

مفهوم إدارة الأعمال: اختلف الكتاب حول مفهوم الإدارة من خلال اختلافهم الفكري ومدارسهم العلمية التي ينطلقون منها وذلك لعدة أسباب منها: 1. يعتبر علم الإدارة هو أحد العلوم الاجتماعية المتعلقة بدراسة السلوك الانساني من حيث مدى الإدراك لما حوله، ودوافعه واتجاهاته التي لا يمكن ضبطها وتحديدها، وهذا يدل على أن للإدارة مفاهيم متعددة لأنها ترتبط بهذا السلوك الذي يتأثر بالبيئة الخارجية. إلخ. إلخ ، وقد حاولت تعريف علم الإدارة كل من وجهة نظره واعتقاده ومنطلقاته الفكرية التي تختلف عن الآخرين. والرقابة، واتخاذ القرار) فهي معقدة ومتشابهة عند التطبيق في منظمات الأعمال. 1413: ص 19)، أي أن الإدارة جهد منظم يستهدف تنفيذ سياسة عامة وتحقيق أهداف محددة عبر تنسيق الجهود الفردية والجماعية للإدارات المختلفة، لأن المنظمة لها أهداف كما أن للعاملين أهداف وللبيئة الخارجية أهداف، إلخ وظائف الإدارة الرئيسية. 1427: ص 18)، من خلال التعريف السابق يمكن القول بأن الإدارة لا تنفك عن الجوانب الاجتماعية (بل هي جزء لا يتجزأ من العلوم الاجتماعية)، تسعى للاستخدام الأمثل للموارد البشرية المتاحة لتحقيق الأهداف المخططة في أي قطاع من القطاعات سواء الصناعية أو الزراعية أو التعليمية أو الخدمية وغيرها من القطاعات المختلفة التي تؤثر على حياة الناس الاجتماعية. وقد عرفها فردريك تايلور " بأنها المعرفة الصحيحة لما يراد أن يقوم به الأفراد، ثم التأكد من أنهم يفعلون ذلك بأحسن طريقة وأرخص التكاليف". وقد عرفها هنري فايول " بأنها الجهة التي تتنبأ وتخطط وتنظم وتصدر الأوامر وتنسق وتراقب". ويرى شيلدون " بأن الإدارة هي الوظيفة التي تتعلق بتحديد سياسات المشروع، وإقرار الهيكل التنظيمي، 1974: ص 14-17). 1422: ص 5)، أما النمر فقد نظر إلى مفهوم الإدارة من حيث الأنشطة التي تقوم بها عبر وظائفها المختلفة لتنسيق الجهود البشرية بصورة فعالة لتحقيق الأهداف المخططة بأعلى كفاءة وفعالية. إدارة الأعمال تعني: (استخدام الموارد المتاحة استخداماً اقتصادياً يؤدي إلى تعظيم الربح عادة) (ناجي، ونعني بالموارد المتاحة (البشرية – المادية – المالية – المعلوماتية) وهذه الإدارة لها قوانين خاصة تحكمها ولا تتقيد بالنظام العام إلا في أضيق الحدود من خلال بعض القيود التي تفرضها عليها الدولة أو التي تمنحها الشرعية والقانونية في عملها. العناصر الأساسية لتعريف الإدارة: 1/إن الإدارة عملية تتضمن وظائف عدة هي التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، بجانب أنها مدرسة اجتماعية فهي لا تنشأ من فراغ، بل تنشأ داخل مجموعة منتظمة من الأفراد وتأخذ في الحسبان مشاعرهم واحتياجاتهم وتطلعاتهم (بل هي أحد العلوم الاجتماعية) فالصفة الجماعية للإدارة تدل على أن الإدارة عمل جماعي مشترك في منظمة ما (عامة أو خاصة) وبهذا صارت أعداد العاملين في بعض شركات الأعمال العابرة للقارات إلى الألوف بل بعضها يصل إلى الملايين عبر تنظيم محكم ودقيق عبر الوسائل الحديثة، ويجب أن يخضع النشاط لفكرة التدرج أو السلم الإداري، أي أن يكون هنالك اختلاف في مستويات ودرجات القائمين بالعمل الجماعي المشترك