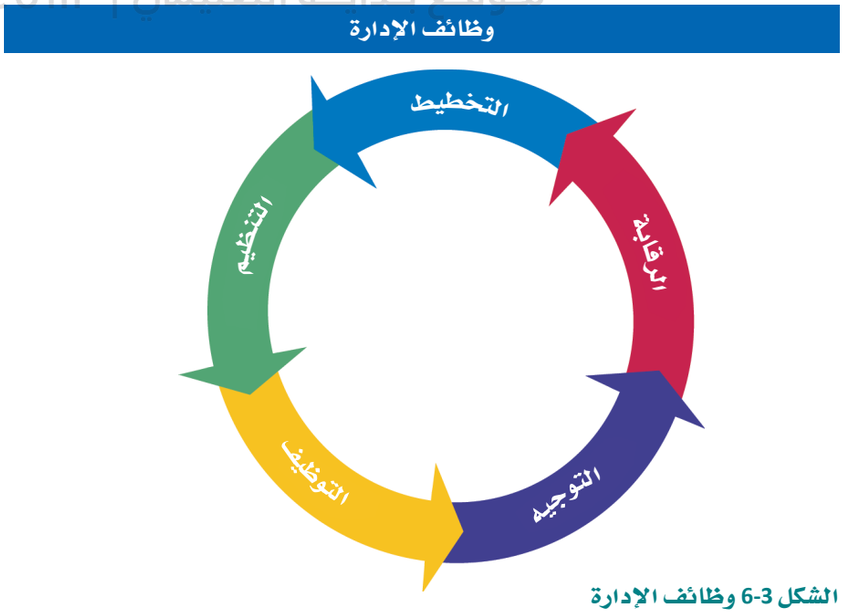
الإدارة بوصفها عمليّة مستمرة

Management as a Continuous Process

يؤدّي جميع المديرين خمس وظائف إدارية، يقوم التخطيط أولًا على تحديد أهداف المنظمة واتّجاهاتها، فيما يُعنى التنظيم بالحصول على الموارد وترتيبها بما يمكّن من تحقيق الأهداف المرجوّة، ويهتمّ التوظيف بتعيين الأفراد المناسبين لتأدية المهام المطلوبة. أمّا التوجيه، فهو إرشاد الفريق ودعمه حتى يتمكّن من العمل بفعالية. وأخيرًا، تهدف الرقابة إلى تحديد ما إذا كان يتم تحقيق الأهداف، ووضع الإجراءات اللازمة في حال لم يُحقّق الأداء الأهداف المحدّدة.

وتجدر الإشارة إلى أنّ الوظائف الخمس مترابطة فيما بينها، على الرغم من أنّ لكل منها غرضًا معيّنًا، وعلى الرغم من أنّها تنطوي على مجموعة محدّدة ومختلفة من النشاطات، فحين يكون التنظيم فعّالًا في توفير المعلومات للمديرين، يصبح التخطيط أفضل، وفي المقابل، من دون التخطيط الفعّال، يصعب تحديد كيفية تنظيم الأعمال والموارد المطلوبة. كذلك، يُعدّ التوظيف والتوجيه مستحيلَين بدون خطط ويصعب تطبيقهما في المنظمات غير المصمّمة على النحو اللازم، حتّى إنّه لا يمكن استكمال الرقابة ما لم تضع المنظمة أهدافًا وخططًا محدّدة. ويوضح الشكل 3-6 أنّ الإدارة هي عملية مستمرّة وأنّ كلّ وظيفة تدعم الوظائف الأخرى، وتشكّل الرقابة الوظيفة الأخيرة التي توفّر المعلومات اللازمة لتحسين عملية الإدارة والعمليات التجارية.