حتى يستطيع من هو فب الدرجة الأعلى أن يوجه ويرشد من هم أدنى منه درجة لتحقيق الأهداف بأعلى كفاءة وفي أقرب وقت ممكن. 2/أنها وسيلة وليست غاية فهي وسيلة تنشأ لتحقيق أهداف مرسومة عبر وسائل مشروعه أي أن الوسائل المتبعة في تحقيق الأهداف لابد أن تكون وسائل مشروعة قانونياً < أي أن الوسائل لها حكم الغايات والأهداف، فالأهداف النبيلة لابد لها من وسائل نبيلة توصل إليها بوعي وعقلانية لاختيار أفضل الوسائل لتحقيق الغايات (الأهداف). وسواءً ظهرت الإدارة في صورة نظام أو عملية أو وسيلة لابد أن تكون واعية ومعبرة عن سلوك عقلائي باعتبارها ظاهرة إنسانية ولكن لا يمكن افتراض العقلانية المطلقة في السلوك الانساني أو الإداري. 3/إنها عملية علمية مستمرة تهدف الي تحقيق الاهداف بفعالية وهذا يعني القدرة على اختيار اهداف مناسبة وملائمة لاحتياجات المجتمع ، فهي تتضمن معنى الكفاءة بالإضافة الى التطوير المستمر بما ينسجم مع شروط الحفاظ على استمرارية وبقاء المؤسسة المعنية ، وكذلك تحقيق التجانس بين اهداف الادارة واهداف العاملين واهداف المجتمع . اما عملية الادارة فتعني ان الادارة لها اسس وقواعد علمية تنطلق منها ، وهذا ينفي عنها صفة العشوائية ، أي انها عملية منظمة تعمل على استخدام الطاقات والموارد المالية والبشرية والمادية والمعلوماتية لتحقيق هدف ما بكفاءة وفعالية . أ - الكفاءة : وتعني اداء العمل المطلوب بأفضل طريقة كان يتم تحقيق كمية أكبر من الاهداف ، او تحقيق نوعية (الجودة) أفضل ، او معظم او كل هذه الالوضاع ، اما الكفاية فتعني تحقيق الاهداف بالجهد المطلوب وبالجودة والتكلفة المطلوبة وفي الزمن المطلوب . المهم انت تتحقق الاهداف وحسب . 4/ انها تسعى الى تحقيق الاهداف بدرجة عالية من الكفاءة وهذا واضح في مجال الشركات ومؤسسات القطاع الخاص التي تهدف الي تحقيق وتعظيم الربح كهدف اول واستراتيجي من خلال تنسيق جميع الأنشطة والجهود البشرية المختلفة بأعلى كفاءة وفعالية لتحقيق الاهداف الخاصة بالخطه في الاجلين البعيد والقريب . الأسباب التي أدت لظهور علم الإدارة: ومن ثم الحرفية، حيث الشركات العابرة للقارات والمنظمات الدولية التي تنظم التعاملات العالمية في مجال الأعمال، فعند تناول نشأة الإدارة ينبغي التفريق بين ثلاث أمور هي الإدارة كممارسة، والإدارة كفكر، والإدارة

كعلم مستقل (الجزعي، 1427: ص 20-21): أولاً: الإدارة كممارسة: نشأت الإدارة كممارسة في العصور القديمة، ولا غرابة إذا قلنا إنها كانت حاضرة منذ بداية الخلق، فالمجتمعات القديمة وإن كانت تتسم بالبساطة فقد كانت بحاجة إلى تنظيم العلاقات بين أفرادها لتحقيق أهداف محددة، وظهرت بعض الممارسات الإدارية عندما أدرك الإنسان أن التعاون مع الآخرين أصبح ضرورة حيوية للبقاء والنماء. وتعد الأسرة نواة العملية الإدارية، فقد كانت منذ الأزل تقوم بعدد من الوظائف كتقسيم العمل وتوزيع الأدوار واتخاذ القرارات والقيادة وممارسة السلطة، حيث يقوم الأب بدور المدير والمسئول الأول عن الأسرة عن تدبير احتياجات الأسرة وتنظيمها بل والتخطيط لمستقبلها وتوزيع الأدوار على أفراد الأسرة بمستوياتهم المختلفة، وقد ظهر اليوم ما يعرف بالإدارة الأسرية التي كتب فيها الخبراء في مجال الإدارة من زوايا مختلفة مما يدل على أهمية علم الإدارة في تحقيق الأهداف الأسرية بأفضل الطرق وأقل التكاليف. ثانياً: الإدارة كفكر: ظهر الفكر الإداري في الحضارات الإنسانية منذ آلاف السنين، ويبدو ذلك جلياً في التراث الإنساني القديم، فقد ظهرت الأفكار وبعض التطبيقات الإدارية في الحضارة المصرية القديمة كالتخطيط الإداري والرقابة، وظهر التنظيم في الحضارة الصينية من خلال دستور الفيلسوف الذي تضمن المهام والواجبات الوظيفية لموظفي الدولة كافة، وظهر التنظيم المتدرج (الهرمي) وتفويض السلطة والتقسيم الإداري وفقاً للبعد الجغرافي في الإمبراطورية الرومانية، وقدمت الإمبراطورية اليونانية الكثير من الأفكار والتطبيقات حول التخصص واختيار الموظفين وتفويض السلطة. تعد بداية القرن العشرين مرحلة فاصلة في نشأة الإدارة كعلم قائم بذاته يستند إلى مقومات شأنه في ذلك شأن بقية فروع العلم والمعرفة، فظهرت النظريات والتجارب والدراسات التي استخدمت الأسلوب العلمي، وشهد القرن العشرون العديد من الإسهامات، ومال المتخصصون إلى تصنيفها في مدارس عدة، ومن الجدير بالذكر أن هذه التصنيفات التي وردت في الدراسات الإدارية والأجنبية قد انطوت على بعض القواسم المشتركة، إلا أنها في الوقت نفسه تباينت في جزء أو أكثر، وهو ما تسبب في وجود بعض اللبس والغموض، و خصوصاً لدى حديثي العهد بدراسة الإدارة. ولكن هناك عوامل أخرى عديدة أدت إلى ظهور هذا العلم وتقدمه؛ وهي كما يلي: وهذا الأمر يحتاج إلى كوادرات مؤهلة ومتدربة من أجل الأداء بكفاءة وفعالية، وتبعاً لما سبق فقد ظهر اهتمام الدول المتقدمة والنامية بدراسة المشكلات الإدارية وإيجاد حلول لها بالذات في القرن العشرين والحادي والعشرين نتيجة لتعدد هذه المشكلات من ناحية وما لحق بالأجهزة الإدارية من تعقيدات وتداخلات من ناحية أخرى، وقد زاد تدخل الدولة في شئون مواطنيها - خاصة بعد التغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي حدثت بعد الحرب العالمية الثانية - لتحقيق التوازن الاجتماعي بين شرائح المجتمع المختلفة وتحقيق أكبر قدر ممكن من الرفاهية والتقدم والعدل. فقد اتسعت نشاطات حكومات الدول من مجرد الاهتمام بالمحافظة على الأمن من الخارج وفي الداخل إلى الاهتمام بالنمو الاقتصادي والاجتماعي والثقافي والصحي وبكل ما يساهم في تحقيق الرفاهية والتطور للمحكومين. وكلما ازداد تدخل الدولة في حياة مواطنيها كلما كبر حجم الجهاز الإداري اللازم لتنفيذ سياسات الدولة وكلما زادت بالتالي النفقات التي تتحملها الدولة لهذا الغرض من خلال أجهزتها التنفيذية والتشريعية، ومن هنا جاء دور مؤسسات القطاع الخاص (إدارة الأعمال) التي تهدف إلى تحقيق الربح بجانب تقديم الخدمات إلى الجهات المستهدفة بصورة مرضية لهم، ومن ثمّ كان لا بد من وجود علم له قواعد وأسس علمية تقدم المعالجات لهذه الأمراض، والتي من أمثلتها: أ. البيروقراطية الإدارية: البيروقراطية مصطلح أوروبي قصد منه في بادئ الأمر تنفيذ الأعمال الإدارية عن طرق المكاتب، على أساس من التخصص وتقسيم العمل طبقاً لقواعد