beadaya.com | موقع بداية التعليمي



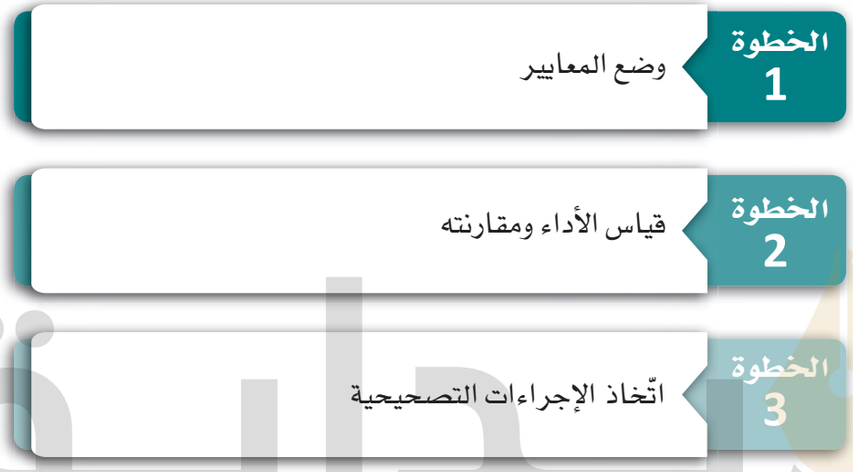
الشكل 3-6 وظائف الإدارة

تترابط وظائف الإدارة الخمس فيما بينها بشكل مباشر، وتؤثر طريقة تنفيذ كل وظيفة منها في غيرها من الوظائف.

خطوات الرقابة The Steps in Controlling

تتضمّن الرقابة ثلاث خطوات أساسية، وذلك على النحو الموضح في الشكل 3-7:

1. وضع المعايير للمساعدة على تحقيق كل هدف من أهداف المنظمة.
2. قياس الأداء ومقارنته بالمعايير الموضوعة لمعرفة ما إذا كان يحقّق الأهداف المرجوّة أم لا.
3. اتّخاذ الإجراءات التصحيحية، عندما لا يحقّق الأداء المعايير الموضوعة.



الشكل 3-7 عملية الرقابة

يمكن تنظيم عملية الرقابة في سلسلة من ثلاث مراحل مختلفة.

بداية
beadaya.com | موقع بداية التعليمي

انظر إلى المثال التالي: تهدف إحدى المنظمات إلى تصنيع ألف سجّادة حسب الطلب وتسليمها إلى العميل بحلول تاريخ محدّد، على أن يتم إنتاج 25 سجّادةً يوميًّا طوال 40 يومًا متتاليًا. في الأيام العشرة الأولى، لم يتم إنتاج سوى 200 سجّادة؛ أي بمعدل 20 سجّادة يوميًّا. وبما أنّ الإنتاج انخفض عن المعيار أي عن 50 سجّادة في اليوم وبالتالي 250 سجّادة في 10 أيام، فإنّ ذلك يعني أنّه يجب على المديرين اتّخاذ بعض الإجراءات لزيادة الإنتاج خلال الثلاثين يومًا المتبقية؛ فقد يختارون جدولة عمل إضافي أو تعيين المزيد من العمال لإنجاز المهمة. وخلال اتخاذ القرار بخصوص هذه الإجراءات، من الضروري أن يدرس المديرون عملية التصنيع بعناية لمعرفة السبب الذي منع من الالتزام بالمعيار المحدّد في الأصل.



لماذا يحتاج مصنّع السجّاد إلى عملية رقابة؟

لضمان الجودة، وتحسين الكفاءة، تقليل الأخطاء، الامتثال للمعايير الصناعية واللوائح البيئية، وتحديد فرص لتحسين العمليات وزيادة الانتاجية، ومراقبة وإدارة التكاليف بشكل فعال، وتمكين الاستجابة السريعة والفعالة لأي مشكلات.

وكمثال آخر، يرغب مدير متجر للملابس في بيع مجموعة جديدة من العباءات بسرعة. وقد حدّد معيارًا للأداء يقضي ببيع 30% من جميع العباءات خلال شهر واحد، وفي حال لم يبع المتجر سوى 20%، فسيتوجّب على المدير اتّخاذ إجراء تصحيحي، مثل زيادة الإعلانات عن العباءات أو منح مندوبي المبيعات عمولة أعلى لبيع هذا الطراز أو حتّى تخفيض السعر لزيادة البيع. كذلك، سيحتاج المدير إلى استخدام هذه المعلومات عند التخطيط للمشتريات في المستقبل.