عامة وإجراءات محددة سلفاً، ولكن بمرور الزمن أصبح هذا المصطلح يعني التعقيدات المكتبية أو شدة التمسك بالإجراءات المكتبية، (روتيني)، (إجرائي). ويرجع السبب في ذلك إلى الخشية من المسؤولية أو الكسل. ب. الانحرافات القيادية (الفساد الإداري): إساءة استعمال السلطة الرسمية لتحقيق منافع شخصية للموظف أو لأتباعه بطريقة مخالفة للقوانين والأنظمة أو المعايير الأخلاقية السامية. ولكنهم في واقع الأمر على خلاف ذلك، فهم يرغبون في التقرب من المسؤولين للحصول على منافع شخصية لهم أو الحقد على زملائهم المخلصين في العمل ومحاولة تشويه صورتهم لدى المدير المسئول. 3. ظهور شركات القطاع الخاص: إن اتساع نشاط الدولة والازدياد المضطرب في عدد السكان، ومن هنا جاء دور شركات ومؤسسات القطاع الخاص لسد النقص في احتياجات المواطن من الخدمات مما زاد من أهمية علم الإدارة والاهتمام به لحل المشكلات الخاصة بشركات الأعمال التي أصبحت عدد العاملين فيها يزداد كل يوم. خاصة مع ازدياد حدة المنافسة وزيادة وعي المستهلك والمواطن بأهمية الجودة في الإنتاج والسرعة في الانجاز وكذلك وعي المؤسسات بقلّة الموارد المتاحة وهذا ما يستدعي تغيير المفاهيم السائدة في إدارة أعمال (عبدالغني، 5. ظهور النقابات العمالية ومنظمات المجتمع المدني وازدياد نفوذها في الضغط على شركات الأعمال من تصحيح ممارستها الإدارية وتنمية علاقاتها مع العاملين والمجتمع الذي تعيش فيه من خلال

فلسفة إدارية واضحة وتمتاز بالشفافية . أهمية إدارة الأعمال : تتمثل أهمية إدارة الأعمال في الاتي : 1. انها وسيلة من اجل النمو والازدهار والرقى بالمجتمعات من خلال تقديم الجيد من السلع والخدمات في المجالات المختلفة عبر شركات القطاع الخاص . 2 . سد النقص في بعض الجوانب التي تعجز عنها الدولة ، مثل : التوظيف للكفاءات العاطلة عن العمل من النهوض بالمجتمعات ، وهو ما يعرف بالمسؤولية الاجتماعية لشركات القطاع الخاص . 3. تقديم الجديد من التقنيات الحديثة التي تساعد الدول في النهوض والتقدم ، تبذل وتبتكر مؤسسات القطاع الخاص أحدث التقنيات التي تستفيد منها في تحقيق اهدافها وتستفيد منها الدولة . خصائص الإدارة : من خلال تعريف الإدارة يتضح لنا الخصائص التالية : - الخاصية الاولى : الطابع الانساني للإدارة : ان الادارة تقوم على جهد بشري مشترك ، هذا يقتضي ان تركز الإدارة على العنصر الانساني ، ومن ثم يتوقف نجاح الإدارة على مراعاة السلوك الانساني للعاملين في المنظمة الادارية وذلك بدراسة ما يحيط بهم من ظروف اجتماعية واقتصادية ، وحل مشاكلهم مما يكون له الاثر الايجابي على نشاط المنظمة ودعم عملها . - الخاصية الثانية : الطابع الهادف للإدارة : المقصود من انشاء أي منظمة او وحدة ادارية هو تحقيق اهداف معينة والا اتسم الجهد الجماعي المشترك في المنظمة بالفوضى في ظل عدم وجود هدف محدد ، وتختلف الاهداف من منظمة لأخرى . ففي ادارة الأعمال الخاصة الهدف هو تحقيق الربحية بأقل تكلفة ممكنة ، اما في الادارة العامة فالهدف هو تحقيق المصلحة العامة ومن ثم اشباع الحاجات العامة للمواطنين . مبادئ الادارة : ذكر هنري فايول (1841 - 1925) في كتابه “ النظرية الكلاسيكية للإدارة “ ، مبادئ الادارة التي اشتقها من الوظائف الاساسية الخمسة للإدارة (التخطيط ، التنظيم ، التوظيف ، التوجيه ، الرقابة) . وطور المبادئ الاساسية الاربعة عشر للإدارة والتي تتضمن كل المهام الادارية : 1 - تقسيم العمل : وهو ان يمارس كل واحد العمل وفقاً لتخصصه بشكل يكفل الاستخدام الامثل للطاقة البشرية من خلال تبسيط اجراءات العمل الى أدنى حد ممكن . 2 - وحدة الامر : ان عملية اتخاذ القرار من اختصاصات المدير والرؤساء فهم من يصدر الاوامر ، لذلك من الاولى ان يتلقى الموظف الاوامر من مدير واحد ويرفع التقارير لمدير واحد فقط تجنباً للازدواجية . 3 - وحدة التوجيه : وحدة التوجيه تعني التنسيق بين الادارات والاقسام والوحدات الادارية من اجل تجنب الازدواجية في العمل وفي القرارات وغيرها . 4 - السلطة والمسؤولية : يجب التوازن بين السلطة والمسؤولية أي ان تكون السلطة على قدر المسؤولية ، والا فسدت العملية الادارية . 5 - الانضباط : ان مفهوم الانضباط يتعدى عملية الحضور والانصراف الى وضع اهداف واضحة للمنظمة ، ولابد للقائمين على العمل ان يعرفوا الوسائل الموصلة لهذه الاهداف . 6 - المركزية : وتعني ان تكون السلطة متمركزة في نظرية هنري فايول بالمستوى الاعلى في الادارة (الادارة العليا) . 7 - العدالة : وتعني الموازنة بين الوظيفة والاجر فعلى قدر عملك تحصل على عائد مالي ، وكلما زادت الساعات العملية للعامل يحصل على اجر اضافي . تقديم المصلحة العامة على المصلحة الخاصة ، أي عدم استخدام موارد المنظمة في المصلحة الشخصية ، وهذا يؤدي للفساد الاداري . 9 - تعويض الموظفين : تعويض الموظفين عن كل جهد اضافي بعائد اضافي فوق الراتب الاساسي والامتيازات الاساسية . 10 - التدرج الهرمي : يعتبر من انواع الهياكل التنظيمية ويعني ان كل مستوى يخضع لسلطة المستوى الذي يعلوه وليس العكس . أي ان الادارة العليا اعلى سلطة من غيرها من المستويات الادارية . 11 - النظام : ان تمتاز العملية الادارية بنظام واضح ودقيق لضمان سيرها بطريقة سليمة تحقق الاهداف باعلى كفاءة . 12 - استقرار العمل : لابد من الاستمرار بالوظيفة بالشكل الذي يضمن تحقيق الاهداف ، لان ما يعرف بزيادة معدل دوران العمل يؤدي الي عدم الاستقرار في المنظمة مما ينعكس على الاهداف . 13 - الابتكار : لابد من تشجيع المبادأة والخيال والابداع في العملية الادارية لان الادارة عملية متطورة بصورة مستمرة . 14 - الروح الجماعية : أصبح اداء العمل عبر الفريق من اهم الوسائل لتحقيق الاهداف الخاصة بالإدارة او المنظمة في المجالات المختلفة . عناصر الادارة : تعتبر من اهم اضافات نظرية شمولية لهنري ، وان أي منظمه اقتصادية لا بد ان تمارس ستة انشطه رئيسة تشكل في مجموعها عناصر الادارة وهي : 1 - عنصر فني : يهتم بالإنتاج والتصنيع وغيرها من الجوانب الفنية في الادارية للمصانع الانتاجية او الخدمة التي تعتمد عليها المكينة . 2 - عنصر تجاري : مثل : شركات الأعمال المحلية والعالمية في المجالات المختلفة . 3 - عنصر مالي : يهتم بتوفير راس المال وادارة الموارد المالية واستثمارها الاستثمار الامثل لان المال يعتبر عنصراً مهماً في كل العمليات الادارية . 