في كل مثال من المثالَين السابقين، وضع المديرون معيارًا بناءً على العمل المطلوب إنجازه، ثمّ قارنوا الأداء بالمعيار لتحديد إمكان تحقيق أهداف المنظمة من عدمه. وعند عدم تحقّق الأداء وفق المعيار الموضوع، توجّب عليهم إيجاد طريقة لتصحيح المشكلة. ويمكن الإشارة إلى أنّ المديرين لم ينتظروا وقتًا طويلًا لبدء قياس الأداء، وهذا يعني ضرورة البدء بنشاطات الرقابة قبل أن تتفاقم المشكلة أو تُصبح مكلفة للغاية بحيث تتعذّر معالجتها.

اختبر معلوماتك

ما الخطوات الأساسية الثلاث التي تتضمّنها الرقابة؟

1- وضع المعايير
2- قياس الأداء ومقارنته
3- اتخاذ الإجراءات التصحيحية

هدف التعلّم 2.3.3

وضع معايير الرقابة Setting Control Standards

يمكن للمديرين تحديد معايير معقولة، وذلك من خلال دراسة المهمة المطلوب إنجازها واستخدام خبراتهم السابقة وجمع معلومات عن المجال وطلب المعلومات من العمال المتمرّسين. وبذلك، تصبح المعايير وسيلة للحكم على النجاح ولتطبيق الضوابط.

أنواع معايير الرقابة Types of Control Standards

تعتمد المعايير المستخدمة للرقابة في عمليات المنظمات على نوع العمل وحجمه والنشاطات التي يتم الرقابة عليها، وتنقسم هذه المعايير إلى أنواع رئيسة هي: معايير الكمية ومعايير الجودة ومعايير الوقت ومعايير التكلفة.

معايير الكمية Quantity Standards

يحدّد **معيار الكمية Quantity Standard** مقدار العمل المتوقّع إنجازه. وتختلف أشكال معايير الكمية باختلاف المهام المطلوبة؛ فقد يحدّد مديرو الإنتاج الحد الأدنى من عدد الوحدات التي سينتجها العمّال أو مجموعات العمّال كل ساعة أو يوم أو شهر. كذلك، قد يحدّد مديرو المبيعات عدد العملاء المحتملين والمفترض أن يتواصل معهم مندوبو المبيعات يوميًّا أو أسبوعيًّا. ويمكن لمدير الشؤون الإدارية إنشاء حد أدنى من النماذج المراد استكمالها أو عدد سطور المعلومات الواجب إدخالها في ساعة واحدة بواسطة موظفي معالجة المعلومات. وبالرجوع إلى الحالة الدراسية المتعلّقة بحصّة، تُعدّ الحصص التي حدّدتها لموظفيها في قسم التسويق عبر الهاتف والموضحة في القسم 1.3 مثالًا عن معايير الكمية.

بداية beadaya.com | موقع بداية للتعليم

معايير الجودة Quality Standards

لا تكفي معايير الكمية وحدها في الغالب للحكم على موظف أو منتج أو خدمة. فعلى سبيل المثال، قد يكون العامل السريع مهملًا للغاية، وقد يكون العامل البطيء في المقابل شديد الحذر. بالتالي، وكما هو موضح في فقرة "دروس من الواقع" في هذا القسم، غالبًا ما تكون جودة العمل والكمية المنتجة بنفس القدر من الأهمية. وعليه، يصف **معيار الجودة Quality Standard** الاتساق المتوقّع في الإنتاج أو الأداء.

وفي بعض الحالات، قد يكون الكمال؛ أي عدم ارتكاب الأخطاء، هو المعيار الوحيد المقبول لبعض المنتجات والخدمات. فعلى سبيل المثال، لا يمكن بيع بطارية سيارة لا تعمل ولا يمكن إرسال فاتورة فيها أخطاء في التسعير إلى العميل. وصحيح أنّ الكمال هو المعيار في مثل هذه الحالات، غير أنّ وضع إجراءات للتحقّق من كل منتج نهائي قد لا يكون دائمًا عمليًّا أو فعّالًا من حيث التكلفة؛ فحين يتم مثلًا تصنيع آلاف المنتجات كلّ ساعة يكون أخذ عينات من بعض المنتجات كل ساعة كافيًا لرصد أي مشكلة في الجودة واتّخاذ الإجراءات التصحيحية على هذا الأساس.

معايير الوقت Time Standards

ترتبط معايير الوقت ارتباطًا وثيقًا بمعايير الكمية والجودة. ويمكن قياس معظم النشاطات التجارية بها، و**معيار الوقت Time Standard** هو مقدار الوقت المحدّد واللازم لإكمال نشاط معيّن. ويؤثر مقدار الوقت المستغرق لإكمال النشاط في التكلفة وكمية العمل المنجز وغالبًا في جودة العمل. إنّ معايير الوقت أكثر أهمية بالنسبة إلى بعض المنظمات. فعلى سبيل المثال، عادةً ما يكون لمقاولي البناء جداول زمنية صارمة، تمامًا كما في المثال في فقرة "دروس من الواقع" في القسم 2.3. وإذا لم يلتزموا بهذه الجداول، فسيتكّبدون خسارة مالية فورية؛ فمثلًا: إذا لم يتم الانتهاء من المرحلة المحددة لبناء برج المكاتب في الوقت المحدّد، فسيكون المقاول مجبرًا في العادة على دفع غرامة مالية، والأمر نفسه بالنسبة إلى الخبّاز الذي يخسر جزءًا كبيرًا من مبيعاته اليومية في حال لم يعدّ ما يكفي من الخبز الطازج لتلبية الطلب الكبير لشراء الخبز وقت الصباح؛ ولا بدّ من القول إنّ بعض المنظمات لا تلمس الخسارة المالية على الفور، غير أنّ العجز عن الحفاظ على معايير الوقت يؤدي إلى تقليل الإنتاج أو إضعاف تنسيق النشاطات بين الإدارات أو إلى نشوء مشكلات أخرى.

معايير التكلفة Cost Standards

يُعدّ الربح المالي أو الخسارة المالية مقياسًا مهمًّا لنجاح المنظمة أو فشلها. و**الربح Profit** يساوي الدخل مطروحًا منه التكاليف. ويمكن للمديرين رفع الأرباح عن طريق: (1) زيادة إيرادات المبيعات أو (2) خفض التكاليف. وعلى الرغم من أنّ المديرين أو الموظفين لا يكونون جميعهم معنيين مباشرةً بالعمل الذي يزيد المبيعات، إلا أنّ معظمهم يؤثر في التكاليف. فعلى سبيل المثال، يؤدي هدر المواد أو استغراق وقت أكثر من اللازم لأداء مهمة معيّنة إلى زيادة تكلفة

beadaya.com

مسائل في الإدارة

ثمة تطبيق لذلك أيضًا

على نطاق واسع، تستطيع تطبيقات الحاسوب تتبّع كل ما يحدث في المنظمة على الفور، من الإنتاج في الساعة في آبار النفط إلى مبيعات ألوان معينة من القماش في كل متجر من متاجر البيع بالتجزئة التابعة لمنظمة عالمية، وفي أي وقت من الأوقات، يمكن للمديرين الوصول إلى تلك المعلومات لاتّخاذ قرارات بشأن الإنتاج وتحديث معلومات المبيعات المتوقّعة. كذلك، يمكن لمستخدمي الهواتف المحمولة تتبّع الدقائق المستخدمة أو عدد الرسائل النصية المرسلة أو كمية البيانات التي يتم تنزيلها بواسطة هواتفهم. وفيما تتطلّب بعض خطط استخدام الإنترنت من المستخدمين الدفع مقابل كل خدمة، تضع الخطط الأخرى حدودًا وتفرض رسومًا على العملاء عندما يتجاوزون المقدار المحدّد لهم في الأساس. وتسمح بعض الخطط للمستخدمين بالتحقّق من استخدامهم عبر الإنترنت أو مباشرةً على هواتفهم. ويمكن الاعتماد على هذه المعلومات للتحكّم في النفقات. حتّى إنّ معرفة حالة الحساب الحالية قد تساعد المستخدم على اتّخاذ قرارات أفضل بشأن إرسال رسالة نصية إلى جميع أصدقائه أو تنزيل ملف لأحد الوسائط المتعددة.