5 - عنصر محاسبي : ويعني تقديم تقرير عن التكاليف واعداد الميزانيات الاحصاءات وكل يتعلق بالجوانب المالية للشركة بالمحاسبة للمنظمة . 6 - عنصر اداري : يهتم بوظائف الادارة من تخطيط وتنظيم وتنسيق وتوظيف ورقابة أي التطبيق الكامل لوظائف الادارة الرئيسة . طبيعة الإدارة: اختلف الكتاب والخبراء في مجال الادارة حول الادارة حول طبيعة ، الادارة ويعود بعض هذا الاختلاف لوجود اختلاف حول حقيقة وكنة الادارة هل هي علم ام فن ، واختلاف ايضاً حول تحديد مفهوم

< والمقصود منها ؟. اذن لابد أولاً من تعريف العلم والفن : - يعرف الفن بانه : (مجموعة المبادئ والقواعد التي تكتشف بالتجربة وتكون ثابتة ولا تختلف قيمتها من مجال لآخر). مثال : الرياضيات والكيمياء . - يعرف الفن بانه : (القدرة على ممارسة عمل معين يقوم على المهارة والابتكار). مثال : الرسم والشعر . علاقة علم ادارة الاعمال بالعلوم الأخرى : علم الادارة يهتم اصلاً بإدارة العنصر البشرى وبالتعامل المباشر معه ، فهو من العلوم الانسانية وهى مكمله لبعضها البعض وكلها تتأثر بالمؤثرات التي تؤثر في البشر سواء كانت بيئية او نفسية او غيرها فعلم الادارة على علاقة بجميع العلوم الاجتماعية الاخرى . أولاً : العلاقة بين ادارة الاعمال والادارة العامة : 1 - ادارة الاعمال : تلك الادارة التي تقوم بتسيير العمل وتوجيهه في منشآت ومؤسسات يملكها افراد او هيئات خاصة تقوم بنشاط محدد تستهدف الربح ، أي ادارة شركات القطاع الخاص . 2 - الادارة العامة : يقصد بها تلك الادارة المسئولة عن تقديم خدمات عامة لجمهور المواطنين أي الادارة الحكومية . بينما تعمل المصالح الحكومية (الإدارة العامة) في ظروف احتكارية أما المشروعات الخاصة (إدارة اعمال) فتسودها روح المنافسة الحرة أما الإدارة العامة تلتزم بقاعدة المساواة بين المتنافسين. ويرتبط حجم ونوع وظائف الإدارة العامة بالقيم الفلسفية السائدة في المجتمع أما المشروعات الخاصة فإن أصحابها هم الذين يختارون الشكل والحجم والنشاط الذي يتفق مع إمكانياتهم وما يحقق لهم أكبر قدر ممكن من الربح. العاملون في الإدارة العامة يعملون بصفتهم لا بأسمائهم وهم مسؤولون عن تصرفاتهم أمام الجمهور سواء مسؤولية سياسية أو قضائية حسب النظام السائد في الدولة. أما العاملون في الإدارة الخاصة (إدارة الأعمال) هم يعملون بصفتهم الشخصية ولا يخضعون لمسؤولية سياسية وخضوعهم للرقابة القضائية قد يكون بأسمائهم لا بصفتهم. أوجه الشبه بين إدارة الأعمال والإدارة العامة: يمكننا تلخيص أوجه الشبه بين إدارة الأعمال والإدارة العامة في أن الوظائف الإدارية واحدة في المجالين فكل منهم تقوم بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة وغيرها من الوظائف الإدارية. العمل في كلا منهم يخضع للسياسة العامة للدولة. ثانياً : العلاقة بين ادارة الاعمال وعلم الاقتصاد : اصبحت منظمات الاعمال تمارس أنشطة كثيرة وبأحجام كبيرة عبر شركات عالمية ، عابرة للقارات مما جعل الارتباط بين ادارة الاعمال وعلم الاقتصاد أكثر قرباً نظراً للارتباط الكبير بين العلمين