ما رأيك؟

هل الوصول إلى المعلومات يساعدك على اتخاذ قرارات أفضل؟ ما أنواع المعلومات التي يمكن أن تساعدك على الالتزام بميزانية، أو جدولة وقتك بشكل أفضل، أو تحسين صحتك الجسدية؟

ممارسة الأعمال. كذلك، تؤدي التكاليف المتزايدة التي لا تتماشى مع زيادة متناسبة في المبيعات إلى انخفاض الأرباح؛ لذلك يجب أن تراعي المنظمات التكاليف في جميع الأوقات. وانطلاقًا من هذا، يُعدّ **معيار التكلفة Cost Standard**، أو التكلفة المحدّدة مسبقًا لإعداد عملية أو تقديم منتج أو خدمة، طريقة فعّالة لمساعدة المنظمات في الحفاظ على الربحية.

وبشكل عام، تولي المنظمات اهتمامًا أكبر للرقابة على التكاليف مقارنةً بأي نوع آخر من الرقابة. ونتيجةً لذلك، تتعدّد أجهزة الرقابة المستخدمة. ولعلّ أحد الأغراض الرئيسة لقسم المحاسبة هي توفير معلومات مفصّلة عن التكاليف؛ ومع ذلك يعمل معظم المديرين بصفتهم مراقبين للتكاليف بشكل أو بآخر، وتوكل بشكل متزايد مسؤولية التحكّم بالتكلفة إلى الموظفين الأفراد وضمن فرق العمل.

الميزانية هي الأداة الأكثر استخدامًا للرقابة على التكاليف. فعلى غرار الجداول الزمنية والمعايير، تُعدّ الميزانيات أيضًا من أدوات التّخطيط، وعندما يتم إعداد الميزانية، تشكّل أولًا أداة تخطيط ثم تصبح جهاز رقابة، ويتم جمع معلومات التكلفة الفعلية ومقارنتها بالمبالغ المدرجة في الميزانية. تسمح هذه المقارنات بإصدار أحكام حول نجاح جهود التخطيط وتوفّر أدلة لإجراء تغيّرات قد تساعد المنظمة على بلوغ أهدافها المالية. ويجب أن يراقب المديرون التكاليف بانتظام، وذلك لكي يتمكّنوا من اتّخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة في حال رصد مشكلات في الميزانية في وقت مبكر.

beedaya.com

قياس الأداء ومقارنته

Measuring and Comparing Performance

ما إن توضع المعايير حتى تُستخدَم لتحديد الأداء الفعّال؛ فالمديرون يجمعون المعلومات حول جميع مراحل العمليات التي يتحمّلون مسؤوليتها، ثمّ تتم مقارنة ما جمعوه بالمعايير الموضوعة. ويعني **التباين Variance** الفرق بين الأداء الحالي والمعيار، ويمكن أن يكون تباينًا إيجابيًّا (الأداء يتجاوز المعيار) أو سلبيًّا (الأداء أقلّ من المعيار). ويجب أن يحدّد المديرون الأسباب وراء كلّ حالة من حالات التباين.

ففي حال تجاوز الأداء المعيار، فسيكون من المفيد معرفة السبب لتكراره في المستقبل. كذلك، يجب أن ينظر المديرون في السبب الذي أدّى إلى وضع معيار أقل من المستوى الذي يمكن بلوغه من خلال الأداء. وعليهم التأكّد أيضًا من أنّ الأداء الإيجابي في جانب معيّن لا يؤثر سلبًا في أي جانب آخر. في المقابل، قد يشير عدم بلوغ أداء المنظمة المستوى المتوقّع إلى مشكلات بين التخطيط للنشاطات وتوجيهها. وبالتالي، ينبغي للمديرين أن يناقشوا المشكلة مع الموظفين، وأن يتّخذوا الإجراءات التصحيحية المناسبة لتحسين الأداء. بالإضافة إلى ذلك، لا بدّ من مراجعة الإجراءات بعناية لتجنّب الوقوع في المشكلة نفسها في المستقبل.

وقد تستغرق مراقبة جميع النشاطات التي تقع على عاتق المديرين وقتًا طويلًا؛ ولذلك يمكن الاستعانة بأنظمة المعلومات لتقليل مقدار الوقت اللازم للرقابة؛ فأجهزة الحاسوب قادرة على مراقبة الأداء ومقارنته بالمعيار المحدّد. وعندما يرصد الحاسوب تباينًا، يعدّ تقريرًا عن ذلك ويُرفع إلى المدير. ومن خلال استخدام تقارير المراقبة والتباين التي يعدّها الحاسوب، يمكن للمديرين رصد المشكلات بسرعة والشروع في اتّخاذ إجراءات تصحيحية فورية.

beadaya.com موقع بداية التعليم

اختبر معلوماتك

قدّم مثالًا عن كل نوع من أنواع معايير الرقابة الأربعة.

معيار الكمية: تحديد الحد الأدنى من عدد الوحدات التي سينتجها العمال أو مجموعات العمال كل ساعة أو يوم أو شهر.

معيار الجودة: معيار الكمال أي عدم ارتكاب الأخطاء أثناء العمل.

معيار الوقت: الجداول الزمنية الصارمة لمقاولي البناء.

معيار التكلفة: التكاليف المتزايدة التي لا تتماشى مع زيادة متناسبة في المبيعات تؤدي إلى انخفاض الأرباح.

3.3 أسئلة التقييم

فهم مبادئ الإدارة

اختر الإجابة الأفضل لكل مما يلي:

1. الخطوة الأخيرة التي يتّخذها المديرون في عملية الرقابة هي _____

أ. اتّباع معايير الأداء المحدّدة للمساعدة على تحقيق أهداف المنظمة

ب. قياس الأداء باستخدام المعايير المعمول بها

ج. تحديد أهداف جديدة

د. اتّخاذ إجراءات تصحيحية، عندما لا يتم استيفاء المعايير

2. يتم قياس الاتساق بين المنتجات والاداء باستخدام _____

أ. معيار الكمية

ب. معيار الجودة

ج. معيار الوقت

د. معيار التكلفة

التفكير الناقد

أجب عن السؤالين الآتيين بشكل مفصّل قدر المستطاع.

3. هل تعتقد أنّ على المديرين أداء كل وظيفة من وظائف الإدارة بالترتيب؟ برّر إجابتك.

_____

_____

4. ما نوع المعيار الذي تعتقد أنّه الأكثر أهمية عند محاولة تحسين الفعالية الإجمالية على مستوى المنظمة؟ برّر اختيارك.

لا، ليس من الضروري أن يؤدي المديرون وظائف الإدارة بترتيب محدد دائمًا. العملية الإدارية ديناميكية وتتطلب مرونة للتكيف مع الظروف المتغيرة والاحتياجات الفورية للمنظمة. الواقع العملي قد يتطلب تداخل الوظائف أو العودة إلى وظائف سابقة لتعديل الخطط أو الاستراتيجيات حسب الموقف.

معيار الجودة يعتبر الأكثر أهمية عند محاولة تحسين الفعالية الإجمالية على مستوى المنظمة. الجودة تؤثر مباشرةً على رضا العملاء، والحفاظ على سمعة المنظمة، وتقليل النفقات غير الضرورية المتعلقة بإعادة العمل والضمانات. تحسين الجودة يمكن أن يؤدي إلى زيادة الكفاءة والإنتاجية بشكل غير مباشر من خلال تقليل الهدر وتحسين العمليات.

beadaya.com | بداية التعليمي